



federiamag'

Ensemble pour la défense de notre profession !



Un vent nouveau a soufflé sur Federia

Démarrage en trombe pour les Midis du Courtier ► Page 10

Le code de mesurage des immeubles bâtis ► Page 14

L'alternance au service de l'immobilier ► Page 22

RED

Real Estate Development



Un service triplement intéressant pour vos clients

Un partenariat avec **Luminus Real Estate Development**, c'est l'assurance de combler les besoins de vos clients grâce à un triple service :

- un **contrat de gaz**
- un **contrat d'électricité**
- un **service entretien chaudière.**

Faites la différence, contactez vite votre conseiller **Geoffrey Simon** pour plus d'informations sur un **partenariat avec Luminus RED** :

Par téléphone: **0498/94 83 69**

Par e-mail: **geoffrey.simon@edfluminus.be**





FEDERIA

édito

Un vent nouveau a soufflé sur Federia

Début de l'année, un nouveau conseil d'administration a été mis en place où de nouvelles idées sont partagées fréquemment, dans le but de toujours défendre notre profession d'agent immobilier.

Au quotidien, nous souhaitons faire grandir Federia et organiser cette fédération pour que "devenir membre devienne une évidence pour chaque agent immobilier". C'est grâce à votre participation aux différents événements organisés tout au long de l'année que vous pourrez partager vos expériences d'agent immobilier entre confrères et consœurs.

Le conseil d'administration, dans ses recherches constantes d'évolution, vous prévoit d'ailleurs un **Congrès** annuel sous un angle nouveau. Celui-ci se verra différent des précédentes éditions, telles que vous avez pu les connaître.

Vous pouvez d'ores et déjà bloquer votre agenda pour les dates du **jeudi 16 et vendredi 17 novembre 2017**. Et oui, grande nouveauté ! Le Congrès de Federia se fera sur 2 jours avec, en entrée de jeu, une soirée de Gala où seront également conviés les métiers connexes à la profession d'agent immobilier. Le lendemain, se verra plus formel avec les formations d'usage et quelques nombreux *workshops* préparés par nos partenaires.

Vous aurez ainsi tout à portée de mains pour travailler votre réseautage et découvrir tous les nouveaux outils mis à la disposition des agents immobiliers ; tout en obtenant les heures de formation IPI qu'il pourrait vous manquer.

Une chose est sûre... Le Congrès de Federia sera le rendez-vous annuel des agents immobiliers à ne pas manquer ! Encore un peu de patience, vous en aurez bientôt tous les détails mais bloquez d'ores et déjà votre agenda !

► Coordination :

Charlotte De Thaye

Rédacteur en chef :

Stéphane Kirkove

Comité de rédaction :

Jacques Carlier
Hugues de Bellefroid
Stéphane Kirkove
Jean-Pierre Lannoy

Ont contribué :

Alain Coppe
Jonathan Delhez
Bruno Despret
Claire Gilissen
Jean-Pierre Lannoy
Déborah Vanesse
Marc Vanham
Nicolas Watillon

► Mise en page

www.babaproductions.be

► Publicité

federia@federia.immo

► Éditeur Responsable

Déborah Vanesse
Federia asbl
Rue de Rodeuhaie, 1
B-1348 Louvain-la-Neuve
Tél : 010 39 44 84
federia@federia.immo

► Impression

Graphius Group
Eekhoutdriesstraat 67,
B-9041 Gent

Les articles, textes, photos et illustrations publiées dans le magazine sont protégés par la loi belge du 30 juin 1994 relative aux droits d'auteurs. Toute reproduction des articles, textes, photos et illustrations est interdite sans demande préalable à l'éditeur responsable et sans mention de la source. L'éditeur n'est pas responsable des articles, textes, photos et illustrations livrés par des tiers. Ces documents n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs.



Déborah Vanesse
Présidente



FEDERIA

Ces derniers mois ont été riches en activités chez Federia

Federia fournit une large gamme de prestations pour développer l'éthique, la compétence et le professionnalisme de ses membres dans le but d'accompagner et de sécuriser les projets immobiliers de ceux qui lui font confiance.

Mais son rôle ne s'arrête pas là. Elle a également pour vocation de défendre, tel un "syndicat", les intérêts des agents immobiliers, tant courtiers que syndics et régisseurs, auprès des pouvoirs publics et instances diverses. Federia, c'est l'unique Fédération des agents immobiliers francophones de Belgique.

Federia, votre lobbying

Federia agit dans l'ombre, mais de manière efficace ! En avril 2017, Federia a adressé un courrier au Ministre Kris Peeters, Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs en déplorant les parutions à répétition dans la Presse du moment. Celles-ci portaient atteinte à l'image de la profession d'agent immobilier.

Par la suite, la Cellule stratégique "Protection du consommateur et Réglementation économique" du SPF Economie, a transmis à l'Institut son interprétation de l'arrêté royal du 12 janvier 2007 relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers sous forme de lignes de conduite (guidelines). Et Federia en a fait l'objet de ses Midis du Courtier de Juin, dont le sujet est détaillé dans les pages suivantes.

Federia a également demandé, à l'avenir, à pouvoir être consultée pour tout projet relatif à la profession d'agent immobilier (courtier, syndic et régisseurs de biens).

Début mai 2017, c'était au Cabinet du Ministre Willy Borsus, Ministre des Classes moyennes, de l'Agriculture et de l'Intégration sociale que Federia s'adressait avec un courrier au sujet du projet de loi en vue de modifier la loi du 11 février 2013 organisant la profession d'agent immobilier.

Federia a développé une argumentation et des pistes d'amélioration par rapport à ce projet de loi en confirmant sa volonté de lutter contre les agents immobiliers peu scrupuleux et qui ternissent l'image de la profession.

La priorité de Federia reste "être au plus proche de ses membres et les défendre" !

Federia et ses avantages

Toujours soucieuse de vous accompagner au mieux dans vos activités, Federia négocie régulièrement de nouveaux avantages avec ses partenaires spécialisés dans les services destinés aux agents immobiliers.

Soyez attentifs aux informations que Federia vous transmettra par mailing afin de ne pas passer à côté des nouveaux avantages (Merci de veiller à vos Spams et de valider l'adresse federia@federia.immo).

AVIS

Dans une démarche d'anticipation des besoins du marché de la formation continue pour le secteur immobilier et afin de répondre à une demande croissante, le CEFIM et Federia recherchent activement tout profil pouvant agir en qualité de formateur dans les matières juridiques et légales liées à la pratique du métier d'agent immobilier (discrimination au logement, loi anti-blanchiment, etc.). Cela vous intéresse et vous voulez en savoir plus ? Contactez sans tarder le CEFIM au 010/39.44.56 ou via jonathan.delhez@cefim.be.

Mais Federia, c'est aussi de multiples services proposés à ses membres, avec entre autres :

- ▶ **Vos documents types professionnels actualisés**
La législation change en permanence ! Dans la vie quotidienne de vos affaires, êtes-vous sûr(e) de disposer de documents professionnels actualisés ? Federia est là pour vous offrir ce service et met à votre disposition les documents types dans l'Espace Membre sur le site www.federia.immo. Si vous êtes membres Federia, n'hésitez pas à vous inscrire à l'Espace Membre repris sur le site.
- ▶ **Des assurances professionnelles de qualité à des tarifs compétitifs !**
L'IPPI a instauré une assurance Responsabilité Civile professionnelle de base conforme au Code de déontologie des agents immobiliers. Vous souhaitez des couvertures complémentaires ? Federia vous offre une RC professionnelle complémentaire, incluse dans votre cotisation, et se bat pour ses membres afin de défendre les meilleures assurances professionnelles à des tarifs compétitifs.

Federia et ses événements

Au mois de mai, Federia a lancé les Midis du Courtier, prévus sur le temps de midi, avec une formation qui vous permet d'approfondir vos connaissances dans les domaines liés au métier de courtier ainsi qu'un temps d'échanges entre agents immobiliers.

L'objectif de Federia est la rencontre et le partage d'expérience entre confrères et consœurs dans un cadre convivial. Ces rencontres débouchent très souvent sur des collaborations fructueuses. Inscrivez-vous aux différents événements ! Federia se fera une joie de vous y rencontrer !

Connectez-vous sur le nouveau site www.federia.immo pour rester informé(e)s de l'actualité de Federia, vous inscrire aux événements ou consulter les nombreux avantages proposés !

La devise de Federia : "ensemble, nous sommes plus forts" !

Participez à la révolution immobilière en rejoignant l'alliance Federia et ImmoTransit

Grâce à l'implication de Federia et au soutien du groupe RTL, le site www.immotransit.be devient le site de référence des agents immobiliers.

Le site www.immotransit.be poursuit deux objectifs principaux au cours de son développement :

1. Proposer aux adhérents une alternative de portail immobilier économique et efficace reprenant l'ensemble de vos biens proposés à la vente ou à la location (résidentiels, commerciaux, industriels, immeubles de rapport,...) ;
2. Elaborer un Intranet réservé aux membres Federia. Il reprendra divers outils d'analyse de marché tels que par exemple une base de données, des points de comparaison par région, des statistiques de ventes ou de locations ainsi que la possibilité de collaboration inter-agence.

Une grande étape de franchise... Enfin un site pour les agents immobiliers par les agents immobiliers regroupés au sein d'une asbl ! Federia vous propose une réelle alternative aux sites déjà existants. L'entièreté des cotisations payées sera réinvestie dans la

promotion et le développement informatique du site. Pas d'objectif de profit mais uniquement une volonté de devenir un site performant et économique qui générera de nombreux contacts et transactions pour les agents immobiliers.

Federia compte sur vous et votre enthousiasme pour rejoindre ce projet, participer activement à sa construction et en faire un succès dans les prochaines années. Pour adhérer au projet ou pour toute information supplémentaire, n'hésitez pas à contacter le secrétariat de Federia (federia@federia.immo). En parallèle, les délégués commerciaux de ImmoTransit vont vous contacter prochainement. Ils vous donneront toutes les explications nécessaires (stratégie, asbl, collaborations, publicités,...). Merci de leur réserver un bon accueil.



FEDERIA

ImmoTransit.be

Radio-immo

continue sur sa lancée avec une nouvelle programmation en septembre

Peu après avoir soufflé sa première bougie, notre webradio vouée à l'immobilier se développe et devient un outil de communication à part entière !

En début d'année, la présence du studio de radio-immo dans les allées de Batibouw est loin d'être passée inaperçue. La grand-messe de l'immobilier et de la construction était pour nous l'occasion d'innover et d'accueillir une foule d'invités quatre jours durant. Les directs se sont enchaînés en donnant la parole aux acteurs de l'immobilier en évoquant les nouvelles technologies, les aspects juridiques, la vision des marchés belges et internationaux, etc. Nos statistiques d'écoute nous apprennent qu'environ 1.000 auditeurs se sont connectés via un navigateur ou l'application dédiée à chacun de nos 35 directs, ce qui est un très bon score en soit ! Mieux : après le salon, les podcasts sont téléchargés plus de 5.400 fois. Voilà qui est très encourageant.

Ce constat amène l'équipe de radio-immo d'engager une réflexion sur l'avenir de la webradio et d'entrevoir de nouvelles possibilités, d'autant plus que radio-immo dispose aujourd'hui de son propre studio et qu'un étudiant a rejoint la petite équipe pour supporter la charge technique du travail. Il y a donc un outil performant qu'il faut exploiter au maximum, et la rentrée de septembre 2017 marquera un nouveau départ. Nous proposerons toujours votre rendez-vous hebdomadaire du Journal de l'immobilier, émission en direct qui brosse l'actualité de l'immobilier sous le regard éclairé de notre animateur et coordinateur Jean-Pierre Lannoy et de ses invités issus du monde de l'immobilier. Viendront s'ajouter une série de chroniques dédiées à tous les aspects de l'immobilier : la formation, l'actualité juridique, des baromètres de l'immobilier, etc. Ces informations seront diffusées ponctuellement et toujours disponibles en téléchargement via les podcasts en ligne.

"Mais ce studio de radio super équipé permet bien plus que cela", comme le souligne Jean-Pierre Lannoy ! "Il permet surtout d'entrevoir de nouvelles possibilités dans la manière dont on peut amener l'information, à l'occasion des formations générées par le CEFIM par exemple". Il est vrai que les idées ne manquent pas d'ambition : permettre au formateur d'expliquer le contenu de sa future formation dans un podcast pouvant intégrer un site web, capter une formation pour la diffuser en direct sur les ondes virtuelles de radio-immo ou encore intégrer du contenu multimédia aux futures formations en ligne (eLearning) ! De là à proposer des cours en ligne, il n'y a qu'un pas qu'il reste à franchir...

