Institut des comptes nationaux

Analyse des prix

Rapport annuel 2019 de l'Institut des comptes nationaux

Partie IV. Analyse du fonctionnement de marché des agents immobiliers en Belgique

Observatoire des prix

economie

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

.be

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348

0800 120 33 (numéro gratuit)

https://economie.fgov.be

Editeur responsable :
Regis Massant
Président a.i. du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Pour de plus amples informations :
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Peter Van Herreweghe
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
Tél. : +32 2 277 83 96
Courriel : Peter.Vanherreweghe@economie.fgov.be

Version internet

Table des matières

Table des matières 3

IV. Analyse du fonctionnement de marché des agents immobiliers en Belgique 4
Introduction 4
IV.1 La profession d'agent immobilier en Belgique 5
IV.1.1 Description de la profession d'agent immobilier 5
IV.1.2 Relation contractuelle agent immobilier – client 6
IV.1.3 Transfert de propriété 7
IV.2 Réglementation 8
IV.2.1 Avantages et inconvénients généraux liés à la réglementation de la profession d'agent immobilier 8
IV.2.2 Indicateur de restrictivité de la Commission européenne – IR 9
IV.2.3 Les différents niveaux de réglementation en Belgique et dans les pays voisins pour les agents immobiliers 11
IV.2.4 Explication de ces différents niveaux de réglementation 14
IV.3 Frais liés à une transaction immobilière 14
IV.3.1 Honoraires des agents immobiliers 14
IV.3.2 Autres frais supportés par le consommateur 17
IV.3.3 Temps consacré par l'agent immobilier pour faire aboutir une transaction 17
IV.4 Caractéristiques économiques du secteur des agences immobilières en Belgique et dans les pays voisins 18
IV.4.1 Principaux traits du marché immobilier résidentiel en Belgique et dans les pays voisins 18
IV.4.2 Caractéristiques structurelles du secteur des agences immobilières 19
IV.4.3 Dynamique du secteur des agences immobilières via le taux d'attrition 22
IV.4.4 Rentabilité 24
IV.5 Protection du consommateur 33
IV.5.1 Consumer Market Scoreboard 34
IV.5.2 Problèmes rencontrés par les consommateurs lors de la vente d'un bien par l'intermédiaire d'un courtier - Enquête de la Commission européenne auprès des consommateurs 36
IV.5.3 Plaintes auprès de l'IPI 36
IV.6 Conclusion 37

Liste des abréviations 39

IV. Analyse du fonctionnement de marché des agents immobiliers en Belgique

Introduction

Des marchés qui fonctionnent bien sont d'une importance cruciale pour une économie : ils fournissent aux consommateurs des produits ou des services de qualité au juste prix et poussent les entreprises à devenir plus efficaces. Ceci est d'autant plus le cas pour le marché de l'immobilier résidentiel, car l'achat ou la vente d'une maison est l'une des transactions financières les plus importantes qu'un consommateur entreprendra dans sa vie. Il est donc nécessaire de veiller à ce que le consommateur dispose d'un service de qualité dans le domaine du courtage immobilier, tout en évitant que cela ne repose sur une réglementation excessive, pouvant restreindre exagérément la concurrence.

Or, selon la Commission européenne[1], le degré de réglementation vis-à-vis de la profession d'agent immobilier en Belgique est peut-être démesuré par rapport à d'autres pays européens et pourrait entraver le bon fonctionnement du marché, en ayant un impact négatif sur la concurrence : *« L'indicateur de restrictivité de la Commission montre que le cadre réglementaire belge applicable,..., aux agents immobiliers est nettement plus restrictif que la moyenne de l'UE. Parmi les principaux obstacles figurent les exigences en matière de formation, l'obligation de s'affilier à une chambre professionnelle, les prescriptions en matière d'assurance et les exigences relatives à la structure des entreprises, qui limitent les investissements. Une loi récente a introduit de nouvelles exigences en ce qui concerne la protection des titres professionnels, l'obligation d'adhérer à une chambre professionnelle et l'obligation pour les agents en brevets de contracter une assurance ».*

Dans cette analyse, le premier chapitre donnera une description du métier d'agent immobilier en Belgique. Dans le deuxième chapitre, la réglementation belge pour l'exercice de la profession d'agent immobilier va être comparée à celles des pays voisins (Allemagne, France et Pays-Bas), via notamment l'indicateur de restrictivité de la Commission européenne. Ensuite, le chapitre trois se penchera sur les frais supportés par les consommateurs faisant appel au service d'un agent immobilier. Dans la quatrième partie, une analyse économique du secteur des agences immobilières sera réalisée. Finalement, le point de vue du consommateur sur la qualité des services fournis par le secteur sera abordé dans le chapitre cinq, pour terminer par la conclusion.

Pour réaliser cette analyse, l'Observatoire des prix s'est basé, entre autres, sur les statistiques structurelles des entreprises publiées par Eurostat[2], mais également sur les données issues de l'étude de la Commission européenne sur le fonctionnement des services immobiliers pour les consommateurs[3]. Le tableau de bord des marchés de consommation[4] de la CE a également été utilisé pour évaluer la satisfaction des consommateurs quant aux services fournis par les agents immobiliers. Comme cela a été mentionné plus haut, l'indicateur de restrictivité de la Commission européenne a servi à mesurer le degré de réglementation en Belgique et dans les pays voisins. En outre, l'Observatoire des prix a procédé à l'interview de différents acteurs du secteur, notamment l'Institut Professionnel des agents Immobiliers (IPI) et des différentes fédérations professionnelles. Plusieurs experts de l'Université Catholique de Louvain ont également été consultés.

---

[1] 2019 European Semester - Country Report Belgium : Assessment of progress on structural reforms, prevention and correction of macroeconomic imbalances, and results of in-depth reviews under Regulation (EU) No 1176/2011.

[2] https://ec.europa.eu/eurostat/fr/web/structural-business-statistics.

[3] Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018, enquête réalisée auprès des consommateurs européens ayant acheté ou loué une propriété au cours des sept dernières années (ou ayant tenté de le faire). https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/live_work_travel_in_the_eu/real_estate_services_final_report_october_2018.pdf.

[4] Consumer market scoreboard, édition 2018, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-markets-scoreboard_18_fr.pdf.

IV.1 La profession d'agent immobilier en Belgique

IV.1.1 Description de la profession d'agent immobilier

Un agent immobilier est la plupart du temps une personne physique[5]. Il peut exercer sa profession soit seul, soit en constituant une agence indépendante, avec des associés et/ou des collaborateurs, soit en s'associant à un réseau d'agences immobilières. La profession d'agent immobilier recouvre, en Belgique, en réalité trois professions: l'agent immobilier-courtier (jouant le rôle d'intermédiaire dans la relation entre l'acquéreur et le vendeur ou entre le bailleur et le locataire), l'agent immobilier-syndic (gérant les parties communes des copropriétés dans des immeubles d'appartements ou des groupes de bâtiments en copropriété forcée) et l'agent-immobilier régisseur (se voyant confier par un propriétaire la gestion de biens ou de droits immobiliers ne relevant pas du domaine du syndic). Un agent immobilier peut exercer une ou plusieurs de ces activités.

Cette étude s'intéresse prioritairement aux agents immobiliers-courtiers, et se concentre sur le marché de l'acquisition de biens immobiliers entre particuliers[6], bien que les agents immobiliers fournissent généralement des services de vente et de location simultanément.

Le rôle de l'agent immobilier courtier (ci-après « agent immobilier » ou « courtier ») est donc d'accompagner le vendeur d'un bien immobilier dans la réalisation de son objectif principal, à savoir « négocier le meilleur prix possible le plus rapidement possible »[7]. Les courtiers réduisent ainsi les coûts de transaction associés aux acheteurs et aux vendeurs[8]. Pour réaliser cet objectif, ils fournissent à leurs clients une large gamme de services liés à la transaction (publicité, organisation de visites, inspection et évaluation de la propriété, fourniture des conseils généraux aux parties, négociation des conditions contractuelles, rédaction du compromis de vente mais aussi collecte d'informations légalement obligatoires telles que l'attestation de non-pollution du sol, le certificat de performance énergétique,...). Il est à noter que le rôle des agents immobiliers peut varier d'un pays européen à l'autre. De manière générale, dans les pays dont le système juridique puise ses origines dans le droit romain, dont la Belgique et ses pays voisins, l'agent immobilier fournit d'ordinaire des services avant l'intervention du notaire (qui lui fournit les services juridiques en tant qu'officier public). Par contre, dans d'autres pays (comme par exemple la Finlande, la Suède, l'Islande et la Norvège), le courtier fournit également les services juridiques ordinairement attribués aux officiers publics et intervient donc tout au long du processus de transfert de propriété.

Bien que les consommateurs belges soient libres de vendre leur bien par leurs propres moyens[9], une part importante de ceux-ci choisissent de recourir aux services d'un agent immobilier[10]. De manière générale, dans la plupart des pays européens, il est courant que les consommateurs demandent l'intervention d'un agent immobilier, bien que cela ne soit

---

[5] La législation belge protégeant le port du titre et l'exercice de la profession s'applique aux personnes physiques exerçant la profession d'agent immobilier en qualité d'indépendant, à titre principal ou accessoire. Les personnes morales peuvent également s'inscrire auprès de l'Institut professionnel des agents immobiliers.

[6] Etant donné le pourcentage élevé de propriétaires en Belgique (72,7 % des belges étaient en effet propriétaires en 2018).

[7] Dans d'autres pays, il est courant que l'acheteur d'un bien immobilier soit également accompagné par un agent immobilier, mais en Belgique ce phénomène reste marginal.

[8] L'utilisation croissante d'Internet pour la recherche d'un bien immobilier peut être considérée comme un moyen permettant aux vendeurs de réduire les coûts de transaction, sans passer nécessairement par les services d'un agent immobilier.

[9] Il faut également noter que les notaires, les architectes et les experts géomètres peuvent également agir en tant que courtiers immobiliers, sans être soumis aux dispositions de la loi sur les courtiers immobiliers (mais avec leur propre déontologie).

[10] Selon le « Woonsurvey 2018 - Wonen in Vlaanderen », entre 2006-2010 cette part était de 52,8 % et a augmenté jusque 73,3 % en 2016, voir chapitre 3 ci-dessous. Selon une enquête de Immoweb réalisée pour le secteur de l'immobilier, en 2016, 34 % des vendeurs d'un bien immobilier ayant répondu à l'enquête, n'ont pas demandé l'aide d'une agence pour vendre leur bien, 13 % n'ont demandé qu'une estimation de leur bien, 11 % ont fait appel à une agence après avoir essayé de vendre seuls et 42 % ont directement fait appel à une agence.

obligatoire nulle part, excepté au Danemark. Les agents immobiliers sont en effet généralement mieux informés du marché immobilier local et du processus de transaction immobilière que la plupart des vendeurs, car généralement les courtiers ont été impliqués dans beaucoup plus de transactions immobilières que leurs clients. Cette expérience renforce leur expertise dans les enjeux d'une transaction immobilière. En outre, l'ampleur croissante des informations légalement requises lors d'un processus de transfert de propriété (par exemple le certificat de performance énergétique ou encore le certificat de conformité électrique) complexifie la démarche pour le particulier et le pousse à faire appel aux services d'un agent immobilier, même si cela n'est pas requis par la loi.

Selon l'enquête réalisée par la Commission européenne auprès des consommateurs européens[11], 55 % des consommateurs ayant fait appel à un courtier pour vendre (ou louer) un bien l'ont fait car ils pensaient que ce serait plus facile, 42 % que ce serait plus rapide, 24 % parce qu'ils n'avaient aucune expérience dans la vente (ou la location) d'un bien immobilier, 18 % pensaient qu'ils obtiendraient un meilleur prix (ou un loyer plus élevé), et 7 % car une connaissance le leur avait recommandé.

IV.1.2 Relation contractuelle agent immobilier – client

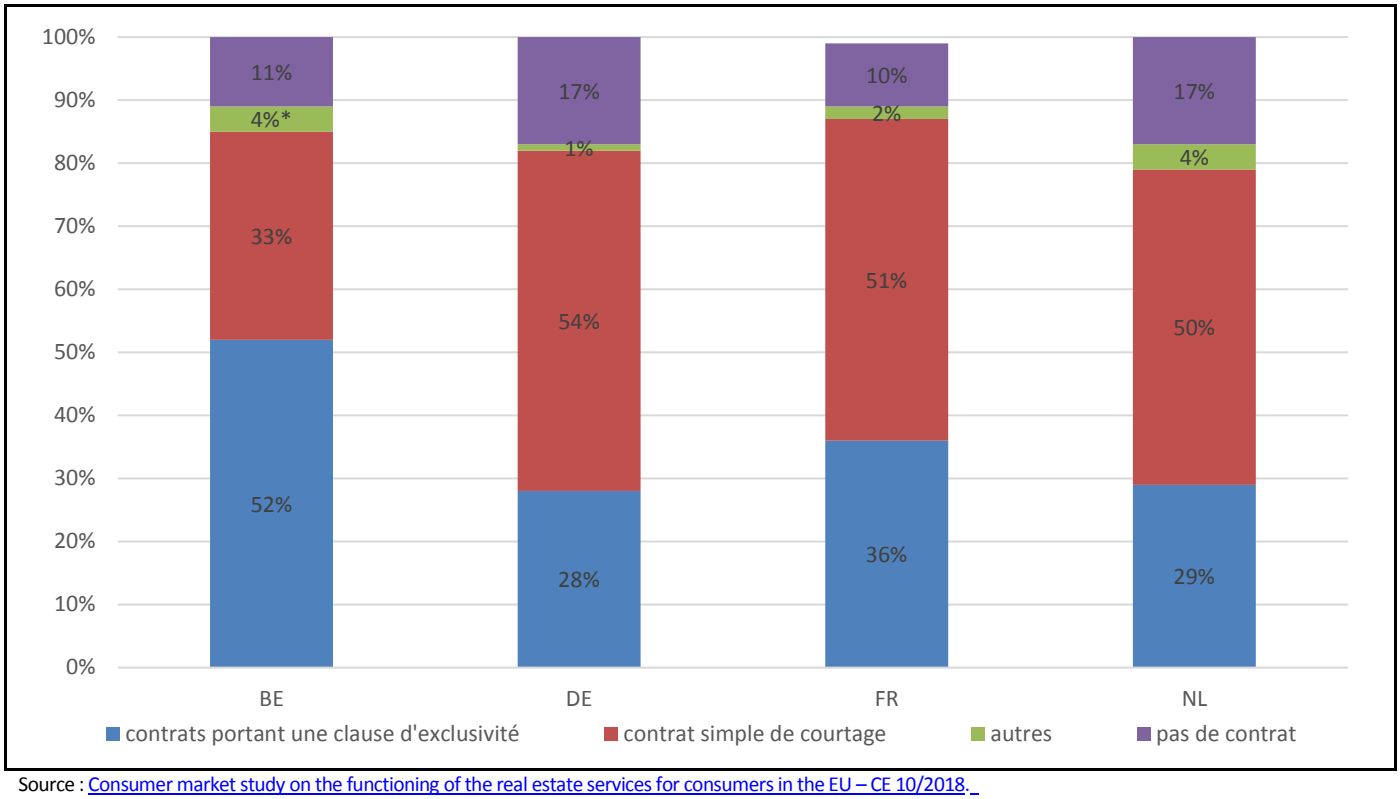
Lorsque qu'un consommateur désirant vendre son bien immobilier décide de faire appel aux services d'un agent immobilier, un contrat écrit doit être conclu entre les deux parties. Les clauses du contrat sont réglementées par l'arrêté royal du 12 janvier 2007[12]. Elles doivent notamment obligatoirement mentionner la nature de la mission attribuée au courtier, l'étendue de ses pouvoirs, le tarif à payer par le consommateur pour cette mission et la durée du contrat. En Belgique, selon l'enquête réalisée par la CE, les contrats portant une clause d'exclusivité sont plus fréquemment utilisés que dans les pays voisins (où la préférence va à des contrats simples de courtage). Cependant la législation belge prévoit que ce type de contrat soit alors obligatoirement limité à 6 mois. De plus, il existe deux types d'exclusivité : l'exclusivité de type agence (ou exclusivité restreinte), qui interdit au propriétaire de faire vendre son bien par une autre agence (mais il peut le vendre par lui-même), et l'exclusivité large, qui interdit aussi au propriétaire de vendre son bien lui-même.

[11] Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018.

[12] Arrêté royal du 12 janvier 2007, relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers.

Graphique 1. Répartition des types de contrats pour l'achat ou la location d'un bien immobilier en Belgique et dans les pays voisins

(En %)



Source : Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018.

*Bien que 4 % des consommateurs belges interrogés aient signalé ne pas avoir signé de contrat, il est important de rappeler qu'en Belgique la mission d'intermédiation doit obligatoirement faire l'objet d'un contrat écrit.

IV.1.3 Transfert de propriété

Les caractéristiques liées au transfert de propriété peuvent être différentes d'un pays européen à l'autre, pouvant impliquer une réglementation différente en ce qui concerne les professionnels entourant cette procédure.

De manière générale, aussi bien en Belgique que dans les pays voisins (Allemagne, France et Pays-Bas), l'implication d'un notaire) est obligatoire lors d'un transfert de propriété[13] et le recours à un agent immobilier reste optionnel[14]. Cependant, des différences existent en termes de timing d'intervention. En Belgique, l'intervention d'un notaire est requise par la loi pour l'établissement de l'acte authentique de transfert de propriété[15]. Néanmoins, il est possible que le notaire intervienne lors de la rédaction du compromis de vente en Belgique. En Allemagne, il est obligatoire de faire enregistrer le compromis de vente par un notaire pour qu'il soit valable. En France l'implication du notaire a lieu la plupart du temps lors de la rédaction du compromis de vente et il est n'est pas inhabituel que le notaire joue également le rôle de courtier.

[13] Ce qui n'est par exemple pas le cas au Danemark, en Angleterre ou encore en Suède. En effet, si la procédure d'enregistrement est obligatoire dans la plupart des pays européens (excepté par exemple en Suède), dans certains pays comme la Grande-Bretagne et l'Irlande, des documents ou des actes privés peuvent être enregistrés dans le registre foncier, alors que dans la plupart des pays continentaux cela requiert un acte authentique et donc l'intervention d'un notaire (ou professionnels du droit).

[14] Excepté au Danemark où il est obligatoire de faire appel à un agent immobilier.

[15] Cette procédure implique, entre autres, les recherches dans les bases de données publiques afin de se soumettre aux diverses obligations administratives, la vérification des dettes fiscales et sociales du vendeur, la vérification de l'identité des parties, le respect aux obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, la légalisation des signatures ainsi que le fait de fixer une certaine date et de s'assurer que l'acte soit juridiquement conforme en particulier lors de la transcription au bureau de sécurité juridique afin de garantir l'opposabilité aux tiers.

Aux Pays-Bas, la situation est similaire à la Belgique : l'implication d'un notaire n'a généralement lieu qu'au moment de la passation de l'acte authentique mais pas pour les compromis de vente.

