

2020-3

# IPI NEWS

juillet - août - septembre 2020 - 23<sup>e</sup> année • Bureau de dépôt Bru X • P705210



## DOSSIER ÉLECTIONS IPI 2020



**ENQUÊTE SUR  
LA REPRISE DE  
VOS ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**



**ASSURANCE COLLECTIVE:  
STATISTIQUE DES SINISTRES**

# 2



2020-3  
IPI NEWS

# SOMMAIRE

3   
Édito

4-5   
Actua

6-8   
Assurance  
collective

Statistique des sinistres

9-11   
Dossier

Élections à l'IPI: retenez la date du 4 décembre 2020!

12-13   
Enquête auprès  
de nos membres

L'impact de la crise sur la reprise des activités

14   
Nouveaux  
titulaires

15 ?  
Questions  
immobilières

16   
L'invité  
Véronique Franken  
et Yves Franckx



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 et Twitter.

À bientôt!



**IPI-NEWS**  
est le journal trimestriel  
d'information de  
l'Institut  
Professionnel des  
Agents  
Immobiliers (IPI)

**SIÈGE**  
Rue du Luxembourg  
16 B,  
1000 Bruxelles  
[www.ipi.be](http://www.ipi.be)

**CONCEPT & RÉALISATION**  
Frank Damen,  
Dorien Stevens,  
Steven Lee,  
Anne-Sophie Bausière

**EDITEUR RESPONSABLE**  
Nicolas Watillon

**ONT COLLABORÉ  
À CE NUMÉRO**  
Olivier Aoust  
Carole De Ruyt  
Véronique Franken  
Yves Franckx

**LAYOUT**  
Graphic Plugin

**IMPRIMERIE**  
Mirto



Cécile Vause  
Nicolas Watillon

## NOTRE MANDAT ARRIVE À SON TERME...

**Le 4 décembre prochain auront lieu les élections à l'IPI. Elections riment avec fin de mandat, et voilà que le nôtre arrive donc bientôt à son terme. C'est avec un soupçon de nostalgie, mais aussi beaucoup de fierté que nous faisons le bilan des 4 années qui se sont écoulées. Nous avons entrepris de nombreuses actions qui ont permis de professionnaliser un peu plus encore notre secteur. Nous sommes prêts à transmettre le flambeau à la nouvelle équipe, qui pourra s'atteler à sa tâche début 2021.**

L'automne sera donc placé sous le signe des dites élections. Des questions organisationnelles et administratives, notamment générées par la crise du coronavirus, seront au cœur des discussions. C'est toutefois avec confiance et impatience que nous attendons de découvrir les confrères qui nous succéderont. Peut-être en ferez-vous partie?

Si vous votez et/ou vous présentez pour la première fois, vous trouverez toutes les informations pratiques dans votre magazine. Comment voter/présenter votre candidature? Dans quel délai? Qui pouvez-vous élire? Toutes les explications se trouvent en pages 9, 10 et 11 de cette édition. Nous vous encourageons vivement

à prendre part activement aux élections.

Que ce soit en votant ou en vous présentant comme candidat, vous apporterez ainsi votre pierre à l'édifice.

Dans ce troisième numéro, vous découvrirez quelques statistiques de sinistres provenant de l'analyse de la police d'assurance collective. Comme vous le savez, l'IPI a contracté depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 une police d'assurance collective auprès d'AXA (dont la prime est incluse dans votre cotisation à l'institut). En tant que membre IPI, vous êtes dès lors automatiquement couvert. Outre un rappel sur les garanties (non) couvertes par la police, l'article met en lumière trois dossiers de sinistres importants.

Dans la suite du magazine, vous pourrez consulter les résultats de l'enquête lancée fin juin concernant la reprise des activités immobilières. Si la presse fait état d'une relance exceptionnelle dans notre secteur, la réalité doit être quelque peu nuancée. Rendez-vous en pages 12 et 13 pour découvrir l'analyse de ce sondage.

Enfin, dans cet avant-dernier numéro de l'année, nous laissons la parole à Yves Franckx et Véronique Franken, respectivement gestionnaire de Sinistres et conseillère technique auprès du courtier d'assurance Marsh. Yves et Véronique rebondiront sur notre article pour vous donner quelques conseils et vous rappeler comment agir face à un sinistre.

Nous vous souhaitons une agréable lecture!

**Nicolas Watillon vice-président  
et Cécile Vause, trésorier**





2020-3  
IPINews

# ACTUALITÉS

## DÉMOLITION ET RECONSTRUCTION D'UN APPARTEMENT: MODIFICATION LÉGALE

Jusque fin 2018, l'association des copropriétaires ne pouvait, en vertu de l'ancienne législation, décider qu'à l'unanimité des voix de procéder à la démolition et la reconstruction d'un immeuble à appartements. La loi du 18 juin 2018 a apporté des modifications. En effet, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, l'ACP peut décider à la majorité des 4/5<sup>es</sup> de démolir un immeuble et le reconstruire sous certaines conditions (motifs de salubrité ou de sécurité, ou coût excessif pour la mise en conformité de l'immeuble aux dispositions légales).

A la suite d'un arrêt rendu par la Cour constitutionnelle en février 2020, des modifications ont été apportées dans le Code civil afin de fournir des garanties aux copropriétaires. Ces dispositions sont entrées en vigueur le 17 août 2020.

### MENTIONNEZ VOTRE QUALITÉ D'AGENT IMMOBILIER

Comme vous le savez, l'agent immobilier est tenu d'indiquer diverses mentions tant dans ses documents que sur son site internet. Ces obligations découlent notamment du chapitre VI du code de déontologie qui porte sur le devoir d'information de l'agent immobilier quant à sa qualité ainsi qu'aux informations relatives à son agence (articles 19 à 21 du Code et article XII.6.§1 du code de droit économique).

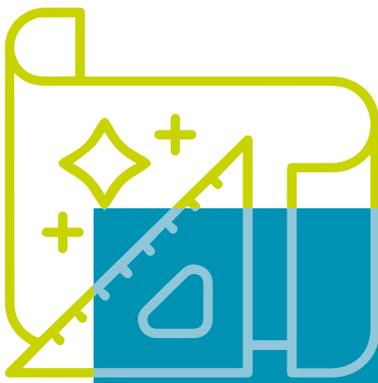
Outre les mentions obligatoires, ces articles disposent également qu'il doit apparaître clairement que les annonces, affichages,

La majorité des 4/5<sup>es</sup> requise pour démolir et reconstruire un immeuble reste d'application pour autant que les motifs précités soient rencontrés. Si des copropriétaires ne sont pas d'accord avec cette décision, l'ACP peut désormais saisir le juge de paix dans un délai de quatre mois à compter de la date à laquelle l'assemblée générale a eu lieu. L'action est dirigée contre tous les copropriétaires qui, disposant du droit de vote à l'assemblée générale, n'ont pas approuvé la décision. L'exécution de la décision de l'assemblée générale est suspendue jusqu'à ce que le juge se soit prononcé sur l'aspect légal de ladite décision. Tous les frais et honoraires judiciaires et extrajudiciaires de cette action seront pris en charge par l'ACP sans participation des copropriétaires contre lesquels l'action est dirigée.

panneaux d'information et autres moyens promotionnels utilisés émanent d'un agent immobilier. Le non-respect de ces obligations peut conduire à une convocation devant la Chambre exécutive.

