



# federiamag'

Les réflexions immobilières

NUMÉRO SPÉCIAL  
**CONGRÈS**

Le programme  
complet au centre  
du magazine !

## Votre premier Congrès Federia

Les vices cachés ► Page 12

Nouvelles réglementations ► Page 19

Vu de France ► Page 26



# IMMOCAUTION®

Votre garantie locative sans dépôt bancaire

**C'est simple, pratique et rapide !**

- Pas de dépôt en espèces
- Examen du locataire compris
- Garantie locative irrévocable

## Condictio®

PROTECTION JURIDIQUE BAILLEUR

**Votre tranquillité et vos bonnes relations  
avec vos locataires assurées.**



## EC-NET

**NOUVEAUTE  
OUTIL DE SOUSCRIPTION EN LIGNE**

Grâce à EC-Net, notre nouvelle plateforme informatique, vous pouvez dès à présent analyser vous-même la qualité de vos locataires et gérer leurs souscription de garantie locative ImmoCaution®.

L'outil EC-Net permet aussi de connaître le statut de tous vos dossiers en temps réel comme *par exemple :*

*accepté, refusé, garantie locative émise, ...*

Soutenue par beaucoup de professionnels comme Federia ou le SNPC, la garantie locative ImmoCaution® est simplement la meilleure solution de garantie locative disponible sur le marché.



**Proposez la meilleure garantie locative en Belgique** en vous enregistrant en ligne sur le site [www.immocaution.eu](http://www.immocaution.eu) comme intermédiaire et profitez immédiatement de tous les avantages de nos produits tant pour vous que pour vos clients bailleurs et locataires.

[www.immocaution.eu](http://www.immocaution.eu)

[www.condictio.eu](http://www.condictio.eu)

35A, Avenue John F. Kennedy L-1855 Luxembourg Grand-Duché du Luxembourg  
(Ouvert du Lundi au Vendredi de 9h00 à 18h00) Luxembourg +352 20 21 23 24-99 | Belgique +32 (0)25 88 27 63



FEDERIA

# édito

## COLOPHON

### ► Rédaction

Rédacteur en chef:  
Stéphane Kirkove

Comité de rédaction :  
Caroline Lejeune  
Jacques Carlier  
Eric Legrand  
Hugues de Bellefroid

Ont contribué :  
Jonathan Delhez  
Philippe Pierson  
Jean-Pierre Lannoy  
Me Olivier Brane  
Stéphane Kirkove  
Me Corinne Mostin

### ► Mise en page

[www.babaproductions.be](http://www.babaproductions.be)

### ► Publicité

[hugues.debellefroid@federia.be](mailto:hugues.debellefroid@federia.be)

### ► Éditeur Responsable

Federia asbl  
Rue de Rodeuhaie, 1  
B-1348 Louvain-la-Neuve  
Tél : 02 880 82 83  
[federia@federia.be](mailto:federia@federia.be)

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.

Chères Consœurs, Chers Confrères,

Ce numéro spécial du federiamag est dédié à notre congrès annuel ; après les succès des congrès de Federimmo et de Réflexions Immobilières, Federia investira Kinopolis Imagibraïne pour vous offrir un congrès ambitieux sur le thème **"Agent immobilier, stop ou encore !"**. Vous lirez dans ce numéro spécial des articles effleurant les sujets des divers workshops de cette journée incontournable pour vous, agents immobiliers de qualité.

Nous aurons la chance de confronter nos expériences avec nos **confrères français et canadiens**.

**Yves Van Ermen**, président de l'IPI, sera présent et répondra à vos questions.

Pas moins de **26 partenaires seront présents** pour vous présenter un large panel de produits liés à nos métiers.

Le temps de midi sera l'occasion de se retrouver autour d'un magnifique **walking-lunch**.

At last but not least... pour clôturer cette journée **nous vous offrons Spectre, le dernier 007**.

**Soyez présents le 27 novembre**, vous ne le regretterez pas.

Bonne lecture !



**Hugues de Bellefroid**  
Secrétaire général



**Le salon Homexpo fut une vraie réussite pour Federia et le CEFIM.** En effet, c'est en grand nombre que vous êtes venus nous rendre visite. Merci aux agents immobiliers présents.

**Homexpo**



# Les déjeuners de l'immobilier



FEDERIA

C'est à l'initiative de Déborah Vanesse et Caroline Lejeune que Federia organisait à Liège le Déjeuner Immobilier du 26 octobre dernier, en présence du président de l'IPI, Yves Van Ermen. Ce fut un succès. Les nombreux participants ont pu échanger dans une excellente ambiance confraternelle.





# Les petits déjeuners



▲ Le petit déjeuner du 30 octobre dernier au Bois du Cazier à Charleroi était **organisé à l'initiative de notre administrateur Eric Legrand. Madame Ornella Cencig, échevine de l'urbanisme de Charleroi**, accompagnée de son staff, nous a tracé les grandes lignes du projet ambitieux de revalorisation de la ville de Charleroi.

# VENDU

Mettez toutes les chances de votre côté pour **VENDRE RAPIDEMENT!**



**4x plus de visiteurs**  
que la concurrence



**4 visites / seconde**  
en Belgique



**280.000 visites / jour**  
sur le site web



**70.000 visites / jour**  
sur l'app mobile

**IMMOWEB**  
LE SITE IMMOBILIER PRÉFÉRÉ DES BELGES

  
[WWW.IMMOWEB.BE](http://WWW.IMMOWEB.BE)

# La formation continue des agents immobiliers, le grand défi

Après une année d'activité, il est temps pour le CEFIM de tirer un premier bilan afin d'évaluer plus précisément les atouts et les faiblesses du système de formation continue qui a été mis en place à destination des agents immobiliers. Ce diagnostic s'impose amplement et est nourri par les nombreux retours que nous avons collationnés tout au long de ces douze derniers mois, où chacune des 150 formations organisées par notre bureau a permis de générer de multiples échanges. L'analyse même des évaluations auxquelles nous accordons une importance toute particulière révèle une demande en formation grandissante. Mais quelle formation ? C'est le rôle du comité scientifique de cerner les contours de ce que sera le métier de l'agent immobilier de demain.

Puisque nous parlons d'immobilier, faisons un bref état des lieux. Tout d'abord, force est de constater que le métier d'agent immobilier est en pleine mutation. Nous assistons à une course aux nouvelles technologies qui ne cesse de s'immiscer dans chacune des étapes de la vente ou de la gestion d'un bien. Si ces outils sont capables d'assister le travail de l'agent, encore faut-il pouvoir les maîtriser et les utiliser à bon escient, faute de quoi ces investissements manqueront d'être exploités à leur pleine puissance et finiront peut-être au placard.

Comment vont s'adapter, face à ces mutations qui s'accroissent, les courtiers, les syndics, les régisseurs de demain ?

Ensuite, si l'on fait une photographie de l'offre de formation existante à travers le CEFIM, l'on peut aisément extraire un constat : les formations techniques sont

très largement plébiscitées par un public d'agents immobiliers qui cherchent avant tout à professionnaliser leur discours face à des clients rendus de plus en plus exigeant. Les matières techniques sont souvent considérées, à juste titre, comme primordiales tant les désordres que peuvent subir les immeubles sont nombreux et trouver leurs sources dans des pathologies extrêmement variées. Imagine-t-on le futur agent immobilier devenir une sorte de polytechnicien ? Un "super agent" capable - non plus seulement de constater - mais de comprendre et d'apprécier la gravité d'un désordre afin de prescrire efficacement les interventions qui s'imposent ? En réalité, beaucoup d'agents en sont déjà là. La plupart d'entre eux ont acquis ces compétences de par leur expérience professionnelle. Malgré cela, la demande en formations techniques n'a jamais été aussi insistante, et le CEFIM entend bien générer toujours plus de sessions axées sur la pratique.