Selon les pays, les implications d'un compromis de vente peuvent avoir une étendue différente. Ce dernier peut soit être contraignant, avec des conséquences importantes notamment au niveau financier, soit servir simplement à établir une certaine responsabilité entre les parties, démontrant ainsi l'intérêt des parties pour la conclusion de la transaction. En Belgique le compromis de vente est contraignant, dès qu'il y a accord entre le vendeur et l'acheteur sur le bien et sur le prix, la vente est définitive. En outre, c'est le compromis de vente qui servira de base au notaire pour la rédaction de l'acte notarié. Il est donc important que toutes les modalités et les conditions de vente soient correctement déterminées dans ce compromis de vente. L'intervention d'un professionnel compétent peut donc se révéler utile, même si elle n'est pas obligatoire. Il faut souligner que la vérification ou la rédaction de ce compromis par un notaire est une démarche généralement gratuite en particulier si elle est suivie d'un acte.

Les différentes législations nationales concernant l'achat et la vente d'un bien immobilier impliquent donc un cadre différent pour les agents immobiliers nationaux, ce qui pourrait expliquer une réglementation plus ou moins stricte. En Belgique, les nombreux documents légalement requis lors d'un transfert de propriété donnent un rôle plus grand à l'agent immobilier comme conseiller du consommateur que dans les pays voisins. En Belgique, outre son rôle commercial de facilitateur à la vente ou à l'achat, c'est l'agent immobilier qui est le premier échelon d'information à l'égard du public (même si ce n'est pas obligatoire de faire appel à lui). Il est donc compréhensible que la profession soit encadrée en Belgique.

IV.2 Réglementation

Les approches réglementaires dans le secteur immobilier varient considérablement d'un pays à l'autre, notamment en raison de traditions historiques divergentes, de différences dans le droit civil et d'organisation de la profession.

Quatorze états membres de l'Union européenne ont notifié à la Commission européenne qu'ils ont réglementé la profession d'agent immobilier. Il s'agit de la Belgique mais aussi de l'Autriche, la Croatie, Chypre, le Danemark, la Finlande, la France, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, le Luxembourg, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

IV.2.1 Avantages et inconvénients généraux liés à la réglementation de la profession d'agent immobilier

Selon les partisans de la réglementation de la profession d'agent immobilier, des mesures réglementaires strictes permettraient d'améliorer la qualité des services fournis aux consommateurs, de sécuriser les transactions, de garantir un service impartial aux deux parties impliquées dans la transaction, de réduire les charges administratives et, dans l'ensemble, de garantir un marché immobilier plus efficace. L'absence de réglementation pourrait, au contraire, avoir des conséquences graves, notamment en termes de surendettement des consommateurs, de clauses contractuelles abusives dans les compromis de vente, de manque de connaissances des consommateurs en matière de droits de propriété. La réglementation du secteur pourrait également prévenir la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement d'activités terroristes[16]. Selon les fédérations professionnelles belges, un autre avantage de la réglementation serait d'éviter la concurrence déloyale, en particulier en ce qui concerne les obligations de protection des consommateurs[17].

Selon ses détracteurs, un niveau de réglementation élevé du secteur des agents immobiliers pourrait limiter le niveau de concurrence sur le marché, entraîner ainsi une augmentation des prix au détriment des consommateurs, sans pour autant garantir des services plus qualitatifs. Les pays ne réglementant pas la profession considèrent généralement que la législation sur la protection des consommateurs, le droit civil et la jurisprudence suffisent à protéger le consommateur

[16] Mutual evaluation of regulated professions – Overview of the regulatory framework in the real estate sector – CE 01/2015.

[17] Sans cadre légal, il pourrait exister un risque de concurrence déloyale entre les entreprises qui ne souscrivent pas, par exemple, une assurance responsabilité professionnelle (qui comporte des risques pour les consommateurs) et celles qui le font.

ou préfèrent passer par l'auto-régulation[18]. Cependant, un débat est actuellement en cours sur la possibilité d'introduire des dispositions réglementaires concernant la profession d'agent immobilier dans certains pays où elle n'existe pas, notamment en Allemagne. L'objectif d'une réglementation accrue est généralement d'améliorer le niveau de protection des consommateurs.

IV.2.2 Indicateur de restrictivité de la Commission européenne – IR

IV.2.2.1 Présentation de l'indicateur de restricitivité

L'indicateur de restrictivité (IR) de la Commission européenne est un indicateur permettant de mesurer le degré de réglementation au sein des services professionnels. Il a été mis au point en 2016, par la Commission européenne, pour mesurer le degré de réglementation dans chaque État membre en ce qui concerne l'accès et l'exercice des services professionnels. L'IR a été élaboré sur base des informations fournies par les États membres, complétées par des recherches documentaires de la Commission européenne.

Les restrictions et la réglementation ont été analysées pour les agents immobiliers. Les restrictions sont divisées en quatre grandes catégories, à savoir l'approche réglementaire, les exigences en matière de qualifications, les autres exigences d'entrée et les exigences en matière d'exercice. Ces catégories se composent de plusieurs variables sous-jacentes. En ce qui concerne l'approche réglementaire, il s'agit, par exemple, de la protection du titre ou des activités réservées, exclusivement ou partagées. Le schéma ci-dessous donne un aperçu de ces catégories et des variables sous-jacentes.

Tableau 1. Détermination de l' Indicateur de restrictivité de la Commission européenne

Indicateur de restrictivité

Approche réglementaire (poids 31 %)	Exigences de qualification (poids 17 %)	Autres exigences d'accès (poids 21 %)	Exigences pour l'exercice (poids 30 %)
- Activités réservées exclusivement ou partagées; - Protection du titre;	- Nombre d'années de formation et de stage; - Nombre de possibilités d'obtenir les qualifications; - Stage obligatoire; - Examen d'État obligatoire; - Obligation de formation professionnelle permanente; - Exigence d'expérience professionnelle pour accéder pleinement à la profession;	- Adhésion obligatoire ou inscription à un ordre professionnel; - Limitation du nombre de licences à délivrer; - Restrictions territoriales; - Restriction d'âge; - Autres exigences en matière de licences;	- Restrictions concernant la forme juridique; - Exigences concernant la détention d'actions; - Limitations de l'exercice simultané de professions; - Travail incompatible; - Vote / contrôle de gestion; - Assurance responsabilité professionnelle; - Restrictions tarifaires; - Restrictions sur la publicité.

Source : CE.

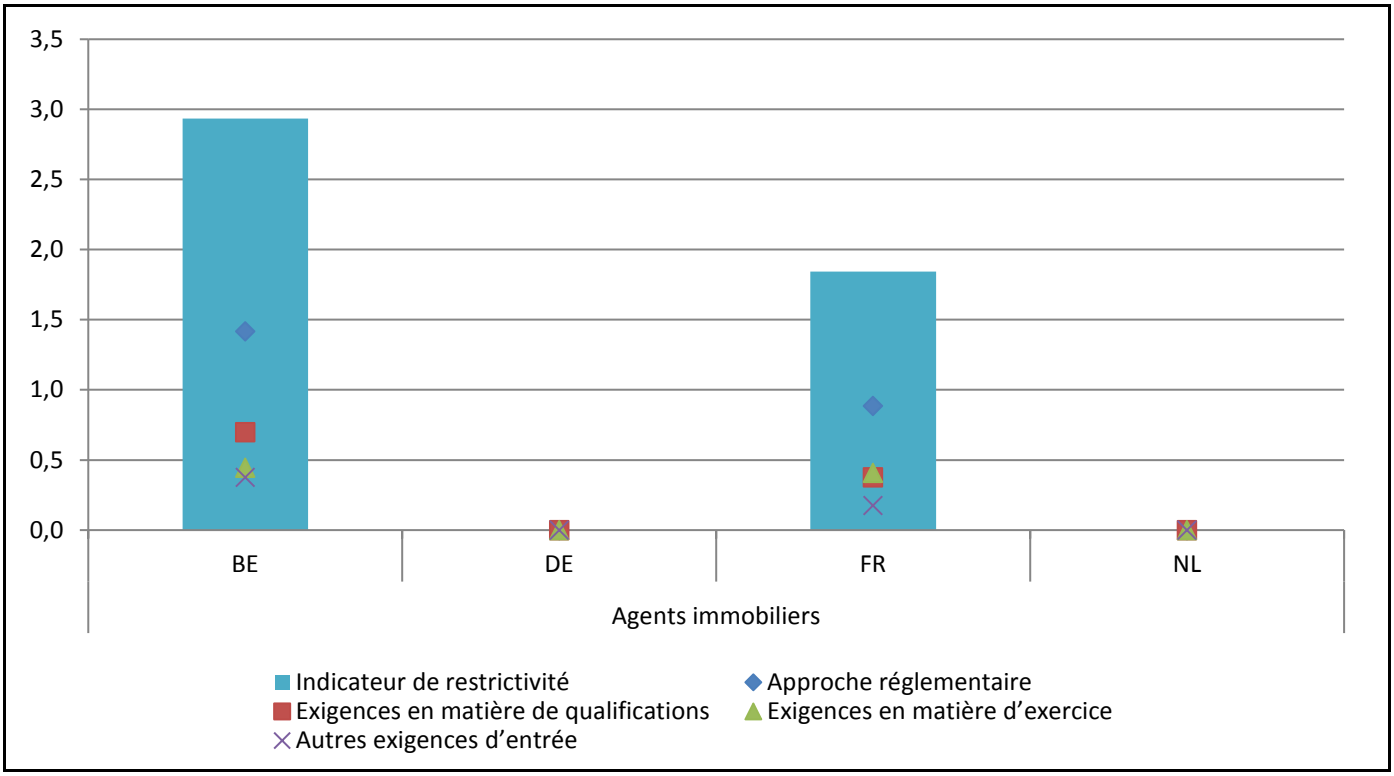
Pour le calcul de l'indicateur, chaque variable a d'abord reçu un score variant de 0 à 6 (0 pour aucun règlement et 6 pour de nombreux règlements). Une moyenne pondérée a ensuite été calculée pour chaque catégorie. Les pondérations ont été déterminées par type de variable par la CE sur base de l'évaluation de leur contribution relative au degré de régulation. Par la suite, un poids a été attribué aux quatre catégories. L'indicateur de restrictivité est ensuite calculé comme une moyenne pondérée des quatre catégories sous-jacentes.

[18] Mutual evaluation of regulated professions – Overview of the regulatory framework in the real estate sector – CE 01/2015.

IV.2.2.2 Résultats de l'indicateur de restrictivité en Belgique et dans les pays voisins (DE, FR, NL) pour les agents immobiliers

Le graphique ci-dessous montre l'indicateur de restrictivité en Belgique et dans les pays voisins pour les agents immobiliers, ainsi que les valeurs pour les quatre catégories sous-jacentes.

Graphique 2. Indicateur de restrictivité 2016 pour les agents immobiliers en Belgique et dans les pays voisins



Source : CE et calculs propres.

Selon l'IR, le niveau de réglementation pour les agents immobiliers est plus élevé en Belgique que dans l'ensemble des trois pays voisins, mais également que la plupart des pays européens (seuls la Suède, Chypre et la Slovénie ont un IR équivalent à la Belgique). De fait, de nos pays voisins, seules la Belgique et la France peuvent se prévaloir d'une réglementation pour la profession d'agent immobilier. En Allemagne et aux Pays-Bas, aucune exigence n'a été relevée par l'indicateur[19]. L'indicateur belge de restrictivité pour les agents immobiliers se révèle, en outre, supérieur au français. La Belgique affiche en effet une approche réglementaire, des exigences en matière de qualification et d'autres exigences d'entrée plus strictes qu'en France. Les exigences en matière d'exercice sont, par contre, équivalentes à celles appliquées France selon l'indicateur.[20]

---

[19] Actuellement, l'Allemagne ayant introduit une exigence de formation depuis 2018, l'indicateur allemand devrait être plus élevé.

[20] Deux autres indicateurs abondent dans le sens de l'indicateur de restrictivité.

Tout d'abord l'indicateur Product Market Regulation (ou indicateur PMR) publié par l'OCDE, mesure les obstacles réglementaires à l'entrée d'entreprises et à la concurrence dans différents secteurs, en particulier, les industries de réseau, les services professionnels et la distribution au détail. Selon l'indicateur de 2018, la Belgique obtient un score de 2,95 sur 6 en ce qui concerne les agents immobiliers. Il s'agit, pour la Belgique, comme pour l'indicateur de restrictivité, d'un score plus élevé que celui des pays voisins puisque le France obtient un score de 0,97, l'Allemagne de 0,17 et les Pays-Bas de 0. Par ailleurs, le score moyen des pays de l'OCDE est de 0,87.

(https://www.oecd.org/economy/reform/indicators-of-product-market-regulation/).

L'OCDE travaille également à un nouvel indicateur : l'Occupational Entry Requierement indicator (OER). Il s'agit d'un indicateur proche du PMR et pour lequel, selon les premiers résultats, la Belgique obtient un score élevé pour les agents immobiliers.

IV.2.2.3 Quelques remarques critiques

L'indicateur de restrictivité de la CE présente des avantages indéniables. Il permet de quantifier la réglementation des secteurs examinés. De cette façon, les réglementations peuvent être comparées entre les différents pays. Cependant, cet indicateur a aussi ses limites, car cela reste un exercice chiffré et les critères pris en considération peuvent parfois donner une image réductrice et sans nuance de la réalité. En effet, l'indicateur est calculé sur base des réponses des États membres à une série de questions, selon une échelle de 0 à 6. Le choix des questions, le nombre de questions liées à chaque sous-indicateur... peuvent entraîner un biais dans l'évaluation du niveau de réglementation. En outre, comme cela va être illustré plus bas dans cette analyse pour le cas des agents immobiliers (voir IV.2.4), le champ d'action d'une profession visée peut ne pas être identique dans tous les États membres. Pour le reste, cet indicateur ne permet pas d'évaluer la justification économique de la réglementation, c'est-à-dire si elle est proportionnée et justifiée par rapport aux objectifs fixés.

Par ailleurs, il faut rappeler que l'objectif du IR est de mesurer la réglementation mise en œuvre par les pouvoirs publics visant un secteur ou une profession spécifique. Cependant, à côté de la législation officielle, il peut également exister d'autres formes d'encadrement, organisées par le marché lui-même, comme par exemple la mise en place de labels privés, garantissant une certaine qualité de service pour le consommateur, mais sur lesquels les pouvoirs publics n'ont aucun contrôle.

L'indicateur de restrictivité est donc un instrument utile permettant une comparaison internationale du niveau de réglementation, mais il ne remplace pas une analyse approfondie du marché pour formuler des recommandations de réformes structurelles[21].

IV.2.3 Les différents niveaux de réglementation en Belgique et dans les pays voisins pour les agents immobiliers

De manière générale en Europe, les normes professionnelles pour l'exercice de la profession d'agent immobilier sont soit définies par la loi (loi spécifique pour la Belgique, la France et loi générale réglementant les activités de commerce pour l'Allemagne), soit laissées à la discrétion des organisations professionnelles (Pays-Bas).

IV.2.3.1 Belgique

La Belgique dispose d'un cadre réglementaire strict pour la profession d'agent immobilier, défini par la loi[22]. Ce cadre réglementaire pour les professionnels de l'immobilier a été créé en 1993, à la demande des parties intéressées du secteur de l'immobilier, afin de professionnaliser davantage le secteur et de renforcer la protection des consommateurs. La législation protège le port du titre et l'exercice de la profession. Toute personne qui souhaite exercer les activités d'agent immobilier en tant qu'indépendant doit être agréée, c'est-à-dire inscrite au tableau des titulaires (ou à la liste des stagiaires) de l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI)[23] [24]. L'IPI gère donc l'accès à la profession et veille au respect des règles déontologiques. Les agents porteurs du titre payent une cotisation annuelle auprès de l'IPI. La Belgique est un des seuls pays européens à être dotés d'un ordre pour les agents immobiliers.

Pour pouvoir recevoir l'agréation IPI, le candidat agent immobilier doit être en possession d'un diplôme de l'enseignement supérieur d'un niveau minimal de bachelier (3 ans) ou d'un diplôme de formation de chef d'entreprise correspondant à la profession d'agent immobilier. Il doit également effectuer un stage de 200 jours de pratique professionnelle en qualité d'indépendant à titre principal ou complémentaire (à prester au cours d'une période de douze mois au moins et de trente-six mois au plus) auprès d'un maître de stage. Le candidat agent immobilier doit, en outre, au préalable se

[21] Source : TRÉSOR-ÉCO – n°203 « Les réglementations sectorielles en France », par Anne Pratx et Sanae Daoudi – Août 2017.

[22] Loi du 11 février 2013 relative à la profession d'agent immobilier.

[23] Il faut rappeler que les notaires, les architectes et experts géomètres peuvent également agir en tant que courtiers immobiliers, sans être soumis aux dispositions de la loi sur les courtiers immobiliers (mais avec leur propre déontologie).

[24] Il est à noter que l'IPI n'est pas une chambre professionnelle mais un organisme de droit public.

soumettre à un test de compétences, évaluant l'adéquation de ses qualifications professionnelles à celles que requiert la profession d'agent immobilier. Ce test, non éliminatoire, permet de cibler les lacunes du candidat stagiaire et de lui proposer les formations adéquates pendant son stage. À la fin de son stage, le candidat doit également se soumettre à un test d'aptitude permettant de vérifier s'il possède un bagage professionnel suffisant pour devenir titulaire[25]. En outre l'agent immobilier se doit de respecter une obligation de formation continue tout au long de sa carrière.

Les agents immobiliers agréés doivent également obligatoirement disposer d'une assurance couvrant leurs activités professionnelles[26] et sont tenus d'utiliser un compte de tiers pour faire transiter les fonds appartenant à leurs clients, et ce dans le but de protéger ces derniers, entre autres en cas de faillite de l'agent immobilier.

IV.2.3.2 Allemagne

En Allemagne la profession d'agent immobilier n'est pas réglementée pour l'instant. Seule une licence commerciale est requise pour agir en tant que courtier. Pour obtenir cette licence, un casier judiciaire vierge et répondre aux conditions de solvabilité suffisent. Les contrôles ex-post sont effectués par l'autorité responsable de l'octroi de la licence. L'Allemagne considère que l'objectif d'intérêt général et la protection des consommateurs sont garantis par la réglementation allemande sur le commerce.

Cependant, il existe également un système de certification volontaire, via l'adhésion à l'association professionnelle des prestataires de services immobiliers (Immobilienverband Deutschland ou IVD). Cette organisation professionnelle a son propre code de conduite, que ses membres doivent respecter sous peine de sanctions. L'IVD exige également que ses membres souscrivent une assurance. Par contre, l'utilisation d'un compte de tiers n'est pas requise.

Les autorités allemandes souhaitent néanmoins professionnaliser le métier d'agent immobilier, étant donné le rôle important qu'il joue auprès des consommateurs, notamment dans le cadre de l'enregistrement du compromis de vente auprès d'un notaire. Dans cette optique, depuis août 2018, l'Allemagne a introduit une obligation de formation pour les agents immobiliers de 20h sur 3 ans. En outre, un projet de législation prévoit que les agents immobiliers ne puissent obtenir une licence qu'en faisant preuve d'une connaissance du terrain et en disposant d'une assurance responsabilité professionnelle.

IV.2.3.3 France

En France, la profession d'agent immobilier est réglementée depuis 1970 par la loi Hoguet, qui impose notamment d'être en possession d'une carte professionnelle pour pouvoir exercer, délivrée par une des Chambres de Commerce et d'Industrie (il n'y a pas d'ordre). Cette carte doit être renouvelée tous les 3 ans.

