

www.lemoniteur.fr • 18 juin 2010 • N°5560

LE MONITEUR

DES TRAVAUX PUBLICS ET DU BÂTIMENT

SALON DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Le solaire, l'éolien et le bois se mobilisent pour la RT 2012

p. 58



Entretien avec
Marc Pigeon,
président
de la Fédération
des promoteurs
constructeurs
de France



« Construire là où sont les besoins »

p. 10

COLLECTIVITÉS LOCALES
**Sociétés publiques
locales: une arme
à double tranchant ?**

p. 86

MÉTIERS
**Courtiers en travaux,
de nouveaux
apporteurs d'affaires**

p. 94

LAURENT THÉRY, GRAND PRIX DE L'URBANISME 2010

« Un projet urbain doit participer au plaisir de la ville »

p. 54

MÉTIER

Courtiers en travaux : de nouveaux apporteurs d'affaires

Un temps décriés, les courtiers en travaux semblent trouver leur place auprès des artisans.

« **N**ous sommes dans une révolution totale ». Christian Gahinet, fondateur du réseau de courtiers en travaux Activ Travaux, ne mâche pas ses mots lorsqu'il évoque ce « nouveau métier », médiatisé depuis une dizaine d'années. « Nous faisons le lien entre les clients, en attente de services, et les producteurs de ces services », souligne-t-il. La mutation du marché du bâtiment, portée par le Grenelle de l'environnement, accompagnée par une réelle dynamique du mar-

ché de la rénovation, a aiguisé les appétits des courtiers en travaux. Ces derniers se constituent un réseau de petites entreprises de bâtiment, dans tous les corps d'état, et leur apportent des chantiers de rénovation, le plus souvent chez des particuliers, pour un panier moyen de 20000 euros. Outre les entreprises, les architectes sont également de la partie, à l'instar de Jérôme Hazan, installé à Châtelain-Plage (17) : « Les responsables d'Illico Travaux m'appellent quand ils ont besoin de moi, en général lorsque la surface à rénover l'exige. Pour moi, ce sont de véritables apporteurs d'affaires, explique-t-il. La contrainte réside dans la rapidité d'exécution ; mais en contrepartie, ils me permettent de travailler avec des entreprises très efficaces. » Sélectionnées au regard de leur santé financière, de leurs réfé-

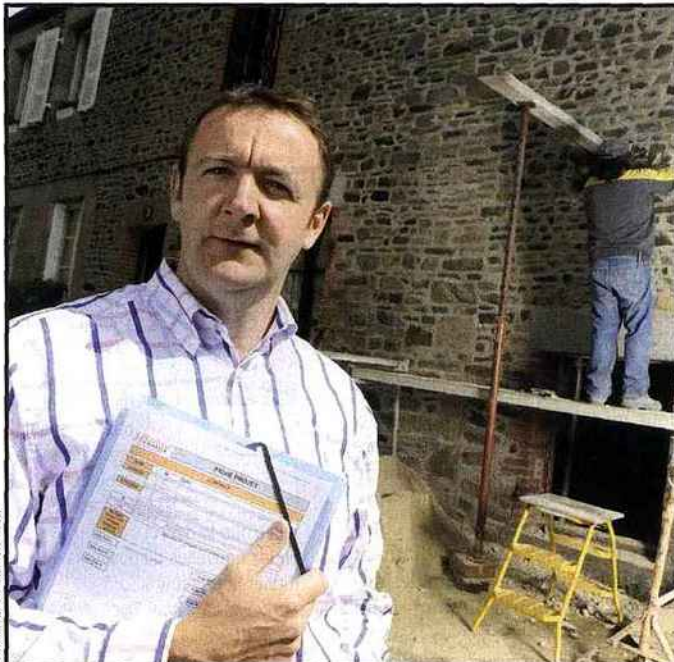
rences clients, de leur respect des obligations sociales ou en matière d'assurance, les entreprises, artisanales sont triées sur le volet. Mais faire partie d'un tel système n'est pas sans contrainte pour elles. Elles doivent, dans certains réseaux, s'acquitter d'un droit d'entrée, auquel s'ajoute une commission sur les travaux réalisés.

« Générer du trafic client »

Les courtiers se défendent toutefois de casser la relation commerciale entre le client et l'artisan, ce dernier conservant la main sur l'établissement du devis et l'exécution du chantier. « Nous ne nous substituons pas à l'artisan, avance Christian Gahinet. Notre rôle consiste à générer du trafic client, à positionner l'entreprise sur le plan commercial. » Selon la Fédération française de courtage, il existerait entre 500 et

600 courtiers, chacun référant en moyenne une quarantaine d'entreprises. Le marché du courtage s'organise aujourd'hui entre les courtiers indépendants et ceux appartenant à un réseau. « Les grands réseaux de franchise ont eu le mérite de modéliser ce nouveau métier, explique Alexis Briand, courtier indépendant, cofondateur du très récent Groupement national des courtiers en travaux indépendants (GNCTI), qui compte aujourd'hui une trentaine d'adhérents. Mais pour moi, le modèle en franchise ne fonctionne pas, car il est vendu trop cher. » Indépendants ou en réseaux, les courtiers se positionnent en tout cas aujourd'hui comme des acteurs à part entière de la filière bâtiment. Des acteurs qui viendraient occuper une place laissée vacante entre les artisans et leurs clients.