La demande ne s'arrête cependant pas aux compétences techniques. Les questions relatives aux baux, à la déontologie de l'agent immobilier, la fiscalité ou les principes qui régissent les assemblées générales de copropriétaires sont largement abordées au cours de nos formations qui ne manquent pas de réunir toujours plus de professionnels.

En définitif, il est difficile d'imaginer que la formation initiale de l'agent immobilier puisse apporter toutes les réponses nécessaires, tant les évolutions sont multiples et rapides. Tout professionnel de l'immobilier s'insère dans un cadre fait de contraintes et de défis, alors que qu'une série de changements bouleversent les habitudes et la manière qu'à chacun d'organiser son temps et la manière dont il travaille au quotidien. **Faire face à ces bouleversements ne peut se faire qu'en complétant la formation initiale et l'expérience acquise sur le terrain par la formation continue.** Celle qui, dans cette société de progrès, permettra à l'agent immobilier de demain de développer encore ses capacités, à se montrer toujours plus professionnel, et surtout d'évoluer dans un environnement de travail qu'il comprend et

*Le CEFIM compte bien tirer parti de l'expérience des autres pays pour la formation continue.*



qu'il maîtrise et dans lequel il n'aucune crainte à se projeter. À défaut, il est facile d'entrevoir l'idée qu'un individu qui n'entreprend pas les démarches nécessaires pour s'armer face aux changements subira son travail plus qu'il ne le contrôle, tant chaque défi qui se présentera à lui sera vécu comme une source de tension permanente...

La mission qui anime chaque personne engagée dans le CEFIM est bien de proposer de compléter ce duo formation initiale / expérience par de la formation professionnelle de haute qualité, basée sur les besoins d'aujourd'hui et de demain d'un agent immobilier appelé à devenir un véritable couteau-suisse. Rappelons, si cela était encore nécessaire, qu'il faut continuellement lutter contre la perception parfois douteuse que peut avoir le grand public à l'égard de l'agent immobilier. Se former, c'est agir collectivement pour améliorer cette image et augmenter encore la qualité que chaque professionnel place dans son travail.

Enfin, le CEFIM compte bien tirer parti de l'expérience des autres pays dans le domaine de la formation continue. La France et le Canada sont régulièrement cités en exemples lorsque l'on évoque les moyens injectés dans la formation des agents immobiliers

tout au long de leur carrière – voyons à ce sujet l'avance qu'ils prennent en matière d'acquisition de nouvelles compétences, de la formation à distance, des évaluations formatives et bilan des compétences à mi- carrière. Nous sommes, au CEFIM, convaincus de l'absolue nécessité de s'inscrire dans un réseau dépassant les frontières belges et viser la mise en place de formations d'excellence en partenariat avec nos voisins européens et au-delà. Ce pari de l'excellence se gagnera grâce à la mutualisation des moyens et des connaissances, tout en gardant ce qui fait notre spécificité en matière de formation, à savoir l'importance de la rencontre entre confrères et consœurs, car c'est d'abord en partageant ses expériences que nous apprenons.

**Jonathan Delhez, Coordinateur du CEFIM**  
Retrouvez-nous lors du Congrès Federia

# Planète copropriété, l'exemplarité est à notre portée

A l'issue de nombreux échanges, Federia a émis le souhait de pouvoir œuvrer à la constitution de "Planète Copropriété Belgique".

**S**ensibilisé par la problématique de l'efficacité énergétique dans les copropriétés et en vue d'inciter ses membres, tant syndicats que régisseurs, à encourager les copropriétaires à réaliser des travaux ayant pour objet une diminution des consommations d'énergies, Federia devait s'impliquer sans attendre dans cette démarche !

Prenant exemple sur la France et ses multiples initiatives développées sur le sujet, Federia entend devenir également un acteur majeur et pouvoir s'intégrer dans ce large débat comme a pu le réaliser l'ABSA il y a quelques années à travers sa participation au Consortium Européen Trainrebuild.

De ces multiples rencontres a germé l'idée de créer, en collaboration avec Planète Copropriété France, une antenne autonome en Belgique.

## Mais quels sont les objectifs de Planète Copropriété ?

L'association a pour objet de réaliser et soutenir toutes actions concourant à l'amélioration de la performance énergétique des immeubles, ainsi que de supporter tout ce qui peut contribuer à une démarche de développement durable dans les copropriétés.

- Pour améliorer les règles de fonctionnement des copropriétés par des propositions motivées auprès des pouvoirs publics.
- Pour mettre à disposition des copropriétés et des copropriétaires des experts reconnus et qualifiés.
- Pour constituer des groupes de travail réactifs (financements et évolutions réglementaires, numérique, expérimentations et opérations remarquables, biodiversité et copropriété, audits et diagnostic, etc.).
- Pour analyser les copropriétés dans le monde et en tirer les enseignements adéquats pour tendre vers une gouvernance plus efficace.
- Pour organiser des colloques sur le développement durable des copropriétés en Europe.

## CONGRÈS

A l'occasion du Congrès Federia du 27 novembre 2015, Laurent Dumas, Vice-Président de Planète Copropriété exposera quelques outils intéressants à l'usage des syndicats, dont le Bilan Initial Partagé qui constitue la première étape d'une véritable politique d'économie d'énergie à générer au sein de toutes les copropriétés, de la plus ancienne à la plus récente.

Il est dès à présent fait appel aux membres de Federia souhaitant s'impliquer sur ce sujet car au-delà des consommations énergétiques, il conviendra pour le futur de générer une sensibilisation bien plus large pour pouvoir attribuer à certaines copropriétés, indépendamment de leur âge, la qualification de "copropriété verte".

Il convient en outre de se rappeler que la gestion d'un immeuble passif suppose également des qualifications plus pointues...

Jean-Pierre Lannoy

Administrateur Planète Copropriété France



Le contexte **idéal** pour  
**augmenter** votre notoriété

**IMMOBILIER & HOME**

Provinces de **Namur**  
& **Brabant Wallon**

Dossier réalisé par la région publicitaire - Supplément au journal du 12 novembre 2015

**lavenir.net** **PROXIMAG**

**Magazine dédié à l'habitat**  
Encarté dans  
L'Avenir et intégré  
dans Proximag  
8 x/an

Rénovation

Retrouvez votre  
magazine en ligne sur :  
[www.lavenir.net](http://www.lavenir.net)  
Onglet **Namur**  
et **Brabant Wallon**

Prochaines éditions: 18/02: Spécial Batibouw - 17/03: Spécial aménagement intérieur/ déco

**l'avenir**  
ADVERTISING

[www.laveniradvertising.com](http://www.laveniradvertising.com)

# Vices cachés : une notion à rappeler

**D**éfinis par les articles 1641 du Code Civil qui précise que : *"[...] le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise ou n'en n'aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus"*.

Le vendeur pourra s'exonérer de cette obligation si elle est mentionnée en tant que telle dans l'acte authentique de vente. On constate dans la pratique que cette stipulation devient à ce point habituelle que l'on oublie que l'acquéreur peut la négocier.

Quelques exemples de vices cachés, tout en sachant que tout est une question de cas d'espèces : ainsi peut-on citer la présence de mères, une humidité ascensionnelle, un problème d'égouts, et autres...

Rappelons que l'action en garantie des vices cachés doit être introduite à bref délai et que cette notion est aussi sujette à appréciation. L'agent immobilier a dès lors une responsabilité dans les renseignements qu'il sollicite de son client et dans les informations qu'il communique au candidat acquéreur. Aussi est-il important que le courtier puisse disposer de notions techniques suffisantes de manière à identifier les conséquences éventuelles de l'état général du bien.

CONGRÈS

A l'occasion du congrès du 27 novembre, Me Frédéric Gauche, avocat spécialisé en droit immobilier et Glenn Fack, ingénieur, développeront ce sujet qui fera certainement l'objet de nombreuses questions de la part des participants.

