



agent immobilier



SOMMAIRE

11 > Une profession critiquée mais enviée

13 > Les professionnels de l'immobilier en France

13 > Histoire et géographie de l'immobilier français

22 > Les agents immobiliers aujourd'hui

33 > Repères sur le métier d'agent immobilier

33 > Les tâches : transaction et gestion locative

35 > Les contraintes du métier

40 > L'organisation du travail dans une agence

47 > Un métier de plus en plus technique

49 > La formation

53 > Comment débiter dans le métier ?

53 > Après une formation initiale en école

57 > Devenir agent immobilier en cours de vie active



67 > Le travail quotidien de l'agent immobilier

71 > Trouver des affaires

81 > Conseiller des acheteurs

90 > Aboutir à la vente et mener la négociation

97 > Comment les agents immobiliers vivent leur métier

97 > Les mauvais côtés

103 > Les satisfactions du métier

112 > Les représentations du métier

114 > Un métier d'avenir ?

116 > Index

117 > Sites et adresses utiles

118 > Pour en savoir plus



La nouveauté depuis le début des années 2000 est l'entrée en lice des banques. Elles ouvrent des filiales qui fonctionnent comme un réseau d'agences immobilières (Square Habitat pour le Crédit Agricole, par exemple) mais qui ont un double but : non seulement vendre ou louer des biens, mais aussi proposer des prêts immobiliers. En effet, il est devenu vital pour les banques de fidéliser des clients et l'octroi d'un crédit immobilier, qui court sur un temps très long, est une très bonne méthode pour cela. Les agences immobilières classiques craignent plus cette concurrence que celle des notaires.

L'ORGANISATION DU TRAVAIL DANS UNE AGENCE

Rôle et place de chacun

L'agence Immo Plus, dans la banlieue de Lyon, ne compte que trois collaborateurs en plus d'Alain, son directeur, qui a une cinquantaine d'années. Contrairement à certains directeurs d'agence, il réalise encore beaucoup de visites et se réserve le secteur autour de l'agence où les prix sont moins élevés qu'à Lyon, mais où les durées de déplacement sont moins longues et la concurrence plus faible. Philippe a 44 ans. Il est encore salarié à temps partiel dans une banque et attend pour sauter définitivement le pas que son activité d'agent immobilier se stabilise. Il obtient de bons résultats et s'occupe exclusivement de la vente de maisons dans l'Est lyonnais. Salima, 22 ans, a un BTS commercial, travaille à temps plein et est chargée des ventes à Lyon, ainsi que dans certains secteurs où Alain n'aime pas aller. *Il a peur de se faire rayer sa voiture s'il va en banlieue*, dit souvent ironiquement Salima. Christophe, 18 ans, est stagiaire. Il travaille toujours à l'agence, assurant un travail de secrétariat et démarchant les vendeurs par téléphone.



Avec les visites, il est rare que tous les commerciaux soient présents à l'agence en même temps.

L'agence ouvre à neuf heures. À part Philippe, chacun y est présent un peu avant, sauf en cas de rendez-vous. Philippe est très peu présent à l'agence, n'y passant que pour finaliser les ventes avec Alain. La journée commence par le dépouillement des petites annonces des particuliers, pour repérer celles qui entrent dans le secteur de l'agence et qui semblent intéressantes. Ensuite, il faut démarcher les vendeurs au téléphone et essayer d'obtenir un rendez-vous et une éventuelle prise de mandat le plus rapidement possible, souvent dans la journée ou le lendemain. Tout le monde y participe, même Alain lorsqu'il en a le temps (sinon, Christophe fait pour lui le démarchage téléphonique). Christophe aime bien varier la façon de prendre contact avec un vendeur. Ce matin, il appelle pour une annonce dans la proche banlieue lyonnaise. Il demande quelques précisions sur le bien, puis dit : *Je ne sais pas si je suis intéressé.*



Comment débiter dans le métier ?



