



Les agents immobiliers et la marchandisation du logement

Margot Delon

Recensé : Lise Bernard, *La Précarité en col blanc. Une enquête sur les agents immobiliers*, Paris, PUF, « Le lien social », 2017, 240 p.

Associée à de nombreux stéréotypes, la profession d'agent immobilier a été relativement peu étudiée par les sciences sociales. L'ouvrage de Lise Bernard contribue à combler cette lacune en interrogeant les compétences sociales nécessaires à l'exercice de ce métier, ses aléas et les effets du travail de ces professionnels sur les espaces urbains.

Hausse des prix de l'immobilier, discriminations face au logement, ségrégation... Comme le rappelle Lise Bernard dans l'introduction de son ouvrage, une partie de la responsabilité de ces phénomènes est souvent attribuée aux agents immobiliers, leur conférant ainsi un rôle essentiel dans la fabrique des espaces résidentiels et urbains. En combinant l'immersion ethnographique répétée et de longue durée dans une agence et des entretiens avec une exploitation statistique de l'enquête « Emploi », l'auteure parvient à lever le voile sur les modalités quotidiennes de l'exercice de cette profession méconnue de la vente de logements. Cette enquête contribue donc à la sociologie des professions, de la stratification sociale et des styles de vie, ce qui la rend intéressante à plus d'un titre pour les sociologues de l'urbain.

Les agents immobiliers, des « cols blancs du commerce »

Offrant une plongée dans les mondes de l'intermédiation immobilière, le livre de Lise Bernard décrit tout d'abord les origines et conditions sociales des agents. L'auteure explique ainsi que le développement de cette profession est indissociable de l'élargissement d'une strate qu'elle décrit comme celle des « cols blancs du commerce » (p. 17). Parmi les traits communs à cette strate, deux semblent particulièrement intéressants à souligner pour saisir la place des agents immobiliers dans les échanges résidentiels et urbains : la précarité et le rapport à l'argent.

En analysant les données de l'enquête « Emploi » et en suivant des agents pendant plusieurs années, l'auteure montre d'abord qu'il existe un fort renouvellement de la profession dépendant des fluctuations du marché immobilier et que l'entrée dans le métier s'inscrit souvent dans des trajectoires sociales heurtées. Cette précarité tient fortement à l'incertitude des revenus des agents, composés pour l'essentiel des commissions sur les ventes d'un bien. L'irrégularité de ces ventes, sensible à la conjoncture économique, conduit les agents à attendre sans cesse « l'affaire » qui leur évitera les « mois à zéro » et leur permettra de réaliser des objectifs fixés par leur hiérarchie, condition de leur maintien dans les agences.

Dans le monde des transactions immobilières, la commission sur les ventes occupe ainsi une place centrale. Sujet de discussion quotidien, il définit la pratique commerciale ainsi que le « mode de relations au sein des agences » (p. 134). Au cours des entretiens de recrutement, vouloir gagner

de l'argent (« avoir la dalle ») est par exemple plus valorisé que l'intérêt pour l'immobilier (aimer les « belles maisons », la décoration...). Les performances de chaque négociateur sont scrutées de près par les autres personnes travaillant dans l'agence et consignées dans un tableau hebdomadaire, ce qui induit des formes de mise en concurrence. L'argent est également un marqueur de réussite sociale qui permet, par une consommation ostentatoire, de se distancier des classes populaires dont sont issus une partie de ces agents. Il est associé à la revendication d'un rapport « concret » au monde, décrit dans le chapitre 9, opposé à celui des « intellectuels » et des personnes plus diplômées.

Ces analyses, passionnantes et très convaincantes, auraient sans doute gagné à intégrer davantage les trajectoires résidentielles des agents, le déploiement des styles de vie dans leurs univers domestiques ainsi que leurs éventuelles stratégies de constitution d'un patrimoine. De manière brève, l'auteure indique en effet dans l'introduction que la précarité de leur métier cause aux agents immobiliers des difficultés pour contracter un crédit, ou même louer un logement dans les secteurs de marché les plus tendus (p. 13). Si on peut faire l'hypothèse que la localisation du terrain ethnographique en région parisienne n'est pas pour rien dans ces difficultés, il est possible d'imaginer d'autres profils d'agents qui, en raison d'un accès privilégié à l'information sur les marchés immobiliers, parviendraient à se constituer un patrimoine venant compenser la précarité statutaire.

Les compétences relationnelles au cœur des marchés immobiliers

Ces tensions autour de la précarité du métier entraînent l'acquisition de savoir-faire par les agents immobiliers, que les observations minutieuses de l'auteure permettent de saisir avec une grande finesse.

Trouver des mandats, sélectionner des clients, estimer des biens et négocier un prix de vente, sont autant d'activités, décrites dans le chapitre 3, au cœur du métier d'agent immobilier. Elles requièrent des compétences relationnelles peu visibles parce que naturalisées par les agents. Le chapitre 5 montre ainsi que l'« aplomb » est une qualité centrale pour les agents immobiliers. Solliciter des clients potentiels suppose par exemple une assurance importante puisque ces clients ne désirent pas, le plus souvent, l'interaction, rendant les échecs nombreux. En fonction des parcours antérieurs (milieu social élevé, expériences dans le monde commercial), l'assurance des agents varie en intensité et tous ne sont pas prêts à recourir à certaines stratégies (faire visiter des « biens repoussoirs » ou faire état de fausses offres pour décider un acheteur, par exemple) qui peuvent être perçues comme répréhensibles.