**Jean-Pierre Lannoy**

Président du comité scientifique du CEFIM

Visitez  
notre stand

whise

# Demain C'est déjà aujourd'hui

Faites face aux challenges de demain grâce à **WHISE**

Venez découvrir toutes nos solutions professionnelles.



uCheck



uMail



uCall



uPhone

**WHISE** votre logiciel de courtage immobilier.

[www.whise.eu](http://www.whise.eu)

# FEDERIA FAIT CONFIANCE AU GROUPE COM2B

## POURQUOI PAS VOUS, PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER ?



### EBUSINESS | ECOMMERCE | EMARKETING

#### SOLUTIONS FLEXIBLES, ACCESSIBLES & INNOVANTES

Consultance, design & management de projets, installation & implémentation fonctionnelle, développement sur mesure, tests multi-supports, maintenance, support client & formations.

#### Augmenter vos ventes



#### Inbound Marketing



#### Mobiles & Communication Multi-channels



#### Production, ERP & Workflows



#### Finance, Business Intelligence, Kpi's Dashboard



#### Project Management & Support Portal



#### Ressources Humaines



**COM2B** GROUP  
A GLOBAL EXPERTS NETWORK

Contactez-nous  
+32(0)478.292.043

www.com2b.be  
info@com2b.be



FEDERIA

INSCRIVEZ-  
VOUS AU  
CONGRÈS SUR  
FEDERIA.BE/  
EVENT

# CONGRÈS FEDERIA 2015

## COMMENT S'INSCRIRE ? UNIQUEMENT PAR LE SITE WEB !

Vous recevrez, prochainement, une invitation par e-mail

► Vous cliquerez sur le bouton "Plus d'informations sur l'événement" ► Vous serez alors redirigé vers le site, à la page du Congrès ► En bas de page, trois possibilités s'offriront à vous pour vous connecter ► En fonction de votre choix, il vous suffira de suivre la procédure pour finaliser votre inscription jusqu'au paiement.

## PARTICIPATION AU CONGRÈS

(Vos collaborateurs et stagiaires sont également attendus)

Membres Federia	100 euros HTVA
Non-membres	200 euros HTVA
Stagiaire IPI, IFAPME / Étudiants	80 euros HTVA

Veuillez noter que seul le paiement effectif pour le **12 novembre** confirmera votre présence au Congrès. Une facture vous sera automatiquement envoyée par mail dès votre inscription enregistrée.

**LA PARTICIPATION AU CONGRÈS VAUT POUR 5H DE FORMATION IPI.**



Adresse du jour :

Kinepolis Imagibraïne  
Boulevard de France  
B-1420 Braine l'Alleud

T + 32 2 880 82 83  
federia@federia.be

[www.federia.be](http://www.federia.be)

08h30 - 09h15

ACCUEIL

## PARTIE I

09h15 - 10h30

*Sujet Courtier et Régisseur* ▶ *Salle Courtiers*

### Les pathologies techniques les plus fréquentes constatées dans les immeubles. Rappel sur la notion de vices cachés et les conséquences qui en résultent

Rôle de l'“Agent Immobilier Courtier” en sa qualité d'acteur de première ligne et de conseil des propriétaires vendeurs. Comment professionnaliser son discours ?

#### Animateurs :

**Monsieur Glenn Fack**, Expert judiciaire certifié et **Me Frédéric Gauche** du Cabinet d'avocats Decode à Wavre.

09h15 - 10h30

*Sujet Syndic* ▶ *Salle Syndics*

### Les besoins énergétiques des copropriétés : Faut-il encore sensibiliser les copropriétaires à l'efficacité énergétique ? Aperçu des technologies envisageables pour une Copropriété

Le bilan énergétique partagé : un partenariat entre les acteurs de la Copropriété (syndic- conseil de Copropriété et copropriétaires) le premier pas vers la Copropriété verte.

#### Animateurs :

**Monsieur Pascal Delpierre**, Expert ABEX - Thermicien et **Monsieur Laurent Dumas**, Planète Copropriété France.

10h30 - 11h00

PAUSE-CAFÉ

## PARTIE II

11h00 - 12h00

*Sujet Courtiers* ▶ *Salle Courtiers*

### Estimation ou expertise immobilière ?

De l'évaluation de l'agent immobilier à celle de l'expert immobilier ; aspects méthodologiques de l'expertise (objectivités, valorisations et interprétations des données) ; les pièges à éviter lors de la rédaction du rapport.

#### Animateur :

**Monsieur Alain Coppe**, Expert Immobilier Membre ABEX CIBEX - Formateur auprès de l'EFP Bruxelles.

11h00 - 12h00

*Sujet Syndics* ▶ *Salle Syndics*

### Syndic et Conseil de Copropriété : de la théorie à la pratique

Comment préparer et tenir les réunions tout en maintenant l'équilibre entre le respect des dispositions légales et la participation des copropriétaires à la gestion de la copropriété, une des clés de réussite de la mission du syndic.

#### Animateurs :

**Me Corinne Mostin**, cabinet d'avocat Newlex - **Emilie Somers** - Coxorange, Consultante en communication.

11h00 - 12h00

▶ *Atelier Régisseurs*

### Solvabilité du locataire

Comment s'en assurer tout en respectant les dispositions liées au respect de la vie privée et veiller aux intérêts du client bailleur ?

#### Animateurs :

**Martine Coppee**, Atradius  
**Alessandro Rizzo**, Eurocation  
**Me Fanny Coton** du cabinet Philippe & Partners

WALKING  
LUNCH &  
NETWORKING  
DE 12H15  
À 13H45

## PARTIE III

13h45 - 14h10

Interventions de  
**Monsieur Yves Van Ermen**, Président de  
l'IPI et de **Monsieur Nicolas Watillon**,  
Président de notre asbl Federia

## PARTIE IV

14h15 - 16h30

### AGENT IMMOBILIER, STOP OU ENCORE ?

"Nul métier n'est à l'abri d'un jour disparaître". Tel pourrait être le titre de ce vaste débat qui sera rehaussé de la présence d'invités internationaux qui, forts de leur expérience, attesteront de la constante évolution du métier d'agent immobilier.

S'il est incontestable que les outils de communication constituent un des piliers de son activité, il n'empêche que l'agent immobilier du futur trouve sa place en se qualifiant de facilitateur à la vente ou à l'achat d'un bien immobilier. Il lui appartient à présent d'exploiter, d'interpréter et de valoriser l'information contenue dans ces outils.

Dès lors c'est bien à partir de cette maîtrise qu'il génère la plus-value de son intervention et obtient sa reconnaissance du public et de ses clients.

De l'attente des clients et des copropriétaires à la vision futuriste du métier en passant par les outils de formation, les échanges interactifs avec les participants auront pour objectif de générer une réflexion interactive sur l'orientation quotidienne de nos activités.

### Le panel des invités :

- ▶ **Me Yves Joli Cœur**  
Avocat émérite au Barreau de Montréal
- ▶ **La plate forme Centris** régulant les  
activités de courtage au Québec
- ▶ **Me Olivier Brane**  
Avocat honoraire au Barreau de Paris
- ▶ **Monsieur Sylvain Levy Valensi**  
Directeur Général de Suptertiaire -  
Ecole de Formation de Paris
- ▶ **Monsieur Laurent Dumas**  
Planète Copropriété, France
- ▶ **Monsieur Léo Attias**  
Président de FIABCI, France

### Modérateur : Jean Pierre Lannoy

Président du Comité Scientifique du CEFIM

Le débat sera animé de manière dynamique par la présentation de 10 services, outils et démarches innovantes à travers les "180 secondes pour convaincre!", un pari pour les organisateurs d'initier cette formule à l'occasion du premier congrès de Federia.