Votre avis nous intéresse

Et le rôle des auditeurs dans tout cela ? Nous y avons pensé ! Vous qui écoutez les programmes de radio-immo.be avez un rôle à jouer : celui d'expert dans votre métier. Et en qualité d'expert, vous avez certainement quelque chose à dire. Rejoignez-nous en direct pour poster vos commentaires, entrez en contact avec le studio par téléphone et intervenez en direct sur les questions qui vous intéressent. Nous voulons des débats, le studio est prêt à accueillir les acteurs de terrain, et les idées sont les bienvenues.



Retrouvez-nous sur radio-immo.be ou via l'application mobile radio-immo disponible dans l'AppStore et sur Android Market.

L'équipe de radio-immo.be



Beter gekeurd
Bien vérifié



BTV est un Service Externe pour les Contrôles Techniques, avec plus de 85 ans d'expérience et 400 employés dans toute la Belgique. BTV a pour mission légale de veiller à la sécurité au travail en exécutant des contrôles de machines et d'installations, tant chez les particuliers que chez les professionnels.

UNE CERTIFICATION PRESTATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS (PEB) ET/OU UN CONTRÔLE D'UNE INSTALLATION ÉLECTRIQUE POUR UNE VENTE OU LOCATION ?

Nos atouts :

- **Rapidité** : le rapport digital électronique est disponible immédiatement
- **Efficacité** : Performance énergétique des Bâtiments et installation électrique. BTV a des experts énergétiques qui peuvent combiner ces deux contrôles en même temps.

Commander ce contrôle dans le bureau de votre région :

BTV Brabant-Wallon

Av. Wilmart 129 boîte 1
1360 Perwez
Tel.: 081 65 84 59
Fax.: 081 65 84 59
btv.brabantwallon@btvcontrol.be

BTV Liège

Rue Julien d'Andrimont 1
4000 Liège
Tel.: 04 253 19 72
Fax.: 04 225 01 58
btv.liege@btvcontrol.be

BTV Hainaut

Rue des Bureaux 1a
7160 Chapelle-lez-Herlaimont
Tel.: 064 33 64 55
Fax.: 064 33 05 08
btv.hainaut@btvcontrol.be

BTV Namur/Luxembourg

Avenue du Sainfoin 25
5590 Ciney
Tel.: 083 21 35 27
Fax.: 083 21 45 17
btv.namur@btvcontrol.be

BTV Bruxelles

Chaussée de Ruisbroek 75
1190 Bruxelles
Tel.: 02 230 81 82
Fax.: 02 230 80 08
btv.brussel@btvcontrol.be

L'IPI versus Federia :

petit rappel utile...

Il nous arrive régulièrement d'entendre, surtout parmi nos jeunes stagiaires – mais pas uniquement auprès d'eux – que la différence entre l'IPI et Federia n'est pas claire, que la seconde dépend de la première, que cette double existence est redondante, voire ne sert qu'à multiplier les mandats. Il n'en est rien, et voici pourquoi.

Avant 1993, la profession d'agent immobilier n'était pas protégée. N'importe qui pouvait utiliser ce titre professionnel ne possédant pas d'existence légale. Et à côté de nombreux acteurs très sérieux de notre secteur, œuvraient et manœuvraient aussi des individus particulièrement peu scrupuleux et peu recommandables, dangereux tant pour leurs clients que pour les acquéreurs ou locataires qu'encre pour l'image de la profession, et qui furent parfois responsables de scandales retentissants même si souvent assez locaux.

Le législateur a donc voulu, à l'instar de ce qui fut fait pour d'autres professions, donner à la nôtre un cadre légal, mais en laissant au secteur le soin de s'organiser par lui-même. L'IPI est donc un organisme de droit public, créé par la volonté du Parlement fédéral. Son organe exécutif est appelé Conseil National. Celui-ci est chargé des relations avec notre ministre de tutelle (celui des Classes Moyennes), sa tâche étant d'encadrer notre profession, en toilettant notre code de déontologie, en établissant de nouvelles règles contraignantes allant dans le sens d'une plus grande professionnalisation du secteur, d'une plus grande protection du consommateur, etc.

Ce Conseil National est constitué de représentants élus tous les quatre ans au sein de la profession et formant une espèce de parlement professionnel. Il réunit 18 élus néerlandophones, 17 francophones et 1 germanophone (à noter que l'Institut ne fonctionne pas de manière organique ni officielle en Allemand), qui siègent ensemble une fois par mois au moins et ne ménagent pas leur peine pour pousser vers le haut notre belle profession.

Comme l'Etat, l'IPI possède aussi un pouvoir judiciaire, constitué des Chambres Exécutive et d'Appel. Celles-ci agréent les professionnels, reçoivent les plaintes, contrôlent, enquêtent, voire punissent ceux d'entre nous qui "sortent des clous", en organisant les examens, en conférant les agrégations, en auditionnant, comme devant un tribunal, les agents suspectés de pratiques délictueuses (un représentant du pouvoir judiciaire fédéral est d'ailleurs partie prenante) et en sanctionnant, voire excluant de la profession, temporairement ou définitivement, les "brebis galeuses" actives au sein ou à la marge de celle-ci.

Cet organisme, qui tient lieu d'ordre déontologique pour notre profession (comme pour les avocats, les comptables, les architectes, les médecins...), est logé au cœur de la capitale de notre pays (entre le palais royal et le parlement européen) et emploie une quarantaine de personnes dans des fonctions variées (juristes, informaticiens, employés et cadres administratifs, secrétaires, détectives...), toutes indispensables au bon fonctionnement de celui-ci.

Et Federia, alors ?

Qui dit élus, dit scrutin. Federia est simplement et avant tout une fédération professionnelle laquelle, à l'instar d'un "parti", ayant lors des dernières élections (novembre 2016), remporté du côté francophone et germanophone la quasi-totalité de tous les postes à pourvoir au Conseil National et aux Chambres. Du côté néerlandophone, le vainqueur aux commandes est la CIB Vlaanderen, avec laquelle les relations sont excellentes.

Chaque mesure prise par l'IPI est motivée par la protection du consommateur... Quant à elle, Federia veille à la protection de l'agent immobilier. Une complémentarité indispensable !

Cette fédération, de création récente (un peu plus de deux ans), représente déjà près de 10% des acteurs francophones et germanophones de la profession. Une première employée plein temps, en la personne de Charlotte De Thaye, a été engagée il y a quelques mois pour abattre tant le travail journalier que pour prendre en main l'organisation à plus long terme de cette fédération.

Une jeune fédération ? Oui, mais de solides bases !

Pour rappel, Federia est issue d'anciennes fédérations autrefois dispersées qui ont notamment œuvré à la reconnaissance de la profession.

En 2015, ces principaux acteurs francophones du secteur, à savoir l'Absa (Association Belge des Syndics et Administrateurs de Biens créée en 1993), Federimmo (regroupement des CIB régionales, créées en 1954) et Réflexions Immobilières (créée en 1999) se sont regroupés pour créer Federia, la première organisation en Belgique francophone des professionnels de l'immobilier.

Federia regroupe donc en son sein plusieurs anciennes "listes" concurrentes d'une part, et les trois métiers exercés par les agents immobiliers d'autre part (courtier, syndic et régisseur).

Federia procède aussi d'un triple rôle :

- ▶ **"fédérateur"**, en ce qu'elle cherche à regrouper tous les agents immobiliers et stagiaires, francophones et germanophones pour faire remonter vers le "national" (les instances de l'IPI) l'information, les besoins des acteurs et la réalité du terrain ;
- ▶ **"syndical"**, en aidant et en défendant ses membres et la profession vis-à-vis de ses autorités de tutelle, en mettant à leur disposition une panoplie d'outils pointus et efficaces ;
- ▶ **"économique"**, en organisant et en proposant à ses membres de nombreux avantages d'ordre divers, leur permettant d'économiser sur leurs coûts de fonctionnement et d'optimiser leur organisation interne.

Si l'IPI est le gendarme de la profession, Federia en est l'avocat. Pour ce faire, Federia entretient avec l'IPI une relation très étroite, servant de véritable "courroie de transmission", puisque la quasi-totalité des membres francophones et germanophones du Conseil National (comme des Chambres d'ailleurs) est membre de Federia.

En bref, très objectivement écrit et sans verser aucunement dans de la démagogie de mauvais aloi, devenir membre de Federia revient à poser un geste volontariste démontrant sa foi dans le fait que notre belle profession avance et s'organise toujours mieux, pour le plus grand bénéfice de tous, acteurs comme clients.

N'hésitez plus et rejoignez-nous !

*Regrouper
tous les agents
immobiliers pour
faire remonter
l'information,
les besoins des
acteurs et la
réalité du terrain.*

Démarrage en trombe pour les Midis du Courtier

Un départ encourageant pour ces nouvelles formations destinées aux agents immobiliers, de quoi leur assurer un bel avenir. Mais au fonds, les Midis du Courtier, c'est quoi ?

Federia à la rencontre des courtiers

Les professionnels de l'immobilier exerçant des activités de courtage avaient émis le souhait de disposer de formations similaires aux Midis de la Copropriété destinés aux syndicats. En proposant les Midis du Courtier, Federia répond à la demande en organisant des formations courtes organisées sur le temps de midi, avec la volonté d'étendre l'offre sur l'ensemble du territoire belge francophone et de permettre aux courtiers de se rencontrer, d'échanger et d'apprendre ensemble.

Une question de philosophie

Federia mène un combat, celui de mettre en réseau le plus grand nombre d'agents immobiliers pour favoriser l'acquisition des compétences et tirer la profession vers le haut. Participer aux Midis du Courtier, c'est avant tout prendre du recul et adopter une vision réflexive sur son activité quotidienne !

Un concept simple et efficace : les formations se déroulent dans une ville wallonne (Nivelles, Liège, Namur, Bruxelles, Tournai, etc.) et abordent un

thème qui touche directement le courtier dans ses activités.

La présence d'un formateur expert et d'un animateur Federia permet d'obtenir des échanges de qualité, alors que l'ambiance conviviale favorise discussions et débats. Bref, un moment pour se concentrer sur son métier, durant lequel interrompre le formateur pour poser une question sera toujours encouragé.

"C'était surtout très enthousiasmant d'accueillir les agents immobiliers aux premières séances organisées en mai et en juin !" explique Charlotte De Thaye, Office Manager de Federia ayant coordonné le projet. Puis de souligner que "réunir des professionnels du courtage autour d'un sujet d'actualité permet de créer une dynamique incomparable, avec une bonne dose de bonne humeur".

Si on demande à Charlotte ce qui l'a marquée, elle répond sans hésitation : *"des agents immobiliers expérimentés qui rencontrent des nouveaux venus et qui prennent réellement du plaisir à partager leur expérience" !* Voilà qui fait plaisir à lire et à entendre.

Ces premières séances étaient aussi l'occasion pour Nodalview, partenaire de Federia, d'offrir des packs DUO (photo HDR 360°) à 4 agents immobiliers participants !

EN PRATIQUE

Un thème est développé chaque mois. Les séances des Midis du Courtier se tiennent encore durant ce mois de juin pour reprendre dès le mois de septembre. Le tarif démocratique est fixé à € 50 pour les non-membres de Federia, € 40 pour les membres et € 25 pour les stagiaires et étudiants. Ces tarifs comprennent l'accès à la formation, le lunch buffet et les notes de cours. En règle générale, l'IPI agréé le contenu pour 1 heure de formation obligatoire.

Lisez l'article complet de Nicolas Watillon qui revient sur le thème du mois de juin abordant les lignes de conduite du contrat de courtage.

Pour toute question et/ou suggestion, n'hésitez pas à contacter le secrétariat de Federia au 010/39.44.84. ou via le nouveau site www.federia.immo.

À bientôt lors des prochaines séances des Midis du Courtier !

Mettre en réseau le plus grand nombre d'agents immobiliers pour favoriser l'acquisition des compétences et tirer la profession vers le haut.



Un contrat légal et complet

A l'annonce de ce constat, l'IPI et Federia rappellent l'importance de respecter les *guidelines* du SPF Economie ! Federia en a même dédié le sujet aux Midis du Courtier de ce mois de juin.

Selon les résultats des contrôles effectués en 2016 par l'Inspection économique, un peu plus d'un agent immobilier sur cinq utilise un contrat de courtage non conforme aux exigences légales.