AXELLE SAADA ■



DAVID ADEMAS/LE MONITEUR

STÉPHANE TOINARD • COURTIER EN TRAVAUX, RÉSEAU ACTIV TRAVAUX • VAL-D'IZÉ (ILLE-ET-VILAINE)**« Nous apportons entre 15 et 20 % d'activité aux artisans »**

« Mon rôle ? Trouver les artisans qui vont réaliser les travaux chez des clients qui m'appellent. Pour ça, je peux m'appuyer sur un réseau d'une quarantaine d'entreprises artisanales que j'ai sélectionnées. Le panel est large : du peintre au maçon en passant par l'électricien ou le menuisier, ainsi que certains métiers de niche, comme un tapisier décorateur. Nous avons également mis en place des équipes spécialisées dans la rénovation énergétique. Cette sélection est extrêmement importante, car il en va de notre crédibilité. Aujourd'hui, j'ai un excellent réseau, avec 25 entreprises que je fais travailler très régulièrement, les autres intervenant plus ponctuellement. Cette sélection s'est faite soit par cooptation, soit par des enquêtes terrain, qui nous permettent d'apprécier le travail et la réputation d'une entreprise locale. Le mode de fonctionnement est simple : je vais voir le client seul, puis propose le projet aux artisans partenaires. Il n'y a pas de mise en concurrence systématique : au regard du projet, je sais quel artisan sera le mieux placé. Ils m'adressent ensuite leur devis que je présente et explique au client. Dans certaines entreprises, nous apportons entre 15 et 20 % d'activité. Elles ne doivent pas être trop dépendantes de nous, et réciproquement. »



QUESTIONS À

NICOLAS DAUMONT, président de la Fédération française de courtage en travaux et fondateur d'Illico Travaux

« Le métier de courtage en travaux ne peut plus être considéré comme un épiphénomène »

❑ Comment définissez-vous le courtage en travaux ?

Le courtage en travaux consiste en une consultation rapide d'entreprises sélectionnées pour répondre à une demande de travaux de la part d'un consommateur. Nous mobilisons un réseau d'entreprises que nous mettons en relation avec ce client. Il s'agit donc bien d'une prestation de service pure, à destination à la fois des entreprises et des clients.

❑ Pourquoi avez-vous créé une fédération de courtage ?

Nous avons créé cette fédération il y a un environ deux ans, avec trois missions majeures : promouvoir, encadrer et normer le métier de courtier en travaux. Car ce nouveau métier, qui ne peut plus aujourd'hui être considéré comme un épiphénomène, a attiré toute sorte d'acteur. Nous avons notamment vu émerger des « apprentis sorciers, maîtres d'œuvre » qui n'ont pas su rester à leur place. Or le courtier ne prend le travail de personne. Il ne fait pas de conception, coordination, réalisation. Il porte aux clients les devis établis pas les entreprises et prend en charge tout l'environnement du chantier. Il peut proposer, voire imposer, un maître œuvre, au regard de la taille du chantier. Il a, en ce sens, une obligation

de moyen mais pas de résultat car ce n'est pas lui qui réalise le chantier.

❑ Pensez-vous que l'activité de courtage en travaux va continuer à se développer ?

Sans aucun doute, car nous avons installé un métier utile. Lorsque j'ai lancé Illico Travaux, en 2000, les artisans étaient débordés : ils ne manquaient pas de clients, mais de temps. C'est l'inverse aujourd'hui. Avec la crise présente, beaucoup d'entreprises viennent nous solliciter à la recherche de clients. Notre progression est aujourd'hui exceptionnelle et va continuer à l'être puisque tous les indicateurs nous montrent que la demande va continuer à augmenter, tandis que l'offre va se réduire, du fait notamment du départ à la retraite de nombre de dirigeants, ou encore des dépôts de bilan.

❑ Comprenez-vous les réticences de certains face au déploiement de votre activité ?

Il me semble que les fédérations manquent un peu de réalisme... sachant que certaines d'entre elles, tout en refusant de promouvoir notre métier, admettent son utilité. Mais à qui faisons-nous du mal ? Nous proposons des chantiers à des artisans, qui nous rémunèrent essentiellement au résultat, par une commission qui tourne autour de 10 % du montant du chantier. Et les prix sont ceux habituellement pratiqués, commission incluse.

PROPOS RECUEILLIS PAR AXELLE SAADA ■

FRÉDÉRIC RENELLEAU • SARL COGNAC PEINTURE RENELLEAU
• 15 PERSONNES • COGNAC

« Le courtier joue pour l'entreprise le rôle de commercial »

« J'ai pris contact avec Illico Travaux il y a deux ans. Mon idée était de développer l'activité de mon entreprise de peinture, ainsi qu'une nouvelle clientèle, sachant que je travaillais régulièrement pour des communes. Pour moi, tout a démarré très rapidement, d'abord avec un seul courtier, puis avec deux, un à Angoulême, en Charente, et un à Saintes, en Charente-Maritime.

Sur l'ensemble de mon effectif, une personne travaille à temps plein pour les clients amenés par Illico Travaux, exclusivement sur des chantiers de particuliers. Car le réseau faisant beaucoup de communication, de nombreux particuliers viennent les voir, notamment sur la Charente-Maritime, où il y a un certain nombre de résidences secondaires. Nous savons bien que passer par des courtiers a un coût, mais ils remplissent, pour nous, la fonction de commercial que l'on rencontre dans de plus grandes structures. Ils nous amènent des affaires, et sont rétribués pour cela, sur la base d'un fixe et d'un pourcentage sur le montant des affaires signées.

Cela fonctionne très bien. Enfin, ce système nous permet de travailler plus confortablement et plus vite, car ce sont souvent les mêmes entreprises qui interviennent. »

