

Plateforme Federia, la fédération des agents immobiliers francophones de Belgique, lance une *market place*. De quoi emmener ses membres au-delà des années 2030.

“Demain, l’agent immobilier deviendra un courtier de famille”

Entretien Charlotte Mikolajczak

Sans surprise, Federia a choisi la tenue de son congrès annuel et le rassemblement de centaines d’agents immobiliers pour annoncer officiellement le lancement du *MLS Europe*, une plateforme collaborative pour les agents immobiliers, leur permettant de travailler davantage en partenariat à l’échelle de la Belgique mais aussi de l’Europe. Un projet d’avenir sur lequel Caroline Lejeune, présidente de Federia, par ailleurs cogérante d’une agence basée en région liégeoise, espère qu’ils seront nombreux à rebondir et “à devenir ainsi des agents de demain.”

Qu’est-ce qui se cache derrière ce terme *MLS* dont vous avez annoncé la création lors de votre congrès annuel ?

C’est un “multiple listing service”, sorte de plateforme collaborative entre agents immobiliers. Ceux qui ont un bien en exclusivité peuvent, via le site *MLS-Europe.com*, le proposer, sous certaines conditions, à d’autres confrères. C’est l’agent exclusif qui mène le dossier. Les autres participent à l’opération. Le tout sous la surveillance, en quelque sorte, de la fédération, qui définit les bonnes pratiques (en matière de contrat, de commissions...). Quand un vendeur choisit un agent, il en gagne plusieurs dans la foulée. En Belgique mais aussi en Europe.

Via d’autres plateformes ?

Exactement. Chaque pays aura la sienne. Elles se mettent en place en France, en Italie, en Espagne, au Danemark... On va d’abord se focaliser sur la version belge. Mais dès qu’elle sera rodée, dès que les partages de mandats entre agents immobiliers belges seront entrés dans les mœurs, on passera à une couverture européenne. voire à l’échelle mondiale. Des contacts sont déjà pris au Québec. Car cette pratique y est courante, comme elle l’est aussi aux États-Unis, et ce, depuis une cinquantaine d’années. C’est très très anglo-saxon. Mais elle l’est aussi dans le sud de la France depuis 30 ans.

De quoi augmenter les chances de vente ?

Disons que c’est une réponse apportée à un problème que vivent les agents immobiliers indépendants. Les moyens digitaux permettent de travailler seul. C’est vrai. Mais le métier est plus difficile, se complexifie. Quand on travaille seul, on perd des parts de marché. D’où cette offre de se mettre ensemble. Mais le *MLS* est bien plus que cela. C’est l’approche même du métier qui va changer, la manière dont on fonctionne. Aujourd’hui, l’agent immobilier se concentre sur les biens, pas sur les clients. Demain, il deviendra un courtier de famille, qui recherchera des biens pour ses clients et non l’inverse. Qui les suivra au fil de leurs investissements. Qui mettra l’humain au centre de ses préoccupations.

À l’échelle belge, cela semble jouable. Mais comment faire à l’échelle européenne, où le montant des commissions est différent. Ainsi, il tourne autour de 3% en Belgique, mais entre 5-6% en France. Comment faire ?

Il va falloir transposer le système aux pratiques belges. L’agent exclusif pourra dire qu’il accorde tel ou tel pourcentage de sa propre commission aux agences partenaires, qui peuvent l’ac-

cepter ou non. Mais cela n’empêche pas la collaboration. À moins que la valorisation de ce service se fasse sentir par une augmentation des honoraires. Rien n’est encore coulé dans le marbre. C’est un cercle vertueux que nous voulons mettre en place.

Quand ce service sera-t-il opérationnel ?

La plateforme sera mise en place au printemps 2025. Un délai qui tient moins compte de questions techniques qu’éthiques. Ce type de *market place* doit être validé par une fédération. Qui va mettre au point une charte des bonnes pratiques. Et créer des règles de bonne gouvernance pour qu’il y ait une régulation en cas de divergences ou de conflits. Ce qu’on va faire. Il faut également, je dirais même surtout, sécuriser le bien du client et le client vendeur lui-même. Notamment en termes d’encodage des différents critères liés à l’un comme à l’autre. Et puis, on aimerait bénéficier d’une phase test avec des groupes d’agents pour qu’ils comprennent que ce qu’on met en place, c’est le métier de demain. C’est ce qui va valoriser le métier.

Vous avez annoncé cette initiative lors de votre congrès. Comment a-t-elle été accueillie par vos membres ?

Très bien. On a eu beaucoup de retours positifs et contrastés. Parce que le métier, comme je l’ai dit, est difficile.

Moins que celui de syndic ou de régisseur ?

Différemment. Il est vrai que le métier de courtier est prisé et continue à attirer les jeunes. Notamment du fait des émissions de télé-réalité qui donnent une idée tronquée de la réalité. Et c’est aussi ce que nous avons voulu leur faire comprendre lors de cette première journée “métiers”, organisée en avant-première de notre congrès proprement dit, permettant aux étudiants de rencontrer leurs futurs partenaires, d’échanger, de découvrir le terrain: il ne se limite pas à ouvrir des portes. Il y a un travail administratif important à préparer en amont (en termes urbanistiques, juridiques, lié aux capacités des parties...). Sans parler des aspects techniques du bien qu’il faut connaître. De leur responsabilité, aussi. Et des aspects services et relations humaines. Les courtiers rentrent dans la vie des vendeurs. Ils doivent avoir de l’empathie et des notions de psychologie. Ceci alors que, parallèlement, le marché est redevenu normal après l’euphorie post-covid.

Vous tentez de freiner les... conversions ?

Pas du tout, je reste confiante. C’est un beau métier – et je peux en parler puisque je le pratique depuis 23 ans – même si je ne le fais plus comme au début. Mais on veut les rendre conscients de la réalité du terrain.

Les métiers de syndics et régisseurs sont moins prisés ?

Très certainement. Mais c’est aussi la grande réussite de cette première journée ouverte aux jeunes: les panels de discussion organisés sur ces métiers les ont convaincus. Les sondages effectués avant et après les discussions ont changé du tout au tout. Alors qu’avant, quelque 80% misaient sur le courtage, contre une dizaine de pour-cent pour les syndics et à peine 2% pour les régisseurs, à la fin de la journée, la répartition donnaient 25% aux syndics et 15-20% aux régisseurs.

“Les moyens digitaux permettent de travailler seul. C’est vrai. Mais le métier est plus difficile, se complexifie. Quand on travaille seul, on perd des parts de marché. D’où cette offre de se mettre ensemble.”



Caroline Lejeune
Présidente de Federia