En avril, la Cellule stratégique "Protection du consommateur et Réglementation économique" du SPF Economie, a transmis à l'Institut son interprétation de l'arrêté royal du 12 janvier 2007 relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers sous forme de lignes de conduite (*guidelines*).

Tous les agents immobiliers qui respectent ces **lignes de conduite** seront donc en ordre en cas de nouveaux contrôles par l'Inspection économique.

Quelques incontournables

Le contrat d'intermédiaire doit déterminer de manière claire et précise des dizaines de points. La mission, le tarif, la durée, la clause de résiliation et le fait que la mention manuscrite de la date et de l'adresse de l'endroit où le contrat est conclu sont les éléments incontournables. Voici quelques points développés dans les lignes de conduite avec les commentaires du SPF (il ne s'agit donc pas d'explications émanant de l'IPI).

Voici quelques points développés dans les lignes de conduite avec les commentaires émanant du SPF Economie et les précisions apportées par Nicolas Watillon, Vice-président de l'IPI :

ART. 2,1° 1^{ER} ALINÉA

“La mission d’intermédiation fait l’objet d’un contrat écrit...”

La mission complète de l’agent immobilier et l’étendue de sa compétence de représentation sont décrites de manière claire et non équivoque dans une seule rubrique (un seul article) du contrat d’intermédiaire. Il doit être clairement établi si l’agent a pour seule mission de chercher un acheteur/locataire ou s’il peut, au nom et pour le compte du mandant, conclure un compromis de vente ou un contrat de location avec l’acheteur/le locataire. Il découle logiquement de cet article que, si le contrat d’intermédiaire prévoit des services complémentaires, les dispositions contractuelles à ce sujet suivent immédiatement celles relatives à la mission même.

► **COMMENTAIRES DE NICOLAS WATILLON**

Par rapport à cet article, il est vivement recommandé d’être le plus complet possible dans la description de sa mission. Dire simplement que l’on va faire la publicité du bien sur internet ne suffit visiblement pas aux yeux du Ministère. Ce dernier souhaite que l’on précise davantage, notamment, en nommant les supports qui seront utilisés. Cette obligation peut paraître logique et en même temps contraire à la pratique. En effet, l’agent immobilier performant va développer une politique marketing qui peut évoluer en cours de mission en fonction du retour de chaque support utilisé. Il est donc parfois difficile de préciser avec exactitude tous les supports utilisés.

Contrat ou Mandat ? Cette précision est évidemment indispensable dans le contrat. Malheureusement, l’AR de 2007 n’a pas été rédigé de manière très claire ce qui entraîne quelques soucis dans l’application de la règle. En effet, le mot “mandat” est utilisé de manière élargie dans l’AR alors qu’une grande majorité des missions confiées à un agent immobilier relève du contrat. L’obligation de l’indication du prix minimum dans le contrat en est un exemple. Si cette obligation prend tout son sens lorsque l’agent immobilier dispose d’un mandat, elle perd de sa substance lorsque l’on parle d’un contrat et que l’agent immobilier n’a donc pas le pouvoir de décider d’une diminution du prix sans l’accord écrit du commettant.

ART. 2,2°

“Le tarif à payer par le consommateur pour la mission d’intermédiation. Ce tarif est le tarif global,...”

Les honoraires ou la commission repris dans le contrat incluent la TVA et tous les autres taxes et frais à payer obligatoirement en supplément par le consommateur. Par exemple (il s’agit d’un exemple de tarifs, il n’existe pas de tarif obligatoire) : la commission en cas de mission de vente s’élève à 3 % = 3,63 % TVA incluse. En cas de mission de location, la commission s’élève à 1 mois de loyer = 1,21 x loyer.

► **COMMENTAIRES DE NICOLAS WATILLON**

Il est essentiel de rappeler que le tarif indiqué doit englober la rémunération complète en ce compris la TVA et autres taxes éventuelles. Indiquer un pourcentage ou un forfait hors TVA ne suffit pas et sera considéré comme une faute en cas de contrôle ! Pour ce qui est des frais administratifs éventuels, l’agent immobilier peut éventuellement se les faire rembourser mais pour autant, soit qu’il inclut ces derniers dans sa rémunération de manière claire soit qu’il prévoit une clause à cet effet.

Dans ce cas, l’agent immobilier peut prévoir une clause par laquelle il peut facturer en supplément les frais des documents juridiques qu’il rassemble (CPE, attestation du sol...) à conditions de :

- Fournir la preuve du montant effectivement payé ;
- Ne pas facturer de frais administratifs supplémentaires dans ce cadre ;
- Remettre ces documents au mandant à la fin de la mission ;
- Donner au mandant la possibilité d’y renoncer (par ex. en présentant lui-même les documents).

► **COMMENTAIRES DE NICOLAS WATILLON**

Attention, l’agent immobilier ne peut pas demander une rémunération supplémentaire sur ces remboursements de frais. Il ne peut que se faire rembourser des frais effectivement payés comme indiqué ci-dessus à moins qu’il n’englobe une rémunération pour ces éventuelles démarches dans ses honoraires globaux.

ART. 2,3° :

“La durée du contrat...”

Il n'est pas autorisé que l'agent immobilier prévoie dans le contrat un délai supplémentaire pour les recherches administratives, ce qui l'amènerait à excéder le délai maximum de 6 mois. L'AR prévoit un délai maximum de 6 mois pour les contrats d'intermédiaire avec exclusivité.

► COMMENTAIRES DE NICOLAS WATILLON

La durée de base du contrat de courtage est bien sûr limitée à une durée de 6 mois maximum. La reconduction du contrat, qu'elle soit tacite ou écrite entre parties, est bien sûr toujours possible. Pour rappel, cette clause de reconduction doit obligatoirement figurer en caractère gras et dans un cadre distinct du texte, au recto de la première page ! Il faut également indiquer la date ultime à laquelle le consommateur peut s'opposer à la reconduction tacite du contrat et les modalités selon lesquelles il notifie cette opposition.

ART. 2,10°

“La mention manuscrite de la date et de l'adresse exacte de l'endroit où le contrat d'intermédiaire est conclu.”

Les mentions préimprimées sont interdites.

► COMMENTAIRES DE NICOLAS WATILLON

Pour rappel, cette mention manuscrite a pour but de pouvoir identifier les conditions de renonciation. Selon que le contrat est signé en l'agence ou à l'extérieur du bureau, le délai de renonciation passe de 7 à 14 jours. Dans la pratique, cette mention manuscrite peut poser problème notamment lorsque l'agent immobilier traite avec une indivision. C'est ainsi que l'AR ne prévoit pas le cas où la signature du contrat se fait à plusieurs endroits différents dont le bureau. Quelle date indiquée dans ce cas ? Pas de réponse.

CONCLUSION

Ces 4 clauses incontournables ne sont pas suffisantes pour qu'un contrat soit en accord avec la réglementation. Il est important de prendre connaissance de l'entièreté du document rédigé par le SPF Economie. Vous le trouverez notamment sur www.ipi.be dans le dossier thématique consacré à l'Inspection économique.

En conclusion, soyez vigilants dans la rédaction de vos contrats et assurez-vous de la conformité

de ceux-ci avec les lignes de conduite du SPF Economie si vous voulez vous éviter des ennuis et, surtout, si vous voulez vous garantir vos honoraires en fin de mission !

En l'état, l'AR présente des imperfections ou des discordances par rapport à la réalité du terrain. Il faut apporter des solutions. A l'IPI, nous avons décidé d'ouvrir un nouveau chantier sur le sujet afin d'y remédier dans le meilleur délai.

Nicolas Watillon
Vice-président de l'IPI

Le code de mesurage des immeubles bâtis

Tant en Belgique que dans les pays européens, la manière de calculer la surface des immeubles existants ainsi que la terminologie qui y est adoptée, était un vrai casse-tête.

Le consommateur qui tente de comprendre quelle est la surface exacte de l'immeuble qu'il loue ou qu'il achète ne pouvait s'y retrouver.

Les annonces immobilières présentent des surfaces nettes, habitables, utiles, "hors-sol", etc.

Même les professionnels ne se comprenaient plus entre eux car cette terminologie ne repose sur aucun Code de mesurage clair ni précisant la manière de calculer les surfaces annoncées.

Rappelons aussi que la loi Breyne demande que les contrats de vente de constructions neuves doivent reprendre, sous peine de nullité, la contenance de l'immeuble vendu et prévoit une description permettant de déterminer la superficie du bien¹.

Dans les pays limitrophes, la situation est tout aussi trouble et, en tout état de cause, ne permet pas à une personne non-professionnelle de savoir comment est mesurée exactement la surface d'un immeuble.

D'autres professions, périphériques à celle de l'expertise immobilière, ont également un intérêt à codifier les mesurages des immeubles bâtis pour garantir aux citoyens une sécurité absolue dans la rédaction des actes. Qu'il soit Notaire ou Agent immobilier, Architecte ou Géomètre, le rédacteur d'un rapport ou d'un acte doit être compris par le plus grand nombre de professionnels et par les consommateurs.

Le **Code de Mesurage des Surfaces des immeubles bâtis** (C.M.S.) permet à un ensemble d'acteurs du secteur immobilier de parler un même langage. C'est un standard de travail indispensable entre partenaires.

La notion de surface porte une terminologie unique et repose sur une méthode de calcul précise.

Ce nouveau langage commun, créé à l'initiative de confrères franco-belges assistés de préposés de l'administration de la Communauté Européenne, répond à des besoins économiques et pratiques. Il garantira une sécurité juridique aux actes posés.

Le but du groupe de travail européen a été de créer un code simple et le plus universel possible. Il a établi des définitions et des règles de base communes pour tous les immeubles quelle que soit leur destination (habitation, commerce, bureau, industrie, agriculture, équipements et infrastructures).

Dans le contexte, toujours grandissant, d'un marché de plus en plus international, il est essentiel de pouvoir comparer des immeubles d'un pays à l'autre mais également de comparer les marchés économiques.

Le Code C.M.S. permet aux évaluateurs d'immeubles de définir de manière normative les critères de travail et aux analystes d'établir des statistiques fiables.

L'utilisation d'un code unique assure une clarté au consommateur, une sécurité aux entreprises et une fiabilité à l'investisseur. C'est dans cette optique que, tant sur le plan commercial que cadastral, il permettra des comparaisons évitant toute ambiguïté.

Le code, à la fois simple et clair est déjà adopté par de nombreux acteurs internationaux. Il est notamment adopté par le Comité de Liaison des Géomètres Européens (CLGE = 34 pays européens) et par la Communauté Européenne pour la gestion de ses bureaux. En France, la Chambre des Experts Immobiliers de France et l'Institut Français de l'Expertise Immobilière ont fait le même choix. En Belgique, il est adopté par l'ABEX² et nos Confrères de la CIBEX. Il est le parfait complément, pour tout type d'immeuble, au code international IPMS pour bureaux.

Par le passé, la linguistique qui entourait la déclaration des surfaces d'un immeuble entraînait un flou vicieux, voire une imprécision suspecte.

Ceci fut confirmé par un récent arrêt de la Cour d'Appel de Bruxelles³ qui condamna sévèrement un agent immobilier. Le jugement lui a imputé une lourde responsabilité en rappelant que "(...) l'Agent Immobilier chargé de la vente, est tenu, dans le cadre de la négociation et des pourparlers préalables à la vente, **de fournir une information claire, loyale et précise sur les caractéristiques du bien à vendre (...)**" et encore que "(...) Il ne peut, dans sa publicité et ses annonces, induire les personnes en erreur sur la disponibilité, les caractéristiques essentielles des biens qu'il présente. **La notion de surface habitable est sujette à interprétation et susceptible d'induire le consommateur en erreur.**"

Le Code de mesurage C.M.S. simplifie définitivement la terminologie en définissant clairement la double notion de **surfaces intra-muros ou SIM** (contour intérieur des éléments de construction) et **extra-muros ou SEM** (contour extérieur délimitant le bâtiment).

La SIM est subdivisée en quatre catégories de surfaces : les surfaces principales, les surfaces accessoires, les surfaces résiduelles et les surfaces de services.

Le Code C.M.S. reprend une méthodologie permettant à tout professionnel de calculer avec la plus grande précision ces deux surfaces essentielles à tous les rapports ou actes immobiliers.

