



Day-to-day de l'agent immobilier

Agents immobiliers, voici le dossier indispensable pour gérer vos activités au jour le jour !

Fiscalité, déontologie, comptabilité, jurisprudence, RH ou encore management, nous vous donnons les clés pour faciliter votre gestion au quotidien. Une question, une suggestion de thèmes à aborder ?

Contactez-nous via federia@federia.immo

Pénal

Quelle réponse pénale face à un client harcelant au téléphone ou par e-mail ?

Que faire face à un copropriétaire ou un client qui téléphone ou envoie des e-mails tous les jours ? S'agit-il de harcèlement ?

Base légale

A priori, deux articles de loi nous intéressent :

- ➔ d'une part, l'article 442bis du Code pénal qui punit tout type de harcèlement d'une peine d'emprisonnement de quinze jours à deux ans et/ou d'une amende de 400 euros à 2400 euros quiconque aura harcelé une personne alors qu'il savait ou aurait dû savoir qu'il affecterait gravement par ce comportement la tranquillité de la personne visée ;
- ➔ d'autre part, l'article 119 du Code pénal social qui punit d'une peine de six mois à trois ans de prison et/ou d'une amende de 4800 à 48 000 euros toute personne qui entre en contact avec les travailleurs lors de l'exécution de leur travail, et qui commet un acte de harcèlement moral au travail.

Il faut que les actes commis par le harceleur affectent gravement la tranquillité d'une personne déterminée alors que ce dernier savait ou aurait dû savoir que son comportement allait avoir une telle conséquence. Le harcèlement au travail nécessite que les actes portent atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique du travailleur. En outre, le harcèlement a été envisagé par le législateur comme un comportement à caractère répété.

Preuves

Même si le fait de faire des appels téléphoniques incessants est considéré comme du harcèlement, l'impact psychologique, profondément perturbateur, que doit avoir le harcèlement n'est pas toujours facile à démontrer. Afin d'opérer une appréciation objective, il convient de prendre en considération, notamment : la répétition de faits, la nature des relations entre la victime et le harceleur, la sensibilité de la personne s'en plaignant, les conséquences pour elle desdits agissements, la manière dont de tels agissements sont généralement perçus par la société, la durée du harcèlement, etc. La justice prendra en compte les déclarations de la victime mais également des témoignages (de collègues ou de clients) ou des pièces médicales. En outre, il faut que l'acte vise une personne déterminée, ce qui n'est pas nécessairement le cas



lorsqu'un client envoie non-stop des e-mails ou passe des appels téléphoniques dans le cadre d'un dossier car il n'a pas nécessairement pour but de harceler une personne déterminée.

Si les faits ne sont pas de nature à affecter gravement la tranquillité de la personne harcelée, il existe une dernière possibilité de déposer plainte : l'article 145, § 3bis, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques punit d'une amende de 20 à 300 euros et/ou d'un emprisonnement de quinze jours à deux ans la personne qui utilise un réseau ou un service de communications électroniques ou d'autres moyens de communications électroniques afin d'importuner son correspondant.

Cet article permet de sanctionner la personne qui en harcèle une autre via n'importe quel réseau de communication, qu'il soit téléphonique ou informatique (e-mail, Messenger, etc.). Dans ce cas, il suffit que l'auteur ait eu la volonté d'importuner le destinataire des communications électroniques. Contrairement au harcèlement de droit commun, la loi du 13 juin 2005 n'exige ni une répétition de plusieurs comportements, ni que la tranquillité de la victime ait été effectivement perturbée. Il est donc plus facile à utiliser à l'encontre d'un client qui ne cesse de téléphoner ou d'envoyer des e-mails.



Déposer plainte

Quelle que soit la base légale, précisons que seule une personne physique peut être l'objet d'un harcèlement. Une société ne peut pas déposer plainte pour harcèlement à son encontre.

Dans tous les cas, une plainte peut être déposée. S'il s'agit d'un harcèlement sur la base de l'article 442bis du Code pénal ou sur la base de la loi du 13 juin 2005, le Procureur du Roi est compétent. S'il s'agit d'un harcèlement dans le cadre de l'exécution du contrat de travail, l'auditeur du travail est compétent.

La plainte est en générale déposée auprès d'un service de police. Le service de police peut éventuellement prendre contact avec le harceleur pour lui demander de cesser ses actes. Mais vous pouvez également écrire directement un courrier au procureur du Roi ou à l'auditeur en indiquant clairement l'objet de la plainte et les circonstances qui mènent au dépôt de plainte.