A l'issue de ce débat, la signature d'une charte internationale de collaboration avec les intervenants étrangers sera signée visant à pouvoir mieux comprendre l'évolution du métier au-delà de nos frontières respectives.

16h30 - 17h00

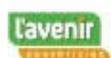
DRINK DE CLOTURE

17h00 - 19h20

Projection privée du film

SPECTRE

le dernier James Bond 007





Pour tous les agents immobiliers...

Ce à quoi vous  
êtes habitués



Ce que nous  
avons à offrir

Maintenant il y a [Shelterr.com](https://shelterr.com)



Les nouvelles réglementations  
en matière d'installations individuelles  
de chauffage et d'eau chaude :

## Une bonne précision s'impose !

**Une nouvelle règlement (UE) n° 813/2013 Ecodesign datant 2 août 2013 pour une entrée en vigueur au 26 septembre 2015 fixe les rendements minimaux à atteindre pour des installations de production de chaleur d'une puissance nominale totale inférieure ou égale à 400 kW.**

Les chaudières atmosphériques comme celles installées dans de nombreux immeubles sous le vocable de chaudière individuelle sont donc concernées.

Le législateur a toutefois prévu une dérogation reprise dans l'article 12, le bureau Deplasse précisant :

*"On compte dans l'Union près de cinq millions de logements disposant de systèmes non étanches raccordés à un conduit collectif. Pour des raisons techniques, les*

*dispositifs de chauffage des locaux par chaudière et les dispositifs de chauffage mixtes par chaudière existants ne peuvent pas être remplacés par des chaudières à condensation efficaces dans les logements équipés d'un système non étanche raccordé à un conduit collectif. Les exigences fixées par le présent règlement autorisent le maintien sur le marché des chaudières autres qu'à condensation spécifiquement conçues pour une telle configuration. Le but est d'éviter des coûts indus pour les consommateurs, de laisser aux fabricants le temps de mettre au point des chaudières conçues pour fonctionner à l'aide de technologies de chauffage plus efficaces et de donner aux États membres le temps de mener une réflexion sur les normes nationales de construction."*



Il est donc impératif de rappeler aux chauffagistes que :

- ▶ Pour les immeubles avec cheminées shunt où il n'est pas simple et aisé d'installer des conduits collectifs type CLV ou 3CE, on autorise le placement de chaudières atmosphériques.
- ▶ Les nouvelles chaudières à installer sont de type **atmosphérique**, c'est-à-dire à tirage naturel = sans ventilateur (type B11BS).

**Entre-temps, à toutes fins utiles, il convient de rappeler :**

# 1

Les cheminées communes sont exclues du scope du RE 813/2013 ce qui signifie qu'il n'y a pas urgence impérieuse telle que figurant dans la majorité des messages véhiculés dans le public.

# 2

Par contre, ce type de configuration ne permet pas de placer des appareils plus performants, avec les inconvénients consécutifs (certificat PEB moins "performant").

# 3

La réalité la plus fréquente en copropriété est l'absence de consensus (ne fût-ce que par cheminée) et dès lors la nécessité de proposer une transition progressive (permettant de remplacer peu à peu les chaudières d'un même conduit commun).

# 4

En conclusion, il est recommandé que le syndic :

- ▶ Evoque la situation en AG en vue de prendre un décision "politique" quant à l'avenir des installations.
- ▶ Insiste pour que tout propriétaire avise le syndic préalablement à tout remplacement de chaudière de manière à mieux identifier la situation technique de l'immeuble.
- ▶ Rappeler que les chaudières de chauffage central de plus de 20 kW doivent faire l'objet tous les 3 ans, en région bruxelloise, d'une attestation de contrôle établie par un technicien agréé. (région flamande tous les 2 ans, région wallonne tous les 3 ans de 0 à 100 kW inclus, tous les 2 ans plus de 100 kW)

CONGRÈS

Envie d'en savoir plus ? Monsieur Pascal Despierres animera un atelier lors du Congrès du 27 novembre 2015.

## Quand un partenaire fiable devient un partenaire de confiance

Voilà déjà quelques années que **Luminus** a développé un **partenariat fructueux** avec plusieurs agences immobilières. En quoi consiste-t-il? Chaque agent immobilier qui travaille avec nous présente Luminus à ses clients comme son fournisseur de gaz et/ou d'électricité préféré. Des dizaines de milliers de clients ont déjà répondu favorablement à cette proposition. Et profitent désormais de la fiabilité du service de Luminus, **deuxième plus important fournisseur d'énergie en Belgique**.

Vous souhaitez vous aussi **élargir votre offre de services** avec Luminus? **Appelez** sans attendre le **078/180 187** et laissez-nous vos coordonnées. Notre délégué Immo & Construction vous rappellera le plus rapidement possible pour vous expliquer personnellement comment vous et vos clients pouvez tirer profit de ce partenariat avec Luminus. Ou envoyez simplement un e-mail à [Immo&Construction@Luminus.be](mailto:Immo&Construction@Luminus.be).

Luminus est une marque et nom commercial de EDF Luminus SA



# Un rappel judicieux sur les compétences du conseil de copropriété et des relations avec le syndic

Extraits de l'ouvrage "Le syndic de copropriété" par  
Me Corinne Mostin, Edition Kluwer, 2012 :

*"Le conseil de copropriété, constitué par l'assemblée générale, et le commissaire aux comptes, désigné par celles-ci doivent rendre compte à l'assemblée générale.*

*Leurs missions respectives ne peuvent cependant pas être accomplies sans une collaboration effective avec le syndic, ne fut-ce que pour avoir accès aux pièces relatives à la gestion et aux documents comptables et obtenir tous les renseignements utiles à l'exercice de leur mission.*

*Anciennement appelé "conseil de gérance", la loi du 2 juin 2010 a transformé cet organe de contrôle du syndic en conseil de copropriété.*

*Ce changement d'intitulé n'est pas innocent et a été induit par la volonté du législateur de réduire les pouvoirs de l'ancien conseil de gérance à la seule mission de contrôle de la bonne exécution par le syndic de ses missions, l'objectif étant d'éviter toute immixtion des membres du conseil de copropriété dans la gestion assurée par le syndic.*

*Si l'objectif poursuivi peut se comprendre au regard de certaines pratiques antérieures, on peut toutefois se demander si les copropriétaires n'y ont pas perdu au change, si le conseil de copropriété limite son intervention à contrôler le syndic. A notre sens, cette mission de contrôle ne l'empêche pas de jouer encore un rôle de relais entre les copropriétaires et le syndic, pour autant qu'il ne cherche pas à s'immiscer dans la gestion assurée par le syndic.*



SANS ENGAGEMENT

DEMANDEZ UN  
**RENDEZ-VOUS**

## LA SOLUTION POUR LA GESTION ADMINISTRATIVE DE VOS LOYERS!



RÉDACTION DU  
CONTRAT DE BAIL



ENCAISSEMENT  
DES LOYERS



INDEXATION  
AUTOMATIQUE



COMMUNICATION  
EN LIGNE



RAPPELS ET MISES  
EN DEMEURE



PRIX FIXE  
PAR MOIS

Vous souhaitez offrir un service en plus à vos propriétaires, ou simplement gagner du temps en travaillant plus efficacement votre portefeuille de gestion, RentAssist est la solution.

La plate-forme met en corrélation propriétaires, agents immobiliers, locataires et avocats.

Plus d'info ou demande d'un rendez-vous via [www.RentAssist.be/federia15](http://www.RentAssist.be/federia15)



[www.RentAssist.be/federia15](http://www.RentAssist.be/federia15)

La gestion administrative de vos loyers.  
Simple, en ligne et transparent!