Il existe plusieurs façons d'accéder à la profession, par exemple un diplôme en droit, en économie ou en commerce, une expérience professionnelle pertinente ou une combinaison des deux[27]. La durée totale de la formation varie de manière significative en fonction des différents itinéraires de qualification. Il existe également un code d'éthique, imposé par décret en 2015. Le CNTGI (Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilières) effectue des contrôles et peut imposer des sanctions. Les organisations professionnelles (par exemple la FNAIM) disposent également de leur propre code de conduite et peuvent sanctionner leurs membres. En France, comme en Belgique, la garantie financière est requise pour les professionnels de l'immobilier qui reçoivent des fonds autres que ceux correspondant à leur rému-

[25] Selon l'IPI, près de 90 % des stagiaires valident leur période de stage.

[26] Depuis 2016, les agents immobiliers agréés IPI sont automatiquement assurés, leur cotisation annuelle auprès de l'IPI incluant un contrat d'assurance collectif.

[27] En France, les avocats, notaires, huissiers de justice et arpenteurs-géomètres peuvent également exercer ces activités destinées aux professionnels de l'immobilier. Pour rappel, en Belgique, les notaires, les architectes et les géomètres-experts peuvent exercer des activités de courtage immobilier sans devoir être inscrits à l'IPI.

nération. Les agents immobiliers titulaires de la carte professionnelle ont également l'obligation de souscrire une assurance responsabilité professionnelle. Ils doivent en outre suivre 14 heures de formation professionnelle continue par an, dont 2 heures de déontologie.

Selon le gouvernement français, les professionnels de l'immobilier doivent conseiller et informer les consommateurs, ainsi que veiller au respect du formalisme juridique. Il est à noter qu'en en France, 68 % des transactions immobilières sont effectuées via un intermédiaire immobilier.[28]

IV.2.3.4 Pays-Bas

Selon le gouvernement néerlandais, le rôle des agents immobiliers a radicalement changé suite à l'arrivée d'internet (les consommateurs étant mieux informés et pouvant facilement rechercher et comparer des offres, le marché est devenu plus transparent). C'est pourquoi le titre protégé et le serment obligatoire ont été jugés obsolètes et ont été supprimés. La profession d'agent immobilier a été dérégulée en 2001 aux Pays-Bas.

Actuellement, aucune exigence particulière n'est donc requise pour pouvoir accéder à la profession. Les agents immobiliers néerlandais sont cependant en grande partie affiliés à une des trois grandes organisations professionnelles de l'immobilier (VBO, NVM et VastgoedPRO), ce qui est perçu comme une sorte de label de qualité auprès des consommateurs. Ces organisations professionnelles ont leur propre code de conduite, fixent leurs propres règles et peuvent imposer des sanctions, jouant ainsi le rôle de certificateurs privés quant à la qualité des services fournis par leurs membres, qu'ils inscrivent dans un des registres de qualité privé existants (SCVM, VastgoedCert, NRVT). Si les agents immobiliers néerlandais affiliés ont l'obligation de souscrire une assurance, par contre il n'y a aucune garantie financière et l'utilisation d'un compte de tiers n'est pas requise. Les exigences en termes de formation continue dépendent du registre de qualité dans lequel l'agent immobilier est inscrit (par exemple pour le registre « SCVM », il existe une obligation de formation continue de 15h par an).

Tableau 2. Tableau récapitulatif de l'organisation de la profession d'agent immobilier en Belgique et dans les pays voisins

	Belgique	**Allemagne**	**France**	**Pays-Bas**
Score IR (2016)	**2,9**	**0**	**1,8**	**0**
Profession légalement réglementée	Oui	Non (réglementation via la loi générale sur les activités de commerce)	Oui	Non (autorégulation via les organisations professionnelles)
Code déontologique et contrôle de l'exercice de la profession	Oui, par l'Institut professionnel des agents immobiliers (IPI)	Non (mais code et contrôle via les organisations professionnelles)	Oui, par le Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilières	Non (mais code et contrôle via les registres qualités auxquels l'agent est inscrit)
Conditions d'accès à la profession	Bachelier ou formation chef d'entreprise (3 ans) + stage + test d'aptitude	Une licence commerciale simple	Bachelier - droit, économie ou commerce (3 ans) / Expérience professionnelle / Combinaison des deux	Aucune obligation
Formation continue	10h/an	20h/3 ans	14 h/an ou 42 h/3 ans	Non (mais exigée en fonction du registre qualité auquel l'agent est inscrit)
Obligation d'assurance	Oui (via une assurance collective souscrite par l'IPI pour ses membres)	Non (mais exigée par l'organisation professionnelle)	Oui	Non (mais exigée par l'organisation professionnelle)
Obligation de garanties financières	Oui (organisée par l'IPI)	Non	Oui	Non

[28] Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018.

Timing général de l'intervention de l'agent immobilier	Compromis de vente : optionnel mais habituel	Compromis de vente :pas impliqué	Compromis de vente : optionnel mais habituel	Compromis de vente : optionnel et non habituel
	Acte authentique : pas impliqué	Acte authentique: pas impliqué	Acte authentique : pas impliqué	Acte authentique: pas impliqué
Timing général de l'intervention légale du notaire	Acte authentique	Compromis de vente	Compromis de vente	Acte authentique

Sources : Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018

IV.2.4 Explication de ces différents niveaux de réglementation

Les différences de niveau de réglementation pourraient s'expliquer par des différences dans l'étendue des activités professionnelles réservées et la complexité des tâches, découlant de la législation nationale.

En Belgique, outre la publicité et l'organisation de visites, les agents immobiliers exercent des activités annexes telles que la collecte d'informations légalement obligatoires ou encore, la rédaction du compromis de vente. Pour le compromis de vente, si le consommateur ne se sent pas apte à le rédiger seul, c'est vers un agent immobilier et/ou un notaire qu'il se tournera généralement (d'après l'enquête de la CE, ce n'est pas le cas dans les pays voisins). Le législateur a donc mis en place une législation visant à professionnaliser au mieux le métier de courtier. En outre, la réglementation de la profession facilite la mise en œuvre de différentes politiques, telles que l'attestation du sol, les renseignements urbanistiques, le certificat de performance énergétique, la carte professionnelle européenne, la législation sur la location, la politique anti-discrimination, la politique anti-blanchiment.

L'Allemagne considérait quant à elle que les intérêts des consommateurs étaient protégés par la législation générale sur la protection du consommateur et ne réglementait pas, jusqu'il y peu, la profession. Cependant, dans l'intérêt général, certaines dispositions réglementaires concernant la profession de courtier ont été récemment introduites en Allemagne et un débat pour la mise en place d'un cadre plus strict est en cours.

La France considère également que la complexité grandissante du métier d'agent immobilier nécessite un cadre réglementaire bien défini garantissant l'intérêt général et la protection des consommateurs.

Au contraire, les Pays-Bas, où les activités d'agent immobilier semblent se limiter au rôle d'intermédiaire, ne sont pas demandeurs d'un retour de la réglementation de la profession. Ils ont opté pour un système d'autorégulation et de certification volontaire (conformément aux normes ISO ou CEN existantes), en guise d'alternative à la réglementation de la profession.

Selon la Commission européenne[29], il convient, de manière générale pour l'ensemble des pays, de veiller régulièrement à ce que l'obligation de posséder une qualification professionnelle n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre l'objectif poursuivi. Il convient de déterminer si une législation générale sur la protection des consommateurs, associée à la présence de règles non impératives en matière d'autorégulation, suffisent à cette fin. Il semble toutefois que la plupart des pays ne procèdent pas à des examens périodiques du champ des activités réservées aux professionnels de l'immobilier. À l'heure actuelle la Belgique n'a pas procédé à une telle évaluation pour la profession d'agent immobilier.

IV.3 Frais liés à une transaction immobilière

IV.3.1 Honoraires des agents immobiliers

Comme indiqué plus haut, en Belgique, lorsque qu'une personne vendant son bien immobilier décide de recourir aux services d'un courtier, un contrat écrit doit être conclu entre les deux parties. Les clauses du contrat sont réglementées par l'arrêté royal du 12 janvier 2007[30]. Elles doivent notamment mentionner obligatoirement le tarif à payer par le consommateur pour cette mission. Cette commission de l'agent immobilier s'entend toujours TVA comprise et n'est due

[29] Mutual evaluation of regulated professions – Overview of the regulatory framework in the real estate sector – CE 01/2015.

[30] Arrêté royal du 12 janvier 2007, relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers.

qu'en cas de vente[31]. Ce tarif n'est, par contre, pas fixé par la loi et est librement négociable entre le consommateur et l'agent immobilier. Selon l'enquête réalisée par la Commission européenne auprès des consommateurs, les conditions contractuelles les plus couramment négociées par les consommateurs européens sont les honoraires de l'agent immobilier (33 %), la durée du contrat[32] (25 %) et le type d'honoraires[33] (20 %).

Le montant des honoraires versé par le consommateur à l'agent immobilier, lors d'un processus de transfert de propriété, est généralement exprimé en pourcentage du prix de vente. Ce pourcentage est, selon les experts nationaux interviewés par la CE, d'environ 3 % en Belgique, ce qui est plus faible que la moyenne européenne qui s'élève à 3,3 % du prix de vente[34]. La France et l'Allemagne font partie de pays européens où les frais d'honoraire des agents immobiliers sont les plus élevés selon les experts nationaux (respectivement, de 6,5 %[35] et 4,5 %). Aux Pays-Bas, ce pourcentage est de 2 %[36]. En comparant les frais payés par les consommateurs européens aux agents immobiliers, il est important de rappeler que l'étendue des activités des agents immobiliers varie d'un pays à l'autre. Cependant, aucune corrélation entre le montant des frais payés par les consommateurs à l'agent immobilier et la gamme de services offerts par le professionnel de l'immobilier n'a pu être mise en évidence[37].

En Belgique, c'est généralement le vendeur ou le propriétaire du bien immobilier qui supporte les frais relatifs à l'agent immobilier qu'il a engagé[38], ce qui n'est pas forcément le cas dans les autres pays, où la commission de l'agent immobilier incombe généralement à l'acheteur ou au locataire, ou bien est répartie entre les deux parties prenantes. En France, le paiement de la commission de l'agent immobilier incombe généralement au vendeur également. En Allemagne, il est fréquent que l'agent immobilier travaille simultanément pour le vendeur et pour l'acheteur et qu'il soit donc rémunéré par les deux parties de manière égale.

Toujours selon l'enquête auprès des consommateurs réalisée par la Commission européenne, le consommateur belge, malgré la forte concurrence en termes de nombre d'agents immobiliers sur le territoire, semble moins enclin à les comparer entre eux (en termes de services offerts, de prix…) avant de faire son choix (39 % des acheteurs belges interrogés avaient confronté les différentes offres de services avant de choisir, contre 32 % des allemands, 43 % des français et 49 % des néerlandais[39]). En outre, le consommateur belge semble moins sensible aux honoraires de l'agent immobilier que ses voisins. En effet, 27 % des répondants belges n'ont pas cherché d'informations sur les frais d'honoraires (contre seulement 10 % des allemands, 5 % des français et 25 % des néerlandais) avant de choisir leur agent immobilier[40]. De

---

[31] Aux Pays-Bas par contre, des frais peuvent être facturés par l'agent immobilier, même s'il n'y a pas eu de vente.

[32] Pour rappel en Belgique, si l'agent immobilier bénéficie de l'exclusivité, la durée du contrat d'intermédiaire ne peut être supérieure à six mois.

[33] Pourcentage du prix de vente, montant fixe,…

[34] Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018.

[35] En ce compris la TVA et les autres taxes pour la France.

[36] Aux Pays-Bas, comme en Belgique, la législation nationale prévoit l'obligation pour l'agent immobilier de communiquer ses frais directement aux consommateurs. Ceux-ci sont généralement compris entre 1 % et 3 % de la valeur de la propriété.

[37] Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018.

[38] Cf. art. 27 du code de déontologie de l'IPI : « L'agent immobilier ne peut, sauf conventions particulières entre toutes les parties concernées, percevoir d'honoraires, de commissions, d'avantages ou de gratifications que de son commettant ».

[39] Ces pourcentages incluent également les propriétaires de biens à louer.

[40] De manière générale, les facteurs déterminants qui ont poussé le consommateur européen interrogé à choisir un agent immobilier plutôt qu'un autre sont tout d'abord sa réputation et son professionnalisme, ensuite sa localisation, ses frais d'honoraires au même titre que l'évaluation faite du bien, et finalement la recommandation par une connaissance.

plus, selon une enquête faite par Immoweb sur les agents immobiliers, 77 % des vendeurs belges n'ont pas essayé de négocier la commission de leur agent immobilier en 2016 [41]. En 2013, ce chiffre était de 65 %.

En ce qui concerne les commissions demandées par les agents immobiliers, il faut savoir que l'Autorité Belge de la Concurrence s'est penchée à deux reprises sur le sujet. En 2010, l'IPI avait été condamné par l'Autorité Belge de la Concurrence (à l'époque, le Conseil de la concurrence) pour la rédaction et la diffusion de barèmes minima recommandés[42]. En 2016, l'Autorité Belge de la Concurrence a, à nouveau, enquêté sur la détermination des commissions des agents immobiliers. Même si elle déplore le manque de diversité dans la structuration des tarifs des agents immobiliers, l'Autorité Belge de la Concurrence ne peut pas conclure que l'IPI continuerait à imposer une ligne de conduite particulière aux agents immobiliers quant à leur politique tarifaire. Dans son audit, l'Autorité Belge de la Concurrence conclut qu'une commission de 3 % reste le point de référence pour un grand nombre d'agents immobiliers. En effet, alors que 26 % des agents immobiliers pratiquent toujours un taux fixe de 3 %, 52 % des agents immobiliers utilisent une fourchette tarifaire au sein de laquelle se trouve le taux de 3 %[43]. Enfin, il semblerait qu'environ 10 % des agents immobiliers utilisent une tarification différente telle qu'une commission fixe, une commission liée aux efforts ou encore une combinaison d'une commission fixe et d'un pourcentage du prix de vente. Malgré cette faible diversité tarifaire, l'Autorité Belge de la Concurrence conclut en disant que les agents immobiliers sont totalement libres dans la détermination de leurs tarifs lors de la vente d'une propriété. Ainsi, selon l'enquête d'Immoweb, les commissions demandées par les agents immobiliers sont passées de 2,94 %, en 2013, à 2,72 %, en 2016, suite à l'augmentation de la concurrence.

Par ailleurs, il est également intéressant de s'attacher à la « part de marché » des agents immobiliers, c'est-à-dire la proportion de biens immobiliers vendus par des particuliers en passant par un agent immobilier. Comme illustré sur le graphique présenté ci-dessous, la proportion des biens achetés via une agence immobilière ou un notaire a fortement augmenté, passant de 37,3 % durant la période 1996-2000 à 73,3 % en 2016, date de la dernière étude[44]. Selon Fednot, la fédération des notaires, la part de biens immobiliers vendus par des particuliers en passant par un notaire demeure très faible. Il y a bel et bien des notaires qui font office de courtier lors d'une vente, néanmoins, cette pratique reste limitée. Celle-ci serait la plus présente dans le Hainaut, suite à des facteurs culturels (proximité avec le nord de la France où la négociation immobilière fait partie de la pratique notariale) et structurels (le nombre d'agents immobiliers dans le Hainaut est relativement faible par rapport au nombre de vente qui y sont effectuées ou à la population).

[41] Immotour by Immoweb – Editie 2016.

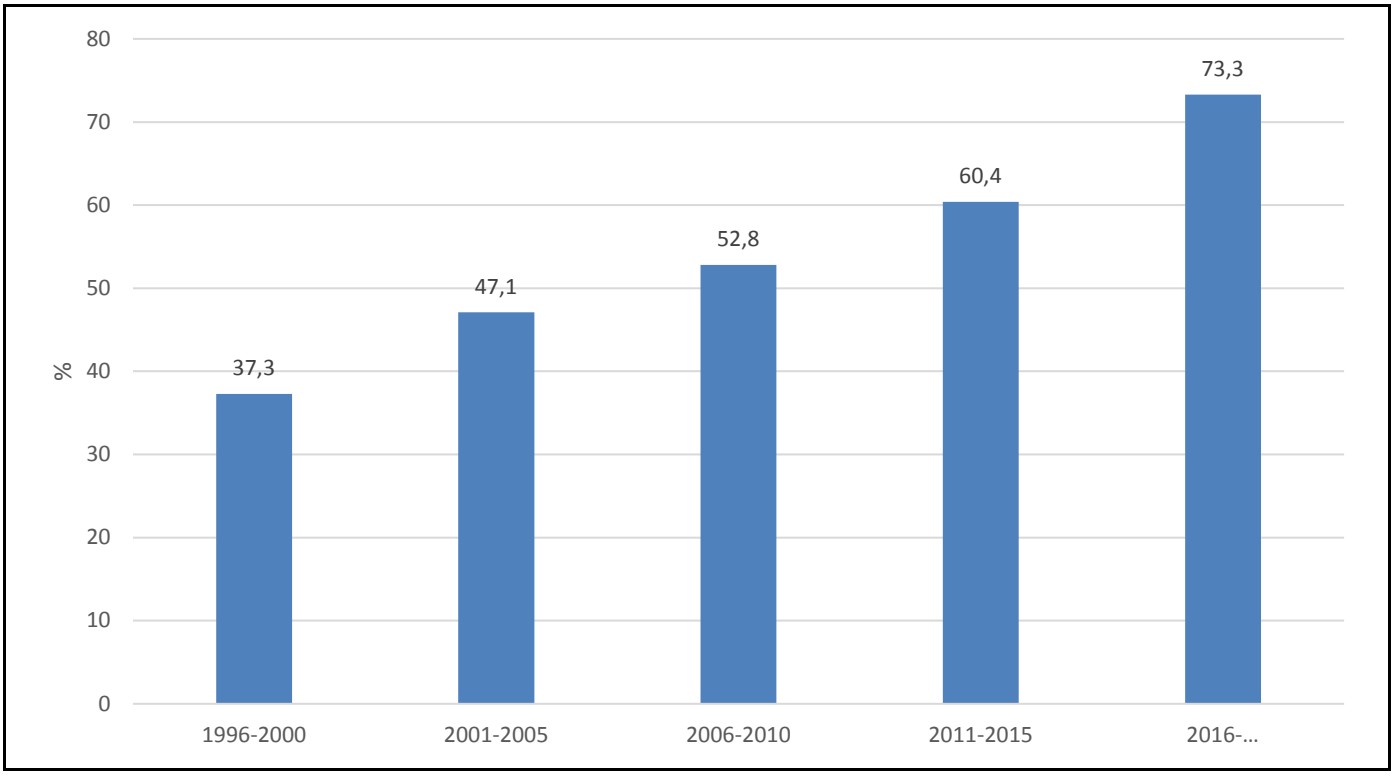
[42] https://www.abc-bma.be/fr/decisions/10-io-30-biv.

[43] https://www.abc-bma.be/fr/decisions/16-io-21-aud-biv.

[44] Il convient de nuancer quelque peu ce chiffre. En effet, ces chiffres, provenant d'un sondage, ne concernent que la Flandre et il semblerait qu'ils soient légèrement plus faibles à Bruxelles et en Wallonie. De plus, il est possible que certains des répondants n'aient pas parfaitement compris la différence entre ventes publiques (non reprises dans ce nombre), ventes privées pour lesquelles le notaire établit uniquement l'acte et ventes privées pour lesquelles le notaire agit comme intermédiaire et établit l'acte. Ainsi, ce chiffre pourrait être trop élevé mais reste, tout de même, représentatif de la tendance.