Qu'en est-il en cas d'utilisation d'un support promotionnel? Il convient d'y mentionner que vous agissez en qualité d'agent immobilier en renseignant le nom de votre agence, votre titre professionnel ou encore votre numéro IPI. Il n'est donc pas obligatoire de renseigner votre numéro IPI sur votre matériel d'affichage pour autant qu'il apparaisse clairement pour le consommateur qu'il traite avec un professionnel agréé et non un particulier.





## LES TRAVAUX DE RÉNOVATION ONT DÉBUTÉ À L'IPI

Après le premier étage, c'est le rez-de-chaussée de l'IPI qui va subir des rénovations. Fin août, des travaux de grande envergure ont débuté afin de rénover et réaménager la réception de l'Institut. Nous avons notamment pour objectif de déplacer la réception, de modifier l'emplacement de la porte d'entrée ainsi que de prévoir deux espaces clos vous permettant de vous isoler avant votre examen

par exemple. Tout comme le premier étage, les rénovations sont réalisées dans le but de moderniser l'Institut et le rendre plus accueillant.

Les travaux devraient durer jusqu'au début de l'année prochaine. L'entrée via la rue du Luxembourg est inaccessible pour l'instant. Les visiteurs peuvent accéder à notre bâtiment via l'entrée située dans la rue du Commerce, une cinquantaine de mètres plus loin.

## VIF SUCCÈS POUR LES WEBINAIRES ORGANISÉS PAR L'IPI

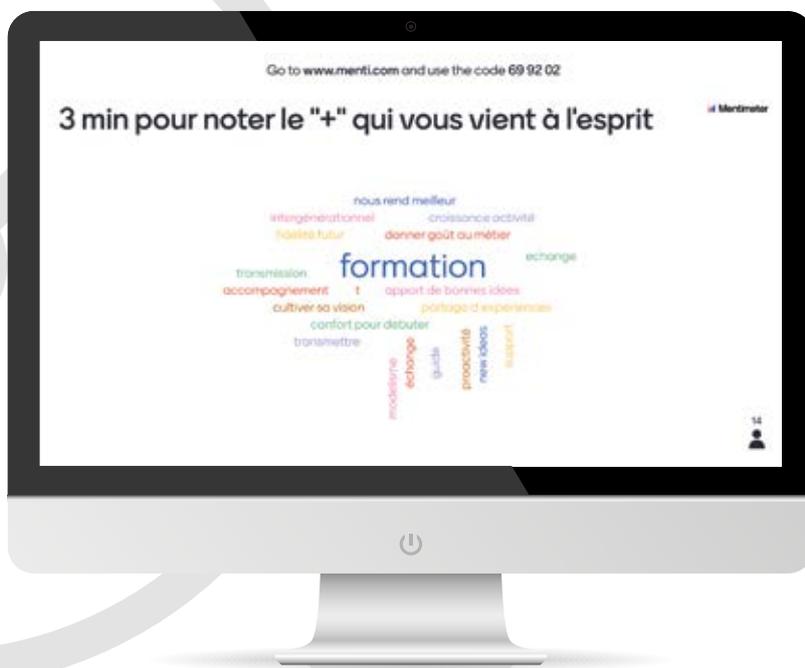
Suite au lockdown imposé par le gouvernement à la mi-mars, les formations prévues en présentiel n'ont pu être organisées. Afin de maintenir une offre de formation, de nombreux prestataires se sont tournés vers les webinaires. Ces cours, disponibles via une plateforme en ligne, ont rencontré un vif succès parmi nos membres. L'IPI s'est également adapté aux circonstances et a, à son tour, surfé sur cette vague numérique. Ainsi, nous avons organisé la formation pour les maîtres de stage via Zoom, et en avons profité pour lancer notre nouvelle formation relative au fonctionnement de la Chambre exécutive disciplinaire.

Lancée en septembre 2018, la formation pour les maîtres de stage a largement rencontré la demande. Après quelques séances tests, nous avons pu mettre en place la version webinaire à la fin du mois de mai. D'une durée de 2 heures, nous avons veillé à maintenir un équilibre entre écoute et interaction. Les formations étaient ouvertes à 20 participants, lesquels avaient le loisir d'intervenir régulièrement par le biais du chat ou du micro. Nous avons poursuivi sur notre lancée en proposant à la mi-juin la formation consacrée à la Chambre exécutive disciplinaire. L'objectif de ces formations reste le même: proposer

du contenu de qualité tout en suscitant votre curiosité et en captant votre attention. Nous avons eu de nombreux retours positifs des participants, ce qui nous conforte dans l'idée de conserver à l'avenir une offre mixte de formations en présentiel et de webinaires.

**”** Lorsque le projet d'organiser nous-mêmes ces formations a mûri, notre volonté était claire: aller à la rencontre de nos membres et briser cette barrière transparente que certains d'entre vous peuvent parfois ressentir. En participant personnellement à ces formations, placées sous le signe de thématiques importantes, nous avons saisi l'opportunité d'être au plus près de vous. Nous avons de nombreux projets en début d'année, tels qu'approfondir la formation pour les maîtres de stage ou encore lancer une formation expliquant le fonctionnement de la Chambre exécutive disciplinaire. Malheureusement, la Covid-19 a quelque peu chamboulé notre programme. En organisant nos formations via Zoom, nous avons pu vous offrir une alternative plus qu'appréciée. Il va de soi que la dynamique d'une formation organisée en présentiel sera difficilement égalable durant un webinaire. Il était toutefois impensable pour l'IPI de ne pas s'engager sur la voie du numérique, et nous sommes plus que satisfaits du résultat”.

Nicolas Watillon,  
vice-président de l'IPI.





# ASSURANCE COLLECTIVE

## STATISTIQUE DES SINISTRES

Depuis janvier 2016, tous les membres de l'IPI sont automatiquement assurés par la police d'assurance collective que l'Institut a contractée auprès d'AXA Belgium. Les deux courtiers d'assurance, Marsh du côté francophone et Concordia du côté néerlandophone, ont délivré en juin une analyse approfondie des statistiques liées aux sinistres. Nous avons examiné le rapport afin d'en faire ressortir les éléments les plus intéressants.

Celui-ci concerne les sinistres survenus au cours d'une période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 mars 2020 pour l'ensemble de nos membres (francophones et néerlandophones confondus).

