



FOCUS. Sites d'intermédiation, un marché en plein chantier

Animé par des géants industriels ou des start-up, le marché de l'intermédiation grossit au rythme de l'appétit des Français en matière de recherche numérique. Un monde d'opportunités mais aussi de menaces pour les artisans du bâtiment désormais confrontés à la gestion des avis clients. La FFB qui réfléchit à la création de son propre site appelle à un meilleur encadrement juridique. Décryptage. Cent quarante, c'est le nombre de plateformes d'intermédiation (peer-to-peer, pro-to-peer) recensées par la FFB qui a dressé un état des lieux du marché. «Dans le secteur du Bâtiment, nous observons une explosion des sites de mise en relation depuis 2014, qu'ils soient indépendants ou intégrés», nous livre un membre de la fédération. Un phénomène qui s'explique par la demande croissante des Français, de plus en plus nombreux à se tourner vers internet pour trouver l'artisan idéal. Travaux.com, Quotatis, contactartisan, sosdevis.fr..., la toile regorge de sites en tout genre spécialisés dans les travaux de rénovation, de bricolage ou de dépannage. Sans parler des sites de courtage en travaux, qui en engorgeant le trafic peuvent égarer le consommateur. Ce marché offre de belles opportunités commerciales pour les PME du Bâtiment mais sont-elles prêtes à cette révolution? «Le secteur n'est pas le plus organisé sur le plan commercial», admet Jacques Chanut, président de la FFB. Un manque de cadre juridique. Une des craintes exprimées autour de l'intermédiation est la perte du lien physique entre un artisan et son client. Le patron de la fédération préfère être clair sur ce point : « Il ne faut pas croire que d'un coup de baguette magique, on conclura des projets de construction uniquement via ces plateformes ». Très attentive à ce sujet, celle-ci appelle à la mise en place de « garde-fous juridiques, techniques, financiers et qualitatifs ». Parmi ses propositions, l'obligation pour les sites internet de recourir à des entreprises qualifiées RGE ou Qualibat. Louable sur la forme, ce critère de sélection ne garantit pas toujours un travail de qualité. A cela pourrait s'ajouter l'analyse scrupuleuse des anciens chantiers (avis de parfait achèvement) et des derniers avis clients. Des avis pas toujours objectifs. A l'instar de l'hôtellerie et de la restauration, la filière est confrontée à la multiplication des avis clients, basés sur des critères plus ou moins objectifs (rapidité, ponctualité, courtoisie...). Or, l'installation d'une fenêtre, d'une douche ou la réfection d'une toiture peuvent cacher des petits défauts qui ne sont pas toujours évident à repérer au premier coup d'œil. Surtout pour un client novice en construction. Lancée en 2013, la norme Afnor NF Z74-501, qui assure un traitement fiable et transparent des avis, peut être un moyen de faire reculer les témoignages douteux. «L'avis client n'est pas forcément corrélé à la qualité intrinsèque de la prestation», déplore un cadre de la FFB. Hélas, bon nombre de plateformes se passent volontiers de cette certification. Rejoindre ou non un site de devis, la question ne se pose plus. A condition de bien connaître son concept et sa philosophie. Car internet, loin d'être idéal, est certes un monde monde d'opportunité mais aussi de forte concurrence. Une chose est sûre : le bouche-à-oreille et le contact direct devraient garder toute leur place dans la stratégie commerciale des professionnels. «Un Français sur deux n'est pas satisfait de ses travaux et 80 % de nos compatriotes n'arrivent pas à trouver une entreprise du Bâtiment. C'est un problème par rapport au montant des travaux qui est en jeu (35 Mds d'euros en 2014).» Mathieu Burin, co-fondateur de Travauxlib. Une manne pour les géants du Bâtiment. On appelle ça, un appétit d'ogre. SGDB, Adeo, EDF, Engie... Disposant d'une énorme force commerciale, les géants de la distribution et de l'énergie ont progressivement investi le terrain de l'intermédiation. C'est le cas de Saint-Gobain Distribution Bâtiment qui a inauguré l'an dernier une nouvelle plateforme de mise en relation nommée Homly You. Une démarche qui vise à répondre à un niveau d'insatisfaction exprimé autant par les artisans que par les particuliers. Chaque demande de devis y est renseignée et contrôlée, tandis que les professionnels sont triés sur le volet. Fort de ses multiples enseignes (Point.P, Cedeo, Brossette...), SGDB s'appuie actuellement sur un réseau de 3 000 professionnels et espère atteindre la barre des 10 000 avant fin 2017. Anciennement objectif-devis, le site Quotatis poursuit sa croissance depuis son rachat par le groupe Adeo en 2014. Il se présente comme le n°1 de la demande de devis sur internet avec plus de 700 000 formulaires traités à ce jour et plus de 13 000 prestataires référencés sur l'ensemble du territoire. Le site bénéficie là-aussi du réseau d'Adeo, notamment propriétaire de Leroy Merlin, Bricoman et Dompro, et de sa puissance de feu en termes de marketing et communication. Dans le secteur de la rénovation énergétique, EDF, via son site travaux.edf, propose une mise en relation gratuite avec son