**RentAssist**

*“Formellement, il n’a donc plus la mission d’assister le syndic”*

*La loi du 2 juin 2010 redéfinit le rôle du conseil de copropriété et lui confie comme seule tâche de veiller à la bonne exécution par le syndic de ses missions. Formellement, il n’a donc plus la fonction d’assister le syndic.*

*Rappelons dès lors que le conseil de copropriété n’a aucun pouvoir décisionnel ni d’initiative dans la gestion de l’association et encore moins de représentation.*

*Le conseil de copropriété peut recevoir toute autre mission ou délégation sur décision de l’assemblée prise à une majorité des trois-quarts des voix, pour une durée d’un an, sans porter atteinte aux compétences impérativement reconnues à l’assemblée et au syndic. Ainsi, le conseil de copropriété ne peut se voir confier la mission de nommer le syndic, ce qui relève des pouvoirs de l’assemblée, ni représenter l’association des copropriétaires en justice ou se voir conférer le pouvoir de signature sur les comptes de la copropriété, ce qui relève des pouvoirs réservés du syndic. Il ne peut se voir confier le pouvoir d’agir en justice. La délégation ne peut porter sur l’exécution des décisions de l’assemblée ni sur la gestion des fonds.*

*Le conseil de copropriété se voit confier la rédaction d’un rapport semestriel circonstancié sur l’exercice de sa mission (art. 577-8/1, al. 2 C. civ.). Aucune sanction n’est toutefois prévue si ce rapport ne devait pas être établi. La responsabilité des membres du conseil de copropriété pourrait être mise en cause, s’il peut être démontré que leur carence a causé un dommage à la copropriété qui s’en plaint.*

### Le conseil de copropriété n’a aucun pouvoir décisionnel.

*D’un point de vue théorique, leur responsabilité pourrait, le cas échéant, être mise en cause par les copropriétaires en leur nom personnel, par le syndic ou par tout tiers, sur la base des règles de responsabilité extracontractuelle, dans les mêmes limites que celles évoquées à propos du syndic. Par conséquent, la victime devra dès lors démontrer que la faute commise constitue une violation à une règle générale de prudence ou la violation d’une norme légale ou réglementaire*

*Sur le plan pratique, cette hypothèse nous paraît peu probable, puisque les pouvoirs des membres du conseil de copropriété se limitent à un pouvoir de contrôle, sans aucun pouvoir de gestion”.*

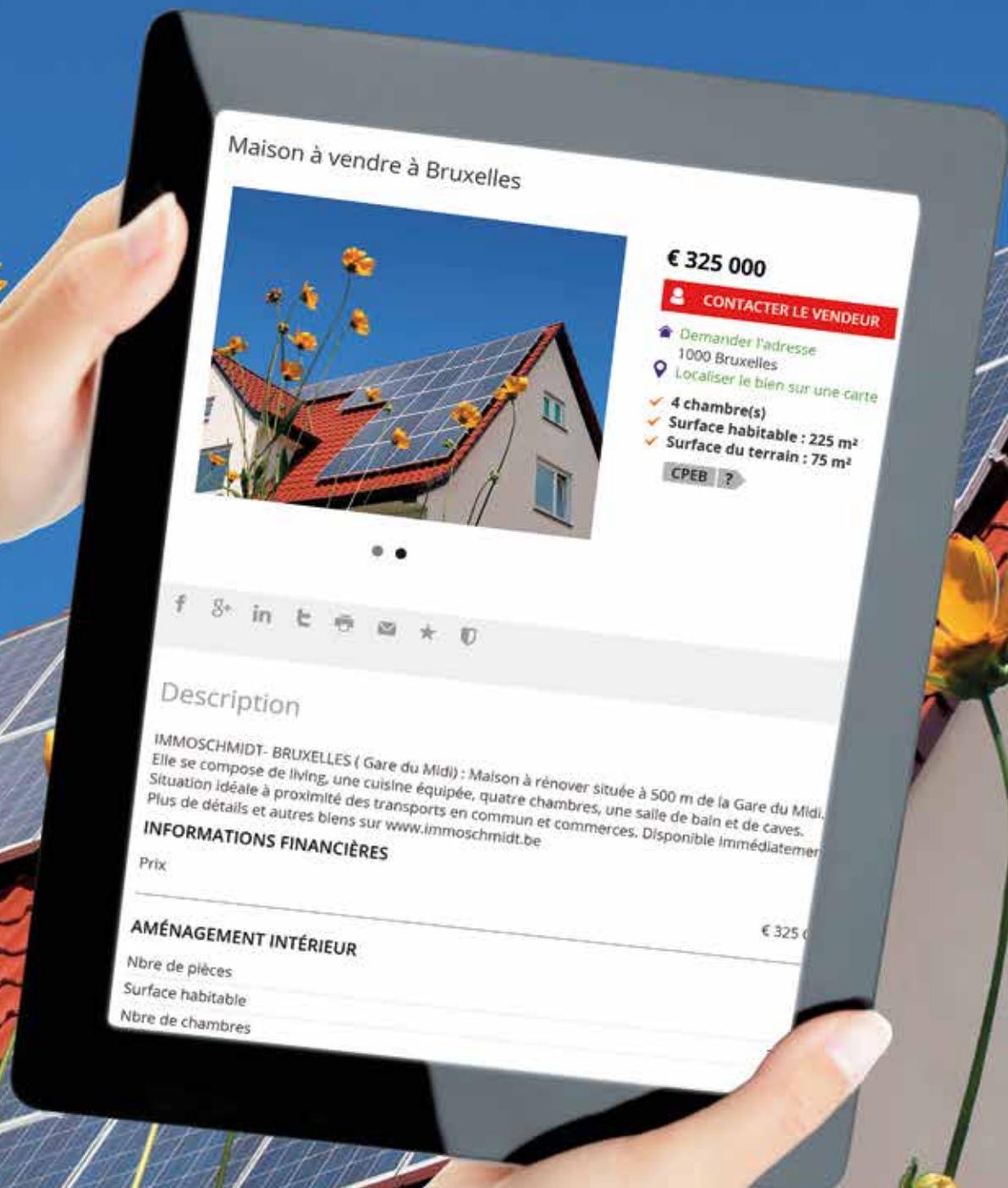
CONGRÈS

**Me Corinne Mostin pour la partie juridique et Madame Emilie Somers, Formatrice et consultante en communication, animeront un atelier de 11h00 à 12h00 durant le congrès Federia ayant pour thème :**

#### **Syndic et conseil de copropriété, de la théorie à la pratique**

Comment préparer et tenir les réunions tout en respectant l’équilibre entre d’une part le respect des dispositions légales tendant à réduire le rôle des membres du conseil de copropriété et d’autre part la participation des copropriétaires à la gestion de la copropriété qui constitue une des clés de réussite de la mission du syndic.

# IMMOVLAN.BE, LA RECHERCHE IMMOBILIÈRE AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS



Maison à vendre à Bruxelles



€ 325 000

[CONTACTER LE VENDEUR](#)

- [Demander l'adresse](#)  
1000 Bruxelles
- [Localiser le bien sur une carte](#)
- ✓ 4 chambre(s)
- ✓ Surface habitable : 225 m<sup>2</sup>
- ✓ Surface du terrain : 75 m<sup>2</sup>

CPEB ?



## Description

IMMOSCHMIDT- BRUXELLES ( Gare du Midi) : Maison à rénover située à 500 m de la Gare du Midi. Elle se compose de living, une cuisine équipée, quatre chambres, une salle de bain et de caves. Situation idéale à proximité des transports en commun et commerces. Disponible immédiatement. Plus de détails et autres biens sur [www.immoschmidt.be](http://www.immoschmidt.be)

## INFORMATIONS FINANCIÈRES

Prix

€ 325 000

## AMÉNAGEMENT INTÉRIEUR

- Nbre de pièces
- Surface habitable
- Nbre de chambres

# Insécurité et incivilités dans les copropriétés : les réponses !

Les gestionnaires de copropriété et les copropriétaires se plaignent de l'incivilité, de l'insécurité et parfois des délits correctionnels ou des contraventions, des infractions commis dans les copropriétés. Comment lutter contre ces fléaux ?