Graphique 3. Proportion de biens immobiliers achetés via un agent immobilier ou un notaire en Flandre

(En %)



Source : Woonsurvey 2018 - Wonen in Vlaanderen[45].

IV.3.2 Autres frais supportés par le consommateur

Il convient de noter, qu'à côte des honoraires du courtier, il y a aussi d'autres frais.

Il y a tout d'abord les droits d'enregistrement exprimés en Belgique sous forme d'un pourcentage fixe quelle que soit la valeur du bien immobilier, dépendant de la région dans laquelle est localisée la propriété[46]. Il y a ensuite les honoraires du notaire pour ses conseils et pour la rédaction de l'acte de vente. Ils sont généralement définis, par la législation nationale. En Belgique, les frais de notaire sont fixés par l'arrêté royal du 16 décembre 1950 relatif aux frais de notaire et sont proportionnels au prix d'achat. Il existe également en Belgique le droit d'écriture (50 euros)[47]. Il faut également compter des frais d'hypothèque pour le transfert au bureau de la sécurité juridique, de la TVA, des frais relatifs aux certificats requis par la loi, etc.

IV.3.3 Temps consacré par l'agent immobilier pour faire aboutir une transaction

Selon l'enquête de la Commission européenne auprès des consommateurs, le temps écoulé entre le premier contact du client avec son agent immobilier et la conclusion de la transaction immobilière varie généralement entre un mois et trois

[45] www.steunpuntwonen.be. Cette enquête n'ayant lieu que tous les cinq ans, les chiffres ne sont disponibles que pour un intervalle temporel de cinq ans.

[46]En Belgique, les droits d'enregistrement sont fixés régionalement. En Région flamande, les droits d'enregistrement s'élèvent à 6 % pour toute habitation destinée à l'occupation principale de l'acquéreur, sinon 10 %. En Région wallonne, ils s'élèvent à 12,5 %, (avec abattement sur la première tranche de 20.000 euros pour le premier logement). En Région bruxelloise, ils s'élèvent également à 12,5 % (un abattement sur les 175 000 premiers euros s'applique au logement occupé par le propriétaire unique). En France, ils s'élèvent à 5,8 %. En Allemagne, ils varient entre 3,5 et 6,5 % en fonction des Régions. Aux Pays-Bas, ils s'élèvent à 2 % pour les logements familiaux.

[47] Ce n'est pas le cas dans les pays voisins.

mois, aussi bien en Belgique que dans les pays voisins. Il est à noter que 24,4 % des vendeurs néerlandais enquêtés ont dû attendre plus d'un an avant de voir leur transaction immobilière aboutir (contre 9,5 % des belges, 10 % des allemands et 7,3 % des français).

IV.4 Caractéristiques économiques du secteur des agences immobilières en Belgique et dans les pays voisins

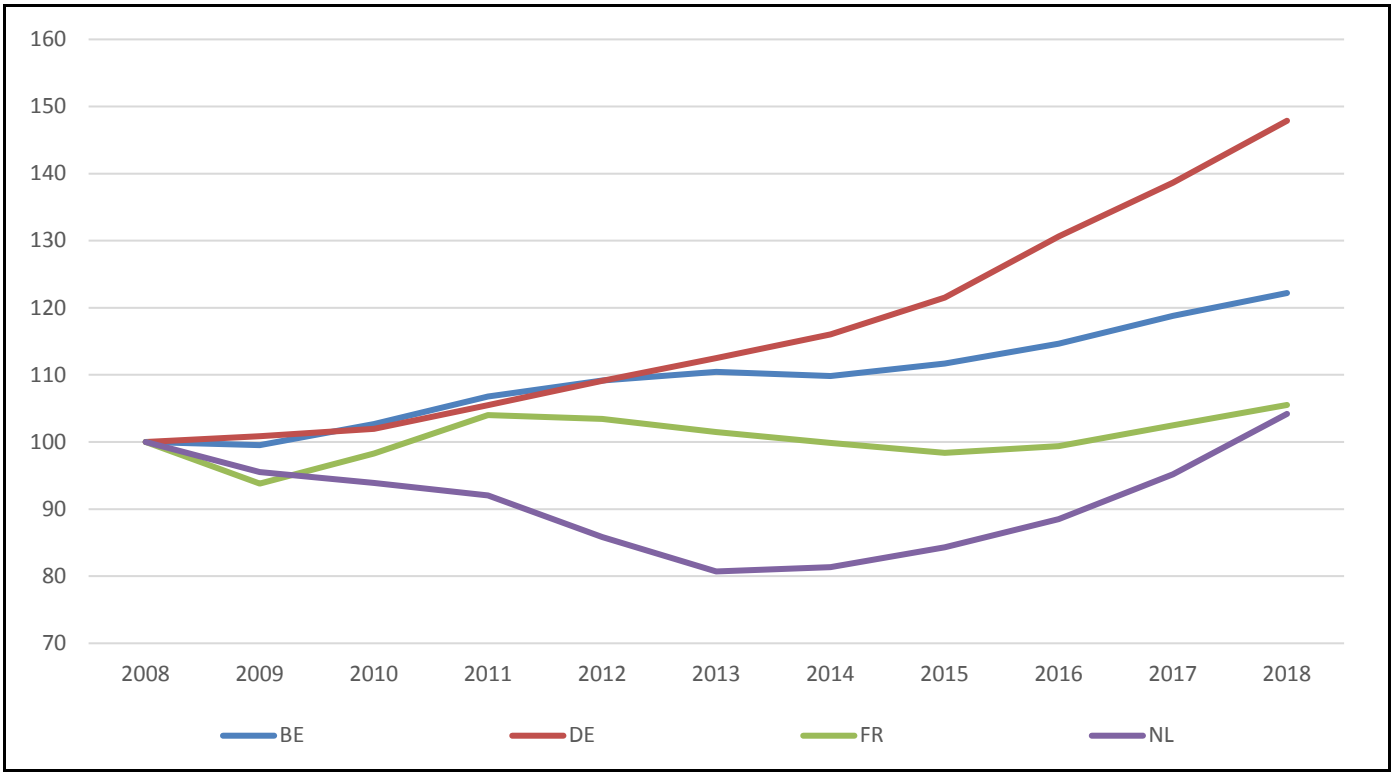
IV.4.1 Principaux traits du marché immobilier résidentiel en Belgique et dans les pays voisins

La Belgique est caractérisée par un pourcentage élevé de propriétaires (72,7 % des belges étaient en effet propriétaires en 2018) et une faible propension à déménager (avec un changement de résidence en moyenne tous les 23 ans[48]). Contrairement à de nombreux autres pays européens, le marché du logement en Belgique n'a été que relativement peu touché par la crise financière mondiale de 2008, suivie, depuis lors, par une croissance régulière des prix de l'immobilier. Selon l'indice des prix des logements publié par Eurostat, le prix des logements a progressé de 22,2 % en moyenne entre 2008 et 2018 en Belgique. Selon plusieurs sources, le marché immobilier serait légèrement surévalué par rapport aux fondamentaux.

En Allemagne seulement 51,5 % des habitants vivent dans leur propre maison (le taux de propriété le plus faible d'Europe), les ménages allemands se dirigeant largement vers la location. Entre 2008 et 2018, le prix des logements a progressé en moyenne en Allemagne de 47,9 %. Il faut cependant souligner que les prix avaient très peu augmenté auparavant et que, depuis 2010, un phénomène de rattrapage est en cours.

Graphique 4. Évolution de l'indice des prix du logement en Belgique et dans les pays voisins

(Indice 2008=100)



Source : CE.

En France, 65,1 % des habitants sont propriétaires. Après avoir traversé des périodes difficiles depuis la crise de 2008 (malgré une légère reprise en 2010 et 2011, les transactions et les prix de l'immobilier avaient à nouveau chuté en 2012),

[48] The Real Estate Professions and National Housing Markets in the European Union, An overview of the practice and regulation of the real estate professions and the characteristics of national housing markets – CEPI (2013).

le marché du logement en France a retrouvé son dynamise depuis 2016. Entre 2008 et 2018, le prix du logement a progressé en moyenne de 5,5 % en France.

Aux Pays-Bas, 68,9 % des habitants sont propriétaires, dont une part importante le sont sous forme de coopératives (ayant repris d'anciennes propriétés locatives). Entre 2008 et 2018, le prix des logements aux Pays-Bas n'a augmenté que de 4,2 % en moyenne. Le marché du logement a en effet été fortement touché par la crise financière de 2008, avec une chute des prix de 20 % entre 2008 et 2013, et se redresse petit à petit depuis 2014.

Tableau 3. Part des propriétaires et des locataires en Belgique et dans les pays voisins en 2018

(En %)

	Propriétaires	Locataires
Belgique	72,7	27,3
Allemagne	51,5	48,5
France	65,1	34,9
Pays-Bas	68,9	31,1

Source : CE

IV.4.2 Caractéristiques structurelles du secteur des agences immobilières

Selon la classification NACE, le secteur des agences immobilières (NACE 68.31) est composé des activités d'intermédiation en achat, vente et location de biens immobiliers pour compte de tiers (68.31.1) et par les activités d'estimation et d'évaluation de biens immobiliers pour compte de tiers (68.31.2).

En Belgique, les agences immobilières ont généré 1,3 milliard d'euros de valeurs ajoutées (aux coûts des facteurs) en 2017, soit 0,6 % du total de l'économie belge (hors activités financières)[49] (en Allemagne, cette part s'élevait à 0,3 % et à 0,5 % en France)[50]. Pour l'ensemble des pays analysés, le secteur immobilier a connu une croissance moyenne entre 2008 et 2017 supérieure à la croissance de l'ensemble de l'économie, en termes de valeur ajoutée (+ 4,4 % par an pour les agences immobilières contre +3,2 % par an pour l'ensemble de l'économie en Belgique, +6,8 % par an contre +3,5 % par an en Allemagne et +1,9 % par an contre +1,4 % par an en France).

Par ailleurs, en 2017, le secteur des agences immobilières occupait 20.203 personnes, soit 0,7 % du total des personnes occupées dans l'économie belge (ce pourcentage s'élevait à 0,3 % en Allemagne, 0,5 % en France et 0,4 % aux Pays-Bas). Entre 2008 et 2017 les personnes occupées dans le secteur de l'immobilier ont progressé de 52 % en Belgique , 55 % en Allemagne et -1 % aux Pays-Bas (contre respectivement +12 %, +28 % et +4 % pour l'économie totale)[51]. La productivité nominale apparente du travail[52], était en 2017 de 64,1 milliers d'euros par personne occupée (66,1 milliers d'euros en Allemagne et 59,9 milliers d'euros en France).

En 2017, la Belgique comptait 12.811 entreprises actives en tant qu'agence immobilière, soit une agence pour 886 citoyens. Dans les pays voisins, la concurrence en termes de nombre d'entreprises est plus faible, avec, en France, une agence immobilière pour 1.319 citoyens, aux Pays-Bas, une agence pour 1.706 citoyens et en Allemagne, une agence

[49] Selon la définition d'Eurostat, l'économie belge est dans cette analyse, composée de l'ensemble de l'industrie et services marchands; réparation d'ordinateurs, de biens personnels et domestiques; sauf les activités financières et d'assurances.

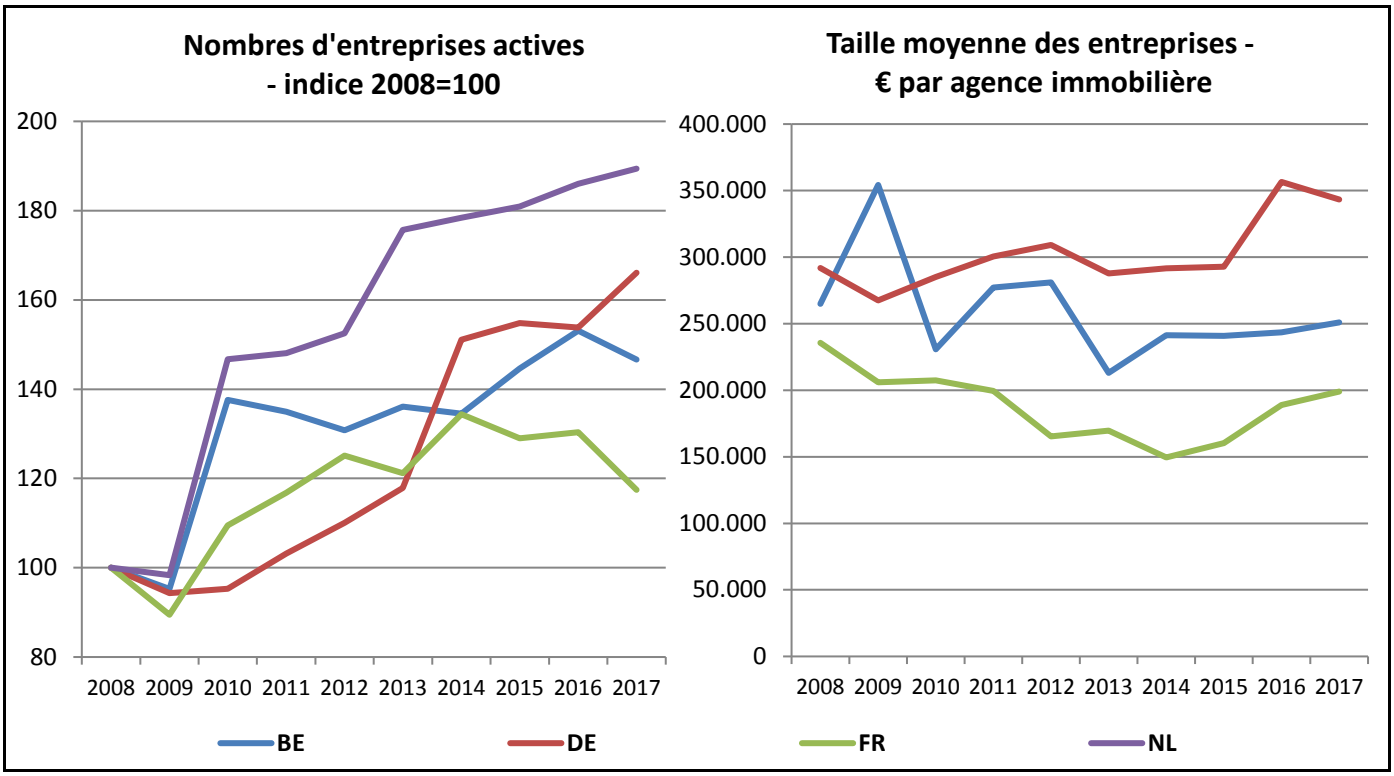
[50] Pas de données disponibles pour les Pays-Bas.

[51] Pas de donnée disponible pour la France pour cette période.

[52] Définie comme la valeur ajoutée aux coûts des facteurs divisée par le nombres de personnes occupées.

pour 2.709 citoyens. Entre 2008 et 2017, le nombre d'agences immobilières a progressé de 47 % en Belgique (en Allemagne, il a augmenté de 66 %, en France de 17 %[53] et aux Pays-Bas de 89 %).

Graphique 5. Évolution du nombre d'entreprises actives dans le secteur des agences immobilières et évolution de la taille moyenne de ces entreprises, en Belgique et dans les pays voisins



Source : Enquête structurelle (CE et SPF économie).

Le chiffre d'affaires des agences immobilières belges s'élevait en 2017 à 3,2 milliards d'euros, soit une croissance de 39,0 % par rapport à 2008 (sur la même période le chiffre d'affaires a augmenté de 95,4 % en Allemagne et baissé de -0,8 % en France)[54]. En analysant le chiffre d'affaires au regard du nombre d'acteurs présents dans le secteur, il a pu être constaté que la taille moyenne des entreprises immobilières était de 251.058 euros en Belgique (343.396 euros en Allemagne et 198.918 euros en France), soit une diminution de 5,2 % par rapport à 2008 (+17,6 % en Allemagne et -15,6 % en France).

En 2017, sur 20.203 personnes occupées dans le secteur des agences immobilières, 5.867 seulement étaient des salariés (4.868 équivalents temps-plein ou ETP), soit 29 %, ce qui est un taux plus faible que dans les pays voisins, ou nettement plus de la moitié des personnes occupées sont salariées (61,5 % en Allemagne, 76,1 % en France et 77,5 % aux Pays-Bas)[55]. En Belgique, il y a donc une plus forte présence d'indépendants dans le secteur que dans les principaux pays voisins, découlant probablement du fait que l'exercice du métier d'agent immobilier est soumis à l'agrément en Belgique. Les salariés employés par l'agence, exerçant le métier d'agent immobilier, le font donc sous la licence et la responsabilité d'un agent immobilier agréé. De plus, pour pourvoir obtenir ce titre d'agent immobilier en Belgique, le candidat est obligé d'effectuer un stage auprès d'un agent titulaire. Il n'est donc pas rare qu'une agence emploie plusieurs stagiaires, qui ne

[53] Dans le rapport de la Commission Européenne sur les professions régulées, la France avait indiqué que le secteur immobilier avait été sérieusement touché par la crise économique à partir de 2012. Mutual evaluation of regulated professions – Overview of the regulatory framework in the real estate sector – CE 02/2016.

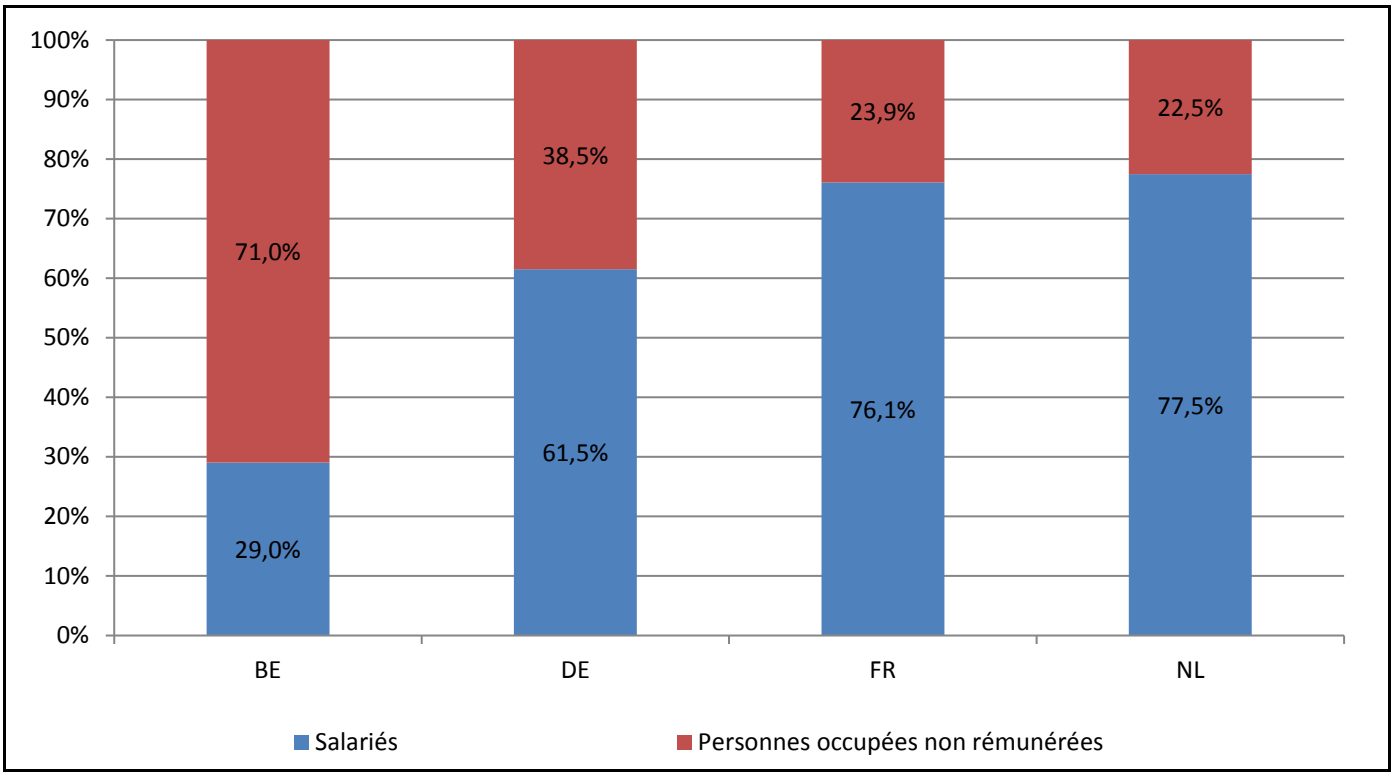
[54] Pas de données pour les Pays-Bas.