réseau de 4 000 professionnels qualifiés RGE. L'ancienne entité "EDF bleu ciel" a été remplacée l'an dernier par "Partenaire solution habitat", une stratégie marketing qui vise à rappeler que l'électricien s'engage (aussi) à accompagner les Français dans l'amélioration de leur habitat. La plateforme qui annonce plus de 145 000 chantiers réalisés en 2015 ne se présente pas comme un véritable site d'intermédiation mais plutôt comme un annuaire ciblant des professionnels qualifiés et géolocalisés. De son côté, Engie a donné naissance en janvier 2016 à BienChezMoi, un espace mêlant informations (300 dossiers d'experts) et mise en relation «simple et rapide» avec un réseau de 2 000 professionnels spécialisés dans la rénovation énergétique. Chaque demande de devis est là-aussi détaillée et qualifiée au préalable par une équipe d'expert. [Izigloo](#), [Travauxlib](#)... Les nouveaux cracks de l'intermédiation Associer le meilleur de l'humain et du digital. Devenir le tiers de confiance. Rééquilibrer l'offre et la demande. Renforcer le critère de sélection des projets. Tels sont quelques-uns des engagements affichés par [Travauxlib](#) et [Izigloo](#), deux jeunes sociétés qui incarnent le nouveau visage de l'intermédiation, résolument tournées vers une approche humaniste, sincère et sélective. En soutien, la «tech'» comme ils l'appellent, et le big data sont utilisés pour récupérer toutes les informations de l'habitat et géolocaliser l'artisan le plus proche et le plus qualifié. Pour rejoindre leur réseau, il ne suffit pas de présenter un simple n° de Siret ou une assurance de garantie décennale à jour. [Travauxlib](#) exige un minimum de deux ans d'ancienneté afin de chasser les entreprises qui ont tendance à fermer et créer leur structure régulièrement pour profiter des avantages fiscaux (Accre, réduction sur la base de l'IR déclarée, aide à l'embauche, CICE...). La qualification RGE, en revanche, n'est pas obligatoire. Pour Mathieu Burin, co-fondateur du site, elle ne présente pas toujours un gage de qualité. «5 à 10 d'avis clients sur un pro ont beaucoup plus de valeurs qu'un Qualibat». L'équipe commerciale contacte, en effet, les précédents clients de l'entreprise et recueille leur niveau de satisfaction (réactivité, propreté du chantier, relation de confiance...). Les ingénieurs travaux qui composent la moitié de [Travauxlib](#) se rendent également sur des chantiers en cours, attestant l'expertise des ouvriers et la qualité du matériel utilisée. Mieux, la jeune équipe accompagne chaque projet jusqu'à l'achèvement des travaux (suivi du chantier en ligne). [Izigloo](#), marque commerciale du groupe [EP](#) (solution digitale), dispose de 1 500 professionnels issus des réseaux Synerciel et Orcab. La start-up basée à Nantes récupère toutes les qualifications de l'entreprise et mène un travail rigoureux d'analyse des assurances. «Pour chaque type de travaux, nous demandons au professionnel l'assurance la plus adéquate», assure Yann Person, CEO. Au-delà de la simple mise en relation, [Izigloo](#) surfe sur la vague du big data afin d'obtenir une connaissance précise de l'habitat. «Connectés à plus de 300 sources de données (IGS, Insee, Cadastre...), nous sommes capables d'aller récupérer jusqu'à 800 informations comme la longueur des murs, l'exposition au soleil, le prix de l'immobilier...». «Les avis des clients sont à considérer avec précaution», Thomas Bonnel, co-gérant du restaurant Marcel (Paris, 7e) Le secteur de la restauration est de plus en plus confronté à la gestion des avis clients en ligne. La rédaction de Zepros Bati a donné la parole à Thomas Bonnel, co-gérant du restaurant Marcel (Paris, 7e). Zepros Bati : Comment avez-vous appréhendé l'arrivée des sites de recommandations comme Tripadvisor ou la Fourchette qui ont bouleversé la relation commerciale? Thomas Bonnel : Comme inoffensif au départ, car aucun professionnel n'a envisagé l'investissement des consommateurs en ce sens. Les CHR [ndlr : Cafetier Hôtelier Restaurateur] est un secteur en retard sur le web. Les professionnels n'envisageaient absolument pas la puissance que cela donnait à leurs clients. La réticence à la modernité des professionnels "old school" de l'époque a largement joué en leur défaveur. Avez-vous une équipe ou une personne dédiées à la gestion et au suivi des avis sur les réseaux sociaux ou les sites d'évaluation? Si oui, quel est leur rôle? Je m'occupe personnellement de l'e-réputation et de la relation client online du groupe Marcel. Mon rôle en temps que CM, au-delà de la communication sur les réseaux sociaux, est de surveiller l'image des restaurants du groupe sur internet en établissant les prises de parole et en affirmant nos positions en cas de litige. Quels bénéfices sur le plan commercial avez-vous pu en tirer? Est-ce que cela a conduit à une amélioration de vos services (cuisine, salle, ambiance...)