Précisez en fin de courrier que vous vous déclarez personne lésée. Cela oblige le ministère public à vous informer des suites de la procédure (classement sans suite, citation, etc.) et vous permet de déposer des documents au dossier.

Bien entendu, le ministère public peut classer sans suite s'il estime que les faits ne sont pas assez graves, ou pas suffisamment établis ou s'il a d'autres priorités. Éventuellement, précisez dans votre courrier que vous souhaitez seulement recouvrer votre tranquillité et qu'un rappel à la loi par le magistrat ou par la police vous semble le plus adéquat. Si les faits persistent, vous pourrez toujours déposer une nouvelle plainte.

Charles-Éric Clesse
Professeur ordinaire à l'ULB
Directeur adjoint de l'IFJ

Fiscal

Installation d'une borne de recharge devant l'agence immobilière : avantages et déductibilité fiscale



Face à l'augmentation du nombre de véhicules électriques et au manque criant de bornes de recharge publiques, de plus en plus d'entreprises peuvent être tentées d'installer une borne publique ou semi-publique.

Borne publique ou semi-publique

La borne est dite publique lorsqu'elle est librement accessible et référencée sur les cartes publiques des bornes de recharge. La borne est semi-publique lorsqu'elle est librement accessible, mais qu'elle n'est pas référencée, limitant ainsi *de facto* le nombre d'utilisateurs potentiels.

Quel que soit le type de borne, il appartient à l'entreprise de déterminer le prix de la recharge.

Impact fiscal de l'investissement

Les frais relatifs à l'installation d'une borne de recharge sont actuellement déductibles à 100 % quel que soit le type de borne installé et quel que soit le pourcentage de déduction des véhicules qui sont rechargés.

L'installation d'une borne neuve entre le 1^{er} janvier 2023 et le 31 août 2024 permet cependant, moyennant la réunion d'un certain nombre de conditions, d'obtenir une déduction plus importante puisque les amortissements d'une telle borne sont déductibles à 150 %.

La TVA due sur l'installation de la borne peut quant à elle être déduite à 100 % lorsque la borne est utilisée exclusivement pour réaliser des opérations taxables, ce qui sera le cas :



- 01** Lorsque la borne n'est utilisée que par les administrateurs, dirigeants et employés d'une entreprise assujettie avec droit à la déduction totale.
- 02** Lorsque les clients ou les fournisseurs de cette entreprise (moyennant paiement ou non) peuvent utiliser la station de recharge dans le cadre de leur visite rendue à cet assujetti.
- 03** Lorsque des tiers peuvent, moyennant paiement, utiliser cette borne.

En cas d'utilisation mixte, la déduction de la TVA devra en revanche être limitée.

Impact fiscal de la recharge par des tiers

La recharge payante d'un véhicule à une borne (semi-)publique implique généralement la conclusion d'un contrat entre l'entreprise et un *e-mobility service provider* (eMP). Sur la base de ce contrat, l'entreprise va notamment facturer à l'eMP la recharge du véhicule et verra dès lors le montant de cette facturation faire partie intégrante de son chiffre d'affaires.

Sur le plan de la TVA, la recharge est considérée comme une livraison d'un bien qui est réputée se situer à l'endroit où l'eMP a établi le siège de son activité économique ou son établissement stable. Si l'eMP est établi en Belgique, la facture émise par l'entreprise devra donc comprendre une TVA de 21 %.

Conclusion

L'entreprise qui procède à l'installation d'une borne de recharge publique ou semi-publique doit être consciente des implications fiscales de ses décisions. Si certains éclaircissements ont déjà été apportés par l'administration fiscale et son ministre, l'électrification grandissante du parc automobile et le développement des infrastructures de recharge ne manqueront pas de soulever de nouvelles questions.

Jonathan Picavet
Avocat fiscaliste
DBB/DEFENSO

Ressources humaines

Exercer son métier loin du stress

Les agents immobiliers, comme d'autres indépendants, exercent souvent leur métier avec enthousiasme tant il allie à la fois des volets humain et intellectuel. Mais ils ne sont pas à l'abri du stress : un imprévu lors d'une vente, un client insatisfait malgré la qualité du travail fourni, des clients qui exigent une commission à la baisse, un courrier d'avocat leur reprochant une maladresse...