Ils sont parfois identiques à ceux que commettent les habitants des immeubles sociaux. **Syndics de copropriété, gestionnaires, bailleurs sociaux** ont leur part à prendre dans ces luttes républicaines contre l'insécurité et ils ont un rôle social à jouer souvent méconnu mais utile ! Ils feront ainsi en sorte de conduire les immeubles dont ils ont la charge vers des "copropriétés exemplaires".

**Rappelons que le Québec, la France et la Belgique sont désormais unis pour une même cause: définir ce que sont les copropriétés idéales. Pour pouvoir mieux comprendre ce mode d'habitation, l'Observatoire de la Copropriété Exemplaire Francophone (OBCEF) a récemment été créé.**

Sur le plan juridique, bailleur ou syndic de copropriété, ont un rôle de "conservation de l'immeuble" et doivent assurer la tranquillité sans trouble de l'occupant de l'immeuble.

Le syndic de copropriété, de par la Loi du 10 juillet 1965 est chargé d'administrer l'immeuble, de pourvoir à sa conservation, à sa garde et à son entretien.

Nul doute que ces pouvoirs donnent le droit au syndic de faire cesser les infractions et crimes ou délits en les faisant réprimer par les Tribunaux par l'intermédiaire du parquet ou de la saisine directe du Tribunal pénal si l'infraction ou le délit entraîne un préjudice global des résidents.

Les bailleurs sociaux connaissent bien les incivilités et sont habitués à les combattre par la persuasion, la médiation ou le recours à justice.

L'AORIF a publié un guide instructif sur le sujet : [http://www.aorif.org/publications-espace-presse/autres-publications/guideAORIF\\_HabitatSecurite\\_Trappes.pdf/view](http://www.aorif.org/publications-espace-presse/autres-publications/guideAORIF_HabitatSecurite_Trappes.pdf/view)

On peut s'y référer pour comprendre et connaître les contraventions ou délits commis dans les immeubles notamment en copropriété et leur répression ou leur traitement préventif:

## Les atteintes aux personnes

### Violences verbales ou physiques, injures...

- **Injure ordinaire** : Contravention de 1<sup>ère</sup> classe, art. R621-2 NCP, 38 € d'amende. Menace non réitérée : Contravention de 3<sup>ème</sup> classe, art. R623-1 NCP, 450 € d'amende.

- ▶ **Injure raciste ou discriminante** : Contravention de 4<sup>ème</sup> classe, art. R624-4 NCP, 750 € d'amende.
- ▶ **Menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou si elle est réitérée ou matérialisée par un écrit, une image ou tout autre objet ou faite avec l'ordre de remplir une condition** : art. 222-17 et 222-18 NCP, délit punissable de 6 mois à 5 ans d'emprisonnement et de 7 500 € à 75 000 € d'amende.

Le Code Pénal prévoit une protection particulière des personnels de proximité des organismes HLM qui sont assimilés à des personnes chargées d'une mission de service public.

- ▶ **Outrage à une personne chargée d'une mission de service public**, art. 433-5 du Code Pénal : de 7 500 € d'amende.

Lorsqu'il est commis en réunion, l'**outrage à gardien** est puni de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

## Trafic de drogue

Les Tribunaux peuvent prononcer des expulsions et résiliations de bail pour des faits prouvés de **trafic de drogues**. Ce fut le cas ces dernières années à Boulogne-Billancourt, à l'initiative de l'Office départemental de l'habitat des Hauts-de-Seine contre des parents locataires dont les enfants. Les enfants des locataires titulaires ont été condamnés au pénal pour trafic de stupéfiants, et la résiliation du bail, prononcée en première instance dans le cadre de l'action intentée par l'OPH au civil, a été confirmée par la Cour d'appel de Versailles fin 2013.

Les Tribunaux ont également prononcé l'expulsion de plusieurs locataires impliqués dans un trafic de drogue à Bezons (Val d'Oise).

Mais il existe nombre d'autres "incivilités" :

## Les atteintes aux biens

**Jet de débris, nuisances sonores et olfactives, tapage nocturne ou diurne, épaves, chiens dangereux, toxicomanie.**

De nombreux outils juridiques existent pour enrayer ces problèmes notamment en copropriété et de plus en plus ces immeubles veulent s'enfermer comme aux USA dans les "gated communities" :

Elles se présentent sous la forme d'un regroupement d'immeubles en copropriété ou non, entouré par un mur ou un grillage et disposant d'équipements de protection - vidéo surveillance, gardiennage - qui l'isolent du tissu urbain ou rural environnant.

Son accès est réservé aux seules personnes autorisées, à savoir ses résidents, leurs invités et les services publics. Le fonctionnement des installations de sécurisation est financé par des charges spécifiques réglées par les copropriétaires. ▶

*Bailleur et syndic ont un rôle de "conservation de l'immeuble".*

## Vidéo surveillance des parties communes

L'article française 23 de la du 14 mars 2011 d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure, dite "LOPPSI 2", promulguée après censure partielle par le Conseil constitutionnel, crée après l'article L126-1 du Code de la construction et de l'habitation, un article L126-1-1 autorisant de la transmission à la police (nationale ou municipale) ou à la gendarmerie des images de vidéo surveillance réalisées dans les parties communes des immeubles collectifs à usage d'habitation, "lors de circonstances faisant redouter la commission imminente d'une atteinte grave aux biens ou aux personnes", sur décision des copropriétaires à la majorité de l'article 25 de la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 modifiée en conséquence et, dans les immeubles sociaux, du gestionnaire. Les images susceptibles d'être transmises ne doivent concerner ni l'entrée des habitations privées, ni la voie publique.

Il est précisé que "cette transmission s'effectue en temps réel et est strictement limitée au temps nécessaire à l'intervention des services de la police ou de la gendarmerie nationales ou, le cas échéant, des agents de la police municipale", et elle suppose la conclusion préalable d'une convention entre le gestionnaire de l'immeuble et le préfet. Cette convention prévoit l'information par affichage sur place de l'existence du système de prise d'images et de la possibilité de leur transmission aux forces de l'ordre. La convention est transmise à la commission départementale de vidéo protection mentionnée à l'article 10 de la loi du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité.

## Encadrement des pratiques d'assermentation des gardiens et concierges

Article 1<sup>er</sup> E de la convention collective des gardiens d'immeubles. Lorsqu'une personne au service d'une copropriété est assermentée :

- ▶ soit elle est exclusivement affectée à la garde et la surveillance, à l'exclusion de toute autre fonction. Dans ce cas, un contrat spécifique devra être établi précisant les modalités d'exécution de la fonction de "garde particulier" et la rémunération correspondante ;
  - ▶ soit elle exerce en outre les fonctions d'entretien prévues par l'article 21 de la convention. Dans ce cas, un avenant à son contrat de travail devra être établi, précisant :
- ▶ l'objet de l'assermentation ;
  - ▶ les modalités d'exécution de cette fonction de garde assermenté ;
  - ▶ le complément de salaire correspondant à cette charge particulière sera de 0,76 € par lot principal, soit un minimum de 15 € et un maximum de 125 €.

En aucun cas, le refus du gardien-concierge d'être assermenté ne pourra être un motif de licenciement.

La copropriété devra assurer le respect dû à la personne assermentée dans l'exercice de cette fonction particulièrement vis-à-vis des tiers, et particulièrement prendre en charge sa défense devant les tribunaux, le cas échéant, dans le cas notamment où des voies de fait auraient été commises à son encontre.

Plus que jamais car l'actualité des faits divers nous interpelle, les syndicats de copropriété sont au cœur de la cessation des incivilités et débordements entraînant l'insécurité.