L'ABEX-Academy, le centre d'étude et de formation de l'Association Belge des Experts (ABEX)⁴ a donc décidé de soutenir ce nouveau **Code de Mesurage des Surfaces des immeubles bâtis** (C.M.S.) en éditant une version illustrée de ce Code et en organisant des formations ouvertes à tous.

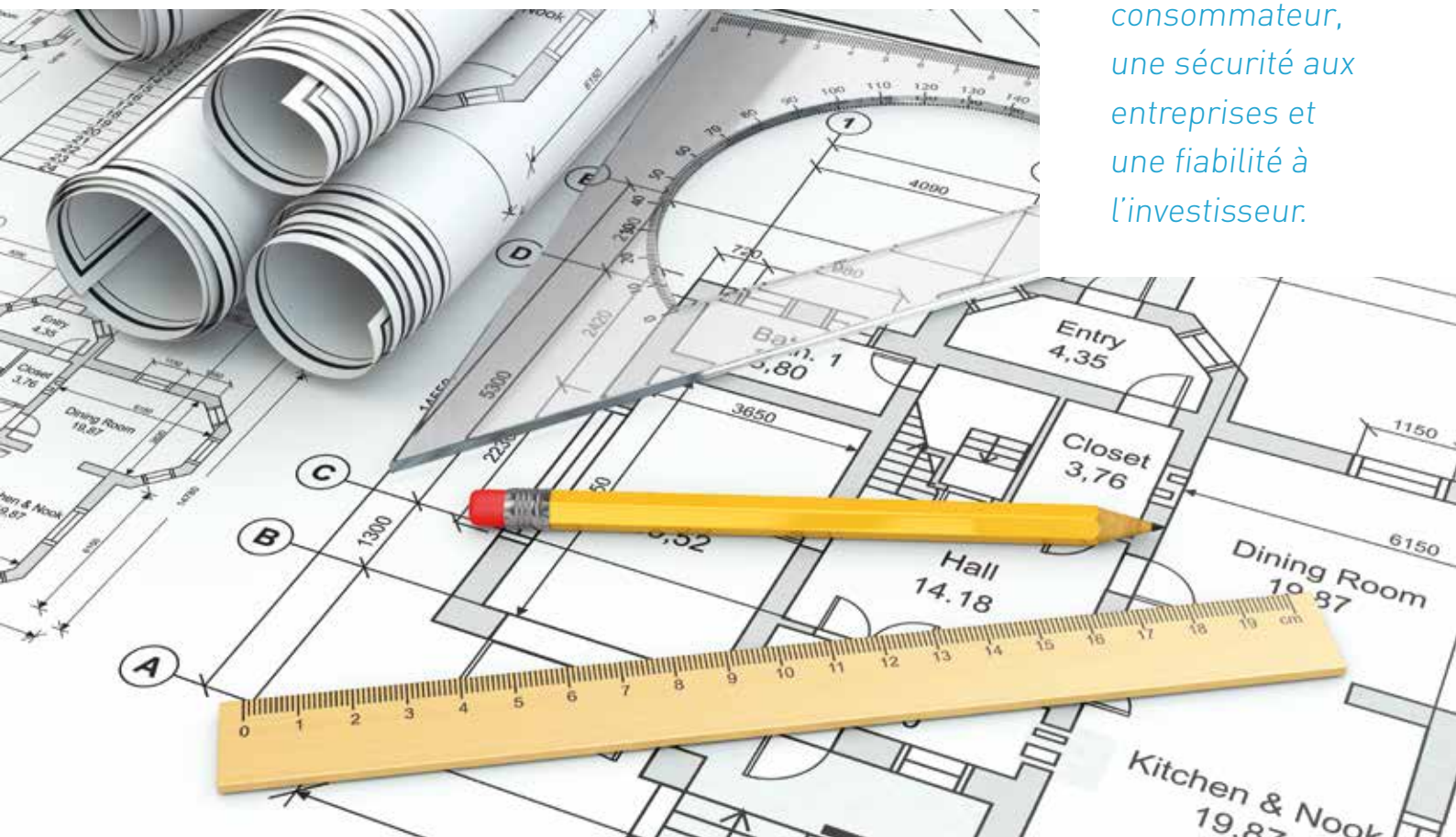
Gageons que dans un futur proche, le législateur coulera en force de loi ou décret une Code mis au point et utilisé par les professionnels de l'immobilier tant pour la diffusion des mesures d'un immeuble que dans le cadre de leur évaluation ou celui de la division d'immeuble en copropriété.

Alain Coppe

Secrétaire Général de l'ABEX

N.B. : Dans le but de former le plus grand nombre de professionnels de l'immobilier, l'ABEX-Academy⁴ organise depuis janvier 2017 des séances de cours pratiques sur le Code C.M.S. (en partenariat avec l'IPI⁵ et son centre de formation francophone, le CEFIM⁶ et une organisation de l'EFP⁷). Les premières séances de formations ont suscité un grand intérêt ; un second agenda sera organisé pour d'autres formations à partir de la prochaine rentrée de septembre.

*L'utilisation
d'un code
unique assure
une clarté au
consommateur,
une sécurité aux
entreprises et
une fiabilité à
l'investisseur.*



1- Article 7, b, bbis, c et d de la loi du 9 juillet 1971.

2- ABEX = Association Belge des Experts (<https://www.abex.be/fr/boutique/pdf/code-de-mesurage-des-surfaces-cms/>).

3- Arrêt de la quatrième chambre de la Cour d'Appel de Bruxelles du 6 mai 2014.

4- ABEX-Academy = Centre d'étude & de formation de l'Association Belge des Experts (<https://www.abex.be>).

5- IPI = Institut Professionnels des Agents Immobilier (<http://www.ipi.be/formation/formation-permanente-des-agents-immobiliers>).

6- CEFIM = Centre d'Etudes et de Formation Immobilière (<http://www.cefim.be/page/website.contactus>).

7- EFP = EFP-Bruxelles (<http://www.efp-bxl.be/fr/formations>).

Vous y étiez...



▶ La Table Ronde de l'ABSA du 19 mai.



▶ Les Midis du Courtier de Liège le 30 mai.





absa

Association des Syndicats et Amis de la Région de la Vallée de la Saône

SYNDIC info 51

Le bulletin d'information de l'Absa juin 2017



dans ce numéro:

- L'individualisation des frais de chauffage 1
- Inscription du syndic dans les données de l'ACP à la Banque Carrefour des entreprises 2
- Entretien des façades et toitures d'immeubles de copropriété 3

L'individualisation des frais de chauffage

Mesure de bon sens pour les uns, à l'intérêt discutable pour les autres, cela laisse rarement indifférent.

Les immeubles concernés.

Sont concernés par la pose de compteurs ou répartiteurs de chaleur les immeubles collectifs munis d'une installation de chauffage commun. Cela ne s'applique pas aux établissements d'hôtellerie et aux logements-foyers; aux immeubles dans lesquels il est techniquement impossible de mesurer la chaleur consommée pour chaque local ou de poser un appareil permettant de moduler la chaleur fournie par le chauffage collectif; aux immeubles dont l'individualisation entraînerait un coût excessif, ce qui n'est réputé être le cas que dans une seule hypothèse: la nécessité de modifier l'ensemble de l'installation de chauffage.

La mesure de la chaleur est techniquement impossible, notamment dans les cas suivants: l'émission de chaleur se fait par dalle chauffante sans mesure possible par local; l'installation de chauffage est équipée d'émetteurs de chaleur montés en série (monotube en série); l'installation est constituée de systèmes de chauffage à air chaud; l'installation est équipée d'émetteurs fonctionnant à la vapeur; l'installation est équipée de batteries ou de tubes à ailettes, de convecteurs à eau, ou de ventilo-convecteurs dès lors que chaque local ne dispose pas de boucle individuelle de chauffage.



L'emploi de l'adverbe « notamment » montre que la liste établie n'est pas limitative, de sorte qu'il est théoriquement possible d'invoquer d'autres cas d'impossibilité technique, mais à la condition de le justifier (rapport d'un professionnel, par exemple)

Un conseil complémentaire: la pose de vannes thermostatiques

En préalable à l'installation d'appareils de mesure, chaque radiateur doit être muni de vannes thermostatiques, lorsque cela est techniquement possible. Elles permettent de réaliser de substantielles économies, la chaleur apportée par le soleil, les personnes présentes et un feu ouvert, par exemple, est prise en compte. Rien ne laisse supposer que la pose de vannes thermostatiques est automatique dès lors que l'individualisation est techniquement possible. D'autres cas d'impossibilité (configuration des radiateurs par exemple)

suite p4



FEDERIA





Inscription du syndic dans les données de l'ACP à la Banque Carrefour des entreprises.

Dans la loi sur la copropriété de 2010, il avait été prévu une obligation supplémentaire en ce qui concerne l'information de qui est le syndic d'une copropriété. Pour rappel, l'article 577-8 §2 prévoyait déjà que le syndic doit afficher, dans les 8 jours à dater de la prise en cours de sa mission, ses coordonnées dans le hall d'entrée de la copropriété. L'article 577-8 §2bis prévoyait la sortie d'un arrêté royal pour l'inscription des mêmes données à la Banque Carrefour des Entreprises (BCE). Cet arrêté a donc été voté le 15 mars 2017, soit 7 ans plus tard...

Cette obligation a plusieurs objectifs.

Premièrement, permettre à n'importe qui de retrouver qui est le syndic, et donc l'organe représentatif de l'ACP, sans devoir se déplacer à l'immeuble. En effet les données sont accessibles via le site de la BCE à l'adresse <http://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoeknummerform.html>

Deuxièmement, repérer plus facilement les syndics qui exercent la profession illégalement et faire savoir aux associations de copropriétaires si le syndic concerné est habilité à agir en cette qualité.

Troisièmement, il est intéressant pour les instances qui poursuivent les syndics indélégués (IPI, IPC, ordre des architectes, ordre des avocats) sur le plan disciplinaire ou judiciaire, de pouvoir identifier ces derniers à tout moment, dans le cadre de mesures provisoires à prendre pour la protection de l'association de copropriétaires concernée et dans le cadre de contrôles. Le fait d'inscrire les syndics dans la Banque-Carrefour des Entreprises permet donc aux instances concernées de faire des recherches plus aisées, et favorise une politique de poursuites plus performante.

Quatrièmement, cela représente une simplification administrative pour les syndics, qui sont libérés de l'obligation d'envoyer les listes des copropriétés qu'ils gèrent à l'Institut Professionnel des Agents Immobiliers.

Insistons sur le fait que cette obligation est valable pour tous les syndics, professionnels ou non !

Le syndic doit donc s'inscrire au plus tard le jour ouvrable qui précède le jour auquel sa mission prend cours via le guichet d'entreprises de son choix et il communique un certain nombre de données permettant son identification. Le cas où la décision

de désignation ou nomination a été prise moins de huit jours ouvrables avant le jour de prise de cours de sa mission constitue une exception à cette règle. Dans ce dernier cas, l'inscription doit avoir lieu dans les huit jours ouvrables suivant la prise de la décision de désignation ou nomination. Le syndic doit aussi communiquer au guichet d'entreprises toute modification ou radiation des données d'identification.

Notons aussi que les associations des copropriétaires qui sont inscrites à la Banque Carrefour des Entreprises à la date d'entrée en vigueur de l'arrêté, disposent d'un délai d'un an à compter de cette date pour satisfaire aux obligations fixées dans l'arrêté royal.