Le piège

Le piège est de croire que le stress est inévitable et que nous n'avons aucun pouvoir d'action sur celui-ci ; qu'il nous faut apprendre à le gérer mais que nous sommes impuissants à éviter sa survenance. Nous aspirons tous à un équilibre entre notre vie professionnelle et notre vie privée et à pouvoir profiter pleinement de cette dernière en laissant notre vie professionnelle derrière nous à la fin d'une journée de travail bien remplie.

Et si nous étions les premiers acteurs de la solution à ce stress ?

Le stress est une réaction physiologique à un élément extérieur (environnement, parole, attitude d'un tiers) ou intérieur (une pensée). Le stress n'est pas une fatalité, loin de là. Nous avons les pleins pouvoirs pour éviter le stress, ou le réduire très fortement, en agissant sur ces éléments.



Quelques pistes de solution

→ LA COMMUNICATION

Nous avons oublié que notre verbe est créateur et qu'il participe à nos conditions de vie et aux situations que nous rencontrons. Notre communication est bien souvent une communication réflexe et défensive dans laquelle nous avons tendance à n'écouter que très partiellement ce que notre interlocuteur nous dit. Alors qu'il nous parle, nous préparons la réplique qui nous donnera l'avantage ou qui nous donnera raison. Transformer notre manière de communiquer en privilégiant une communion authentique basée sur l'écoute active notamment (écoute en présence, questionnement, reformulation et validation) nous permettra de transformer notre relation à l'autre et de créer des conditions de vie plus épanouissantes.

→ LES ÉMOTIONS

Les émotions sont un domaine encore très mal connu mais qui suscite de plus en plus d'attention. Avez-vous une idée de la place que les émotions occupent dans notre vie ? Le mot émotion vient du latin « *ex movere* » qui signifie « bouger de ». Les émotions (joie, peur, colère, tristesse) constituent le moteur de nos actions. Leur place est centrale dans notre vie. Au lieu de considérer que nous en sommes victimes et que nous n'avons pas de pouvoir d'action sur elles, nous pouvons en réalité les voir comme des alliées et les utiliser à bon escient pour pouvoir donner à une situation une issue constructive, pacifiante et efficace. Pour y arriver, la première étape est d'être conscients des émotions que nous ressentons à titre individuel. Posez-vous la question, plusieurs fois par jour : quelle est l'émotion que je ressens en ce moment ? Et dressez un premier inventaire pour identifier l'émotion qui revient le plus souvent afin de déterminer votre émotion dominante.



→ IDENTIFIER LES FACTEURS DE STRESS

Bien entendu, tout élément extérieur ou toute pensée n'est pas un facteur de stress. Se débarrasser du stress implique de pouvoir épingler les situations (événement, parole, attitude ou pensée) qui, lorsqu'elles surviennent, génèrent du stress en vous. À nouveau, conscientiser ces situations vous permettra ensuite de réfléchir aux solutions que vous pouvez y apporter afin d'éradiquer ces sources de stress ou de les diminuer radicalement.

Il se peut que vous constatiez que certaines sources de stress constituent des schémas récurrents dans votre quotidien, voire dans votre vie. Il se peut également que vous ayez déjà tenté d'y apporter des solutions afin que cette situation ne se reproduise plus mais que vous n'y soyez pas parvenu. Dans ce cas, il est certainement utile de faire appel à des ressources extérieures.

→ LES RESSOURCES EXTÉRIEURES

Il est un fait que nous sommes plein de ressources et en même temps, nous pouvons, à certains moments, être face à nos limites. Dans ce cas, la bonne nouvelle est que nous pouvons faire appel à des tiers afin de nous aider à surmonter une situation difficile, des traits de caractère ou des manières de faire qui nous limitent. Il existe actuellement de nombreux outils à notre disposition : des outils classiques tels que la psychothérapie ou les thérapies brèves ou plus novateurs tels que les constellations familiales et systémiques, le coaching ou la kinésiologie. En recourant à ces ressources extérieures, nous pouvons identifier les facteurs limitants, libérer les causes à l'origine de ces limites et transformer notre manière d'être et de faire.

De victime à victoire

Cette transformation nous permet de changer nos conditions de vie afin de pouvoir mettre en place la vie que nous souhaitons vivre. Nous passons ainsi de victimes de notre stress à une victoire sur celui-ci. C'est mon constat et mon expérience après 30 ans de carrière à régler les conflits de mes clients en qualité d'avocate et de médiatrice.