D'une manière générale, on constate que la police collective de l'IPI est en bonne santé. On le remarque dans le ratio S/P (sinistres/primes) qui reflète le

rapport entre les paiements de l'assureur et le total des primes qu'il perçoit. Un rapport S/P qui ne dépasse pas les 70% est généralement considéré comme "sain" dans le monde des assurances. Or il n'a pas dépassé cette limite depuis 2016, ainsi que pendant les 3 premiers mois de l'année 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020 (3 mois)
Ratio S/P	48,68%	35,08%	61,59%	55,67%	39,35%

## QUELLES SONT LES GARANTIES COUVERTES PAR LA POLICE COLLECTIVE?

La police collective souscrite par l'IPI couvre quatre garanties principales:

### LA RESPONSABILITÉ CIVILE EXPLOITATION

Elle assure la responsabilité civile extracontractuelle pour les dommages indirects causés à des tiers pendant l'exercice des activités assurées. Prenons l'exemple d'une enseigne ou d'un panneau publicitaire qui se détache et endommage un muret.

### LA RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Elle couvre les conséquences pécuniaires de dommages occasionnés à un client ou un tiers, suite à une faute professionnelle commise par l'agent immobilier (ou son personnel) dans l'exercice des activités assurées. Il doit y avoir une faute ou une négligence. Prenons l'exemple d'un syndic qui oublie de résilier un contrat avec le fournisseur de mazout ou le fait de ne pas mentionner que des travaux de toiture sont prévus dans un immeuble à appartement.

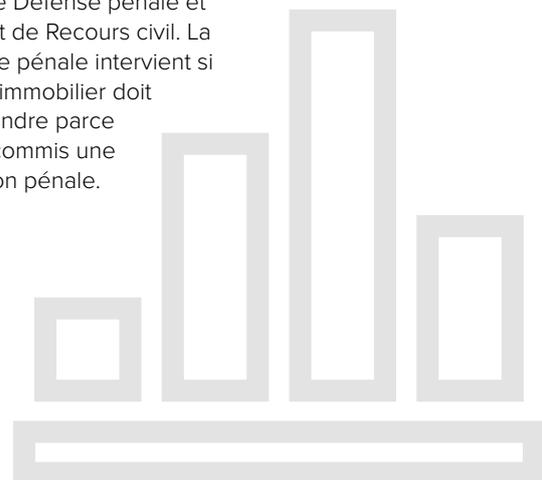
### LE VOL OU LE DÉTOURNEMENT PAR LE PERSONNEL OU LE VOL PAR DES TIERS + GARANTIE CAUTIONNEMENT

En cas de vol par le personnel ou par des tiers des fonds qui sont confiés à l'agent immobilier dans le cadre de son activité professionnelle, une interven-

tion maximale de 30 000 euros est possible. Il arrive malheureusement qu'un agent immobilier vole ou utilise abusivement ces fonds dont il n'est pas le destinataire final, lésant ainsi les ayants droit. Si l'assuré en cause est insolvable, un dossier de garantie sera ouvert et l'assureur pourra verser un maximum de 250 000 euros par sinistre et par année d'assurance.

### GARANTIE PROTECTION JURIDIQUE

Cette garantie comprend un volet de Défense pénale et un volet de Recours civil. La Défense pénale intervient si l'agent immobilier doit se défendre parce qu'il a commis une infraction pénale.

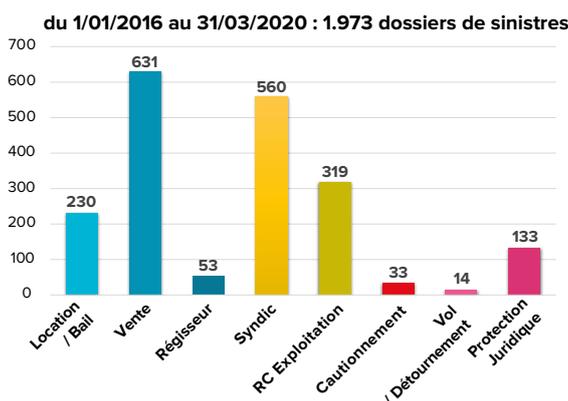


## QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR L'ASSURANCE COLLECTIVE?

- Les dommages résultant d'activités professionnelles autres que celles assurées (expert énergétique, commissaire aux comptes, promoteur immobilier, ...);
- Un acte délictueux volontaire, un acte intentionnel ou une faute lourde;
- Les dommages résultant de la présence ou de la dispersion d'amiante;
- Les dommages causés par un drone;
- Les réclamations fondées sur des engagements particuliers consentis par l'agent immobilier et qui aggravent sa responsabilité civile (abandon de recours, ...);
- La couverture en cas de décès accidentel entre le compromis et l'acte (il s'agit d'une garantie optionnelle).

## 1.973 DOSSIERS DE SINISTRES

Sur l'ensemble de la période, 1.973 dossiers ont été traités. Le plus grand nombre de dossiers se situe au niveau des ventes et des activités de syndic. Par ailleurs, on constate que le nombre de dossiers pour vol/détournement se limite à 14.



A l'examen de ces données, on note une augmentation de 70% du nombre de dossiers RC Exploitation entre 2016 et 2019. Cette hausse peut s'expliquer par la tempête survenue en mars 2019 et ses conséquences telles que des panneaux publicitaires qui ont occasionné des dégâts en s'envolant à cause du vent. En outre, de plus en plus de dossiers sont ouverts parce que l'acheteur potentiel met en demeure l'agent immobilier. Prenons l'exemple d'un acheteur potentiel qui va tomber dans les escaliers et va tenter de faire intervenir l'assurance de l'agent immobilier alors qu'à aucun moment, le propriétaire n'a informé l'agent d'un défaut ayant pu causer la chute. Après enquête, la responsabilité de l'agent immobilier sera contestée dans la plupart des cas étant donné que le propriétaire d'un bien défectueux est responsable des dommages résultant du défaut; surtout s'il n'en a pas informé l'agent immobilier.

	2016	2017	2018	2019	2020 (3 mois)
Location/Bail	51	57	58	56	8
Vente	145	153	148	158	27
Régisseur	14	15	8	14	2
Syndic	122	137	141	137	23
RC Exploitation	58	62	72	99	28
Cautionnement	8	10	5	8	2
Vol/Détournement	2	2	4	6	0
Protection Juridique	27	23	34	47	2

## En cas de sinistre à déclarer, utilisez la plateforme numérique!

Il y a près d'un an et demi qu'a été lancée la plateforme numérique permettant d'introduire de manière digitalisée une déclaration de sinistre. C'est l'un des avantages que l'IPI a pu obtenir pour ses membres - en plus du choix de l'avocat parmi une liste élargie - lors du renouvellement de la police collective. Depuis le lancement de la plateforme, seule une cinquantaine de

déclarations (néerlandophones et francophones) ont été introduites numériquement. Il est à noter que cet outil digitalisé permet non seulement de suivre l'évolution du dossier mais également de consulter les conditions générales de la police ou encore de contacter les courtiers d'assurance pour toute question spécifique sur la police.



## QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS DE SINISTRES

Le courtier d'assurance Marsh a eu à traiter un dossier de litige portant sur une erreur dans les calculs de superficie dans le cadre d'une vente de surfaces de bureau. Suite à une interprétation erronée de la conversion de l'échelle, la surface annoncée était largement supérieure à la surface réelle. Dans le cas présent, le prix de vente n'était pas calculé au mètre carré.

Sur les conseils du courtier et d'Axa, l'agent immobilier a reconnu son erreur, en restant factuel, mais non sa responsabilité. Il a admis avoir commis une erreur de raisonnement tout en indiquant qu'il en informait son assureur sans reconnaissance préjudiciable de sa responsabilité. La responsabilité repose sur trois éléments: la faute, l'existence d'un dommage et le lien de causalité entre la faute et le dommage. En l'espèce, le prix de vente ne dépendait pas de la superficie, il n'y avait pas à proprement parler de dommage. On pourrait tout au plus envisager une rectification de prix (ce qui ne s'apparente nullement à un dommage au sens de l'assurance).

Le tribunal a suivi ce raisonnement, déclarant la demande non fondée. La partie demanderesse n'a pas pu démontrer qu'elle n'aurait pas acheté ce bien à un prix différent sans cette erreur de calcul ni que cette différence de superficie aurait influencé sa volonté d'acquérir le bien.

**Tips: L'agent immobilier est parfois tenté de reconnaître sa responsabilité auprès de son client. Il va ainsi conclure un accord commercial avec ce dernier, ou lui verser une indemnité avant d'en informer son assureur. C'est pourtant la chose à ne pas faire! En vous adressant directement auprès de Marsh, vous leur laissez la possibilité d'examiner si votre responsabilité est engagée. Dans le cas contraire, l'assureur se retrouve impliqué dans un dossier dans lequel sa position est affaiblie et risque donc de ne pas vous indemniser.**

Un autre dossier concerne une transaction bancaire illégale réalisée sur le compte de l'ACP géré par le syndic. L'article 68 du code de déontologie est très clair à ce sujet. L'agent immobilier administrateur de biens ne peut opérer d'opérations financières à partir des comptes dont il a la gestion, que par voie de transfert ou via chèque bancaire et uniquement sur base des conventions, instructions, autorisations, décisions ou documents qui les justifient.

Le courtier Marsh a mené une enquête approfondie afin de vérifier si les conditions pour activer la garantie cautionnement étaient remplies. Celle-ci intervient s'il est avéré que les personnes lésées ne peuvent pas récupérer leur argent pour cause d'insolvabilité de l'assuré. En l'occurrence, l'agence qui occupait

la fonction de syndic au sein de la copropriété a été déclarée en faillite. La copropriété a dès lors pu bénéficier de l'intervention de la garantie cautionnement et récupérer ainsi l'entièreté du montant détourné.

Souvent, ces dossiers ont des implications pénales qui n'entrent pas dans le champ d'application de la police d'assurance. Il est fort probable qu'une personne ayant commis une fraude ou un faux, par exemple, encoure également une sanction pénale. En tout état de cause, si ces amendes pénales ne sont pas couvertes par l'assurance, les frais de justice liés à la défense pourraient l'être selon les particularités de l'affaire.

Enfin, le troisième dossier concerne un agent immobilier courtier tenu responsable par le vendeur de la non réalisation de la vente d'un bien au motif de ne pas avoir vérifié la solvabilité de l'acquéreur. L'agent immobilier avait obtenu une offre sans condition suspensive qui a été contresignée par le propriétaire. Le dossier a été transmis au notaire afin de réaliser le compromis. Suite à un désaccord entre le vendeur et l'agent immobilier, ce dernier a été écarté de la vente. L'agent immobilier n'a donc plus été impliqué. Cinq semaines après la signature du compromis, le vendeur a signé avec l'acheteur une convention d'annulation.

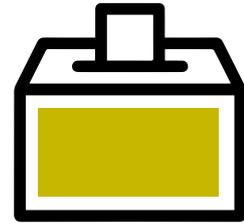
Le vendeur a reproché à l'agent immobilier de ne pas avoir effectué les vérifications d'usage concernant la solvabilité de l'acheteur. Au vu des arguments avancés par le vendeur, le conseil d'AXA a estimé qu'il était contestable que l'agent immobilier se soit comporté différemment de tout agent immobilier normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances et l'assureur conteste donc la faute. AXA conteste également le dommage, tout comme le lien causal, le vendeur et l'acquéreur ayant signé une convention de transaction par laquelle le contrat initial était résilié, avec abandon de recours mutuel. AXA est toujours en attente d'une date de fixation pour les plaidoiries.

**Grâce à la police collective contractée par l'IPI, tous les agents immobiliers sont automatiquement couverts, sachant qu'il s'agit d'une obligation déontologique. De cette manière, le consommateur a la certitude que l'agent immobilier avec lequel il traite est bien assuré, ce qui ne peut qu'améliorer la confiance du public envers notre secteur.**

**Vous avez trouvé cet article intéressant? Alors, rendez-vous en page 16 de notre magazine. Véronique Franken et Yves Franckx (respectivement Senior Client Advisor et gestionnaire Sinistres auprès de Marsh) vous donnent d'autres conseils sur la police d'assurance collective.**



# DOSSIER



## ELECTIONS À L'IPI: RETENEZ LA DATE DU 4 DÉCEMBRE 2020!

**Tous les 4 ans, l'IPI est en pleine effervescence. L'espace d'une journée, l'ensemble des cartes sont redistribuées. Qui siègera au Conseil national, aux Chambres exécutives ou encore aux Chambres d'appel? Vous souhaitez prendre part aux élections ou même faire partie des élus? Alors, c'est à vous de jouer!**

L'IPI représente chacun des 10.630 agents immobiliers de notre pays. Tous les quatre ans, nos membres sont invités à élire les mandataires des différents organes de l'IPI, en ce compris les agents immobiliers qui dirigeront l'Institut lors de la prochaine législature. À la fin de cette

année, tous les agents immobiliers inscrits au tableau des titulaires qui ne sont pas suspendus le jour des élections auront l'opportunité de choisir celles et ceux qui les représenteront pendant les 4 années à venir.

## VOUS VOTEZ ET/OU PRESENTEZ VOTRE CANDIDATURE POUR CES ORGANES :

### LE CONSEIL NATIONAL

Le Conseil national, qui est composé de 18 membres effectifs élus du secteur (9 francophones et 9 néerlandophones) et autant de suppléants, peut être considéré comme le Parlement de l'IPI. Le Conseil national se réunit une dizaine de fois par an sous la supervision d'un commissaire du gouvernement. Le Conseil se charge d'établir les règles de déontologie et le règlement de stage. Il prend toutes les mesures relatives au perfectionnement professionnel et à la formation des membres. Il veille également au respect des conditions d'accès à la profession et dénonce aux tribunaux les cas d'exercice illégal de la profession.