Cette inscription est réalisée via un guichet d'entreprise agréé. Il est prévu un droit d'inscription qui est fixé à 85 par association de copropriétaires et à charge de celle-ci. Cette obligation représente aussi une tâche complémentaire pour le syndic. ♦

... cette obligation est valable pour tous les syndics, professionnels ou non !



belgiquelex.be - Banque Carrefour de la législation
Conseil d'Etat

Publie le : 2017-03-24
Numac : 2017011226

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE ET SERVICE PUBLIC FEDERAL FINANCES

15 MARS 2017. - Arrête royal relatif aux modalités d'inscription du syndic à la Banque-Carrefour des Entreprises

RAPPORT AU ROI
Sire,
L'arrête royal que j'ai l'honneur de soumettre à Votre signature contient la mesure d'exécution décrite à l'article 577-8, § 2/1, du Code civil, inséré par la loi du 2 juin 2010 modifiant le Code civil afin de moderniser le fonctionnement des copropriétés et d'accroître la transparence de leur gestion (Moniteur belge du 28 juin 2010, p. 39717).
Conformément à la jurisprudence constante de la Cour de cassation (Cass. 5 mai 1970, Pas., I, 1970, p. 766) selon laquelle il appartient au pouvoir exécutif de dégager du principe de la loi et de son économie générale les conséquences qui en découlent naturellement d'après l'esprit qui a présidé à sa conception et les fins qu'elle poursuit, le présent arrête a pour objet de définir, conformément à l'article 577-8, § 2/1, du Code civil, la procédure d'inscription des syndics à la Banque-Carrefour des Entreprises.
Le présent arrête vise à atteindre les objectifs poursuivis par l'article 577-8, § 2/1, avec l'inscription des syndics dans les données de l'association des copropriétaires reprise au sein de la Banque-Carrefour des Entreprises.
Les objectifs du législateur peuvent être déduits des différents amendements déposés au cours des travaux parlementaires préparatoires de la loi du 2 juin 2010. Ces objectifs sont les suivants :
- prendre plus facilement connaissance des données du syndic ou du syndic provisoire sans passer par la copropriété concernée. Le syndic d'un immeuble peut être identifié à tout moment;
- repérer plus facilement les syndics ou les syndics provisoires qui exercent la profession illégalement et faire savoir aux associations des copropriétaires si le syndic concerné est habilité à agir en cette qualité. Des associations de copropriétaires sont effectivement parfois confrontées à des syndics indélégués qui, par exemple, encaissent des commissions occultes, ou détournement de l'argent. Dans ces cas, il est intéressant pour les instances qui poursuivent ces syndics sur le plan disciplinaire ou judiciaire de pouvoir identifier ces derniers à tout moment dans le cadre de mesures provisoires à prendre pour la protection de l'association de copropriétaires concernée et dans le cadre de contrôles. Actuellement, cette identification s'effectue par le biais de l'envoi annuel d'une liste de copropriétés à l'Institut professionnel des agents immobiliers sur la base de l'article 5, § 4, de la loi du 11 février 2013 organisant la profession d'agent immobilier. Cette liste n'est donc pas évolutive. Cet institut ne dispose, en outre, que d'un pouvoir disciplinaire sur ses membres. Le fait d'inscrire les syndics dans la Banque-Carrefour des Entreprises permet d'une part aux instances concernées de faire des recherches plus aisées, et favoriserait alors une politique de poursuites plus performante. Il constituerait autre

Entretien des façades et toitures d'immeubles de copropriété

Comme toute chose que nous utilisons au quotidien, les façades de notre lieu d'habitation doivent être entretenues pour assurer leur pérennité dans le temps et nous offrir un confort de vie optimal.

En effet, à l'instar d'une coque de protection d'un corps ou de notre peau, l'enveloppe extérieure de nos immeubles protège ceux-ci et ceux qui y habitent et donc il est indispensable que cette peau, cette coque, ces façades soient entretenues et réparées le cas échéant afin d'en assurer la stabilité dans le temps.

Revenons un instant à l'exemple de la peau car il est parlant :

- 1° L'eau ruisselle sur la peau mais ne pénètre pas dans le corps...l'eau doit ruisseler sur les façades sans y provoquer d'infiltration.
- 2° Le soleil caresse notre peau protégée sans y provoquer de dégâts...le soleil doit pouvoir rayonner sur les façades sans provoquer de dilatations trop significatives et sans fissurations des différents supports qui les composent.
- 3° La peau est légèrement élastique et s'adapte aux conditions de température et climatiques qui entourent les corps humains ...les façades doivent permettre les échanges gazeux obligatoires entre l'intérieur et l'extérieur et donc également s'adapter aux différences qu'elles subissent au quotidien.

On comprend donc la nécessité d'un entretien et de réparation constante des façades tout au long de la vie de l'immeuble et cela devrait être aussi évident que l'entretien de sa voiture, de l'électroménager ou de son matériel informatique.

Pour ce faire, il y a différentes techniques qui varient en fonction des différents supports qui constituent les façades des immeubles (béton, pierre, maçonnerie de briques, enduit, cimentage, bardage, vêtue,...).

La technique du nettoyage : Une des techniques les plus connues est le nettoyage des façades. En effet, les dépôts poussiéreux, les coulures et salissures, les mousses, les champignons, la pollution qui s'incrustent sur les façades, les dégradent au fil du temps et empêchent les échanges gazeux tellement indispensables à leur bonne tenue mais également à celle des parois intérieures des immeubles. En nettoyant ces supports par différentes techniques on contribue à la bonne santé des immeubles. Il existe de nombreuses techniques de nettoyage dont les différences sont les agrégats projetés sur les supports et les pressions avec lesquelles ces projections ont lieu.

Par exemple :

- Le nettoyage par ruissellement et brossage
- Le nettoyage à l'eau froide sous pression
- Le nettoyage à l'eau chaude saturé en vapeur d'eau
- L'hydrogrésage
- L'hydrogommage
- Le nettoyage à l'aide de produits chimiques
- Le nettoyage au laser...

Ces différentes techniques seront utilisées en fonction des supports et en fonction du type de désordres constatés. Il va de soi qu'une trop grande pression ou un matériau par trop abrasif par rapport au support traité risquerait d'éroder anormalement le support et de provoquer l'effet inverse à celui escompté, c'est-à-dire une destruction partielle du support et la poursuite voire l'accentuation des dégâts.

Très souvent, le nettoyage de la façade qui est un élément certes important pour son entretien, ne suffit pas car le support a été trop érodé ou abîmé soit par des malfaçons lors de la construction et qui se sont aggravées au fil des années soit par les effets du temps et des intempéries répétées d'années en années et dans ces conditions il y a lieu également de les réparer et de les protéger.

Là aussi les techniques sont aussi nombreuses que les types de supports qui composent les façades :

- La réparation du béton ou des cimentages
- Le rejointoiement de la brique
- Le renouvellement des joints entre les dalles de façade

suite p4





absa

Association Belge des Syndics
et Administrateurs de biens



FEDERIA

L'individualisation des frais de chauffage suite...

pourront être invoqués, mais il conviendra de s'appuyer sur les conclusions d'un homme de l'art.

La répartition des charges

Il y a deux types de frais:

- les frais de combustibles
- les autres frais, tels ceux relatifs à l'entretien de l'installation de chauffage

Les frais sont répartis selon les dispositions du règlement de copropriété et la grille de répartition des charges y afférent, s'il n'y a pas de système de comptage.

S'il y a un système de comptage, les frais de ce comptage sont

incorporés aux décomptes. Les frais communs sont déterminés en fonction d'un pourcentage appliqué à l'ensemble des frais. Ce coefficient est compris entre 0% et 50%, à déterminer suivant les pertes dans les parties communes. Les frais individuels sont répartis suivant les index fournis par les compteurs et répartiteurs.

La modification du règlement de copropriété

L'individualisation des frais de chauffage entraînant une modification dans la répartition des charges, il convient de modifier le règlement de copropriété, en l'occurrence à la majorité des 4/5e des voix. ♦

Entretien des façades et toitures d'immeubles de copropriété suite...

- Les injections de fissures
- L'enduisage, le crépissage
- Les travaux de bardage ou de vêtiture

Aujourd'hui lorsqu'on décide de traiter sa façade, on doit en plus se poser la question de son isolation qui va induire une économie d'énergie qui peut être faite au sein de la copropriété toute entière. En effet, si les joints de brique d'un pignon sont dégradés, il y a lieu de procéder au rejointoiement de ces briques et de les protéger par un produit hydrofuge par exemple. Ces prestations vont rendre le support imperméable et à l'abri des infiltrations d'eau mais on peut également envisager d'isoler le pignon. Cette prestation est sans doute plus onéreuse mais elle permettra l'économie d'énergie, de chauffage... il faut donc appréhender ces problèmes de manière très large et pour cela il est très utile de faire appel à un architecte spécialisé dans ces travaux afin de faire le tri des prestations nécessaires et de guider la copropriété vers une entreprise spécialisée.

En **conclusion**, il est indispensable d'avoir à l'esprit que tout comme nous, les façades subissent les affres du temps qui passe et qu'il est nécessaire pour notre bien-être, notre confort quotidien et pour conserver à nos biens immobiliers leur valeur, de les entretenir sans relâche. Des entreprises spécialisées ainsi que des Experts et Architectes peuvent vous aider dans ce processus qu'une copropriété doit intégrer dans sa gestion à long terme. ♦

Le Bulletin d'Information de l'Association
Belge des Syndics et Administrateurs de
Biens

Editeur responsable J. CARLIER
Rédacteur en chef J. CARLIER
Rédaction

J. CARLIER,
YVAN ERMEN,
ST. MEGANCK.

Mise en page:

Henry BROUSMICHE
info@adv-art.be
crédit photos: Fotolia
& Henry BROUSMICHE

Pour nous contacter:
Par courrier:

ABSA
Rue de Rodeuhaie 1
1348 Louvain-La-Neuve

Par Email: info@absa.be

Vous pouvez aussi contacter votre syndic
pour plus de renseignements sur notre
asbl.



Un trimestre chargé à l'IPI

A l'IPI, ces trois derniers mois ont été chargés. Aboutissement de dossiers en cours depuis des mois, concertations avec différents ministres pour un soutien actif et concret de tous les agents immobiliers. Les membres du Bureau ont porté la parole du secteur à tout-va.

Dès le premier mars, les membres du Bureau de l'IPI ont rencontré les responsables du cabinet du Ministre Peeters afin d'obtenir de plus amples informations relatives aux résultats des contrôles réalisés en 2016 par l'Inspection du Ministère des Affaires économiques. L'Institut a rappelé son souhait de collaborer étroitement avec le SPF Economie dans le cadre de ce dossier.

Après diverses démarches et rencontre avec le SPF Economie, nous avons pu débattre de manière constructive avec le Ministère SPF Economie.

Fin avril, la Cellule stratégique "Protection du consommateur et Réglementation économique" du SPF Economie a transmis à l'IPI son interprétation de l'arrêté royal du 12 janvier 2007 relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers. Ce document, présenté sous forme de lignes de conduite a été débattu et le Conseil National de l'IPI a pu apporter ses remarques et/ou demandes de clarifications. On peut dire aujourd'hui que ces "lignes de conduite" tiennent compte de la plupart des remarques et demandes de l'Institut. Tous les agents immobiliers qui respectent ces lignes de conduite seront en ordre en cas de nouveaux contrôles par l'Inspection économique. De nouveaux contrôles pourraient en effet se produire encore avec des sanctions immédiates à la clé pour ceux qui ne respecteraient pas ces règles. L'Institut a lancé une campagne de communication sur le sujet. L'IPI communique notamment dans différents *IPI-Mails* sur les différents points de ce document afin de bien expliquer la rédaction des différentes clauses dans le respect des lignes de conduite.

A propos de communication, le 200^{ème} IPI-MAIL a été envoyé le 4 mai dernier. En vous informant chaque semaine sur ce qui se passe dans le secteur de l'immobilier et son contexte, l'Institut espère vous aider dans l'exercice de votre profession. C'est ainsi

que, le 14 avril dernier, l'IPI vous communiquait la liste nationale des personnes et entités liées au terrorisme. Cette dernière compte désormais cinquante-six personnes. Ou encore, en vous rappelant le 23 mai que votre rapport d'activité anti-blanchiment doit être envoyé à l'Inspection Economique avant le 30 juin.

Ce trimestre fut aussi celui de la conclusion de dossiers dans lesquels l'Institut s'est montré très actif.

Le 7 mars, le groupe de travail sur la réglementation de la copropriété a présenté ses notes et recommandations en présence du Ministre de la Justice, Koen Geens. L'IPI a été l'un des organismes les plus actifs au sein de ce groupe de travail qui rassemblait aussi la Fédération royale du Notariat belge, la CIB-Vlaanderen, Federia-ABSA, le SNPC-NEMS et les Propriétaires Réunis sous la direction de deux universitaires. L'objectif était de clarifier la loi du 2 juin 2010. La nouvelle réglementation devrait faciliter les tâches des syndic et la vie en copropriété.

L'inscription du syndic à la Banque-Carrefour des Entreprises est un autre point qui a trouvé son issue récemment et pour lequel l'IPI a étroitement collaboré. Il s'agit d'une mesure importante pour renforcer la transparence et la vie des copropriétés. Pour rappel, cette mesure est entrée en vigueur le 1^{er} avril dernier. N'oubliez pas de vous mettre en ordre avec cette nouvelle réglementation !