[55] Exprimés en ETP, ces pourcentages deviennent 24,1 % en Belgique, 48,7 % en Allemagne, 62,8 % en France et 61,2 % aux Pays-Bas.

sont dès lors pas comptabilisés en tant que salariés. Entre 2008 et 2017, le nombre de salariés ETP a progressé de 30,6 % en Belgique, 51,5 % en Allemagne et de 6,1 % en France. Il a par contre diminué de 16,6 % aux Pays-Bas.

Graphique 6. Part des salariés et des personnes occupées non rémunérées pour le secteur des agences immobilières en Belgique et dans les pays voisins

(En %, en 2017)



Source : Enquête structurelle (CE et SPF économie).

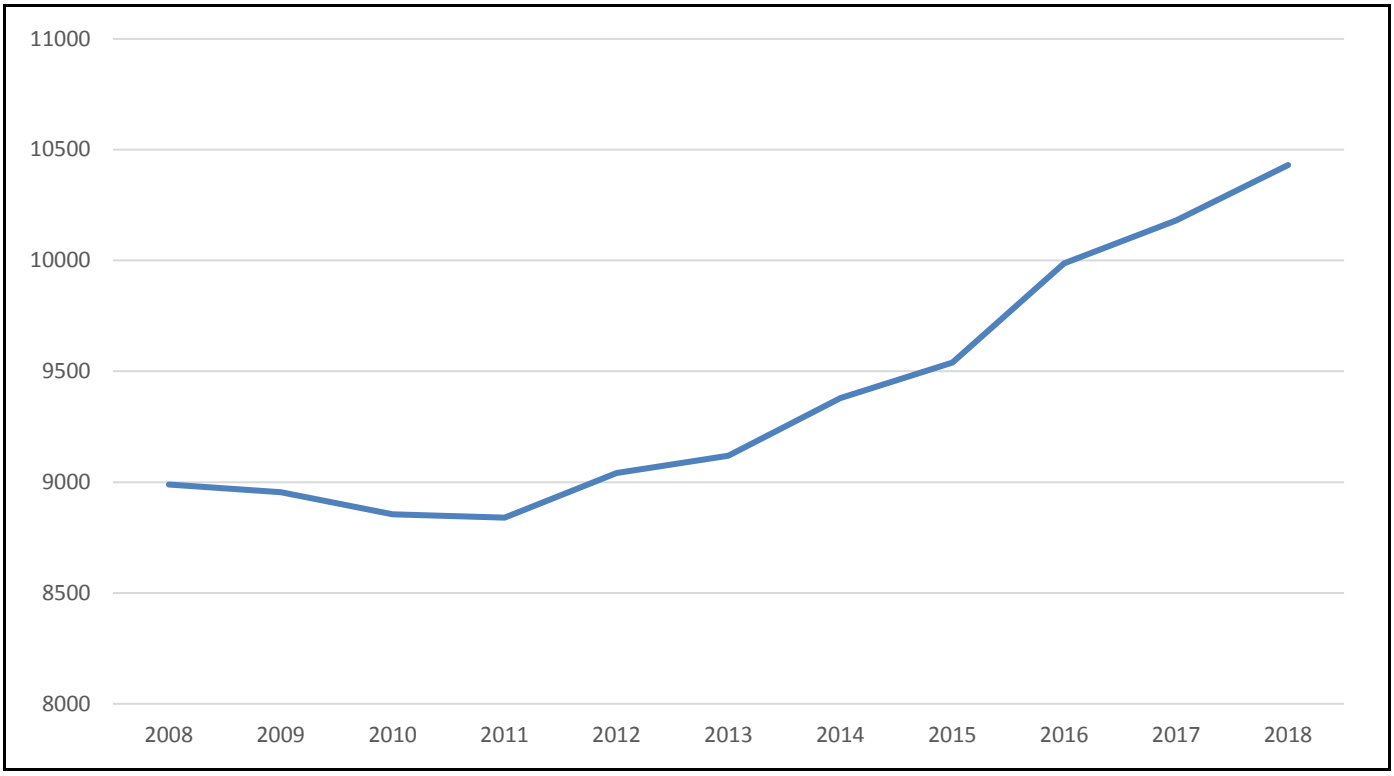
En divisant le nombre de salariés par le nombre d'entreprises actives en tant qu'agences immobilières, il peut être constaté qu'en 2017, les agences immobilières belges employaient en moyenne moins d'un salarié équivalent temps plein (0,4), ce qui était déjà le cas en 2008. Le nombre de salariés ETP moyen par entreprise était en 2017 de 1,3 personne en Allemagne (1,4 personne en 2008), 1 personne en France (1,2 personne en 2008) et 1,4 personne aux Pays-Bas (3,2 personnes en 2008). Le secteur de l'immobilier est en effet dominé par les micro-entreprises (employant moins de 10 personnes) en Belgique et dans les pays voisins[56].

En 2018, le nombre d'agents immobiliers agréés par l'Institut professionnel des agents immobiliers (ou IPI) s'élevait à 10.431 personnes (dont 20 % de stagiaires), soit une progression de 16 % par rapport à 2008. En effet, après une légère baisse entre 2008 et 2011, le nombre d'agents immobiliers agréés a, depuis 2012, fortement augmenté. Par ailleurs, un certain nombre de ces numéros IPI peuvent être associés à une franchise d'agence immobilière. Ainsi, 176 agents immobiliers sont franchisés de l'entreprise Century 21, 122 de l'entreprise ERA ainsi que 100 de Dewaele Vastgoed & Advies. Le fait de se franchiser permet aux agents immobiliers de profiter de la marque ainsi que du soutien de l'entreprise moyennant rémunération.

[56] S'il est vrai que les agences immobilières en Belgique sont pour la plupart des micro-entreprises, il y a souvent plusieurs agents immobiliers indépendants associés à un bureau en plus de(s) employé(s).

Graphique 7. Nombre d'agents immobiliers agréés par l'IPI

(En unités)



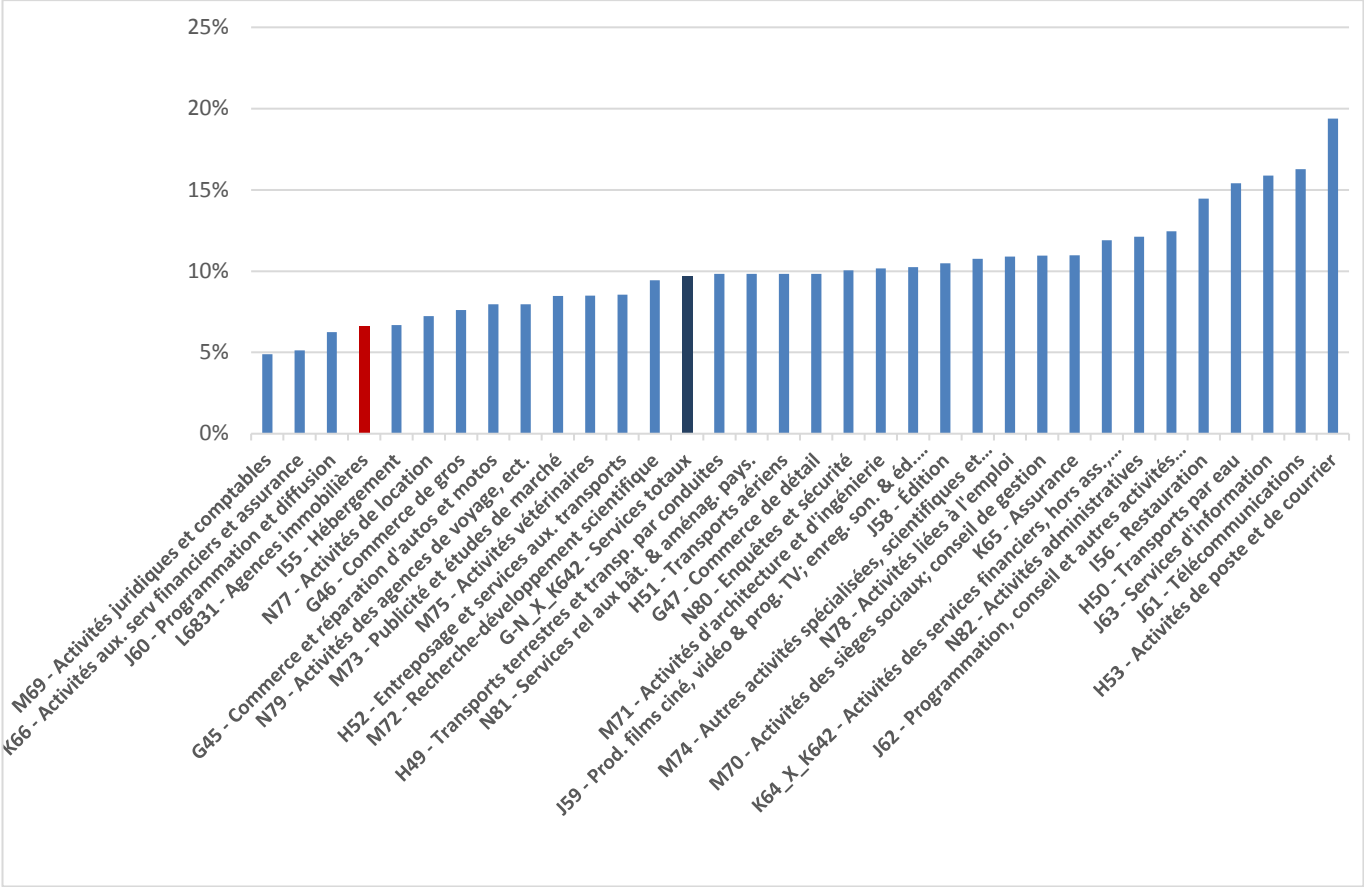
Source : IPI

IV.4.3 Dynamique du secteur des agences immobilières via le taux d'attrition

Cette analyse se base sur la variable du taux d'attrition pour déterminer la dynamique d'un secteur en termes de flux entrants et sortants d'entreprises. Le taux d'attrition des entreprises est calculé en additionnant le nombre de nouvelles entreprises et le nombre d'entreprises disparues dans un secteur donné au cours d'une année et en rapportant ce chiffre à la population totale des entreprises actives d'un secteur. Un taux d'attrition relativement élevé peut donc être le résultat d'un afflux important de nouvelles entreprises, de la disparition de nombreuses entreprises existantes ou d'une combinaison des deux. Un taux d'attrition élevé sur un marché donné peut être associé à une forte concurrence.

Graphique 8. Taux d'attrition des agences immobilières au sein du secteur des services en Belgique en 2017

(En %)



Source : CE, calculs propres.

Pour l'ensemble du secteur des services[57], le taux d'attrition était de 9,7 % en 2017. Avec une moyenne de 6,6 %, les agences immobilières se situent en dessous de cette moyenne et se révèlent être un secteur relativement peu dynamique. Seules les activités juridiques et comptables (Nace M69), les activités auxiliaires de services financiers et d'assurance (Nace K66) et les services de programmation et diffusion (Nace J60) affichent un taux d'attrition plus faible que les agences immobilières pour cette période. Le taux d'attrition est resté relativement stable pour les agences immobilières tout au long de la période 2008-2017, avec une moyenne de 6,3 % pour l'ensemble de la période (9,6 % en moyenne pour l'ensemble des secteurs de services).

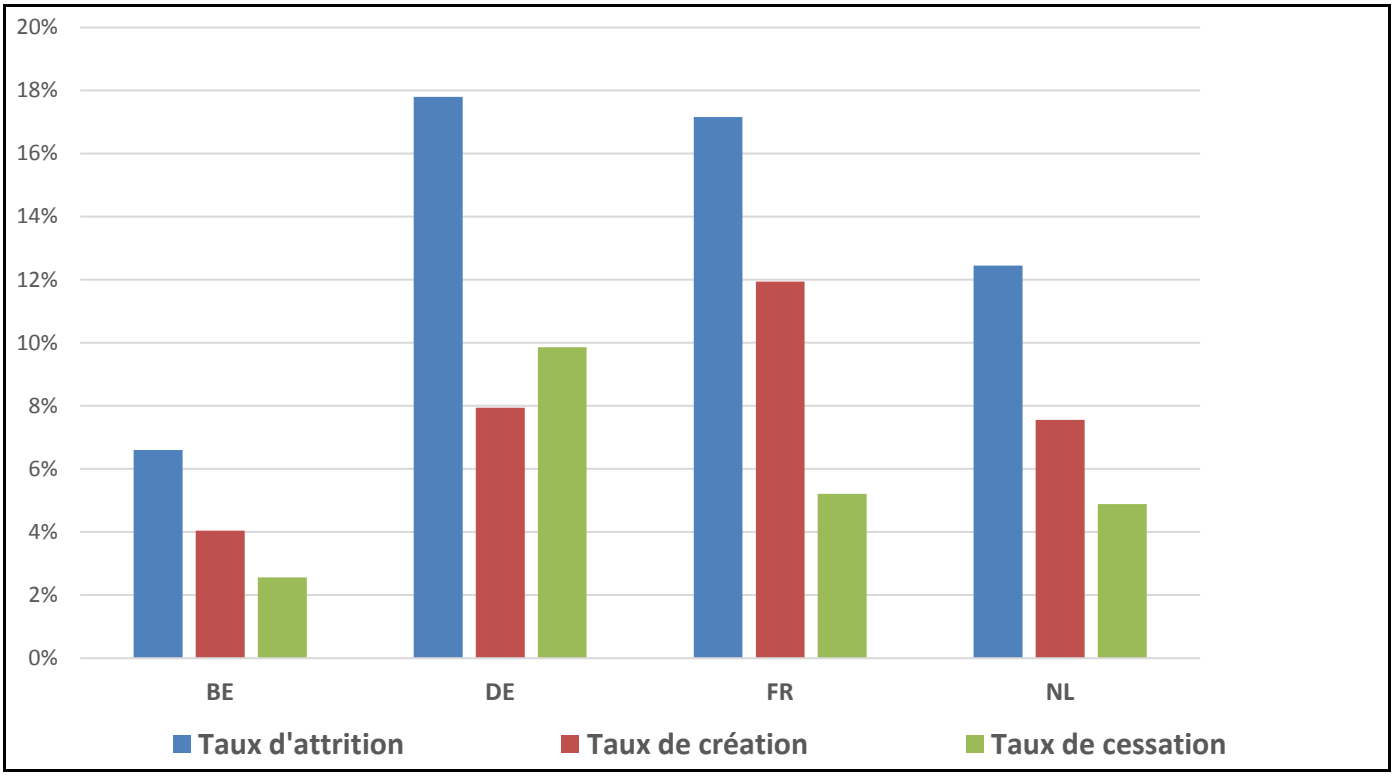
Selon les fédérations du secteur de l'immobilier, ce faible pourcentage pourrait quelque peu sous-estimer la dynamique réelle du secteur. En effet, la continuité des entreprises lors de changements de générations est assez élevée dans le secteur immobilier et lors d'une succession causée par un départ à la retraite, le bureau est généralement repris par un des travailleurs indépendants travaillant déjà pour ce bureau. Les fédérations ont également souligné qu'un certain nombre d'agents immobiliers à la retraite conserveraient leur numéro IPI et resteraient professionnellement actifs, bien qu'avec un portefeuille plus limité.

[57] C'est-à-dire, les services de l'industrie et les services marchands (NACE G à N, sauf l'administration d'entreprises K642).

Comme c'est le cas pour l'ensemble du secteur des services[58], le taux d'attrition des agences immobilières en Belgique (6,6 % en 2017, soit 3,1 p.p. inférieur à la moyenne des services en Belgique) est systématiquement inférieur à celui des pays voisins. En Allemagne, le taux d'attrition de ce secteur s'élevait en 2017 à 17,8 % (soit un secteur plus dynamique que la moyenne des services allemands)[59], en France à 17,2 % (soit un secteur également plus dynamique que la moyenne des services en France)[60] et aux Pays-Bas à 12,4 %, (soit, comme en Belgique, un secteur moins dynamique que la moyenne des services aux Pays-Bas)[61]. Il est à noter que les différences entre les taux d'attritions belge et allemand, ainsi que belge et français, sont plus élevées pour le secteur des agences immobilières que pour celui des services en général. Ce n'est pas le cas pour la différence avec les Pays-Bas, où le secteur belge des agences immobilières affiche un taux d'attrition plus proche de ce qui se fait aux Pays-Bas, comparé à la moyenne des services en général.

Graphique 9. Composition du taux d'attrition des agences immobilières en Belgique, dans les principaux pays voisins en 2017

(En %)



Source : CE, calculs propres.

IV.4.4 Rentabilité

Le degré de réglementation peut influer sur les flux entrant et sortant des entreprises dans un secteur (dynamique sectorielle), pouvant affecter la concurrence et par conséquent, la rentabilité d'un secteur.

[58] De manière générale, les services sont moins dynamiques en Belgique que dans les pays voisins. Pour l'ensemble du secteur des services en 2017, le taux d'attrition était de seulement 9,7 % en Belgique contre 15,5 % en Allemagne, 15,9 % en France et 15,7 % aux Pays-Bas.

[59] Avec un taux d'attrition pour le secteur NACE 68.31 de 2,3 p.p. supérieur à la moyenne des services en Allemagne en 2017.

[60] Avec un taux d'attrition pour le secteur NACE 68.31 de 1,2 p.p. supérieur à la moyenne des services en France en 2017.

[61] Avec un taux d'attrition pour le secteur NACE 68.31 de 3,3 p.p. inférieur à la moyenne des services aux Pays-Bas en 2017.