En outre, c'est également le Conseil national qui élit au sein de ses membres les 4 personnes qui formeront le prochain Bureau, qui peut être considéré comme le gouvernement de l'Institut. Ces 4 membres, pour lesquels il n'est donc pas possible de voter directement, se réunissent chaque semaine et prennent des décisions relatives à la gestion journalière de l'IPI. Le président et le second vice-président appartiennent alternativement au groupe linguistique français et au groupe linguistique néerlandais, le premier vice-président et le trésorier appartiennent à un autre groupe linguistique que le président et le second vice-président.

### LES CHAMBRES EXÉCUTIVES

Les Chambres exécutives (francophone et néerlandophone) sont chacune composées de 3 membres effectifs et de 6 membres suppléants. Considérées comme les tribunaux de l'Institut, elles veillent au respect du code de déontologie et peuvent prononcer des sanctions disciplinaires de divers degrés: l'avertissement, le blâme, la suspension ou la radiation.

Outre l'aspect disciplinaire, les Chambres exécutives s'occupent également d'un volet administratif. Elles statuent sur les demandes liées à l'inscription à la liste des stagiaires, des titulaires et des maîtres de stage (inscriptions, omissions, ...). Au vu du nombre croissant de dossiers à traiter, les Chambres se réunissent en moyenne une fois par semaine.

### LES CHAMBRES D'APPEL

Tout comme les Chambres exécutives, elles sont au nombre de deux. Composées chacune de 2 membres effectifs et de 6 membres suppléants, elles se réunissent environ une fois par mois. Les Chambres d'appel se prononcent sur les décisions prises en première instance par les Chambres exécutives et statuent sur les demandes de réhabilitation.





## QUELLE EST LA RAISON D'ÊTRE DE L'IPI ?

En 1993, les pouvoirs publics ont créé l'IPI, un organisme professionnel de droit public. Cette création a été concrétisée par l'arrêté royal du 6 septembre 1993 protégeant le titre professionnel et l'exercice de la profession d'agent immobilier. Moins de deux ans plus tard, l'IPI ouvrait ses portes et pouvait commencer le travail.

L'IPI se démarque de par son caractère représentatif: les membres des différents organes sont élus parmi et par les agents immobiliers. Depuis sa création il y a 25 ans, l'IPI s'est investi de façon systématique, sous la tutelle du ministre des Classes moyennes, dans la professionnalisation du secteur de l'immobilier, et ce de différentes manières: en conscientisant les agents immobiliers à propos des obligations prescrites par leur déontologie, en proposant un large éventail de formations, en sanctionnant les agents immobiliers ne respectant pas les règles de la profession et en écartant les faux agents immobiliers.

Année après année, l'IPI prend des décisions qui ont pour objectif d'accroître la professionnalisation du secteur. Après tout, le courtier assiste le consommateur dans l'une des transactions les plus importantes de sa vie. Le travail du

syndic, tout aussi important, va permettre d'assurer la gestion et le bon fonctionnement de copropriétés tandis que le régisseur appliquera cette même gestion au sein de l'immobilier privé. Il est donc indispensable qu'il agisse dans le respect de la législation et dispose des connaissances requises pour assurer un service professionnel et de qualité.

L'une des clefs pour tendre vers cette professionnalisation se trouve dans la communication, tant vis-à-vis des tiers (médias, consommateurs, ...) que des agents immobiliers. L'IPI informe régulièrement ses membres de l'actualité immobilière et de l'évolution du secteur, s'exprime dans la presse et n'hésite pas à se manifester sur le plan politique en cas de questions prioritaires pour les agents immobiliers.

Les décisions prises par l'IPI impactent tous les agents immobiliers et ont des conséquences directes sur l'exercice de votre profession. Votre vote ou votre candidature pour ces élections vous donneront l'opportunité de participer aux orientations et aux décisions prises par l'Institut. Ne passez pas à côté de cette occasion et faites entendre votre voix!

## COMMENT SE PORTER CANDIDAT ?

**Vous souhaitez apporter votre contribution au niveau du secteur en assumant une fonction au sein de l'IPI? Vous pouvez figurer sur la liste des candidats, moyennant le respect des conditions suivantes :**

-  être inscrit au tableau des titulaires depuis au moins trois ans et ne pas avoir encouru de sanction disciplinaire non effacée ou n'ayant pas fait l'objet d'une réhabilitation.
-  votre candidature doit être soutenue par plus de cinq électeurs (soit au moins six) appartenant au même groupe linguistique que vous.

-  vous adresserez votre candidature au Président par lettre recommandée au siège de l'Institut ou en la remettant contre récépissé au siège de l'Institut. Les candidatures doivent parvenir au Président au plus tard le 4 novembre 2020. Une candidature présentée par un mandataire doit être accompagnée d'une procuration légalisée du candidat.



indiquer clairement l'objet de la candidature (c'est-à-dire qu'il s'agit d'une candidature pour le mandat de membre, soit du Conseil national, soit de la Chambre exécutive, soit encore de la Chambre d'appel). En raison de la séparation des pouvoirs et de l'indépendance de chaque organe de l'Institut, une candidature ne peut être posée en même temps pour un mandat de membre du Conseil national et un mandat de membre d'une Chambre, ni pour les deux Chambres.



mentionner les noms, prénoms et domicile du candidat. Faire signer la candidature par le candidat ainsi que par les électeurs qui le soutiennent. Il est souhaitable de mentionner le numéro d'agrément des signataires.

Attention: nul ne peut exercer plus de deux fois le mandat de membre effectif ou suppléant du Conseil national, ni de membre effectif ou suppléant d'une même Chambre.

L'annonce des élections est publiée au Moniteur belge au moins deux mois avant celles-ci. Les candidatures pourront être soumises dans le délai se situant entre cette date et le 4 novembre 2020.

## COMMENT VOTER ?

Tous les agents immobiliers inscrits au tableau des titulaires qui ne sont pas suspendus à la date des élections peuvent voter. Les stagiaires ne sont donc pas concernés.

Soyez à l'affût de votre boîte-aux-lettres! Dans la deuxième quinzaine de novembre, vous y trouverez un pli contenant un bulletin de vote. Vous n'avez rien reçu? Vous pouvez récupérer votre bulletin de vote à l'IPI au plus tard cinq jours avant l'élection. Vous pourrez cocher les cases des candidats que vous souhaitez élire

et renvoyer votre bulletin de vote à l'IPI dans l'enveloppe prévue à cet effet. Attention, votre bulletin devra arriver à l'IPI avant le 4 décembre 2020 à 8 heures.