Dans une perspective proche, le chapitre 6 est consacré à la façon dont les agents immobiliers gagnent la confiance des clients. Il met en exergue l'importance de ce que l'auteure nomme le « capital culturel non certifié ». Les trajectoires sociales antérieures sont cruciales pour comprendre l'aisance de certains agents à adapter leurs niveaux de langage, à savoir improviser, à classer les clients et leurs préférences ; en bref, à produire et à utiliser un savoir profane sur des milieux sociaux relativement diversifiés¹.

Quels effets sur les marchés immobiliers et les espaces urbains ?

À l'issue de cette lecture, la mise au jour de ces compétences relationnelles chez les agents immobiliers du secteur de la vente interroge sur leur rôle dans les marchés immobiliers de façon plus générale. Les retrouve-t-on dans le secteur locatif, laissé à l'écart de l'enquête ? Et qu'en est-il pour les propriétaires (multiples notamment), qui peuvent pour certains se professionnaliser et se

¹ De ce point de vue, il n'est pas anodin que dans les remarques réflexives sur son enquête, Lise Bernard relève le fait qu'immobilier et sociologie (qui demeure toutefois une discipline largement méconnue des agents) aient été perçus comme relativement compatibles, ce qui a facilité l'insertion de la chercheuse sur le terrain.

dispenser partiellement des services des agents immobiliers ? Par ailleurs, comment ces compétences se déploient-elles sur les plateformes numériques ?

Enfin, l'ouvrage laisse ouvertes plusieurs questions sur les effets de ces logiques et pratiques professionnelles sur les espaces résidentiels et urbains. De nombreuses et stimulantes pistes sont ouvertes par l'auteure, qui montre par exemple comment les agents travaillent leur ancrage spatial (entretien de relations avec les concierges, insertion dans les réseaux de sociabilité localisés autour d'une activité de loisirs, aménagement dans la zone de vente de l'agence...) afin d'être informés les premiers des biens pour lesquels ils pourraient obtenir des mandats. Dans la même perspective, on pourrait interroger le rôle de la gestion locative comme manière pour les agences immobilières de se positionner dans l'obtention d'un mandat de vente futur.

De même, les analyses des critères de catégorisation et de sélection des clients – qui rappellent les résultats de Loïc Bonneval sur « l'appariement social » entre acquéreur et vendeur produit par les agents immobiliers (Bonneval 2016) – ont probablement des effets importants sur l'évolution du peuplement d'un quartier et sur les phénomènes de discrimination. La négociation pour le maintien d'un certain montant de la commission des agents participe également à la formation et à la variation des prix de l'immobilier. La variation de ces derniers est d'ailleurs peu discutée par l'ouvrage, qui dépeint la formation des prix comme résultant de la standardisation des caractéristiques des logements par les agents, comme s'il s'agissait d'une « compétence » relativement neutre (p. 124) qui ne dépend que peu de « sous-marchés locaux » (Bonneval 2008, p. 557). Enfin, les biens immobiliers eux-mêmes ne sont pas toujours très visibles dans l'ouvrage. Il est par exemple un peu surprenant de ne pas trouver trace de pratiques consistant à « raconter le logement », telles que mises en avant par Max Besbris (2016) dans ses travaux sur les émotions dans les transactions immobilières.

Bibliographie

- Besbris, M. 2016. « Romancing the Home: Emotions and the Interactional Creation of Demand in the Housing Market », *Socio-Economic Review*, n° 14, p. 461-482.
- Bonneval, L. 2016. « Les marchés du logement au prisme des agents immobiliers », présenté à la Deuxième biennale de la sociologie de l'urbain et des territoires, université de Toulouse Jean-Jaurès.
- Bonneval, L. 2008. *Les Agents immobiliers, place et rôle des intermédiaires sur le marché du logement dans l'agglomération lyonnaise (1990-2006)*, thèse de doctorat en sociologie, université Lyon-2 Lumière.

Margot Delon est docteure en sociologie de l'Observatoire sociologique du changement (OSC ; CNRS/Sciences Po). Sa thèse a porté sur les incidences biographiques de la ségrégation, à partir du cas des enfants et des adolescents des bidonvilles de l'après-guerre en France. Elle est actuellement ATER en sociologie à l'université Paris-8. Parmi ses publications récentes : « Les liens de la mémoire. Sociabilité et visibilité à travers un blog d'anciens habitants des cités de transit de Nanterre », *Sociologie*, vol. 8, n° 1, 2017, p. 23-38 ; « La vie après les bidonvilles », *La Vie des idées*, 7 novembre 2017, www.laviedesidees.fr/La-vie-apres-les-bidonvilles.html

Pour citer cet article :

Margot Delon, « Les agents immobiliers et la marchandisation du logement », *Métropolitiques*, 28 mars 2019. URL : <https://www.metropolitiques.eu/Observer-la-ville-par-ses-groupes-professionnels-agents-immobiliers-et.html>.