**Olivier J. Brane**  
Avocat Honoraire



## Préparer un entretien d'embauche ? Mener un entretien d'évaluation ? Rédiger une offre d'emploi ?



C'est tellement plus facile avec nos cartes de compétences.  
Demandez-les au conseiller sectoriel du Fonds Social 323, et il vous expliquera comment faire pour avoir toutes les cartes en main. Contactez Steve Dricot au 0495 42 49 50 ou par e-mail [steve.dricot@fs323.be](mailto:steve.dricot@fs323.be) et faites vos recrutements et vos évaluations comme un pro des RH.

### FS 323 pour les professionnels de l'immobilier

# Emails ! Stop ou encore ?

## Quand le bonheur “sans mail”

**Le bonheur au bureau ? Ce serait des journées sans Email ! Vraiment fantastique, diront les uns ; catastrophique, diront les autres ! Et pourtant, on serait surpris.**

Le sujet ne tarit pas. Il suffit de parler boulot pour, inévitablement, aborder l'overdose de mails qui accaparent tout un chacun, quel que soit sa position dans l'entreprise, quel que soit le secteur d'activité !

Alors qu'il y a dix ou quinze ans, l'employeur faisait en sorte que ses collaborateurs soient “menottés” à leur boîte de réception, tant au bureau, qu'en dehors du bureau, il faut constater que, de nos jours, de nombreuses entreprises cherchent à faire exactement l'inverse et font tout pour affranchir le plus possible leurs collaborateurs de cette “engeance” !

Car il s'agit bien d'une engeance : d'après les études récentes réalisées sur le sujet, nous passons, rien que dans le cadre professionnel, **près de 650 heures par an** à lire, gérer et répondre aux mails. **Toutes les analyses le confirment : nous leur consacrons en moyenne plus d'un tiers de notre temps !**

Les mails sont devenus sources de dépressions, de burn-out **mais aussi d'un manque de productivité**. Dans certains secteurs, **l'on constate une perte moyenne de rendement de 20 à 25 %** en raison de la gestion des mails. Du coup, de nombreux chefs d'entreprises se posent des questions et tentent de remédier à cette déperdition de rentabilité.

Et le “No Email day” est arrivé ! De nombreuses sociétés ont mis en place cette journée sans mail ! Souvent le vendredi, tous les collaborateurs de l'entreprise se retrouvent coupés de leur connexion internet se voyant ainsi contraints et forcés de trouver d'autres solutions pour communiquer : le téléphone, ou simplement, tourner sa chaise pour parler à son

proche collègue dont le bureau se trouve juste à côté !

L'on constate que ces journées sont un véritable succès, que la progression de plusieurs projets est fulgurante et que certains dossiers difficiles progressent comme jamais !

La clientèle de ces entreprises est habituellement avertie et invitée à contacter leur interlocuteur habituel par téléphone ou autrement si elle estime que c'est indispensable.

D'autres entreprises ont opté pour une messagerie centralisée avec une, deux ou trois adresses mails maximum. La majeure partie du personnel est libérée totalement de cette contrainte. Les mails sont filtrés et dispatchés. Le suivi à donner est à son tour dispatché. Certaines sociétés ont préféré maintenir l'intranet dans l'entreprise mais la communication vers l'extérieur est réservée à un département spécifique.

*Zéro mail  
pour un chantier  
d'une certaine  
envergure.  
Qui dit mieux ?*

Bien sûr, cette manière de faire dépersonnalise le service mais permet de gagner en efficacité, libérant ainsi les travailleurs d'une charge de travail énorme. Oui mais les indépendants travaillant seuls ou à la tête de petites structures, la vie sans mail est-elle possible ?

Manifestement oui, mais pas dans tous les domaines, semble-t-il. Seulement plusieurs témoignages nous confortent dans l'idée que c'est possible, et sans conséquence ! Au contraire, ceux et celles qui se sont jetés à l'eau ont constaté que leurs performances avaient progressé de 20 à 25 % ! Ce “score” ne surprend pas. Il suffit de lire les études de Mac Kinsey sur ce sujet.

Un ami proche me disait que suite à une convalescence prolongée d'environ deux mois, il s'est retrouvé avec plus mille mails le jour où il repris le travail. Certains lui ont conseillé de les mettre gentiment à la “corbeille”. C'est ce qu'il a fait. Les conséquences ? Proche ou égale à zéro ! Et je vous parle d'un homme d'affaires très actif sur de très gros projets ! Ceci est interpellant. Cela voudrait-il dire que la majorité des mails que nous recevons ont une finalité pas très

pertinente et constituent pour la plupart une perte d'efficacité et de temps ?

En ce moment, je travaille avec un entrepreneur de toiture, un vieux de la vieille, qui n'a pas d'ordinateur ! Ses devis et factures se font à la main. Ce chantier se passe très bien. Si j'ai une question, je lui téléphone. Zéro mail pour un chantier d'une certaine envergure. Qui dit mieux ?

Et j'apprends que de nombreux entrepreneurs d'une autre génération sont encore très actifs et n'entendent pas du tout investir le moindre euro dans un ordinateur. Et cela fonctionne très bien ainsi. Le téléphone offre un contact qui n'a rien à voir avec un échange de mails !

D'ailleurs, ne commettons pas l'erreur : le "statut" d'un mail n'est pas le même qu'un message sur un répondeur téléphonique, qu'il s'agisse d'une ligne fixe ou mobile.

Non, non et non ! Dans de nombreux cas (que vous soyez syndic ou courtier) la réponse à un email peut engager notre responsabilité. Il s'agit d'y répondre avec réflexion en mesurant chaque mot et chaque virgule afin d'éviter d'éventuelles conséquences. Le mail n'est rien d'autre qu'un courrier qui demande en principe une réponse écrite.

Etant donné que les mails nous suivent partout, sur les tablettes, les smart phones, le client a trop souvent tendance à penser que le message envoyé dans la soirée ou le week-end et durant les vacances sera lu et traité !

## Les erreurs à ne pas commettre :

C'est vous qui donner le rythme ! En effet, si vous répondez à vos mails à toute heure du jour et de la nuit, en dehors des heures normales de bureau, vos clients vous solliciteront à tout moment également, ayant pris l'habitude d'avoir des réponses.

Les urgences se gèrent par téléphone, pas par mail ! Les mails sont traités dans des délais raisonnables mais si vous habituez votre clientèle à répondre dans l'heure ou dans la journée, elle ne comprendra pas, dans une période de rush, pourquoi les réponses se font attendre même dans des délais raisonnables. Bien entendu, les attentes et les réponses à donner à la clientèle du syndic ne sont pas les mêmes forcément que pour la clientèle du courtier ou du régisseur. ►





### Quelques idées de solutions

Selon l'étude de Mc Kinsey, 74 % des salariés estiment que le mail est générateur de stress. 65 % des salariés consultent leur boîte mails tous les 5 minutes. On estime que le temps nécessaire pour se reconcentrer sur un dossier que l'on abandonné est de 64 secondes.

*74 % des employés estiment que le mail est générateur de stress.*

#### Il faut s'en sortir !

Pourquoi ne pas instaurer dans votre entreprise le "no email day" permettant ainsi à vos collaborateurs de mettre le turbo sur certains dossiers !

Par ailleurs, plusieurs études confirment que 20 à 30 % des mails envoyés par la clientèle relèvent de questions dites "basiques". Un site web qui apporte ces réponses, ou des réponses-types pourront réduire cet important flux.

Il n'est peut-être pas inutile de se remémorer les quelques conseils essentiels pour gérer efficacement le flux des mails et des réponses à donner :

- Choisir un moment idéal pour y répondre et s'y tenir !
- Limiter le temps de lecture et de réponse. L'idéal est de planifier la lecture, le tri et la réponse.
- Vu l'abondance des mails, les mails courts, concis, synthétiques sont à privilégier. On estime qu'un mail de plus de 5 lignes, en ce compris la formule de politesse, est trop long, ne sera pas lu en entier et risque une réponse tardive.