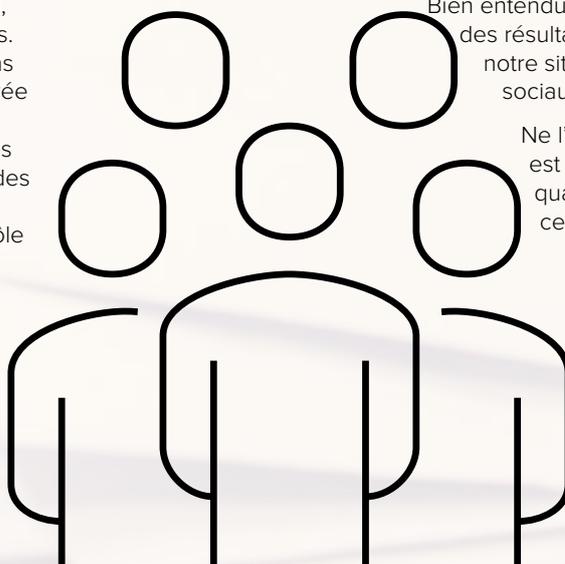
Les bulletins de vote suivants ne pourront être pris en compte: les bulletins blancs, les bulletins sur lesquels l'électeur a voté pour plus de candidats qu'il n'y a de sièges à attribuer, les bulletins contenant une indication permettant d'identifier l'électeur, les bulletins qui ne portent pas le sceau de l'Institut ou qui ne sont pas pliés en quatre.

## 4 DÉCEMBRE, JOUR J ...

Le 4 décembre prochain, les dés seront donc jetés. La réception des bulletins sera officiellement clôturée et le dépouillement sera effectué par les membres du personnel de l'IPI et des agents immobiliers non-candidats, sous le contrôle d'un huissier de justice.

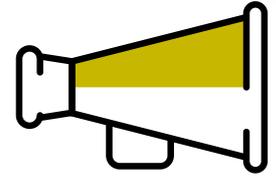
Bien entendu, nous vous informerons des résultats dès que possible via notre site web et nos réseaux sociaux.

Ne l'oubliez pas, votre vote est important car l'IPI des quatre années à venir sera celui que vous choisirez.





# ENQUÊTE AUPRÈS DE NOS MEMBRES



## L'IMPACT DE LA CRISE SUR LA REPRISE DES ACTIVITÉS

La date du 11 mai dernier a marqué la réouverture des commerces, dont les agences immobilières (B2C). De nombreux médias ont mentionné une reprise en flèche de l'activité immobilière, évoquant de longues listes d'attente pour les visites de biens. Afin d'obtenir une vue d'ensemble sur le déconfinement du secteur de l'immobilier, nos membres ont été invités à participer à une enquête qui s'est déroulée du 29 juin au 10 juillet. Ce sondage a notamment porté sur le volume de travail, l'évolution dans les critères de recherche des clients ou encore le respect des mesures d'hygiène.

Au total, 741 membres ont participé à notre enquête, parmi lesquels 113 (15%) ont déclaré exercer dans la région de Bruxelles-Capitale. Côté sud du pays, 8% des participants exercent dans le Hainaut contre 7% à Liège. Côté nord du pays, ces chiffres s'élèvent à 15% pour la Flandre occidentale et 13% pour la région d'Anvers.

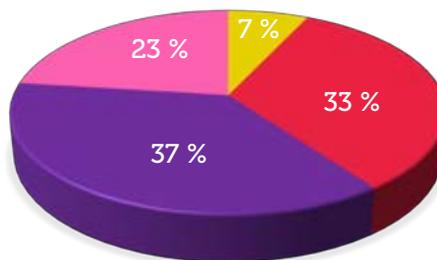
Près de la moitié des personnes interrogées travaillent dans une équipe de 2 à 5 personnes, 14% dans une équipe de 6 à 10 personnes et 7% dans une structure de plus de 10 personnes. En revanche, près d'un tiers des répondants exercent leur(s) activité(s) seuls. Plus de la moitié des participants ont indiqué que l'ensemble de leur équipe a pu reprendre directement les activités après le confinement.

### QUEL VOLUME DE TRAVAIL ?

Si les agents immobiliers ont dû partiellement voire totalement cesser leurs activités pendant le confinement, l'immobilier ne s'est lui pas mis sur pause. Les biens à mettre en location et en vente se sont accumulés pendant le lockdown, si bien qu'un tiers des participants ont constaté un meilleur volume d'activités qu'avant la crise, voire même nettement meilleur pour 7% d'entre eux. Si 37% des répondants ne constatent aucune différence, ils sont près d'un quart (23%) à subir les conséquences de la crise avec une diminution du volume de travail.

Etant donné que l'enquête a été réalisée peu de temps après le déconfinement, ces chiffres sont à prendre avec précaution. Il est trop tôt pour affirmer qu'une grande majorité des agents immobiliers connaissent un regain d'activité qui perdurera dans le temps. Un deuxième sondage sera envisagé dans quelques mois afin de mesurer l'impact de la crise sur une plus longue durée.

### VOLUME DE TRAVAIL DEPUIS LA REPRISE



Lors de cette enquête, les participants ont été invités à répondre à des questions portant sur les mesures d'hygiène. La reprise du travail sur le terrain était, comme dans d'autres secteurs, soumise au respect de certaines mesures indispensables pour éviter une nouvelle flambée des cas (port du masque, respect de la distanciation sociale, hygiène des

mains, aération des pièces, etc.). Nous nous sommes dès lors demandé à quel point ces mesures rendaient la tâche de nos membres plus ardue. Les avis à ce sujet sont partagés. 53% des personnes interrogées estiment que les règles sanitaires imposées lors de la reprise n'ont pas compliqué l'exercice de leurs activités contre 47% pour qui ça a été le cas. Pour autant, près de 75% des participants ont indiqué que leurs clients respectent les critères de sécurité sanitaire imposés lors des visites. Nous supposons que ce pourcentage serait aujourd'hui plus élevé vu que l'obligation du port du masque a été élargie depuis le 11 juillet dernier.

Pour clôturer la première partie de ce sondage, nous avons demandé à nos membres de nous indiquer s'ils ont constaté un plus grand nombre de refus de crédits hypothécaires depuis le déconfinement. Un quart d'entre eux ont effectivement noté une telle hausse.

### DES CHANGEMENTS DANS LES CRITÈRES DE RECHERCHE

D'après les médias, la crise aurait également eu un impact quant aux préférences des consommateurs en matière de logement. Nous avons donc demandé aux membres d'évaluer 6 critères sur une échelle de 1 à 5 (1 pour peu important → 5 pour très important). Nous avons fait une distinction entre la vente et la location.