Séverine Evrard

Avocate et médiatrice

Auteur de *De justice à justesse : être avocat autrement* (Anthemis, 2023)



RGPD

La messagerie du travailleur : *access denied* ?

Malgré l'introduction de l'e-mail dans l'entreprise depuis une vingtaine d'années déjà, la question du droit pour l'employeur d'accéder à la boîte e-mail d'un travailleur reste épineuse. Sans entrer dans des considérations liées à un cadre légal qui n'est pas des plus cohérents, des bonnes pratiques se sont toutefois dégagées en la matière. Elles traduisent une nécessaire conciliation entre deux préoccupations, à savoir le respect du droit au respect de la vie privée du travailleur et les intérêts de l'entreprise en termes de continuité du travail et de contrôle du respect des règles d'utilisation de la messagerie professionnelle définies par l'employeur.

Remarquons d'emblée que le droit au respect de la vie privée et la protection des communications électroniques s'appliquent aux communications privées et professionnelles. La distinction entre les deux n'est d'ailleurs pas toujours évidente à établir. Bon nombre de communications qui ont effectivement un objet lié au travail peuvent avoir une dimension plus personnelle, notamment des échanges informels entre collègues.

Les bonnes pratiques dégagées sont de deux ordres.

¹ Convention collective de travail no 81 du 26 avril 2002 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électronique en réseau, disponible sur le site <https://cnt-nar.be>.

² Décisions 64/2020 et 46/2022 de la Chambre contentieuse, disponibles sur le site <https://autoriteprotectiondonnees.be>.

³ Dans sa décision 64/2020, la Chambre contentieuse estime ce délai à un mois.

→ RÉGLEMENTATION INTERNE

Les premières visent à prévoir une réglementation interne, par exemple une charte IT ou le règlement de travail, qui définit les règles encadrant l'usage de la boîte de messagerie. C'est d'ailleurs une condition pour pouvoir contrôler une boîte de messagerie en la convention collective de travail n° 81 applicable au secteur privé¹.

Indépendamment d'un possible « contrôle », la plupart des questions qui se posent en pratique ont trait à des considérations plus pragmatiques : que faire si un travailleur est en incapacité de travail et qu'il ne peut ou ne veut pas collaborer au suivi de ses dossiers en donnant accès à des informations indispensables à la continuité de l'entreprise ? La réponse a été rappelée à plusieurs reprises par l'Autorité de protection des données². Cela doit également être prévu dans une réglementation interne. Les règles peuvent imposer des obligations au travailleur (par exemple, mettre en place une réponse automatique d'absence renvoyant vers un autre interlocuteur) et prévoir une procédure en cas d'absence ou de départ inopiné pour accéder à la boîte e-mail (par exemple, en faisant intervenir un tiers neutre pour rechercher un e-mail pertinent). L'Autorité de protection des données recommande également de laisser la possibilité au travailleur de récupérer ou d'effacer des e-mails privés lors de son départ de l'entreprise et de supprimer son adresse dans un délai raisonnable³ après son départ.

→ OUTILS DE TRAVAIL ADÉQUATS

D'autres bonnes pratiques concernent la mise en place et la gestion des outils de travail. Pour éviter les questions liées à l'accès à des boîtes e-mail pour le suivi de demandes critiques pour l'entreprise en cas d'absence ou de départ par exemple, une adresse e-mail fonctionnelle (de type comptabilité@nomdelentreprise.be) accessible à plusieurs personnes chargées du suivi peut être créée. Il reste cohérent de prévoir parallèlement des adresses nominatives destinées à l'exécution d'autres tâches du travailleur ou à des échanges non liés à l'objet de la messagerie fonctionnelle (par exemple, pour les demandes de congés). Il peut également être prévu des règles de classement des e-mails dans des espaces de travail partagés (par exemple, enregistrement des e-mails pertinents dans un CRM).



Les solutions vont toutes dans le même sens : prévoir, et ce en toute transparence vis-à-vis des travailleurs, des mesures raisonnables et proportionnées pour régler les situations qui se peuvent se présenter.

Karen Rosier

Avocate au barreau du Brabant wallon (Versius)
Maître de conférences à l'UNamur

Comité de rédaction :

Nathalie Demortier
Charlotte De Thaye
Anne Eloy
Sandrine Galet

Cécile Hekkers
Jean-Pierre Lannoy
Muriel Masson
Laura Van Campenhout

Découvrez tous les Day-to-day
sur www.federia.immo,
rubrique **Publications !**