IV.4.4.1 Rentabilité « empirique »

Il est, tout d'abord, possible de concevoir, de manière empirique, un indicateur permettant de mesurer la rentabilité des agents immobiliers en se basant sur leurs revenus par agent. Ainsi, ces derniers peuvent être approximés, pour une année donnée, en utilisant le nombre de vente de biens immobiliers en Belgique, le prix moyen d'un bien immobilier en Belgique, le nombre d'agent immobilier, la part de marché de ceux-ci ainsi que leur marge en suivant la formule :

$$Revenu = \frac{Nombre\ de\ ventes * Prix\ moyen\ des\ ventes}{Nombre\ d'agents\ immobiliers} * Part\ de\ marché * Commission$$

Le but de cet exercice est d'analyser l'évolution du revenu des agents immobiliers sur base des ventes du marché secondaire résidentiel. Néanmoins, il se heurte à certaines limitations. Ainsi, ne sont pas pris en compte dans le calcul : les ventes de bâtiments neufs, les ventes de terrain, les ventes de biens non résidentiels ainsi que les ventes de biens mixtes (résidentiels et non résidentiels). Pour l'ensemble de ce type de transactions, il est relativement difficile d'estimer la part de marché des agents immobiliers. Par ailleurs, d'autres activités, qui peuvent être rémunérées, des agents immobiliers ne sont pas reprises dans ce calcul telles que la médiation locative, les évaluations et les locations touristiques par exemple.

Dès lors, comme illustré sur le tableau suivant, sur la période étudiée le nombre de biens immobiliers vendus par an en Belgique ainsi que leur prix ont augmenté de respectivement 3,3 et 26,5[62] % (Taux de croissance annuel moyen de 0,4 et 2,6 %). À côté de cela, la part de marché des agents immobiliers a cru entre 2008 et 2017 passant de 52,8 % à 73,3 %, pour la Flandre. Cette hausse peut être corrélée à la hausse du nombre d'agents immobiliers puisque leur nombre a augmenté de 13,2 % sur la période observée (TCAM de 3,7 %). Enfin, selon l'IPI, il semblerait que les commissions des agents immobiliers aient légèrement baissé passant de 3 % en 2008 à, environ, 2,4 % en 2017 (scénario 1)[63]. Ce scénario est suggéré par l'enquête d'Immoweb selon laquelle les commissions des agents immobiliers ont diminué de 2,94 % à 2,72 % entre 2013 et 2016. Selon les professionnels du secteur, la baisse aurait même été plus importante, ce qui explique le choix des 2,4 %. Dans un second cas, la commission des agents immobilier est supposée fixe à 3 % pendant toute la période étudiée comme suggéré par l'audit de l'Autorité Belge de la Concurrence (scénario 2). Ces différentes tendances résultent sur une hausse du revenu par agent immobilier en Belgique, sur la période étudiée, de 28,2 % dans le cas où la commission a diminué jusqu'à 2,4 % (1) et de 60,3 % si les commissions sont restées fixes à 3 % (2). Cela correspond donc à des taux de croissance annuel moyen de 2,8 % pour le cas (1) et de 5,4 % pour (2) , soit des taux de croissance supérieurs à l'inflation[64]. Selon ce calcul et les hypothèses mentionnées, le revenu réel des agents immobilier aurait donc augmenté entre 2008 et 2017. Il semblerait donc que le revenu des agents immobiliers bénéficie de la hausse des prix de l'immobilier auquel il est corrélé.

[62] Le résultat obtenu ici correspond à l'augmentation brute des prix moyens, raison pour laquelle la hausse des prix est différente de celle obtenue en utilisant l'indice des prix des logements à la page 19. Plus d'information sur l'indice des prix des logements est disponible à la page suivante : https://statbel.fgov.be/fr/themes/construction-logement/indice-des-prix-des-logements#documents.

[63] La valeur 2,4 % est une valeur arbitraire déterminée par l'Observatoire des prix suite à une réunion avec l'IPI, selon lequel « on est plus proche, à l'heure actuelle, des 2 % que des 3 % ».

[64] Entre 2008 et 2017, les prix à la consommation ont augmenté de 15,6 %, ce qui équivaut à une inflation moyenne de 1,6 %.

Tableau 4. Évolution de la rentabilité empirique d'un agent immobilier

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	TCAM
Nombre de ventes[a]		121.606	115.074	128.096	128.629	124.359	124.357	135.180	105.632	117.351	125.678	0,4 %
Prix moyen des ventes (en €)[a]		192.688,81	192.165,56	203.299,73	210.887,20	215.606,11	220.700,47	223.641,38	230.395,46	236.504,27	243.812,35	2,6 %
Nombre d'agents immobiliers[b]		8.990	8.955	8.855	8.840	9.041	9.120	9.379	9.539	9.987	10.181	1,4 %
Part de marché des agents immobiliers[c]		52,8 %	52,8 %	52,8 %	60,4 %	60,4 %	60,4 %	60,4 %	60,4 %	73,3 %	73,3 %	3,7 %
Commission estimée[d]	(1)	3,0 %	2,9 %	2,9 %	2,8 %	2,7 %	2,7 %	2,6 %	2,5 %	2,5 %	2,4 %	-2,4 %
	(2)	3,0 %	3,0 %	3,0 %	3,0 %	3,0 %	3,0 %	3,0 %	3,0 %	3,0 %	3,0 %	0 %
Revenu par agent immobiliers (en €)	(1)	41.286,40	38.245,65	44.513,83	51.895,75	48.960,52	48.471,26	50.619,56	39.038,74	50.246,43	52.946,80	2,8 %
	(2)	41.286,40	39.114,91	46.584,24	55.602,59	53.737,82	54.530,17	58.407,18	46.230,09	61.110,52	66.183,50	5,4 %

Sources : (a) Statbel, (b) IPI, (c) wonenvlaanderen.be[65], (d) calcul propre.

[65] Il s'agit ici de la part de marché pour la région flamande. Il semblerait que la part de marché des agents immobiliers soit plus faible à Bruxelles et en Wallonie. Néanmoins, le but de la démarche n'est pas de déterminer le revenu des agents immobiliers mais l'évolution de celui-ci. Or, il est fort probable que la part de marché des agents immobiliers à Bruxelles et en Wallonie suive la même tendance qu'en Flandre, raison pour laquelle ce chiffre a été préservé. Par ailleurs, cette étude n'est réalisée que tous les cinq ans, raison pour laquelle la part de marché n'évolue que de manière quinquennale.

IV.4.4.2 Rentabilité via les statistiques structurelles des entreprises

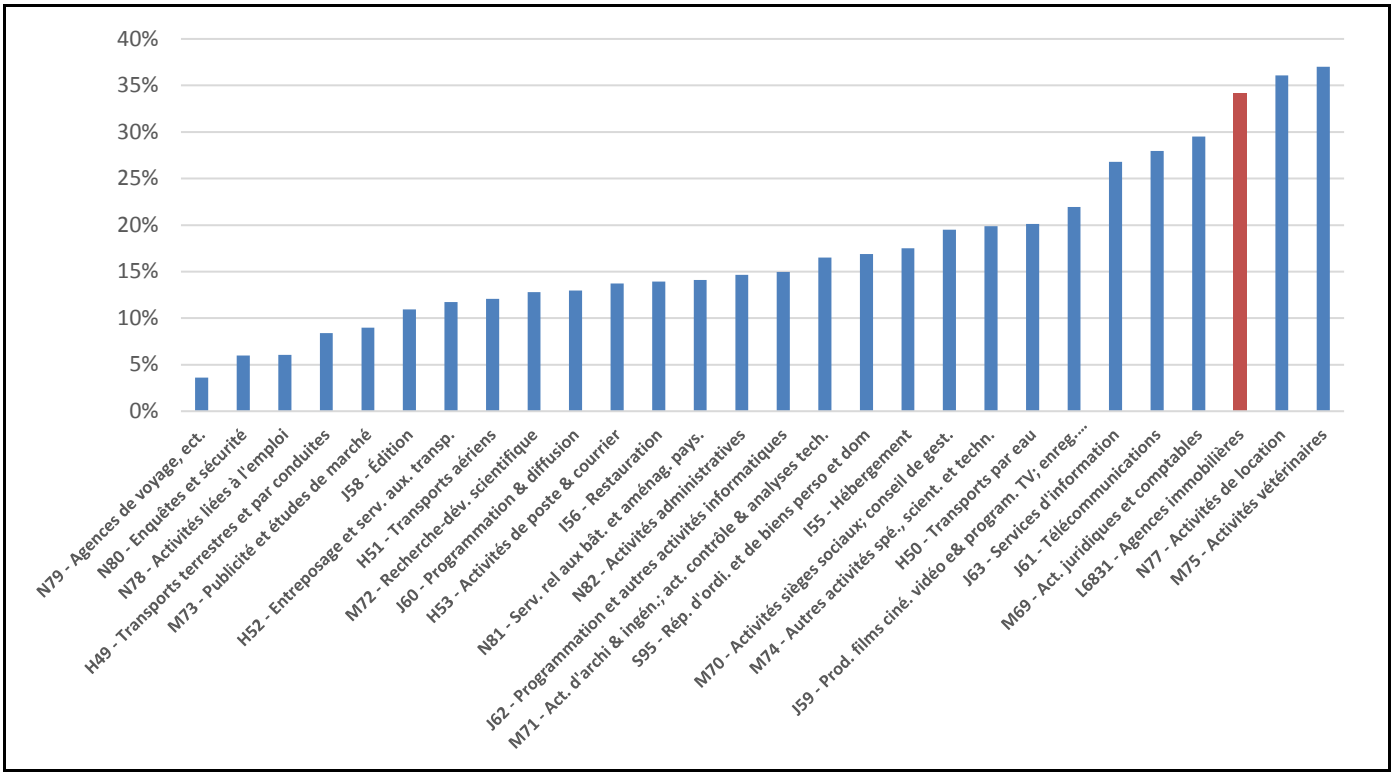
Pour déterminer la rentabilité du secteur, cette analyse se base sur la marge brute d'exploitation. La marge brute d'exploitation est calculée comme le rapport entre l'excédent brut d'exploitation et le chiffre d'affaires d'un secteur. L'excédent brut d'exploitation est obtenu en déduisant les dépenses de personnel[66] de la valeur ajoutée (au coût des facteurs).

i. Rentabilité des agences immobilières par rapport aux autres secteurs de services en Belgique

Avec un taux de rentabilité de 34,3 % en moyenne sur la période 2008-2017, les agences immobilières font partie des services les plus rentables en Belgique, la rentabilité moyenne des services[67] étant de 16,7 %. Sur l'ensemble de la période analysée, la rentabilité du secteur a presque toujours été supérieure à 30 % (excepté en 2009 (28,6 %)).

Graphique 10. Rentabilité moyenne sur la période 2008-2017 des agences immobilières au sein du secteur des services en Belgique[68]

(En %)



Source : CE et calculs propres.

Comme explicité ci-dessus, la rentabilité est définie comme le rapport de la valeur ajoutée sur le chiffre d'affaires, duquel il est soustrait, le rapport des dépenses de personnel sur le chiffre d'affaires.

[66] Les dépenses de personnel dans l'enquête structurelle d'Eurostat comprennent (1) les salaires et traitements bruts (y compris les cotisations ONSS supportées par le salarié) et (2) les cotisations ONSS supportées et payées par l'employeur. Ces dépenses de personnel n'incluent pas les subventions salariales dont bénéficient les entreprises dans certaines circonstances.

[67] Eurostat dispose des données sur la rentabilité du secteur des services à un niveau de 2 digits pour 28 secteurs. Les secteurs L68, auquel appartient le secteur L6831 analysé, a été remplacé par ce dernier. Les données de rentabilité du secteur des services dans sa globalité ne sont pas disponibles via Eurostat mais ont été obtenue via la moyenne de ces 28 secteurs.

[68] Pour info : la rentabilité moyenne sur la période 2008-2017 s'élevait à 4,3 % pour le commerce (G), 2,7 % pour le commerce et réparation d'automobiles et de motocycles (G45), 4,1 % pour le commerce de gros (G46) et 6,2 % pour le commerce de détail (G47).

Tableau 5. Rentabilité des agences immobilières entre 2008 et 2017

(En %)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Moyenne 2008-2017
Rentabilité	30,7	28,6	32,6	35,4	35,9	34,7	35,1	35,7	39,0	32,5	34,2
Valeur ajoutée / Chiffres d'affaires	38,0	35,2	39,6	42,3	43,2	42,2	42,2	42,4	45,8	40,3	41,3
Dépenses de personnel / Chiffres d'affaires	7,3	6,6	7,0	6,9	7,2	7,5	7,1	6,7	6,8	7,8	7,1

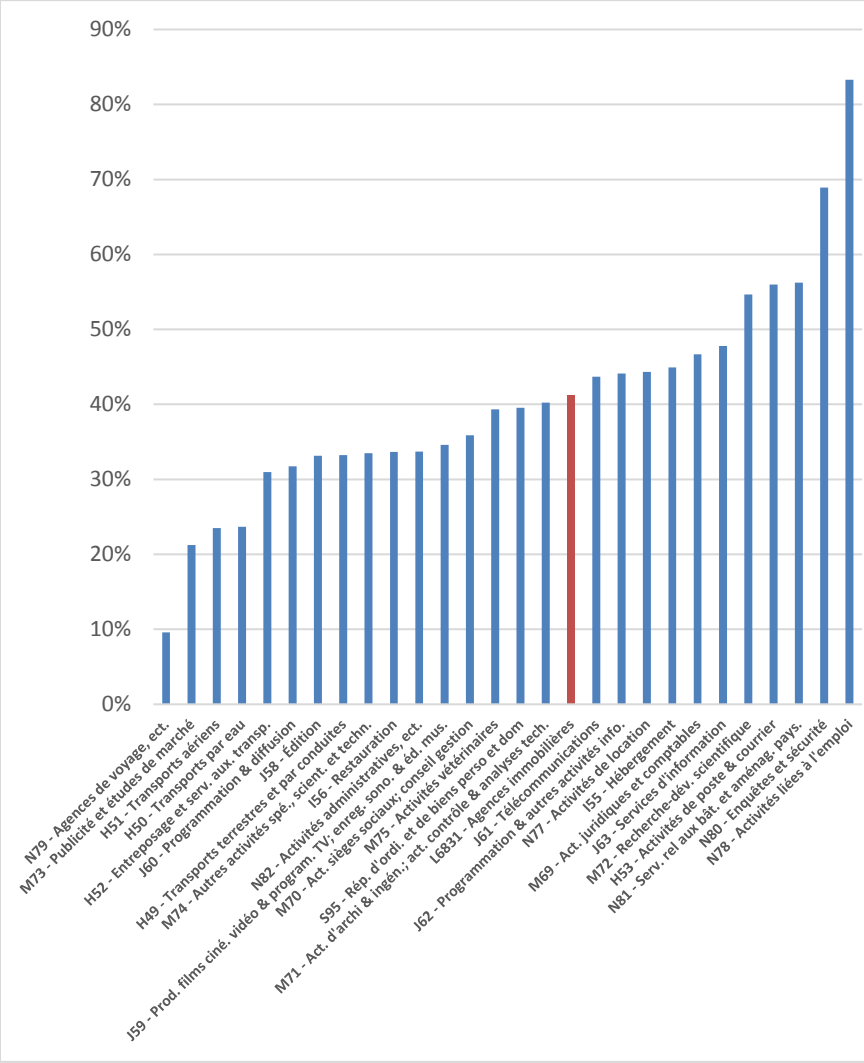
Source : CE.

En ce qui concerne le rapport de la valeur ajoutée sur le chiffre d'affaires, il peut être constaté que pour les agences immobilières, en moyenne pour la période analysée, ce rapport n'est que légèrement supérieur à la moyenne des services (41,3 % contre 39,0 % pour les services).

Par contre, le rapport entre les dépenses de personnel et le chiffre d'affaires est clairement plus faible pour les agences immobilières (7,1 %) que pour la moyenne des services (22,3 %) en Belgique.

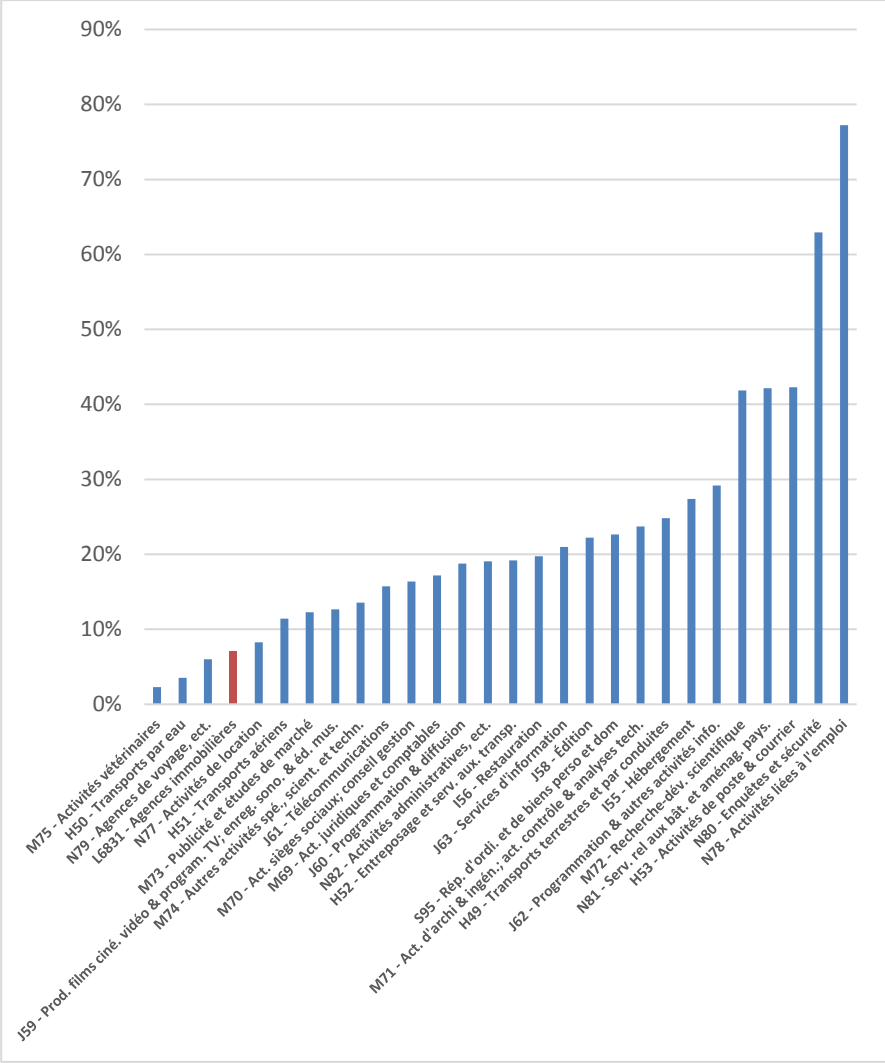
Graphique 11. Rapport entre la valeur ajoutée et le chiffre d'affaires sur la période 2008-2017 pour les agences immobilières au sein des secteurs de services en Belgique

(En %)



Graphique 12. Rapport entre les dépenses de personnel et le chiffre d'affaires sur la période 2008-2017 pour les agences immobilières au sein des secteurs de services en Belgique

(En %)