	VENTE	LOCATION
<b>BIEN RURAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 40%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 40%;</li> <li>• Peu ou pas important: 20%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 29%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 42%;</li> <li>• Peu ou pas important: 29%</li> </ul>
<b>BIEN URBAIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 20%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 50%;</li> <li>• Peu ou pas important: 30%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 30%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 50%;</li> <li>• Peu ou pas important: 20%</li> </ul>
<b>BUDGET</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 39%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 46%;</li> <li>• Peu ou pas important: 15%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 40%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 47%;</li> <li>• Peu ou pas important: 13%</li> </ul>
<b>BIEN AVEC TERRASSE / JARDIN / COUR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 78%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 17%;</li> <li>• Peu ou pas important: 5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 72%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 22%;</li> <li>• Peu ou pas important: 6%</li> </ul>
<b>ENERGIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 40%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 40%;</li> <li>• Peu ou pas important: 20%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 39%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 39%;</li> <li>• Peu ou pas important: 22%</li> </ul>
<b>MOBILITÉ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 40%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 43%;</li> <li>• Peu ou pas important: 17%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Important à très important: 46%;</li> <li>• Ni important, ni négligeable: 40%;</li> <li>• Peu ou pas important: 14%</li> </ul>

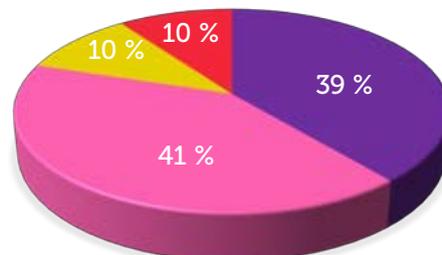
De manière générale, les critères semblent revêtir le même degré d'importance dans la recherche d'un bien, qu'il soit à louer ou à vendre. Il en est tout de même un qui se démarque des autres: le bien disposant d'une terrasse/jardin/cour. Ce critère est sans nul doute celui qui a pris de l'importance suite au confinement imposé par le gouvernement. Par ailleurs, le facteur énergétique joue également dans la recherche d'un bien, tout comme le budget et l'aspect mobilité (proximité avec les commerces, le travail, etc.).

## MESURES DE SOUTIEN ET PERSPECTIVES D'AVENIR

Pendant des semaines, l'IPI et Federia ont travaillé d'arrache-pied afin que nos membres, forcés de fermer, puissent bénéficier - au même titre que d'autres indépendants - des aides gouvernementales et régionales. Nous nous sommes demandé si ces mesures de soutien (droit passerelle, report des crédits du gouvernement fédéral ou encore l'indemnité du gouvernement régional) avaient permis à nos membres de passer le cap de la crise. Ce fût le cas pour 39% des répondants. Pour le surplus, ces aides ont été jugées utiles

bien qu'encore insuffisantes (41%), fortement insuffisantes (10%) voire même inadaptées aux besoins engendrés par la crise (10%).

### LES AIDES DES DIFFÉRENTS GOUVERNEMENTS VOUS ONT-ELLES PERMIS DE PASSER LE CAP DE LA CRISE?



■ Oui, assez facilement  
■ Oui, mais pas complètement car encore insuffisantes  
■ Non, car elles étaient fortement insuffisantes  
■ Non, car elles étaient inadaptées

Enfin, concernant les perspectives d'avenir, 73% des participants s'attendent à ce que la crise influence leur façon de travailler tandis que 27% n'ont pas cette crainte.



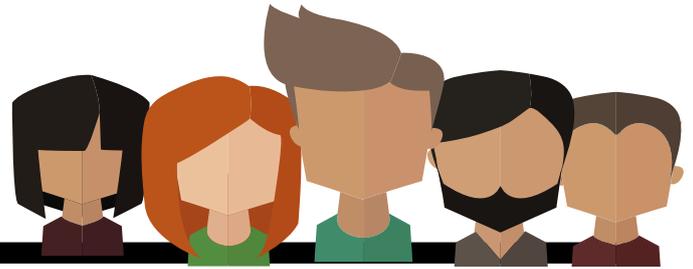
*Si l'impact de la Covid-19 sur l'économie n'est plus à démontrer, c'est avec un certain soulagement mais également beaucoup de prudence que nous avons pris connaissance des résultats de l'enquête. Le secteur de l'immobilier semble être parvenu à traverser cette crise, bien que nous déplorons que près d'un quart des personnes interrogées semblent éprouver des difficultés en termes de volume de travail. Nous sommes conscients*

*que les prochains mois risquent d'être difficiles pour certains de nos membres. Néanmoins, la crise aura démontré que l'attrait pour l'immobilier n'a pas diminué. Se loger constitue un besoin primaire, et la brique représente un investissement sûr. Nous continuerons à suivre la situation de près durant les mois à venir.*

Nicolas Watillon,  
vice-président de l'IPI



# NOUVEAUX TITULAIRES



## NOUVEAUX TITULAIRES DU DEUXIÈME TRIMESTRE 2020

Lors des audiences administratives des 10 avril, 20 mai, 2 et 24 juin 2020, la Chambre exécutive de l'IPI a entériné les inscriptions de 61 nouveaux titulaires francophones. Félicitations et bienvenue!

ASINARI DI SAN MARZANO	Lorenzo	LAVAL	Martin
BINARD	Antoine	LAYOUNI	Karim
CAMPHYN	Lionel	LE LAY	Delphine
CHOPIN	Amaury	LEBRUN	Sylvain
COUSSEMENT	Marie-Sophie	LECHÈNE	Réginald
DE JESUS ROSÁRIO	Elisa	LION	Jonathan
DE MUYNCK	Olivier	MAILLEUX	Loïc
DE THEUX DE MEYLANDT ET MONTJARDIN	Bruno	MARIT	François
DEBRICHY	Jonathan	MOERMAN	Grégory
DEGUELLE	Guillaume	PAQUET	Louis
DESMETS	Marine	PARLIDIS	Fotini
DEWATTINNE	Vanessa	PETIT	Didier
DEWITTE	Alexandra	PETIT	Nicolas
DHANIS	Muriel	PIELTAIN	François-Xavier
DUJONCQUOY	Olivier	PIETERS	Jasmine
DUMOULIN	Emmanuel	PORRETTA	Anna
FAGNOUL	Michel	RAMETTE	Xavier
GANGA	Etienne	REQUEJO UNA	Javier
GARCEZ	Hortense	ROHR	Lucas
HASSID	Fiona	ROSSI	Laura
HIRSCHLAND	Louella	SANDOR	Bernard
IVANOV	Thomas	SCOURNAUX	Nicolas
KARADAG	Irfan	SHINAS	Anastasios
KEROULIS	Marino	SMETS	Ashley
KERVYN D'OULD MOOREGHEM	Edouard	SOUPLET	Fabrice
KEUL	Lena	'T SERSTEVENS	Anne
KIECKENS	Nicolas	VACHET	Isabelle
KOHEN	Allen	VAN LERBEIGHE	Natalie
KONAN	Attéwé	VANDERLINDEN	Jonas
LABARRE	Brigitte	VICKERY	Victoria
		VOETS	Alma



# 15



2020-3  
IPI NEWS

# 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 10 à 12 h et de 13 à 18 h aux questions des agents immobiliers. Voici un aperçu des principales questions posées ce dernier trimestre.

### 1. Copropriété : un copropriétaire majoritaire peut-il imposer sa loi ?

La réponse est non.

La loi sur la copropriété (article 577-6§7 alinéa 4) prévoit en effet que "nul ne peut prendre part au vote, même comme mandant ou mandataire, pour un nombre de voix supérieur à la somme des voix dont disposent les autres copropriétaires présents ou représentés".