- Un anti-spam efficace est essentiel
- Il est bon de créer plusieurs répertoires de classement, par dossier, par sujet pour un archivage le plus efficace possible
- Mettre en place le correcteur d'orthographe pour s'éviter des corrections et des pertes de temps
- Avec le volet d'aperçu, vous pourrez rapidement gérer le tri
- Au cours de la prise de connaissance, déjà effectuer le tri et éliminer tous les mails de pure information qui ne doivent pas être conservés et n'attendent pas de réponse.
- Le tri par expéditeurs donne des indications parfois très utiles : cerner des priorités, constater que le problème est déjà résolu ou en cours de résolution, que votre intervention n'est plus nécessaire.
- Ne pas hésiter à régler un problème par téléphone évitant parfois de nombreux échanges de mails
- Un court rendez-vous est parfois plus profitable que l'usage des mails.
- Inutile de mettre une alerte signalant le mail entrant. Il n'y a rien de plus chronophage que de s'interrompre toutes les deux minutes pour lire et répondre à un mail.

N'hésitez pas à partager votre expérience et les "astuces" que vous avez trouvées dans votre secteur d'activité pour gérer efficacement les mails. Notre magazine se veut aussi utile. Vos avis sont les bienvenus.

**Stéphane Kirkove**



**La Documentation patrimoniale** est une des administrations générales du Service Public Fédéral Finances. Son appellation reflète parfaitement son activité principale, à savoir **la gestion d'une vaste documentation relative au patrimoine**. Ce patrimoine comprend non seulement des biens immobiliers mais également des biens mobiliers.

La Documentation patrimoniale **garantit la sécurité juridique lors de transactions immobilières et fournit des informations géoréférencées**. Elle offre également les moyens financiers nécessaires aux pouvoirs publics fédéraux et régionaux pour satisfaire aux besoins collectifs.

Les partenaires de la Documentation patrimoniale, dont notamment **les agents immobiliers, deviennent de plus en plus des fournisseurs d'informations patrimoniales**.

Finance Tower

SPF Finances  
FOD Financiën

SPPDD  
PODDO

NICC-INCC

.be

# Mots cachés

## Le code de déontologie

L'agent immobilier doit personnellement et effectivement organiser son agence immobilière en vue de lui permettre d'assumer sa responsabilité, et, à cette fin organiser un contrôle ou une supervision continue à l'égard des personnes dont il doit répondre en vertu de l'article 3, premier alinéa. Il veille à ce que ses préposés disposent d'une formation qui soit, d'une part, adaptée aux activités d'agent immobilier qu'ils réalisent sous son autorité, et, d'autre part, conforme aux obligations déontologiques auxquelles il est soumis.

S	G	F	O	R	M	A	T	I	O	N	P	Y	H	L	Q	K	G	B	I
C	R	Ç	C	G	K	Y	A	W	D	H	M	B	W	I	W	I	Ç	E	Ç
X	E	Y	V	X	Y	O	I	C	G	X	R	Y	S	Z	M	A	L	Q	H
I	S	D	G	H	G	S	N	O	B	L	I	G	A	T	I	O	N	S	M
M	P	K	Ç	R	P	Y	G	N	E	T	I	R	O	T	U	A	A	P	O
M	O	R	D	A	E	W	O	T	J	Q	Q	N	D	O	V	F	C	E	B
O	N	I	O	D	R	Q	F	I	U	F	R	C	M	S	W	S	T	F	E
B	S	L	T	E	S	E	C	N	E	A	G	E	N	C	E	U	I	J	D
I	A	M	Y	O	O	T	N	U	S	Y	H	M	G	L	F	P	V	F	I
L	B	D	K	N	N	Ç	K	E	O	E	Ç	S	I	Q	Q	E	I	K	Z
I	I	R	R	T	N	G	N	S	Z	B	U	K	Q	N	V	R	T	L	L
E	L	A	W	O	E	D	Z	A	N	Z	D	A	M	M	M	V	E	M	Z
R	I	S	G	L	L	E	S	Z	E	X	S	J	T	Z	X	I	S	M	G
Q	T	S	X	O	L	D	X	O	A	G	E	N	T	Y	C	S	F	R	I
A	E	U	Z	G	E	L	S	F	U	V	M	R	U	Z	C	I	W	T	T
K	V	M	B	I	M	M	A	U	T	O	R	I	T	E	E	O	K	J	G
Z	F	E	S	Q	E	I	P	F	N	S	O	A	X	V	T	N	K	S	S
H	R	R	H	U	N	R	C	O	N	T	R	O	L	E	H	G	K	O	V
T	B	Q	Y	E	T	C	Y	Ç	A	B	T	Q	A	O	J	M	I	V	E
E	S	W	O	S	A	O	R	G	A	N	I	S	E	R	R	Z	E	J	N



# Utilisation de la **carte carburant Multi de Shell**

## ■ Réseau

Leader européen et mondial dans le secteur des stations-services, Shell offre un réseau de pas moins de **450 stations Shell et Esso** en Belgique.

## ■ 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 : rapports de consommation du carburant, de transactions, d'anomalies, etc. Ce service est simple et intuitif et accessible 24h/24, 7j/7.

## ■ Pour localiser les stations Shell les plus proches ou en fonction des services que la station propose et pour planifier vos itinéraires, téléchargez l'application **Shell Automobiliste** :

- sur [www.shell.be/fr/APP](http://www.shell.be/fr/APP)
- grâce au **QR Code**

## ■ En cas de questions, veuillez contacter Federia au 02 880 82 83 ou par email : [federia@federia.be](mailto:federia@federia.be)



iPhone



Android

## Ristournes attractives!

Bénéficiez dès aujourd'hui de remises et conditions attractives chez Shell et Esso en tant que membre Federia!

Belgian Shell SA avenue Arnaud Fraiteur 15-23 - B-1050 Bruxelles - Belgique - [www.shell.be](http://www.shell.be)



FEDERIA

## Network Fuel Card

### Vos avantages

#### Facilité d'utilisation

- La Network fuel card c'est **1400 stations** valable chez 4 fournisseurs de carburant en Belgique : Shell, Esso, Total et Q8 ; constituant 70% de la distribution de carburant en Belgique
- La Network Fuel Card peut offrir divers services et est modulable par carte :
  - carte carburant nationale (Esso, Shell, Total & Q8)
  - carte carburant internationale (Esso, euroShell et partenaires)
  - carte également valable pour les péages, tunnels et ferries

#### Au niveau financier

- La Network Fuel Card regroupe le plus grand réseau offrant **1400 stations** de Belgique à des prix compétitifs
- Vous économisez également en évitant des détours pour faire le plein
- **Bénéficiez dès aujourd'hui de conditions attractives chez NFC en devenant membre Federia!**

#### Contrôle : 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 : 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 02 880 82 83 ou par email : [federia@federia.be](mailto:federia@federia.be)



[www.networkfuelcard.be](http://www.networkfuelcard.be)





## UN PORTEFEUILLE DE PROJETS NEUFS À VOTRE DISPOSITION

**PORTICLINK** est le réseau de l'immobilier qui :

- 1** Vous donne accès à des projets neufs sur tout le territoire
- 2** Vous met en contact avec des investisseurs potentiels
- 3** Vous garantit l'exclusivité de vos prospects

Aucun frais d'inscription, ni d'utilisation.



Chaussée de Louvain 431  
Bâtiment F  
B-1380 LASNE



Tél: +32 (0)2 357 33 27  
Fax: +32 (0)2 357 33 01



info@porticlink.be  
www.porticlink.be