? L'aspect "web to store" et les retours de la contribution client est difficilement mesurable... positivement comme négativement. Les retours sur les sites comme Trip Advisor sont à considérer avec précaution : combien de clients contents n'ont pas déposés d'avis lorsque la moindre table mal servie le fera savoir? La plupart des professionnels de la restauration ne prennent pas en compte pas ces sites pour s'améliorer car ils considèrent déjà tout donner (et la grande majorité à juste titre). Les sites de notation sont de beaux outils pour les professionnels, malheureusement parfois mal utilisés par des clients vengeurs et trop subjectifs qui oublient de prendre de la hauteur sur leur jugement. L'intermédiaire sérieux mais onéreux des travaux Selon la



Fédération française de Courtage en travaux, il y aurait près de 600 sociétés de courtage, réparties en deux catégories : indépendant (50 %) et franchisé (50 %). Le courtier joue un rôle d'intermédiaire de confiance auprès des propriétaires qui ne savent pas forcément déchiffrer les devis de tous les artisans ou ne connaissent pas les prix pratiqués sur le marché. «A la différence des sites de devis, l'artisan ne se déplace que lorsque nous avons visité le chantier, pris des mesures et des photos et écouté le client pendant deux heures», explique Nicolas Daumont, président de la FFCT. Le courtier intervient gratuitement auprès des particuliers et se rémunère par une commission entre 15 et 30 % auprès des entreprises si elles décrochent les travaux. Il est nécessaire au préalable de vérifier l'identité de ces professionnels (adhérant à la FFCT) car le métier ne nécessite pas de qualification. Et vous, quelle est votre expérience des plateformes? Trois artisans témoignent... Guillaume Flament, directeur d'Alliance Eco (menuiserie et isolation) «J'ai rejoint Homly You après avoir été l'un des premiers clients de la plateforme Avantage Pro, créée par Point.P il y a trois ans. Je préfère le service proposé par Homly You car il y a une vraie démarche qualitative, un meilleur suivi du client et des projets étudiés et confirmés en amont par leur équipe commerciale. Chaque conseiller analyse le budget du client et valide les points techniques et les différentes phases de la procédure avant de nous envoyer le devis. Pour ma part, j'enregistre un taux de transformation moyen de 30 %, ce qui est positif sur ce type de mise en relation. De plus, les prix facturés restent tout à fait abordables (abonnement à 29 euros/mois) et amortissables par rapport aux affaires que je signe.» Julien Mendes, directeur commercial de Proclim "J'ai rejoint la société BienChezMoi en juin 2016. J'ai souscrit sur l'offre avec 4 projets (100 euros/mois), ce qui m'apporte un complément de CA. Tout d'abord, je reçois un aperçu du projet par mail. Si cela m'intéresse, je clique pour avoir plus de renseignements. Et si le projet me convient, je le sélectionne pour obtenir les coordonnées. Je le gère ensuite comme l'un de mes prospects. Je peux choisir ainsi les projets que l'on m'envoie, en fonction des disponibilités de mon équipe et de mon carnet de commandes. Je signe entre 1 à 2 chantiers par mois pour une moyenne de commandes comprise entre 2 000 et 10 000 euros." Pierre-Matthieu Bourlier, directeur de la société Baoene (contractant général) "Nous avons rejoint la plateforme Izigloo via le cluster nantais Novabuild, au cours du 1er semestre 2016. Ce service se distingue par une qualification sérieuse des contacts, que ce soit sur la nature des travaux, le budget des clients, ou des contraintes spécifiques (délais, phasage, etc.). il y a un réel suivi des dossiers. Par ailleurs, la vision à long terme de l'organisation des projets à travers le carnet numérique du bâtiment donne une dimension de service supplémentaire à la plateforme. Enfin, les valeurs de partage et de travail collaboratif rendent les échanges particulièrement agréables avec nos interlocuteurs. Notre métier de coordinateur ne concerne qu'une partie des prospects s'adressant à Izigloo. Toutefois, nous avons déjà réalisé 2 projets ensemble, et 5 projets sont en cours de finalisation".