En d'autres mots, un seul copropriétaire majoritaire ne peut imposer ses vues aux autres, en tout cas si les autres copropriétaires se donnent la peine d'être présents ou représentés à l'assemblée générale des copropriétaires.

Attention toutefois à ne pas commettre d'abus dans le chef des autres copropriétaires. En effet l'abus de minorité peut également être sanctionné.

### 2. Bail commercial : le locataire commerçant peut-il retirer unilatéralement sa demande de renon ?

L'article 3 de la loi sur le bail commercial permet au locataire commerçant de mettre fin au bail à l'échéance d'un triennat moyennant la notification d'un préavis de 6 mois.

Le plus souvent le locataire va notifier ce préavis parce que son activité est en déclin ou parce qu'il veut arrêter son activité et qu'il n'a pas trouvé de repreneur.

Que se passe-t-il toutefois si en cours de préavis le locataire trouve un repreneur et qu'il veut "retirer" son renon ?

Il lui faudra dans ce cas l'accord du bailleur, un renon ne pouvant être retiré unilatéralement.

### 3. Bail d'habitation : à quelle date un préavis doit-il être considéré comme ayant été valablement notifié ?

De manière générale le congé produit en principe ses effets à partir de la date à laquelle son destinataire en a pris connaissance ou aurait pu raisonnablement en prendre connaissance.

S'agissant par exemple d'un congé donné par recommandé, il faudra prendre en compte la date à laquelle le facteur se sera présenté, avec l'avis, chez le destinataire.

Attention, les textes légaux ne prévoient pas systématiquement un envoi par recommandé (le contrat de bail peut, et c'est souvent le cas, le prévoir mais ce n'est pas légalement obligatoire).

Nous vous rappelons également que dans un bail d'habitation, un congé donné à tout moment commence toujours à courir le premier jour du mois qui suit l'envoi du renon.

### 4. Vente et bail : qu'est-ce qu'un droit de préemption ?

Les baux (commerciaux, de droit commun ou d'habitation) peuvent prévoir un droit de préemption en faveur du locataire.

Le titulaire de ce droit (dans notre exemple le locataire) peut prétendre acheter en lieu et place de tout autre acquéreur en cas de mise en vente du bien loué.

En pratique, le propriétaire peut mettre le bien en vente et l'offrir à la vente à tous, mais à la réception d'une offre, le locataire titulaire du droit de préemption sera préféré à tout autre candidat-acquéreur s'il fait offre égale.

Attention, ce droit n'est pas automatique, une clause spécifique doit avoir été insérée dans le bail.

Nous attirons également votre attention sur le fait que certaines législations, le plus souvent régionales, prévoient également des droits de préemption en faveur du pouvoir régional. Voir par exemple pour la Wallonie le site <https://agriculture.wallonie.be/droit-de-preemption> qui vous permettra d'identifier les parcelles concernées par ce droit en faveur de la Région wallonne.



Véronique Franken

**Le tandem Marsh/Concordia (Marsh pour les membres francophones et Concordia pour les néerlandophones) a été retenu par l'IPI en raison de sa longue expérience du secteur immobilier permettant une bonne adéquation de la couverture par rapport aux risques des agents immobiliers et une actualisation permanente.**

**A l'écoute constante des attentes de l'IPI et de ses membres, notamment en termes de communication efficace entre les membres et les courtiers, nous avons développé une plateforme numérique unique dédiée à l'IPI.**

### **EN CAS DE SINISTRE À DÉCLARER, UTILISEZ LA PLATEFORME NUMÉRIQUE!**

Il y a près d'un an et demi qu'a été lancée cette plateforme permettant de déclarer tout sinistre de manière digitalisée.

Cet outil est toutefois encore fort peu utilisé, malgré ses nombreux avantages: en déposant dès le départ un rapport complet et documenté sur les dommages à indemniser, vous nous permettez d'intervenir rapidement et efficacement et de réaliser une analyse approfondie de votre dossier.

Cet outil vous indique également quels documents doivent être joints à votre déclaration, tels que mise en demeure, correspondance de la partie adverse (lettre de l'avocat), copie de l'accord de médiation, copie du contrat de vente/location, devis, photos, etc. et vous guide tout au long du processus.

En déclarant votre sinistre via la plateforme, votre dossier est immédiatement attribué au gestionnaire sinistre compétent. Après avoir analysé le litige ainsi que les documents transférés, notre gestionnaire vous contactera spontanément. Une fois le dossier complet, notre spécialiste vérifiera les conditions de la couverture et en négociera l'application avec l'assureur. Vous pourrez ensuite suivre l'évolution de votre dossier en ligne et communiquer régulièrement avec le gestionnaire.

### **QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE? CONSULTEZ L'ASSURANCE AVANT TOUTE ÉVENTUELLE ACTION INAPPROPRIÉE!**

Il arrive encore trop souvent qu'un agent immobilier ayant reçu une demande en réparation, mandaté un avocat ou un expert pour défendre ses intérêts sans prévenir l'assureur.

La police collective prévoit que lorsqu'un agent fait l'objet d'une réclamation à l'amiable ou d'une action judiciaire, il doit avant toute chose en informer le courtier le plus rapidement possible.

Il est de règle en matière d'assurance de responsabilité que l'assureur se réserve la direction du litige et le choix de l'avocat. A cet égard, l'assurance collective de l'IPI ne fait pas exception.

Marsh SA, Concordia NV et l'IPI ont toutefois négocié l'accord d'AXA sur une liste d'avocats spécialisés en immobilier, constituée sur la base d'expériences positives de membres de l'IPI.

Sur la base de cette liste (disponible sur la plateforme et sur le site internet de l'IPI), AXA désignera le conseil le plus approprié pour traiter votre dossier en fonction du litige, du lieu de la convocation ainsi que de la disponibilité d'un conseil.

Vous avez également la possibilité d'indiquer votre préférence pour un avocat (repris dans la liste) lors de la déclaration du sinistre.

Sachez que lorsqu'un agent immobilier prend l'initiative de faire intervenir son avocat ou un expert de son choix (non-repris dans la liste), il prend le risque de devoir supporter seul les honoraires. Un agent averti en vaut deux!

En outre, l'agent immobilier doit s'abstenir de toute reconnaissance de sa responsabilité ou de faire une promesse d'indemnisation ou de paiement sans l'accord écrit préalable de l'assureur.

Marsh a mis en place un numéro d'appel et une adresse mail spécialement dédiés aux agents immobiliers, pour toutes vos questions concernant la couverture d'assurance, demande d'extension de celle-ci ou relatives à tout sinistre: +32 2 674 88 11 - [ipi@marsh.com](mailto:ipi@marsh.com)

Pour rappel, n'oubliez pas que vous avez la possibilité de déclarer un sinistre directement via le website: <http://www.marsh.be/ipi>