APRÈS UNE FORMATION INITIALE EN ÉCOLE

L'entrée sur le marché des jeunes diplômés

Annie, responsable d'un organisme de formation qui délivre un certificat de qualification professionnelle (CQP) Transaction immobilière, estime que les jeunes qui ont un BTS ou un CQP Professions immobilières trouvent assez facilement une agence pour réaliser leur stage et effectuer leur première expérience professionnelle. Beaucoup d'agences sont ouvertes à ces jeunes arrivants. L'exemple de l'agence Immo Plus décrite au chapitre précédent le confirme : Christophe obtient un stage à 18 ans alors qu'il n'a qu'un bac technique (il est vrai qu'il est dans la même classe que l'un des enfants du directeur de l'agence) et Salima est embauchée avec un BTS de vente sans spécialisation dans l'immobilier. À eux ensuite de faire leurs preuves car, malgré l'importance de la formation, l'essentiel s'apprend sur le tas. Il y a des compétences juridiques, commerciales et techniques à maîtriser, qui s'enseignent, mais le rapport au client ne se teste vraiment que sur le terrain, bien plus que dans les jeux de rôles organisés lors de ces formations. Les organismes de formation peuvent être en lien avec des agences qui prennent

monter très haut avec son mérite tout en trouvant que c'est sympa de passer ses journées à visiter des maisons.

Il ne faut malgré tout pas croire que seul « l'appât du gain » motive les étudiants des filières immobilières. Ils voient dans l'immobilier une profession accessible, alors qu'ils se sentent parfois coincés entre d'un côté des filières courtes débouchant sur des métiers mal payés et/ou rébarbatifs et de l'autre des études longues, difficiles, qu'il faut financer et dont les débouchés leur paraissent aléatoires. Ils sont également attirés par le fait qu'il est possible de faire carrière dans l'immobilier et que la réussite dépend du mérite personnel, de l'effort et de la motivation, sans être freinée par le niveau de diplôme, alors qu'ils se représentent les carrières dans d'autres secteurs et d'autres types d'entreprises comme plus fermées.



« C'est sympa de passer ses journées à visiter des maisons ». Un étudiant.



Cela va aussi avec un certain individualisme. Impatients de travailler, peu désireux de prolonger leurs études (mais pas nécessairement en difficulté scolaire pour autant), les étudiants en vente et gestion immobilières ont tendance à idéaliser les bons côtés du métier : le revenu, l'autonomie et le contact humain. Pour ceux qui sont d'origine modeste, c'est aussi une opportunité de connaître une certaine ascension sociale : ils gagnent plus que des salariés ayant le même niveau de diplôme, et ils apprennent à être à l'aise avec des clients plus fortunés qu'eux ou que les membres de leur milieu d'origine, et voient des maisons plus cossues que celles qu'ils ont connues dans leur enfance. Ces bons côtés existent, ils ne sont pas de purs fantasmes, mais souvent les premières expériences au travail sont en décalage avec cette image. Par exemple, les directeurs d'agence et les négociateurs en place se déchargent généralement sur les nouveaux du travail le moins intéressant, en particulier le dépouillement des petites annonces et l'appel « à la chaîne » de clients potentiels.

DEVENIR AGENT IMMOBILIER EN COURS DE VIE ACTIVE

Devenir négociateur

Même si de plus en plus d'agents immobiliers ont suivi une formation spécifique, il en reste une grande partie qui provient des horizons les plus divers et qui a choisi d'exercer cette profession pour un temps plus ou moins long. Leurs motivations sont assez proches de celles des étudiants (voir ci-dessus). Mais elles dépendent aussi des contraintes et des opportunités qu'ils ont rencontrées dans leurs emplois précédents. Devenir agent immobilier peut par exemple représenter une porte de sortie pour des gens