Par ailleurs, l'Institut a continué à œuvrer, en son sein, et avec le cabinet Borsus, sur l'élaboration d'un projet de modification de la loi régissant la profession d'agent immobilier de 2013. Cette réforme attendue pour la fin de cette année sera suivie de la publication du nouveau code de déontologie de l'IPI. Ce dernier devrait quant à lui se matérialiser pour le début de l'année prochaine.

De nouveaux contrôles pourraient en effet se produire encore avec des sanctions immédiates à la clé pour ceux qui ne respecteraient pas ces règles.

Claire Gilissen

Responsable Communication pour les francophones à l'IPI



L'alternance au service de l'immobilier

Vinciane Hervers coordonne le pôle Services de l'efp à Bruxelles

Quel est votre parcours ?

Psychologue de formation, rien ne semblait me prédestiner à approcher un jour le monde de l'immobilier si ce n'est un papa qui "avait une brique dans le ventre".

Le début de ma carrière professionnelle est un long passage dans le monde de la psychiatrie extrahospitalière. Le contact avec les patients, les activités, le travail en équipe et les groupes thérapeutiques ont forgé mon envie de travailler en équipe, d'être à l'écoute et de participer à des projets à la fois institutionnels et individuels.

J'entame alors le deuxième volet de mon parcours professionnel en arrivant dans la sphère de la formation à l'efp.

Mais qu'est-ce qui se cache sous ces 3 initiales...

L'efp est un centre de formation en Région Bruxelloise qui, depuis plus de 50 ans a fait le choix de l'alternance et encourage l'entrepreneuriat. Il propose une large palette de formations en apprentissage (dès 15 ans) et en chef d'entreprise (dès 18 ans). Des formateurs experts dans leurs secteurs d'activités, des équipements de qualité, un accompagnement personnalisé tout au long du parcours soutiennent les projets de tous ceux qui souhaitent se former à un métier. La spécificité du dispositif met chaque personne en contact direct avec la réalité de l'entreprise, avec les avancées technologiques et les besoins du marché. L'atout majeur de l'alternance s'appuie sur l'articulation de deux éléments : la théorie au Centre de formation et la pratique en entreprise.

Et le pôle Services au sein de l'efp ?

Depuis 2008, l'efp est structuré autour de 10 pôles métiers dont le pôle Services. Le secteur immobilier avec les agents immobiliers et les experts trouvent leur place au sein de ce pôle dont je suis la responsable. Le pôle Services en bref, c'est 10 métiers qui vont de l'immobilier à la petite enfance en passant par le tourisme. Mais c'est aussi 1400 étudiants, 105 formateurs, 35 classes et une équipe de 4 personnes pour encadrer toutes les activités de formation.

Quel public y rencontre-t-on ?

Pas moins de 800 personnes par an fréquentent les formations immobilières à l'efp et environ 120 sont diplômées chaque année et prêtes à se lancer dans l'aventure du stage IPI. Il s'agit donc d'un secteur important. Le métier d'agent immobilier attire pour des raisons diverses. Un public diversifié se côtoie dans les classes. Certains prolongent un cursus secondaire, d'autres se réorientent ou ont simplement un intérêt personnel pour ces matières.

Quel est le challenge à relever dans la formation des futurs agents immobiliers ?

Le défi à poursuivre lorsqu'on forme des futurs agents immobiliers est de s'adapter sans cesse à l'évolution du métier qu'elle soit législative, technologique, déontologique... La passion et l'envie de transmettre qui animent nos formateurs m'ont toujours aidé à relever ce défi. La formation proposée à l'efp est complète et envisage toutes les facettes du métier d'agent immobilier. Le choix professionnel "courtier VS syndic" viendra plus tard. Même si l'on constate que la plupart des étudiants s'orientent vers le volet courtier de la profession, tout est mis en œuvre pour susciter l'intérêt et la vocation pour le volet syndic. En effet, les copropriétés fleurissent dans le paysage bruxellois et le besoin de professionnels de qualité maîtrisant ce mode de cohabitation ne cesse de grandir.

S'adapter sans cesse à l'évolution du métier qu'elle soit législative, technologique, déontologique...

Au-delà de la formation de base...

A côté de ces activités de formations initiales, nous avons développé depuis 2015 la formation continue. L'efp s'inscrit dans une démarche de formation tout au long de la vie qui a pour objectif de permettre aux

personnes déjà dans la vie active de développer leurs compétences et de suivre les évolutions du métier. Notre projet phare "les lundis soir de la copropriété" en est à sa troisième édition. Des cycles de soirées thématiques dédiés à la copropriété balayent des sujets actuels intéressants tant pour les professionnels que pour les copropriétaires. Ces soirées sont envisagées à la fois comme un moment riche en informations mais aussi un véritable moment d'échanges entre les participants.

L'efp ouvert et à l'écoute du secteur...

Les projets de formation continue sont aussi l'occasion d'établir des partenariats avec le secteur comme lors de notre formation sur le nouveau code de mesurage avec le CEFIM et l'ABEX. La diversité des équipements techniques présents à l'efp permet de développer des thèmes de formation plus techniques (chauffage, sanitaire, PEB...). Je suis convaincue que tous les acteurs du paysage immobilier, à la fois les organismes de formation, les associations professionnelles mais aussi les agents immobiliers, ont à gagner dans les échanges et les synergies qui permettent de professionnaliser le métier et d'en donner une image positive qui évolue et prend en compte les demandes de plus en plus précises et pointues des clients.

L'agent immobilier en 2022 ?

"Quelqu'un d'hyperconnecté avec de grosses lunettes 3D, un drone pour ami et un méga web réseau" ? Quelles que soient les perspectives d'évolution du métier d'agent immobilier, nous serons présents pour répondre aux attentes du secteur en nous appuyant sur l'alternance et sur l'expertise des professionnels. L'agent immobilier en 2022 devra de toute évidence disposer de compétences professionnelles plus pointues, plus proches de son client : un réel facilitateur dans toutes ses missions.

Interview de Vinciane Hervers
par Jean-Pierre Lannoy,
Président du Comité scientifique du CEFIM



Tout est dans les



Rayons !

Avez-vous déjà été amené à éprouver comme ce sentiment d'une exacerbation du degré d'exigence qui se répand parmi les gens aujourd'hui ? Avez-vous déjà ressenti cette impression que vos clients, vos copropriétaires en veulent toujours plus ? Plus d'attentions. Plus de réactivité. Plus de conseils. Plus de sous-postes comptables... Et, en même temps... en même temps, combien de fois vous êtes-vous trouvé dans cet état de désappointement - cet état identique à celui que vous expérimentez, après avoir franchi le seuil d'une boutique afin d'y acheter une chemise, un cachemire, et le vendeur de vous rétorquer, une main mollement levée vers une vague direction : "Tout est dans les rayons !"...

Tenez ! encore mieux... Samedi passé, je devais m'en aller chercher les voilages commandés afin de remplacer ceux tendus aux fenêtres de mon appartement. Les divers établissements qui composent le *zoning* commercial dans ma commune sont assez proches l'un de l'autre ; aussi, ai-je appelé mon père qui comptait, pour sa part, remplacer un lave-vaisselle. Je le déposai devant un magasin d'électroménager, afin de venir le rejoindre ensuite. Après avoir donc emporté et déposé mes voilages dans le coffre de l'auto, j'ai été rejoindre mon père. A ma plus grande surprise, il n'avait pas réalisé son achat. La transaction ne s'était pas réalisée. Il avait voulu acheter, mais on avait refusé de le servir !

Comme le vendeur lui avait posé la question-clé de savoir s'il préférerait le modèle avec des boutons à gauche de la machine, ou bien à droite (question d'aiguillage permettant de *closer* la vente), mon

père avait en retour demandé si la machine pouvait être endommagée si un enfant venait à tourner l'un d'entre eux durant le fonctionnement... Le vendeur avait manifesté son impatience, indiqué que d'autres clients attendaient d'être servis - avant de l'envoyer sur les roses... Mon père avait demandé à l'accueil à ce qu'un autre vendeur lui soit dévoué. Le responsable du magasin s'était alors manifesté, du haut d'une mezzanine, accoudé à la rambarde, et lui avait expliqué que le magasin refusait désormais de le servir. Il posait trop de questions... Il n'était pas un client rentable ! Pour franche et brutale, telle fut l'explication donnée.

Ce petit incident n'est-il pas révélateur d'un certain malaise ? Un équilibre n'est-il pas ébranlé ?

Le sens du service, le bon vieux sens du service, celui que ceux de moins de *deux fois* vingt ans ne peuvent pas connaître, tend à se raréfier, sinon à disparaître. Les gens ne sont plus disponibles. Pour tout renseignement, on vous renvoie ailleurs, à l'oracle - Google. Vous n'avez qu'à chercher : tout est dans les rayons !

Quant à cette difficulté d'obtenir certains services, tenons-nous en aux demandes de devis... Combien de propriétaires désillusionnés s'en remettent ainsi quotidiennement à leur syndic afin de leur indiquer le fournisseur qui acceptera, enfin et malgré tout, d'accepter de venir visiter leur cuisine, ou leur hall d'entrée ? Comme il se doit, un éventail de prestations, autrefois gratuites, sont désormais payantes. Signe des temps, parmi d'autres, la rédaction des compromis fait l'objet, depuis quelques temps, d'une facturation de la part des notaires.

Or donc, le monde dans lequel nous vivons, est peuplé de gens de plus en plus exigeants, revendicatifs. Davantage centrés sur eux-mêmes, peut-être. Et pressés ! Ils veulent tout - et tout de suite. Accessoirement, ils savent mieux ce dont il retourne que vous, le professionnel. Un médecin me confiait qu'il ne lui est pas exceptionnel de voir des patients apparaître dans son cabinet, lui expliquant – au diable l'anamnèse ! au diable le diagnostic ! - de ce dont ils souffrent exactement. Son rôle se bornerait à enfilez des perles médicinales glanées çà et là sur le web, et à prescrire sous la dictée.

En copropriété, ce type de comportement, générateur des meilleurs quiproquos, ne nous est pas inconnu.

En AG, combien de fois ne nous est-il pas donné d'entendre un juriste du dimanche prendre la parole afin de déclamer certaines dispositions, dont il détient seul la clé du secret... jusqu'au moment où il vous sera permis de lui expliquer que si ces lois s'appliquent sans doute en France, la copropriété est, jusqu'à nouvel ordre, régie par les lois belges. Et, accessoirement, quand bien même en France, ces articles ne se seraient, en l'espèce, nullement d'application... Récemment, dans le même registre, j'ai été confronté à un copropriétaire nouvel acquéreur qui m'a signifié refuser de payer la reconstitution de sa part dans le fond de roulement permanent, se prévalant, avec conviction, d'une argutie des plus admirables...

Une première occurrence : l'extra-mile

La question centrale se soulève donc sur ce jeu d'ajustements, cet équilibre toujours instable entre la notion de service - ou plus exactement sur les attentes réciproques qui façonnent sa réalité. Sans lorgner vers une métaphysique de la main invisible, dont le cadre dépasserait celui d'une simple réflexion, cette conception pourrait, sans doute, être définie telle l'élasticité entre l'expectative de services corollaires d'une demande, et la prédisposition à fournir ces mêmes services divers, accompagnant l'offre elle-même. Une approche succincte de quelques

La mission du syndic, définie par les textes, se suffit amplement à elle-même. La seule chose que le syndic vend, c'est son temps.

termes, incidemment empruntés à d'autres cultures, nous aidera à en saisir certains contours.

Un terme qui cristallise assez bien, je pense, une occurrence de cette expectative, est celui d'*extra-mile* (soit l'expression *go the extra mile*). Il s'agit d'un substantif courant employé en anglais, à telle enseigne que certaines sociétés commerciales outre atlantique, dont nombre d'agences immobilières, en ont fait leur propre appellation commerciale. On éprouvera assez de peine pour en trouver l'exact équivalent en français. Le recours à une paraphrase s'avère nécessaire. On parlera d'*effort supplémentaire*, de *se surpasser*... Ou encore, dans un élan empreint d'une malicieuse résignation : *Allez, parce que c'est vous !*...

Dans une approche intrinsèquement commerciale, basée sur une réponse à des besoins divers du client, le terme est souvent annoncé de façon prophylactique par le prestataire lui-même, tel ce courtier immobilier canadien : si vous comptez vendre votre maison, appelez-nous ! Nous sommes toujours prêts à parcourir l'extra-mile !

Une seconde occurrence : le jeitinho

Au Brésil, le substantif portugais *favorzinho*, répond assez bien à cette notion, tandis que le terme *jeitinho* recouvre un champ de signification beaucoup plus large, puisqu'il peut inclure, au-delà de l'effort supplémentaire, un recours au système D...