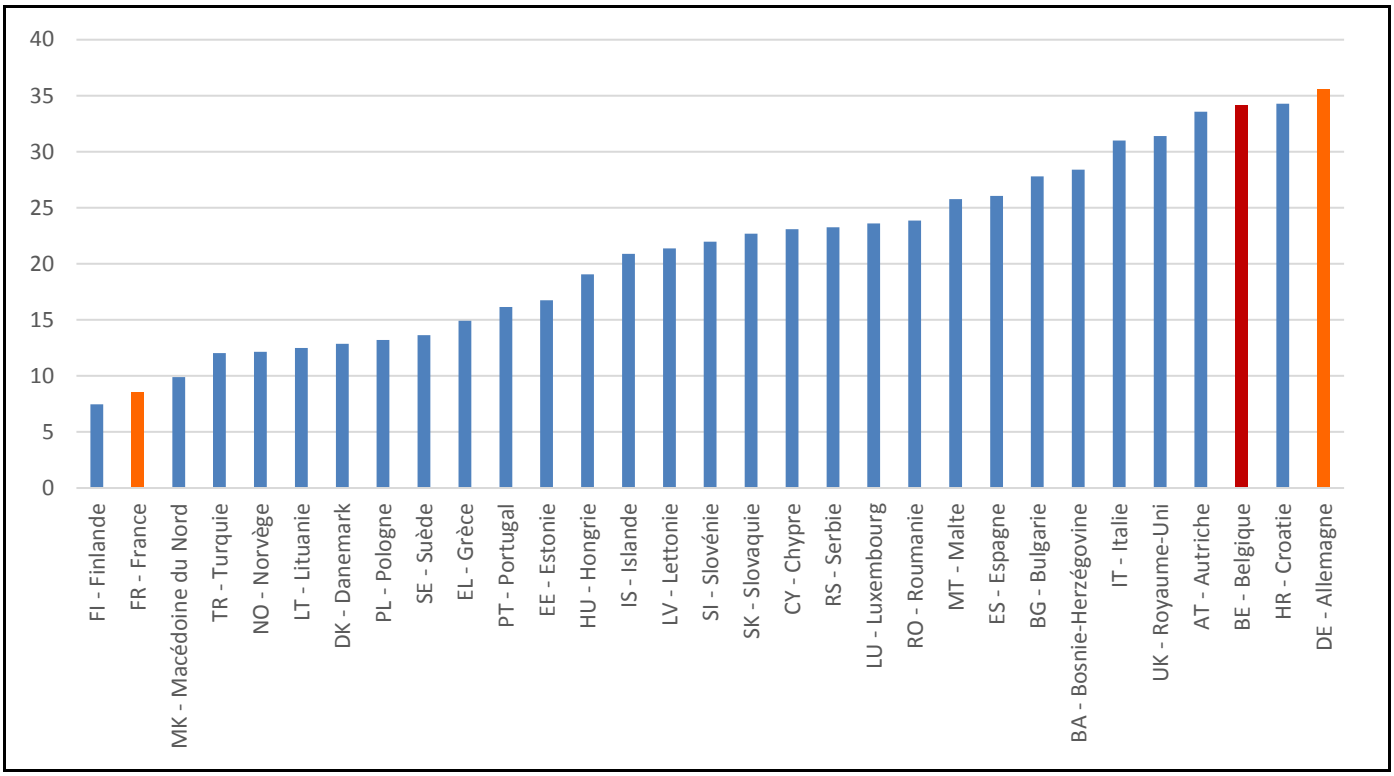
Source : CE et calculs propres

ii. Rentabilité des agences immobilières belges par rapport aux pays voisins

Si maintenant la rentabilité moyenne des agences immobilières belges, sur la période 2008-2017, est comparée à celles de nos pays voisins[69], il peut être constaté que celle-ci est légèrement inférieure à celle de l'Allemagne (soit 34,2 % en Belgique et 35,6 % en Allemagne). Par contre en France, la rentabilité des agences immobilières est bien plus faible (8,5 %). De manière générale, comparée à l'ensemble des pays européens, la Belgique affiche une rentabilité relativement élevée en moyenne sur la période 2008-2017.

Graphique 13. Rentabilité moyenne sur la période 2008-2017 des agences immobilières en Europe

(En %)



Source : CE et calculs propres.

En ce qui concerne le rapport de la valeur ajoutée sur le chiffre d'affaires, il est inférieur en Belgique (41,3 % en moyenne pour la période 2008-2017) comparé aux deux pays voisins (55,1 % pour l'Allemagne et 45,9 % pour la France). Comparé à l'ensemble des pays européens, la rentabilité en Belgique du secteur des agences immobilières se situe dans la moyenne.

Pour ce qui est du rapport des dépenses de personnel sur le chiffre d'affaires, il peut à nouveau être constaté qu'il est bien inférieur en Belgique (7,1 % en moyenne pour la période 2008-2017) que dans les deux pays voisins (19,5 % pour l'Allemagne et 37 % pour la France) mais également que dans l'ensemble des pays européens.

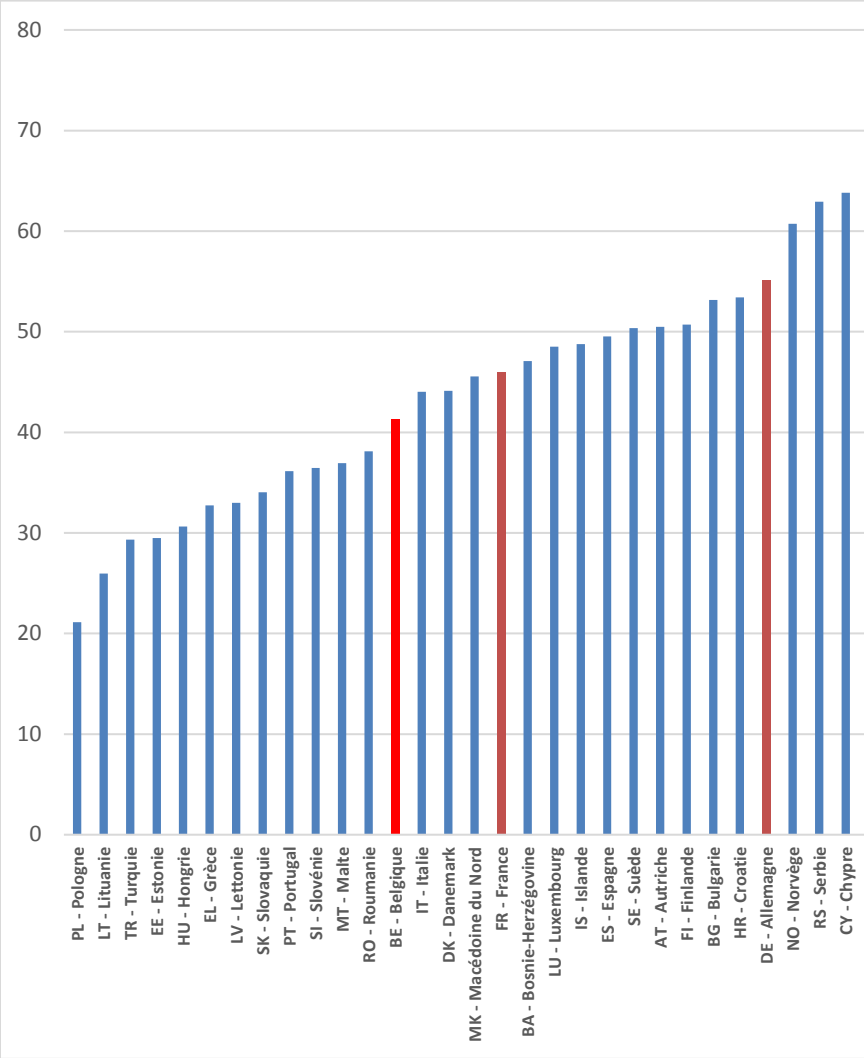
La faible part des dépenses de personnel sur le chiffre d'affaires en Belgique peut s'expliquer par la faible proportion de salariés présents dans le secteur des agences immobilières belges (pour rappel, en 2017, 29,0 % des personnes occupées dans le secteur étaient des salariés en Belgique contre 61,5 % en Allemagne et 76,1 % en France). Ceci peut être lié à la réglementation de la profession d'agent immobilier en Belgique, ce métier se rapprochant dès lors d'une profession libérale, exercée de manière privilégiée par des indépendants. De plus, le parcours obligatoire de formation en vue de l'obtention du titre d'agent immobilier met des stagiaires à la disposition des agences, qui pourrait rendre inutile l'engagement de salariés supplémentaires.

[69] Pas de données disponibles pour les Pays-Bas.

Il pourrait donc être intéressant de mettre en perspective la rentabilité relativement élevée du secteur des agences immobilières en Belgique, en tenant compte des caractéristiques belges du secteur. En effet, contrairement aux autres secteurs et aux secteurs identiques dans les autres pays, l'excédent brut d'exploitation des agences immobilières belges pourrait servir, entre autres, de rémunération aux nombreux indépendants du secteur, ainsi qu'aux stagiaires.

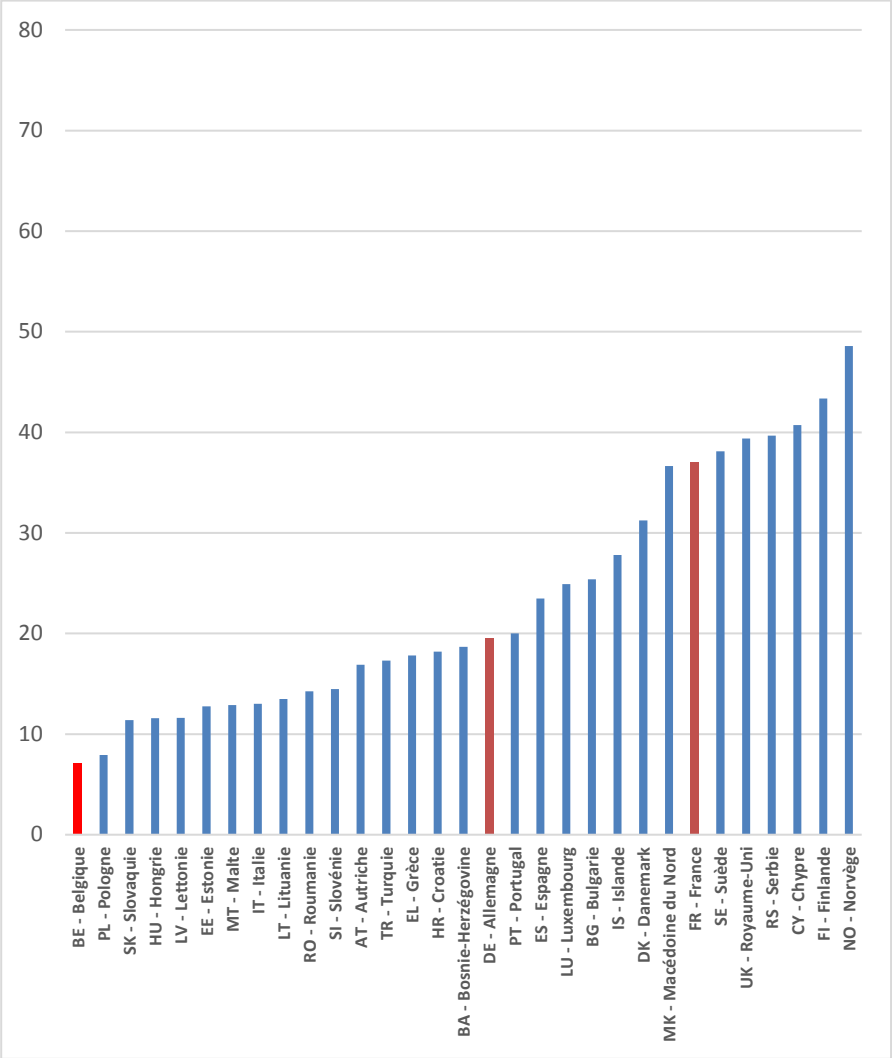
Graphique 14. Rapport entre la valeur ajoutée et le chiffre d'affaires sur la période 2008-2017 pour les agences immobilières en Europe

(En %)



Graphique 15. Rapport entre les dépenses de personnel et le chiffre d'affaires sur la période 2008-2017 pour les agences immobilières en Europe

(En %)



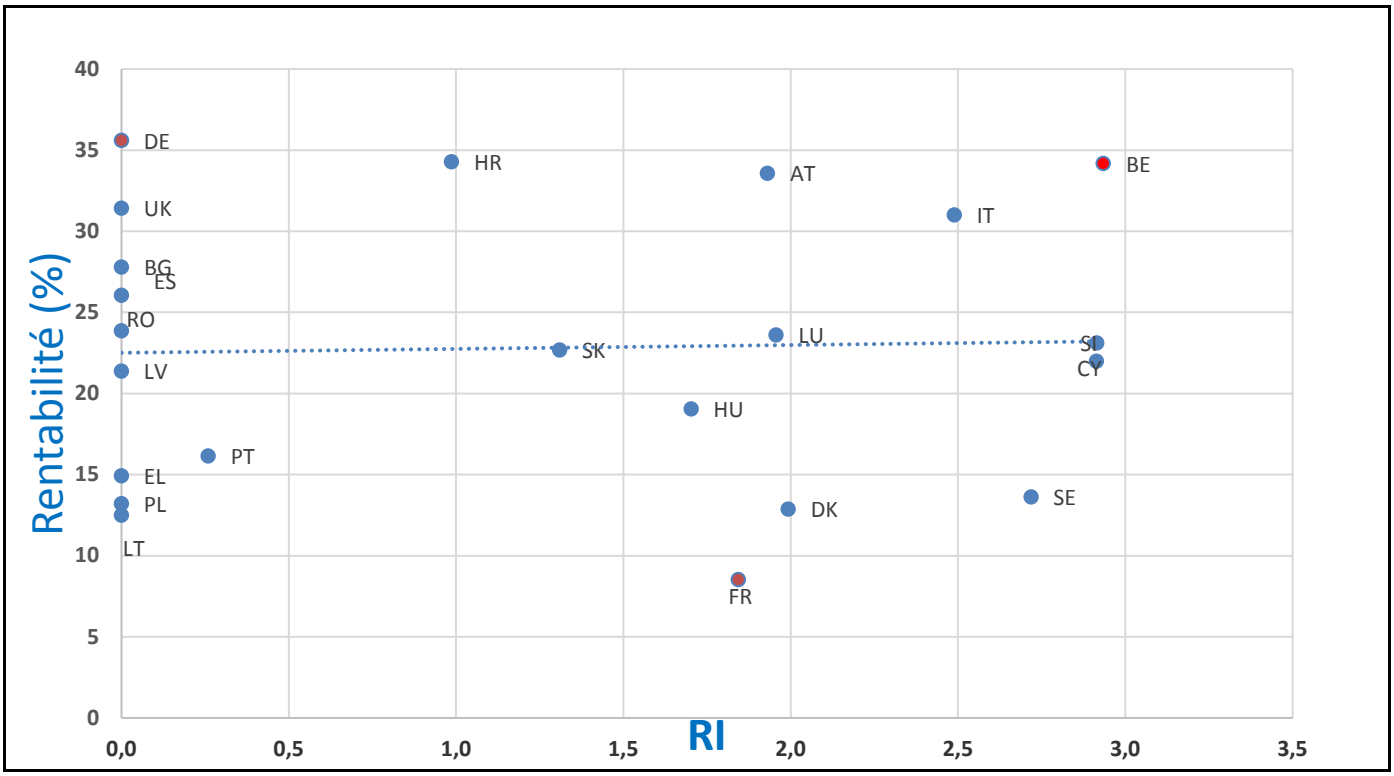
Source : CE et calculs propres.

IV.4.4.3 Rentabilité et réglementation

Comme explicité auparavant, le degré de réglementation d'un secteur peut avoir une influence sur la dynamique sectorielle et ainsi affecter la concurrence et la rentabilité de ce secteur. Pour savoir dans quelle mesure cette affirmation se vérifie pour le secteur des agences immobilières, le niveau de rentabilité du secteur, défini comme l'excédent brut d'exploitation sur le chiffre d'affaire, a été mis en relation avec son degré de réglementation, obtenu via l'indicateur de restrictivité, pour l'ensemble des pays européens. Or, il a pu être constaté qu'aucune corrélation ne se dégage entre les deux variables. La réglementation du secteur des agences immobilières n'aurait donc aucune influence sur la rentabilité de celui-ci.

Graphique 16. Rapport entre la rentabilité du secteur des agences immobilières en Europe (moyenne 2008-2017) et son niveau de réglementation

(En 2016)



Source : CE et calculs propres.

En moyenne sur la période 2008-2017, la Belgique affichait, un niveau de rentabilité relativement élevé (plus de 30 %), associé au degré de réglementation le plus élevé des pays étudiés. Or l'Allemagne et les Royaume-Unis ont également présenté un niveau de rentabilité supérieur à 30 % en moyenne sur la période alors que leur degré de réglementation était nul en 2016. À contrario, la France présentait, quant à elle, une rentabilité moyenne pour la période 2008-2017 inférieure à l'ensemble des pays européens alors que son degré de réglementation se situait dans la moyenne européenne. Quant à Chypre et la Slovénie, leurs degrés de réglementation semblent comparables à la Belgique, mais pour une rentabilité moindre.

IV.5 Protection du consommateur

L'achat ou la vente d'une maison est l'une des transactions financières les plus importantes qu'un consommateur entreprendra dans sa vie. Il est donc nécessaire de veiller à ce que celui-ci dispose d'un service de qualité dans ce domaine.

IV.5.1 Consumer Market Scoreboard

Le « Consumer Market Scoreboard »[70], réalisé par la Commission européenne, constitue la seule source de données permettant d'estimer cette qualité de services fournis aux consommateurs. Ce tableau de bord est basé sur une enquête menée auprès de consommateurs des 28 États membres de l'UE (ainsi que l'Islande et la Norvège), ayant eu une expérience d'achat récente[71]. Cette enquête porte sur l'expérience concrète des consommateurs et leurs perceptions du fonctionnement des marchés de biens et services analysés, incluant des aspects tels que la confiance du consommateur, les problèmes rencontrés, le choix et la comparabilité des offres ainsi que la satisfaction de leurs attentes[72]. Les résultats sont compilés sous la forme d'un indicateur composite de performance du marché ("MPI")[73], classant les marchés sur une échelle allant de 0 à 100.

Or, selon les consommateurs interrogés pour le « Consumer Market Scoreboard, édition 2018» et l'indicateur MPI qui en découle[74], le marché des services immobiliers[75] présenterait des symptômes de dysfonctionnement en matière de protection des consommateurs dans la plupart des pays européens. En effet, ce marché occupe, selon les données les plus récentes de cette enquête, le bas du classement en termes de qualité de ses prestations de services (ce qui était déjà le cas les années précédentes). En Belgique, sur les 40 marchés de biens et services analysés, celui des services immobiliers présentait la moins bonne performance (avec un score pour le MPI de 72.2), ce qui est également le cas pour l'Allemagne (avec un score de 79.7) et la France (avec un score de 79.8). Aux Pays-Bas, ce marché s'est vu attribuer la 37ème place (avec un score de 74.0). En Belgique, c'est au niveau de la confiance des consommateurs vis-à-vis du courtier, quant à la conformité de celui-ci aux règles de protection des consommateurs, que la performance est la moins bonne.