Comment les agents immobiliers vivent leur métier



LES MAUVAIS CÔTÉS

L'incertitude

Contrairement à ce qu'imaginent parfois ceux qui souhaitent s'y lancer, l'immobilier n'est pas un métier facile. Sa difficulté ne vient pas tellement de la quantité de connaissances à maîtriser, même s'il ne faut pas négliger cet aspect. Ce que les agents immobiliers vivent le plus mal, ce sont les contraintes et les incertitudes typiques des professions commerciales. L'incertitude sur les revenus est peut-être la plus difficile à affronter, surtout quand on débute. Rien n'est garanti puisque le revenu dépend des ventes réalisées. On peut avoir des « mois à zéro », c'est-à-dire sans revenu, ce qui n'est supportable que si les ventes d'autres périodes compensent ce manque. Quand on commence, il faut trouver ses propres affaires, se constituer un stock de mandats avant d'espérer vendre, ce qui oblige à passer par une période de six mois à un an pendant laquelle les revenus sont très aléatoires, voire inexistantes.

étaient à une rue d'ici. Enfin, c'est-à-dire qu'on se croisait quand on était sur la même affaire mais on ne se parlait pas. On se traitait tous de cons dans notre dos quand quelqu'un prenait un mandat en dehors du prix du marché. Mais c'est tout. En fait, on ne se connaissait pas.

Esprit d'équipe ?

Cet individualisme se retrouve au sein des agences. Chacun suit ses propres affaires, ou son secteur, et n'a que des relations lointaines avec les concurrents qui sont sur les mêmes biens. Entre collègues, les tensions peuvent aussi exister, en particulier lorsqu'une affaire a été traitée par plus d'un négociateur, par exemple lorsque l'un a pris le mandat et qu'un second a fait la visite avec l'acheteur. Il est prévu dans ces cas-là de partager la commission, mais des tensions, voire des conflits, peuvent éclater si l'un estime avoir plus mérité ou s'il a l'impression que cette affaire lui a été subtilisée. En théorie, ces conflits sont limités puisque chacun a son secteur ou ses affaires, mais ils surviennent tout de même occasionnellement.

« On peut travailler dans l'immobilier sans se tirer dans les pattes toute la journée. »

Le degré de cohésion entre membres d'une même équipe est très variable d'une agence à l'autre. Dans certaines, les gens ne font que se croiser et sont très indépendants tandis que dans d'autres, les relations sont plus fortes. Comme dans toute entreprise, l'ambiance de travail est très variable et ne dépend pas que des affinités entre les collaborateurs de l'agence. L'ancienneté,

l'âge, le nombre d'hommes et de femmes, ou encore le souci du patron de l'agence d'entretenir plutôt l'esprit d'équipe ou l'esprit de compétition, jouent beaucoup sur les rapports entre collègues. Cette négociatrice de 50 ans déclare ainsi : *Cela fait dix ans que je suis dans cette agence et j'y reste, après avoir beaucoup tourné, parce que l'ambiance est bonne. C'est très carré. Chacun a ses affaires, ses clients, et le directeur y veille. On n'a pas peur de se faire piquer une affaire. C'est cette agence qui m'a fait comprendre qu'on pouvait travailler dans l'immobilier dans la bonne humeur et sans se tirer dans les pattes toute la journée.* Le fait que les commerciaux changent souvent d'agence ne contribue pas à créer un esprit d'équipe et de travail en commun, mais cela n'empêche pas que des liens se créent malgré tout entre collègues.

Indépendance et liberté

Il faut dire aussi que l'indépendance est une des caractéristiques essentielles de ce métier. Beaucoup le choisissent justement pour ne pas retrouver les contraintes qu'ils ressentent dans le salariat : ils veulent se libérer du poids de la hiérarchie, ils ne veulent plus supporter la pression de « l'objectif à atteindre » qui se pratique beaucoup dans certains secteurs, y compris dans d'autres professions commerciales censées être autonomes, comme les banques et les assurances. Dans l'immobilier, avec de petites structures et un mode de rémunération basé sur la commission, les négociateurs ont plus de marge de manœuvre pour organiser leur temps et leurs visites. Cette liberté est le versant positif de l'incertitude décrite plus haut. Elle vaut aussi pour les façons de travailler qui ne sont pas formées. Certes, les méthodes commerciales peuvent être codifiées, en particulier dans les réseaux commerciaux, et le patron de l'agence exerce une pression pour que les ventes aboutissent.