Je me souviens ainsi, entre mes souvenirs personnels, m'être égaré, à la nuit tombante dans une grande ville du "Nordeste". Il faisait noir, les rues étaient désertes. À l'époque le GSM n'existait pas encore... Voilà qu'un autobus passe ! Je me retrouve à l'intérieur. L'autobus était bondé comme un œuf. J'essaye d'expliquer le quartier vers lequel je dois me rendre. Les gens autour de moi relaient l'information au *cobrador* qui lui-même explique au chauffeur – car je me retrouve serré au milieu des passagers. *Eta ! seu moço*, où vas-tu exactement ?

Aussitôt, au milieu d'un crissement de frein, la *lotação* fait demi-tour, jetant la moitié des voyageurs dans les bras des autres. Et, au terme de près d'une demie heure d'un trajet sans arrêt, et mené à tombeau ouvert, on me fait descendre... Je me retrouve pile devant mon hôtel. Je comprends enfin que le chauffeur avait effectué un détour à travers toute la ville, un détour aussi large qu'improvisé, uniquement afin de me rendre service. La dernière image qui subsiste, la plus imprimée dans mes souvenirs, est celle des passagers au redémarrage de la *lotação*. Derrière les vitres, je vois des sourires, des pouces levés...



Le statut de notre profession

Au-delà des préceptes de cette anecdote - qui illustre la parabole biblique de la brebis égarée et du troupeau - entrent en considération des exigences propres à une époque, une culture, une profession. En parité, entrent en considération l'importance à accorder aux sentiments profonds et cachés des êtres, lesquels exercent des tensions sur le concept d'élasticité du sens du service. A la fraternité authentique du chauffeur, et de l'ensemble des passagers de la *lotação* brésilienne, se joindront des besoins qui reposent, entre-autres, par exemple, sur une forme de cupidité – un besoin compulsif d'obtenir un service *pro-bono*, d'en obtenir plus pour son dû... Cette dialectique se reflétera essentiellement au niveau du statut de notre profession. Si l'on considère que le syndic doit s'attacher à satisfaire des besoins (exprimés ou cachés), on entre dans un schéma dans lequel les services rendus, quels qu'ils soient, deviennent le motif de l'exercice.

In fine, dans ce cas de figure, on en vient, sous couvert de satisfaire des besoins, et puisqu'il s'agit donc de "rendre service", à accomplir des prestations qu'il ne fallait pas prêter, à l'image de ce zélé chauffeur. Et, en retour des choses, à omettre d'effectuer des prestations qu'il fallait accomplir, au détriment des intérêts de la copropriété les plus évidents. Transposée dans le domaine qui nous préoccupe, il n'est pas certain que les propriétaires démontrent la même mansuétude que les passagers bahianais.

Dans cette même logique, des honoraires basés sur une perception de la valeur des services attendus, se traduisent par une immanquable insuffisance de prestations nécessaires. Un cercle vicieux est mis en place, dont l'axe tourne précisément sur cette conception de service évalué sur les attentes et les besoins commerciaux. Un quiproquo se déroule dans lequel les copropriétaires qui estiment que les syndics n'offrent pas suffisamment de services n'apparaissent pas plus sots que les syndics qui pensent que les copropriétaires pourraient offrir davantage d'honoraires.

Ce genre d'écueil ne pourrait-il pas être évité si l'on considérait définitivement que le syndic n'a pas à présenter de services, tels des *services à la carte*, mais à remplir une *mission légale précisément définie* ?

Lorsque l'apport d'un carnet d'adresses devient source d'une plus-value

Conséquence de ces tensions toujours plus vives, plus palpables, aujourd'hui, l'apport d'un carnet d'adresses fournisseur représente en lui-même une réelle plus-value.

Tandis que dans mon appartement, j'achève de suspendre les voilages dans leur rail, je reçois l'appel d'un corps de métier. Il m'appelle pour me dire qu'il m'a envoyé un devis par la poste – l'ai-je bien reçu ? Ce toiturier est un homme mince, déjà assez âgé, toujours de bonne humeur, toujours alerte. Une manière d'apesanteur lui permet de sauter sur un pan, de se rattraper d'une main à une corniche, et d'accéder aux recoins les moins accessibles. En revanche, il n'est pas très à l'aise avec Internet. Il travaille, selon ses propres termes, à l'*ancienne*.

Pour cette toiture plate et classique, deux devis me sont déjà parvenus, émis par des fournisseurs proposés par quelques copropriétaires. La copropriété n'a d'autre choix que de remplacer toute la toiture... Comme me l'a expliqué l'un d'eux, agenouillé en bord du chenal, les replis sont tournés malencontreusement dans le mauvais sens. L'eau ne peut s'écouler. De toute façon, la toiture arrivait en bout de course. Il faut tout remplacer... Mon toiturier a un avis différent. En d'autres dossiers, il a conseillé, et eu l'honneur de mettre en œuvre le remplacement complet de l'étanchéité. Ici cependant, il me conforte du bon état général des matériaux. L'infiltration est causée par un arrêt-gravier posé en dehors des règles de l'art. Ce ne sera pas un grand travail de rétablir les éléments. La copropriété en sera quitte pour une réparation ponctuelle - un petit montant. Je lui confirme que son courrier, accompagné d'un petit rapport et de quelques photos m'est bien parvenu. L'assemblée n'aura sans doute guère de difficulté à se prononcer...

Les aptitudes essentielles à l'exercice de notre profession, la compétence et le dévouement, ne s'exercent que dans un contexte de sérénité, exempt de toute pression commerciale. Elles transcendent et annihilent, à mon sens, toute approche basée en outrance sur les besoins du consommateur.

La mission du syndic, définie par les textes, se suffit amplement à elle-même. La seule chose que le syndic vend, c'est son temps.

Marc Vanham

Planète copropriété

à la Mairie de Paris

Le colloque "Regards croisés sur l'avenir de la copropriété" avait pour objectif de confronter les expériences et les approches des villes (notamment françaises, québécoises et belges) dans le domaine de la copropriété, pour en extraire les bonnes pratiques et formuler des recommandations concrètes auprès des acteurs publics et privés (propriétaires ou prestataires).

Cet événement visait également à améliorer la collaboration entre ces acteurs privés et les villes pour valoriser la mise en place d'outils utiles (communication, évaluation, formations, référencement, financement...) à l'usage de ces villages verticaux que sont les copropriétés.

La journée fut un véritable succès et les délégations ont pu exposer de nombreux points de vue sur le sujet ; le tout dans un climat très amical et avec la ferme intention de rechercher, innover et répandre tout ce qui peut être mis en place afin d'améliorer la qualité de la vie en Copropriété.

La présence de Nicolas Watillon en sa qualité de Vice-président de l'IPI a été remarquée pour sa première visite hors de nos frontières.

Les prochaines étapes : L'édition d'un livre blanc retraçant l'ensemble des actes du colloque et une nouvelle réunion en Avril 2018 à Bruxelles. Celle-ci permettra de mettre l'accent sur la formation des syndics et des courtiers à la gestion des immeubles passifs et également de mettre à l'honneur des développements immobiliers d'importance. Federia fait dès à présent appel aux membres syndics et courtiers qui souhaitent rejoindre le comité organisateur qui sera constitué à bref délai.

Jean-Pierre Lannoy

Président du Comité scientifique du CEFIM



Avec le FS 323 vous êtes sur la bonne voie

**pension
complémentaire**

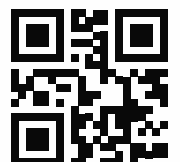
**budget de
formation
individuel**

**prime de fin d'année
et primes syndicales**

**coaching et
accompagnement
de carrière**



Avec le Fonds Social 323 vous êtes toujours sur la bonne voie pour avancer dans votre carrière. Pas seulement avec la locomotive de nos formations, mais aussi avec le wagon du coaching et de l'accompagnement de carrière, de la pension complémentaire et la prime de fin d'année et les primes syndicales et budget de formation individuel. Horaires des trains sur www.fs323.be



Les relations de bon voisinage



Malgré plusieurs recherches, impossible de savoir pourquoi nos amis français ont décidé de fêter la Fête des Voisins à un moment différent du nôtre. Un peu regrettable et étonnant alors que l'objectif de l'initiative est, avant tout, de mieux se connaître et surtout souligner l'importance de cette relation dans la ville qui, à regrets, est fréquemment teintée de solitude et d'isolement. Un portail français a décidé de s'intéresser quant à la qualité de ces relations de bon voisinage.

Une bonne initiative mais un succès mitigé

L'initiative a été lancée en 1999 par l'association Immeubles en Fête et est largement connue du grand public. Cependant, pour la majorité des sondés (61,1%), aucune fête n'est organisée dans leur quartier. Pour les autres, l'engouement pour la Fête des Voisins semble mitigé puisque 17,6% d'entre

eux s'y rendent seulement s'ils n'ont rien d'autre de programmé, 12,6% refusent d'y mettre les pieds, et à peine 9% y participent chaque année !

Des voisins qui se connaissent assez mal

Si 55,6% des sondés souhaiteraient mieux connaître leurs voisins, les 44,4% restants n'envisagent pas de resserrer les liens. D'ailleurs, 22% des personnes interrogées ignorent le prénom de leurs voisins ! Pour autant, 36,4% d'entre eux connaissent le prénom de tous leurs voisins et cela dépend.

De façon générale, un certain désintérêt envers les habitants du même quartier semble être de mise pour une bonne partie des personnes interrogées. En effet, les deux tiers du panel (64,3%) reconnaissent échanger de simples banalités avec leurs voisins. Viennent ensuite à égalité (13,2%), les demandes de services et les invitations entre voisins.

Quant à l'ambiance qui règne dans le quartier, les réponses sont encore une fois clairement tranchées : deux tiers du panel (64,8%) affirment que le calme

1- Etude, réalisée en Avril 2017 et à laquelle 1370 personnes ont répondu.

représente le climat majoritairement présent, et 27,8% ressentent une atmosphère d'indifférence. Le reste des réponses se partagent de façon équivalente entre "la joie" et "la discorde".

Les relations de voisinage semblent plutôt au beau fixe

Les deux tiers du panel (65,7%) déclarent entretenir des relations cordiales. Les qualificatifs "moyennes" (18,8%) et "très bonnes" (11,6%) arrivent respectivement en seconde et troisième position. Les mauvaises relations de voisinage ne représentent qu'à peine 4% des réponses : un constat rassurant... Un résultat à nuancer, puisque 33% des répondants indiquent avoir déjà eu une dispute avec un voisin !

Pour le trio des tensions cités, nous retrouvons, en tête, les bruits de travaux qui sont largement décriés par 27,6% des sondés. Le son assourdissant d'une perceuse dès 8h du matin a, en effet, de quoi en énerver plus d'un ! En seconde position, ce sont les animaux (22,2%) qui constituent les nuisances les plus désagréables. Quand on sait que près d'un foyer sur deux possède au moins un animal de compagnie en France, on peut aisément comprendre que les

odeurs, aboiements et autres désagréments sont susceptibles de déranger certains habitants. Ensuite viennent les nuisances causées par les fêtes.

À la recherche du voisin idéal

Les 3 qualités les plus appréciées chez son voisin sont la discrétion (45,4%), la courtoisie (31,1%) et la serviabilité (17%). A l'inverse, le voisin que tout le monde redoute est mal élevé (39,3%), indiscret (25,9%) et collant (14,4%). "Chacun chez soi", telle semble être la devise adoptée par une grande majorité du panel, qui n'aspire pas spécialement à nouer de vraies relations avec ses voisins.

Se croiser dans le hall de l'immeuble, prendre l'ascenseur ou même échanger quelques mots le long de la clôture de jardin sont les relations de voisinage les plus communes. Pourtant, certains ont fait le choix de développer une réelle solidarité avec leurs voisins, tandis que d'autres préfèrent tout simplement les ignorer (Source : www.immonot.com).

Jean-Pierre Lannoy

Président du Comité scientifique du CEFIM



3 OUTILS POUR LES SYNDICS PROFESSIONNELS DÉVELOPPÉS PAR DES SYNDICS PROFESSIONNELS

ITEM SOLUTION SOLUTION WEB QUI VOUS AIDE POUR :	CRYPTO DES SOLUTIONS MÉTIERS INNOVANTES POUR :	UNE AIDE À LA COMPTABILITÉ (BPO) QUI CONSISTE :
<ul style="list-style-type: none"> ✓ planifier votre temps et optimiser vos actions. ✓ un moyen efficace et simple de communication entre les copropriétaires. ✓ mémoriser toutes les actions demandées au syndic et donne un statut du suivi de celles-ci. ✓ permet un suivi des contrats de maintenance de la copropriété ✓ archive les documents de la copropriété pour rendre l'information disponible en permanence et organisée par classeurs. ✓ convoquer les assemblées générales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ la solution pour la gestion des copropriétés et la régie locative ✓ la solution la plus poussée au niveau comptabilité des copropriétés et en régie locative ✓ l'Organiseur pour optimiser le fonctionnement de votre société d'administrateur de biens. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ à réaliser l'encodage et l'affectation comptable des pièces préalablement scannées et adressées par le syndic. Celles-ci seront accessibles en ligne à tous les copropriétaires en toute transparence ✓ à générer les décomptes, les budgets, les rappels de paiement, les ordres de paiement afin de permettre au syndic de prendre les actions utiles. ✓ une aide à la comptabilité disponible sur Item Solution et Crypto

DISTRIBUTEUR EXCLUSIF POUR LA BELGIQUE



BMC Tools SPRL, Av. Louise, 230/5 1050 Bruxelles
www.bmctools.be // info@bmctools.be

Wellianss :

le réseau immobilier bienveillant pour les courtiers IPI

Pourquoi avoir mis en place une coopérative d'agents immobiliers indépendants ?

Parce que le concept Wellianss (Votre agent immobilier particulier) n'existait pas. Nous voulons changer le regard du grand-public sur la profession.

Est-ce par réaction au développement de réseaux ou d'enseignes belges ou étrangères ?

Non, c'est juste pour répondre à un besoin du marché. Lorsque l'on aime profondément ce métier merveilleux, on a envie de l'exercer dans de bonnes conditions.

Avant Wellianss, il n'y avait que **deux possibilités** pour un agréé(e) IPI :

1) soit travailler dans une agence qui n'est pas la sienne

Pour un indépendant, travailler dans une agence qui n'est pas la sienne peut paraître fondamentalement incohérent. La concurrence interne est souvent rude, les horaires sont fixes, les dossiers imposés, un chiffre d'affaires à réaliser souvent excessif, des méthodes qui parfois ne nous correspondent pas du tout et "last but not least", on dépend de l'agence pour recevoir notre commission qui se réduit souvent à une peau de chagrin et démesurément faible par rapport aux heures de travail prestées.

2) soit créer sa propre agence

Créer sa propre agence n'est pas une mince affaire et comporte de sérieux risques financiers, sans parler du temps de management et de gestion de sociétés à investir en plus de son *core-business* pour faire tourner son affaire. De plus, il existe déjà un trop grand nombre d'agences immobilières, et se faire une place sur ce marché hyper-concurrentiel reste une tâche hardue et non garantie.

* Un Bonus Qualité de 10% lui est reversé par Wellianss après 12 mois si la qualité de son travail et ses notes sont excellentes. Dans le cas contraire, Wellianss veillera toujours à ce qu'il puisse s'améliorer sur le long-terme.

Aujourd'hui, il y a une 3^{ème} solution : rejoindre Wellianss

Wellianss permet aux courtiers agréé(e)s IPI d'être à la fois autonomes et de posséder leur propre fonds de commerce sans mise de départ, de recevoir leur commission directement de leur client (sans intermédiaire) tout en profitant des avantages d'un réseau immobilier comme la base de données partagée, la marque, les outils professionnels 2.0, le soutien humain, le réseautage. Tout cela sans les inconvénients des deux autres solutions : il n'y a pas de territoire interdit chez Wellianss ! Pas de vente, pas de redevance ! Les frais de commercialisation sont compris dans la redevance Wellianss qui n'est facturée qu'après l'acte de vente. Elle est seulement de 30% - 10%* = 20% pour une vente (et 10% pour une location). L'agent garde donc minimum 70% de sa commission.

C'est la seule redevance que l'agent immobilier paie, en échange de l'appartenance au réseau Wellianss, les dossiers amenés par Wellianss, tous les outils 2.0, les panneaux, les frais des portails immobiliers comme Immoweb, etc. S'il n'arrive pas à vendre le bien, il ne paiera aucune redevance à Wellianss. La seule chose qui est demandée chez Wellianss, c'est de respecter la déontologie et de satisfaire ses clients. Tout est expliqué sur pro.wellianss.com.

Votre démarche vise-t-elle à donner la possibilité aux jeunes agents immobiliers de se lancer dans le métier ?

Ce n'est pas le but premier, mais bien une conséquence. L'âge n'est pas un critère. C'est la passion du métier, l'intégrité et la fiabilité de l'agent qui comptent chez Wellianss. Nous sommes toutefois très sélectifs. Nous suivons très attentivement l'agent les premiers six mois afin de l'accompagner au mieux. Les agents immobiliers agréé(e)s IPI (inscription sur pro.wellianss.com), peuvent tout à fait poser leur candidature, quel que soit leur âge.

Les 3 valeurs clés des agents Wellianss sont : l'honnêteté, la fiabilité et la réussite.



Comment répondez-vous aux exigences des propriétaires vendeurs qui souhaitent que leur bien soit vu sur toutes les plateformes dédiées ?

Nous offrons une visibilité des biens équivalente voire supérieure à n'importe quelle agence immobilière. Mais il y a bien plus important que la "visibilité" des biens. Il y a la disponibilité de l'agent qui connaît réellement le dossier. A quoi bon avoir une énorme visibilité si l'agence est fermée ou si la ligne est occupée ou si l'agenda des visites est complet ?

Les propriétaires vendeurs veulent surtout tous une seule et même chose : **que leur bien soit vendu au plus haut des possibilités du marché.**

L'agent Wellianss a réellement le temps, et les moyens de tout mettre en oeuvre pour répondre à ce besoin. C'est pourquoi la satisfaction actuelle de nos clients est de 9,5/10.

Les agents Wellianss peuvent-ils collaborer ensemble et quels sont les outils mis en place afin de générer cette dynamique ?

Ils peuvent collaborer **mais c'est l'agent qui le décide, en toute liberté.** Nous nous réunissons aussi un jeudi par mois autour d'un lunch convivial. Les agents s'appellent beaucoup, l'échange d'expérience est déjà bien réel.

On a tous le même site internet, le même logiciel immobilier, le carnet d'adresses des demandeurs est commun, mais pas les coordonnées des propriétaires. Nous avons aussi un groupe privé Facebook, l'échange y est très facile.

Votre charte de qualité semble être un axe important de votre développement ?

C'est en effet la pierre angulaire de Wellianss. La charte de qualité Wellianss affine les détails opérationnels de la vie d'un agent courtier, et lui inspire un code de conduite qui part des besoins et des aspirations des clients propriétaires, candidats acquéreurs ou locataires.

Estimez-vous que l'agent immobilier ne réalise pas actuellement de bonnes prestations ?

Pas du tout. J'estime que l'agent immobilier courtier n'a pas souvent le bon environnement logistique, financier et psychologique pour réaliser les prestations commerciales telles que son client final le voudrait réellement. Tous les agents immobiliers IPI ont envie de faire correctement leur métier, j'en suis certaine. Seulement tous n'en ont pas la possibilité actuellement. Wellianss leur offre cette possibilité. Nous recherchons activement de bonnes candidatures.

Le métier de l'agent immobilier pourrait-il disparaître à bref délai ?

Le métier d'agent immobilier qui se limitait à jouer le rôle d'entremetteur a déjà disparu, depuis l'apparition des portails immobiliers comme Immoweb. Un agent immobilier IPI doit être un réel conseiller immobilier long-terme. Ce métier-là a un bel avenir devant lui et surtout chez Wellianss.

Interview de Céline Janssen
(welcome@wellianss.com)
par Jean-Pierre Lannoy

Président du Comité scientifique du CEFIM



FEDERIA

Un monde de services

Demande d'adhésion 2017

à retourner au secrétariat de Federia asbl
soit par courrier à l'adresse suivante : Rue de Rodeuhaie, 1 à 1348 Louvain-la-Neuve,
soit par mail federia@federia.immo

JE SOUSSIGNÉ :

Nom : Prénom :

Société /Agence :

N° Entreprise : N° I.P.I. :

Adresse postale :

Code postal : Localité :

Téléphone : Mobile :

Adresse mail :

SOUHAITE ADHÉRER À L'ASBL FEDERIA EN TANT QUE :

MEMBRE ADHÉRENT

STAGIAIRE

J'ai pris connaissance des articles 3.3 et 3.4 des statuts de Federia, comprenant les conditions d'admission au titre de membre Federia, et demande mon inscription.

Je prends note que la cotisation annuelle (2017) est de 300 € + TVA (membre adhérent) ou 75 € + TVA (pour les stagiaires).

JE M'INSCRIS EN TANT QUE :

COURTIER ET/OU

SYNDIC/RÉGISSEUR

Votre demande sera soumise au prochain conseil d'administration.

Date : Signature :



Votre bureau toujours sous la main? Simple comme une app!

L'app Omnicasa, une affaire pour vos affaires.



Rapide et sûre

Pas besoin de navigateur pour utiliser l'app Omnicasa, c'est plus rapide.
Offline? Faible réseau? Ça marche aussi.

Sans mot de passe et en toute sécurité.



Tous vos biens en un coup d'œil

Visualisez vos biens sur la carte, modifiez-les, liez-y estimations, contrats, devis... bref: gérez votre portefeuille au doigt et à l'œil.

Suivez le guide...

Depuis vos contacts, envoyez le lieu de votre prochain rendez-vous directement sur le GPS de voiture, sans devoir taper l'adresse sur le clavier.



Gérez votre agenda comme rien

Contactez vos prospects par téléphone, sms, email. Notez vos rendez-vous et consultez-en l'historique. Vous pouvez même ajouter des commentaires vocaux.



Des nouvelles du front ?

À tout moment, vous êtes en contact avec votre back-office. Une ligne directe qui vous fait gagner du temps... et des contrats.



Créez vos contacts en quelques secondes

...et de manière 100% fiable, grâce au lecteur de carte d'identité mobile. Nom, photo, adresse, numéro national : les données de votre interlocuteur sont enregistrées en un clin d'œil.



Ceci n'est qu'un échantillon des atouts de l'app Omnicasa. Et de nouvelles fonctionnalités s'annoncent !

Découvrez sans attendre le parfait alter ego de l'agent immobilier.

Contactez-nous: 02 318 16 16 • info@omnicasa.com

Avenue Louise 523
1050 Bruxelles
02 318 16 16
info@omnicasa.com

Commercial
Jean Marc Dumont
0486 18 05 21
jeanmarc@omnicasa.com





FEDERIA

Network Fuel Card



Vos avantages

Facilité d'utilisation

- Network Fuel Card vous permet d'accéder au plus grand réseau de stations de carburant de qualité. Chaque détenteur de la Network Fuel Card peut accéder aux **1.400 stations** de carburant Shell, Esso, Total et Q8 en **Belgique**, et plus de **22.000 stations** de carburant en **Europe**.
- La Network Fuel Card peut vous offrir divers services sur mesure par carte :
 - carte carburant nationale (Esso, Shell, Total & Q8)
 - carte carburant internationale (Esso, Shell et partenaires) valable également pour les péages en Europe
- La **Network Fuel App** vous permet de trouver instantanément les stations de carburant les plus proches, en un instant, où que vous soyez.

Bénéfices financiers

- La Network Fuel Card regroupe le plus grand réseau offrant **1400 stations de Belgique** à des **prix compétitifs**.
- Economisez également en **évitant des détours** pour faire le plein.
- Envoi d'une **facture TVA détaillée**, validée par les autorités fiscales pour vos frais de carburant et de péages.
- **Conditions exclusives** en tant que membre Federia.

Gestion de votre flotte en ligne

Shell Card Online, notre système Internet de gestion des cartes, vous offre de nombreuses fonctionnalités pour vous aider à optimiser la gestion de vos cartes carburant : commande ou blocage rapide de vos cartes, rapports de consommation du carburant, de transactions, d'anomalies, etc. Ce service est simple, intuitif et accessible 24h/24, 7j/7.

Questions ?

En cas de questions, veuillez contacter Federia au **+32 10 39 44 84** ou par email: **federia@federia.immo**

Profitez dès aujourd'hui des avantages de la Network Fuel Card et des conditions exclusives en devenant membre Federia !



www.networkfuelcard.be