Dans son analyse la Commission européenne indiquait que les consommateurs avaient tendance à attribuer une meilleure note aux marchés avec lesquels ils étaient plus « familiers ». Or, le consommateur ne fera appel aux services d'un courtier que quelques fois au cours de sa vie. De plus, cette transaction implique des montants considérables, ayant un impact économique important sur la vie de cet individu. Il peut donc se sentir incompétent sur ce marché, redoutant dès

---

[70] https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-markets-scoreboard_en

[71] L'enquête est basée sur des interviews téléphoniques menées auprès d'un échantillon représentatif de 500 personnes (18 ans et plus) pour chacun des 40 marchés couverts de l'édition 2018 et dans tous les États membres de l'Union européenne (250 entretiens à Chypre, au Luxembourg, à Malte et en Islande).

[72] La confiance : la mesure dans laquelle les consommateurs ont confiance quant au respect par les détaillants et prestataires des règles de protection des consommateurs. Le préjudice global: le nombre de consommateurs ayant rencontré des problèmes sur le marché et le degré de préjudice pour les consommateurs causé par ces problèmes (notamment, mais pas exclusivement, pertes financières). Le choix: la satisfaction des consommateurs eu égard au nombre de détaillants ou de prestataires. La comparabilité: la facilité/difficulté de comparaison des biens ou services. Les attentes: la satisfaction des consommateurs, la mesure dans laquelle le marché répond à leurs attentes.

[73] L'IPM est calculé pour chaque marché et personne interrogée de la manière suivante: a) comme moyenne pondérée des notes (de 0 à 10) de chaque composante, en utilisant comme facteurs de pondération l'importance relative des composantes telle qu'exprimée par les consommateurs interrogés b) les résultats obtenus au point (a) sont multipliés par 10, ce qui signifie que si l'IPM est noté sur une échelle de 0 à 100, chacune de ses composantes est notée sur une échelle de 0 à 10. Les notes par composante pour « Comparabilité », « Confiance », « Choix » et « Attentes » sont calculées en prenant la moyenne des réponses de toutes les personnes interrogées (sur une échelle de 0 à 10). La note pour la composante « Préjudice global », qui est également comprise entre 0 et 10, est basée sur la réponse de la personne interrogée à la question portant que la gravité du préjudice et fixée à 0 pour les consommateurs qui n'ont pas rencontré de problème. Subséquemment, l'échelle est inversée afin de l'aligner avec les échelles des autres composants. La méthodologie sous-tendant le calcul de l'indicateur composite a été fondamentalement revue en 2015, en coopération avec le Centre commun de recherche de la Commission. Cette révision a confirmé la rigueur du cadre conceptuel ainsi que de la structure statistique de l'indicateur. Pour plus d'info : https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-markets-scoreboard_en

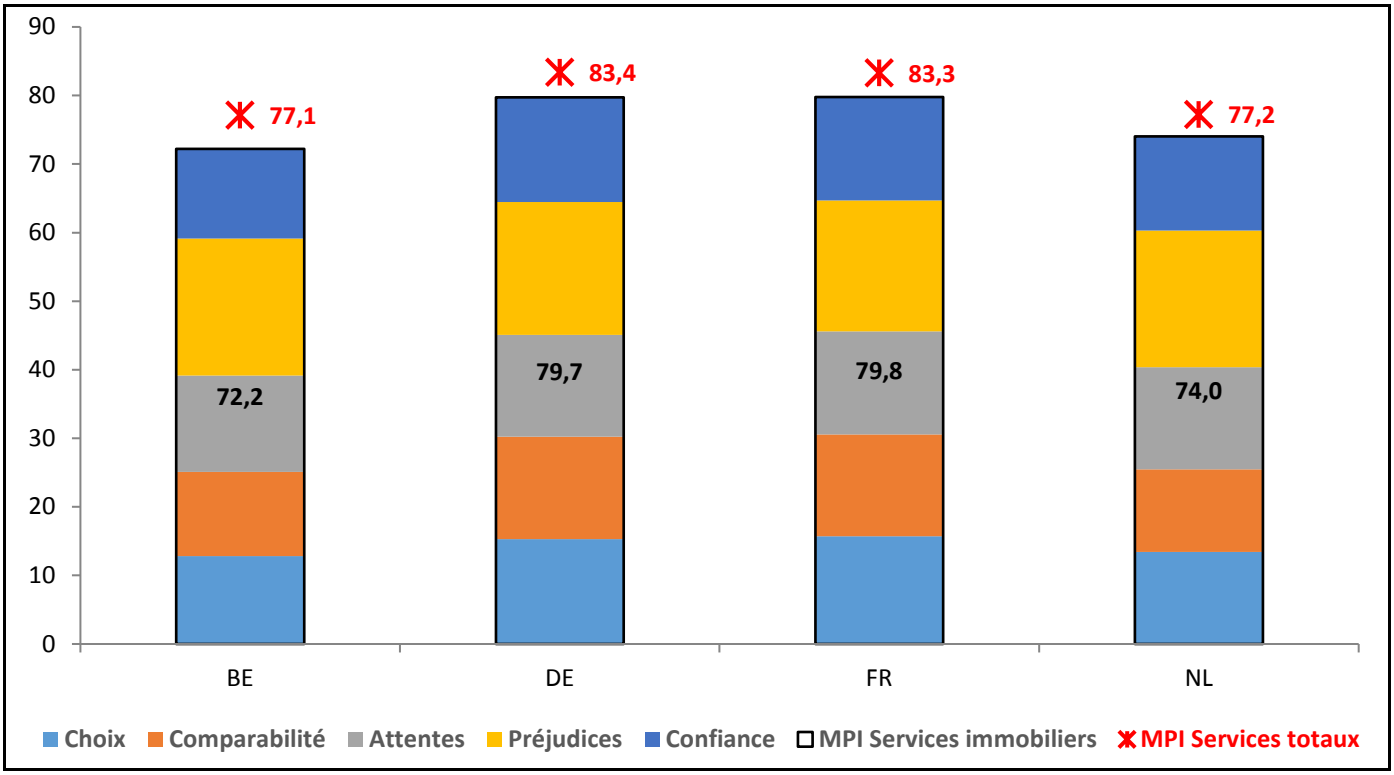
[74] Data - Consumer Market Scoreboard 2017.

[75] Les services immobiliers comprennent ici les agents immobiliers et les intermédiaires de location.

lors l'asymétrie d'information, davantage que sur les autres marchés[76]. De ce fait, il est n'est guère étonnant que les consommateurs soient subjectivement amenés à évaluer plus sévèrement la performance du marché de l'immobilier que celle des autres marchés.

Graphique 17. Indicateur MPI et ses composantes des services immobiliers pour la Belgique et les pays voisins

(En %)



Source : CE et calculs propres.

Bien qu'il soit généralement admis que le consommateur belge se révèle plus sévère que ses compatriotes allemands, français et néerlandais en termes d'évaluation de sa satisfaction, l'écart entre le score belge du MPI pour les services immobiliers et ceux des pays voisins est plus important que pour la moyenne des services en général (-5.6 points en moyenne pour l'immobilier contre -4.2 points pour les services). En outre, comparé à l'édition 2016, l'indicateur MPI pour les services immobiliers en Belgique perd 0.5 point (il perd également 1.3 point en Allemagne mais en gagne 0.8 en France et 1.8 aux Pays-Bas). Cependant, étant donné que le consommateur ne fera appel aux services d'un agent immobilier qu'une à deux fois dans sa vie, une comparaison dans le temps est difficile, le consommateur évaluant sa satisfaction sans point de comparaison.

[76]Selon le Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018, un des facteurs influant la confiance des consommateurs lors d'une transaction immobilière serait la connaissance de leurs droits. La sensibilisation des consommateurs quant à leurs droits en la matière pourrait dès lors se révéler utile.

IV.5.2 Problèmes rencontrés par les consommateurs lors de la vente d'un bien par l'intermédiaire d'un courtier - Enquête de la Commission européenne auprès des consommateurs

Dans une autre enquête auprès des consommateurs, la Commission européenne s'est penchée sur le type de problèmes potentiellement rencontré lors de l'utilisation des services d'un agent immobilier. Selon cette enquête[77], 63 % des répondants belges ayant vendu (ou loué)[78] un bien via l'intermédiaire d'un agent immobilier n'avaient rencontré aucun des problèmes énumérés dans l'enquête (voir tableau ci-dessous). Ce pourcentage était plus élevé dans les pays voisins où il s'élevait à 67 % en France, 72 % en Allemagne et 73 % aux Pays-Bas.

Tableau 6. Type de problèmes rencontrés lors de la vente / location d'un bien immobilier par l'intermédiaire d'un agent immobilier

(En % des répondants)

	BE	DE	FR	NL
Peu d'effort déployé par l'agent immobilier pour faire la publicité de la propriété	9%	10%	17%	13%
Pression de la part de l'agent immobilier pour vendre (ou louer) le bien à un prix inférieur à la moyenne	10%	12%	9%	14%
Erreurs commises par l'agent immobilier lors du traitement des requêtes et des négociations	8%	10%	9%	5%
Pression de la part de l'agent immobilier pour annoncer la vente (ou la location) du bien à un prix inférieur à la moyenne	10%	4%	5%	4%
Retards pour la conclusion la vente (location) par rapport à ce qui avait été prévu	7%	4%	6%	3%
Le bien n'a pas été correctement annoncé	3%	3%	5%	3%
L'agent immobilier n'a fait l'effort qu'à la fin du contrat	5%	5%	6%	3%
Frais cachés facturés par l'agent immobilier	0%	0%	3%	2%
Autres	2%	1%	3%	4%

Source : Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018

Parmi les problèmes rencontrés lors de la vente d'un bien par l'intermédiaire d'un agent immobilier, la pression exercée par le courtier pour annoncer ou vendre le bien à un prix inférieur au marché a été le plus fréquemment mentionné en Belgique (20 %) mais également en Allemagne (16 %) et aux Pays-Bas (18 %). En France par contre, 17 % des répondants ont mentionné le peu d'effort déployé par l'agent immobilier pour faire la publicité de la propriété (9 % en Belgique, 10 % en Allemagne et 13 % aux Pays-Bas). Il est à noter qu'en Belgique (comme en Allemagne) aucun répondant n'a mentionné l'existence de frais cachés facturés par l'agent immobilier (contre 3 % en France et 2 % aux Pays-Bas).

En outre, il est intéressant de signaler que 42 % des vendeurs (ou propriétaires) européens inclus dans l'enquête ont répondu que, en se basant sur leur propre expérience, l'agent immobilier avait agi de manière égale pour eux (en tant que vendeur -ou propriétaire) et pour l'acheteur -ou locataire, 32 % ont répondu que l'agent immobilier avait principalement agi en leur faveur et 11 % en faveur de l'acheteur (ou locataire).

IV.5.3 Plaintes auprès de l'IPI

Un autre indicateur qui permet de s'assurer de la satisfaction des clients est le nombre de plaintes déposées auprès de l'IPI. Comme il est possible de le constater sur le graphique présenté ci-dessous, malgré l'augmentation du nombre d'agents immobiliers (+18 % entre 2011 et 2018, taux de croissance annuel moyen de 2,4 %), le nombre de plaintes et le

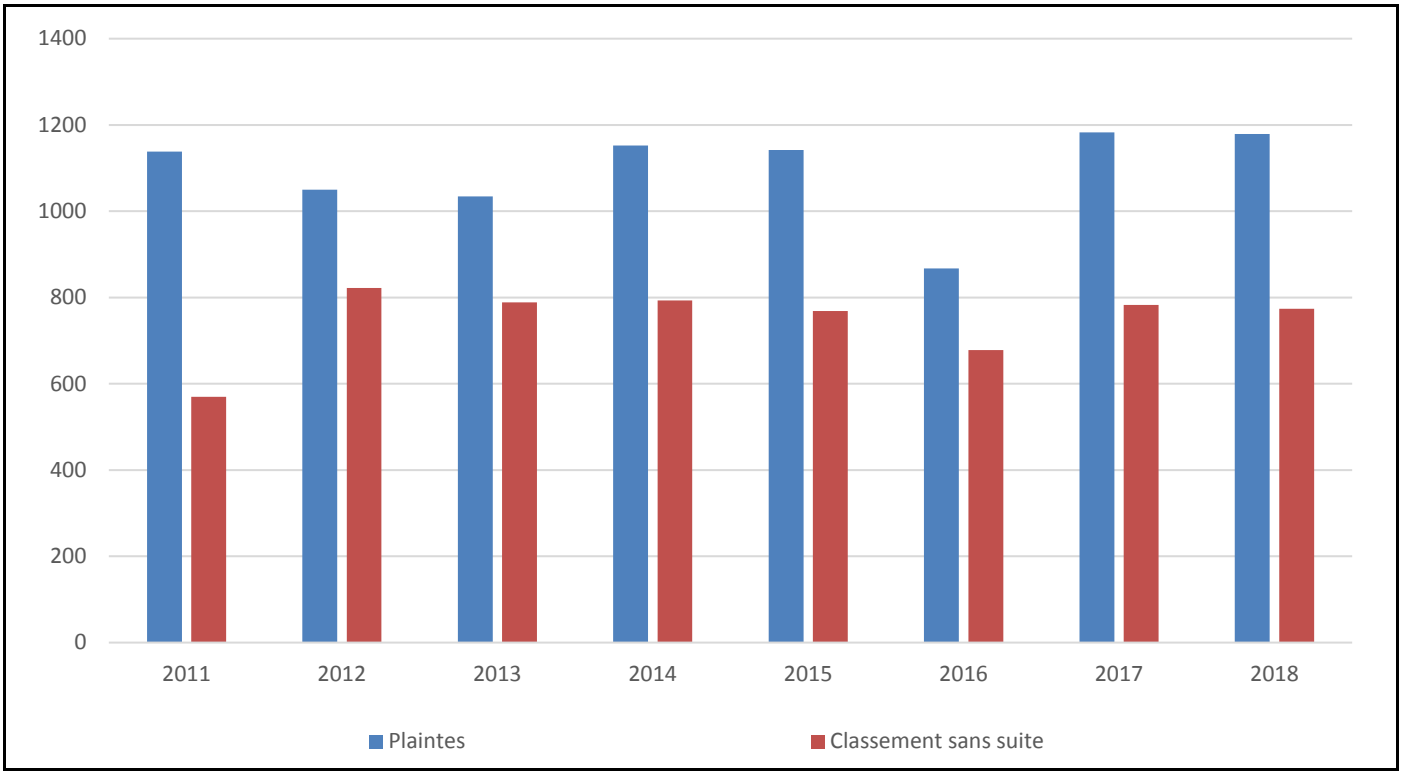
[77] Une enquête approfondie auprès des consommateurs a été réalisée entre le 7 août et le 12 septembre 2017 dans les 28 États membres de l'UE, en Islande et en Norvège. Cette enquête ciblait les consommateurs qui ont soit loué, acheté ou vendu des biens immobiliers au cours des sept dernières années (depuis 2010), soit qui ont tenté de louer, acheter ou vendre des biens immobiliers pendant cette période. Pour les consommateurs qui ont loué ou acheté des biens immobiliers, seuls ceux qui ont consulté des propriétés commercialisées par une agence immobilière ont été inclus dans l'enquête. Pour les consommateurs qui ont loué ou vendu des biens immobiliers, seuls ceux qui ont collaboré avec un agent immobilier pour les aider à trouver un locataire ou un acheteur ont été inclus dans l'enquête. Au total, dans l'UE28, 12.121 personnes ont répondu à la section relative à l'achat ou à la location de propriétés et 4.817 ont répondu à des questions concernant la vente ou la location de biens immobiliers. Pour plus d'info : Consumer market study on the functioning of the real estate services for consumers in the EU – CE 10/2018.

[78] Ou ayant tenté de vendre ou de louer.

nombre de plaintes classées sans suite n'ont cru que modestement sur la période étudiée avec un taux de croissance annuel moyen de, respectivement, 0,5 et 4,5 %. Par ailleurs, comme l'a fait savoir l'IPI, la cause dans plus de 90 % des dossiers sanctionnés est un manque de formation des agents immobiliers. Toutefois, il n'y a pas plus d'informations sur le grief des plaignants. Il convient de préciser que ce nombre de plaintes portent sur les trois métiers d'agent immobiliers et pas uniquement sur les courtiers.

Graphique 18. Nombre de plaintes déposées auprès de l'IPI

(En unités)



Source : IPI.

IV.6 Conclusion

L'achat ou la vente d'une maison est l'une des transactions financières les plus importantes qu'un consommateur entreprendra dans sa vie. Il est donc nécessaire de veiller à ce que le consommateur dispose d'un service de qualité dans le domaine du courtage immobilier, même si ce service reste optionnel, tout en évitant que cela ne repose sur une réglementation excessive, pouvant restreindre exagérément la concurrence. Or selon l'indice de restrictivité (IR) de la Commission européenne, la profession d'agent immobilier affiche en Belgique un degré de réglementation supérieur aux pays voisins. L'objectif de cette réglementation plus stricte en Belgique est notamment de professionnaliser l'exercice du métier de courtier et ainsi de garantir la protection des consommateurs désirant vendre (ou louer) leur propriété par l'intermédiaire d'agents immobiliers. En effet, l'ampleur croissante des informations légalement requises lors d'un transfert de propriété incite de plus en plus les consommateurs belges à faire appel à un courtier et complexifie la tâche ce dernier. Il est intéressant qu'il puisse profiter des conseils d'un agent immobilier professionnel durant sa démarche, si le consommateur a fait le choix de travailler avec un intermédiaire. Avec notamment un nombre croissant d'agents immobiliers et un nombre d'agences par habitant supérieur en Belgique par rapport aux pays voisins, il ne semble pas y avoir un problème de concurrence au niveau du secteur des agences immobilières belges. Cependant les revenus des agents immobiliers ont connu une augmentation rapide ces dernières années (suite à la hausse du prix moyen des transactions immobilières et à l'augmentation de la part de marché du courtage immobilier). Une rentabilité plus élevée du secteur en Belgique a également pu être constatée et peut s'expliquer par des charges de personnel plus faibles, suite à la moins forte présence de salariés au sein du secteur en Belgique. La profession de courtier se rapprochant dès lors en Belgique d'une profession libérale, exercée de manière privilégiée par des indépendants soutenus par de nombreux stagiaires, qu'il faut rémunérer. Cependant, même si cette réglementation plus stricte en Belgique n'a pas d'impact apparent sur

la concurrence, le consommateur belge ne s'estime pas être plus satisfait des services des agents immobiliers que ses voisins, selon le dernier « Consumer Market Scoreboard » de la Commission européenne. Il est donc important de rappeler au consommateur qu'il est libre de faire jouer la concurrence en sa faveur, de négocier au mieux son contrat de courtage et de comparer les différentes offres. Il est également libre de se faire conseiller par un notaire dès le début du processus de transfert de propriété et de vendre son bien par lui-même.

Liste des abréviations

CE	Commission européenne
CEN	Comité européen de normalisation
CNTGI	Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilière
DE	Allemagne
ETP	Équivalent temps plein
EU	Union Européenne
FNAIM	Fédération Nationale de l'Immobilier
FR	France
IR	Indicateur de restrictivité
ISO	International Organization for Standardizaton
IPI	Institut professionnel des agents immobiliers
IVD	Immobilienverband Deutschland
MPI	Market Performance Indicator
NACE	Nomenclature des Activités économiques dans la Communauté Euro-péenne
NL	Pays-Bas
NRVT	Nederlands Register Vastgoed Taxateurs
NVM	Nederlandse Vereniging van Makerlaars and Taxateurs
SCVM	Stichting Certificering Voor Makelaars
TCAM	Taux de croissance annuel moyen
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
VBO	Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed