

## LE MAGAZINE DES PLOMBIERS - CHAUFFAGISTES & COUVREURS

N°678 - JUIN-JUILLET 2009  
ISSN : 0399-9874

# l'installateur

### L'invention d'un installateur pour réduire la facture de chauffage



### Sociétés de courtage en travaux

## Ennemies ou partenaires ?



p. 31



## La basse consommation est déjà près de chez vous

### Chauffe-eau solaires

### Résultats des audits :

## LA QUALITÉ PROGRESSE



Jean-Pierre Campech  
Accueil Négoce



### Nous devons tendre la main au consommateur final

p. 34

## Les Trophées de l'installateur

2010  
5<sup>ème</sup> édition

Les inscriptions  
sont ouvertes  
Rendez-vous p.30



## Sociétés de courtage en travaux : Ennemies ou partenaires ?

**Vous êtes de plus en plus sollicités par les sociétés de courtage en travaux. Nombre d'entre vous les ignorent, certains les utilisent pour se lancer, d'autres "juste pour voir". Que faut-il vraiment en penser ?**

**I**llico Travaux, Devispresto, Bon Artisan, Keltravo... les sociétés de courtage en travaux ne manquent pas. S'inscrivant sur la toile, elles tissent leur réseau de professionnels et de particuliers à grande vitesse et sont aujourd'hui de plus en plus nombreuses. Mais comment fonctionnent-elles ? Tout d'abord, certaines refusent l'appellation de "courtier". "Nous jouons un rôle d'apporteurs d'affaires, nous ne sommes

pas des courtiers, étant donné que nous ne prenons pas de commissions", explique Grégoire Carrissimo, directeur commercial et marketing chez Devispresto. En effet, toutes les sociétés ne travaillent pas selon le même modèle économique. Illico Travaux se rémunère sur "un pourcentage des affaires concrétisées", confie Nicolas Daumont, son PDG. Tandis que Devispresto propose aux entreprises un abonnement annuel : "La cotisation est déterminée en fonction des modules choisis, le minimum étant de 80 euros HT par an et le panier moyen de 200 euros par an", précise Stéphanie Maton, responsable média et partenariat. Quel que soit le mode de rémunération, le principe reste le même. Le particulier contacte la société de courtage en donnant les détails de son projet. Puis les entreprises sélectionnées par l'intermédiaire n'ont plus qu'à joindre à leur tour le client afin d'établir le devis. C'est le particulier qui choisira l'entreprise avec laquelle il souhaite travailler. "Une fois cette mise en relation réalisée, notre rôle est terminé", souligne Rémi Calmel, PDG de Keltravo. Le particulier est alors en contact direct avec le professionnel ; la facturation, par exemple, est opérée entre l'artisan et son client.

Si le client a le choix entre plusieurs entreprises, celles-ci se bousculent-elles vraiment au portillon de ces "intermédiaires" ? Étonnamment, la réponse penche en faveur du oui, le nombre d'entreprises inscrites est significatif : 10 400 pour le numéro 1, Illico Travaux, fondé en 2000, 8000 pour [Devispresto] apparu il y a 4 ans ou encore 4000 pour Keltravo, qui fêtait ses 2 ans en début d'année. Alors pourquoi certaines entreprises franchissent-elles le pas ? Quels en sont les avantages ? "Pas de perte de temps", répond Devispresto, "rechercher de nouveaux clients est une tâche

### Illico Travaux rachète Camif Habitat

Le 29 avril dernier, le groupe lyonnais Idée Entreprise, appartenant à 98 % à Nicolas Daumont, PDG d'Illico Travaux, a racheté la société niortaise Camif Habitat. Cette opération s'inscrit dans la politique de croissance externe du jeune PDG, celle de devenir un acteur majeur de la rénovation. L'investissement consenti pour le rachat des titres de Camif Habitat s'élève à 900 000 euros.

## Ce qu'ils en pensent...

### Jean-Luc Angoulevant

**Atouts Service à Chavenay (78)**



« Selon moi, les sociétés actuellement sur le marché ne sont pas assez rigoureuses. Il me semble que ce sont uniquement des sociétés qui vendent des adresses de prospect. Aujourd'hui j'ai des retours de clients qui sont passés par ce

type de société pour obtenir des devis de travaux, c'est catastrophique au niveau des "artisans" qui se déplacent. Je ne peux être pour ou contre, c'est la loi du commerce, mais il faut travailler au niveau juridique sur cette manière de faire, car pour moi, ceci ressemble plus à un démarchage commercial à domicile via Internet. »

### Jean-Marc Signoret

**ITS au Plessis-Trévise (94)**

« Je ne suis pas contre les sociétés de courtage en travaux et je pense que ça peut être bénéfique pour les petites entreprises. L'avantage est d'acheter un contrat à l'année, par exemple, les chantiers de salles de bains pour handicapés sur un département choisi. Je crois que ça peut faire gagner du temps et personnellement, je pense essayer assez rapidement, peut-être à la rentrée. »



### Olivier Quénel

**Klein Couverture à Vertou (44)**

« Aujourd'hui, je n'ai pas besoin de travailler avec ces sociétés de courtage. Je veux rester sur une démarche de client en direct, c'est très important. Mais je reste ouvert, lorsque je suis sollicité, je regarde toujours ce qui est proposé. »



de plus en plus dure et les moyens de prospection traditionnels sont très coûteux". De plus, "les sociétés de courtage présentent des projets cohérents à l'artisan après les avoir sélectionnés et évalués", ajoute Rémi Calmel. Pourtant, la plupart des professionnels n'ont pas besoin de cela, les carnets de commandes étant souvent pleins plusieurs mois à l'avance. Alors qui travaille avec ces "courtiers" ? Pour Devispresto, majoritairement des entreprises de 1 à 5 personnes, créées depuis moins de 5 ans. Illico Travaux, de son côté, collabore essentiellement avec des entreprises de 5 à 15 personnes et existant depuis 2 ans et plus. En somme, des entreprises plutôt jeunes ! Et Keltravo confirme la tendance, son PDG précise que "la demande des entreprises nouvellement créées est forte car cette population ne dispose pas encore d'un portefeuille de clients et bien souvent, nous contribuons à leur développement". Même s'il rappelle que "les entreprises de moins d'un an représentent à ce jour moins de 10 % de notre volume global". Vous l'aurez compris, les sociétés de courtage en travaux permettent aux nouvelles TPE et PME du bâtiment de mettre le pied à l'étrier.

## Et les particuliers, qu'en pensent-ils ?

L'avis du particulier ne doit pas être négligé car on le sait, c'est lui qui influence le marché. Devispresto recense chaque jour 500 demandes de devis, autant pour Keltravo. Des chiffres particulièrement impressionnants mais que Nicolas Daumont explique facilement : "Les particuliers ne savent plus qui appeler".

Pour Grégoire Carrissimo, "les consommateurs sont de plus en plus méfiants et de moins en moins patients. Souvent, il est difficile de trouver des professionnels parce que leur carnet de commandes est plein ou parce qu'ils n'ont pas le temps". Madame Michel a fait appel à Devispresto : "Un artisan local m'a contactée rapidement, a ciblé mon besoin de façon très professionnelle. Je suivrai



la même démarche pour un prochain projet". Pour répondre à la "méfiance" des particuliers, Devispresto a mis en place un système d'évaluation. "Le particulier a la possibilité de mettre un commentaire et une notation sous forme d'étoiles concernant le professionnalisme, la qualité, le respect des délais." Cette évaluation est ensuite visible par d'autres particuliers. Cela permet aussi à l'artisan de "se rendre compte de la façon dont est perçue son entreprise", explique Stéphanie Maton. D'autre part, des renseignements sur l'entreprise tels que le K-bis, la garantie décennale ou encore les labels sont inscrits sur la fiche du professionnel. Et c'est en cela que ces sociétés semblent réussir leur pari en donnant aux particuliers ce qu'ils recherchent. Car la donne est simple, chaque année en France, 10 millions de ménages réalisent au moins une fois par an des travaux de rénovation, d'extension ou d'amélioration de leur résidence principale. Un marché florissant donc, mais attention à ne pas oublier que le décideur des travaux reste le particulier, et celui-ci, on le sait, a besoin de sécurité, de rapidité et d'assurance. C'est justement sur ce registre que surfent les sociétés de courtage...

Les +	Les -
En période de crise, cela peut vous aider à maintenir votre activité.	Un sentiment de perte d'indépendance.
Trouver facilement des clients lorsque vous démarrez et vous faire connaître.	Le coût, allant jusqu'à 15 % du montant total de votre chantier.
Vous n'avez pas l'âme d'un commercial, ces sociétés s'en occupent.	La perte de la maîtrise de la relation client de A à Z.

## Ce qu'ils en pensent...

### Sébastien Cohen

#### Les artisans des énergies renouvelables à Champigny (94)

“ Je travaille depuis 2008 avec Illico Travaux. Au départ, c'était surtout pour lancer mon activité. L'avantage, c'est qu'Illico Travaux s'occupe du premier contact client et évalue les besoins en travaux. Ainsi je ne me déplace pas pour rien.



C'est une perte de temps en moins et cela me permet de trouver facilement des clients. Je conseille aux installateurs de tenter. En plus, mes tarifs sont libres et après la mise en relation, je suis en contact direct avec le client. ”

### Pierre Sanchez

#### Metz (57)

“ Je ne travaille pas avec ces sociétés mais selon moi, les courtiers vont amener des clients à ceux qui ne savent pas “aller chercher”. Je pense que certains clients vont être soulagés de trouver ces courtiers car ils n'auront qu'un interlocuteur pour plusieurs corps de métiers. C'est une évolution dans la réalisation des travaux chez les particuliers, mais attention à la protection de ces derniers, car je pense que des personnes malintentionnées peuvent profiter de ce système aux dépens de leurs clients. ”



Georges Bisson

#### Société Andrénne de Travaux à Saint-André (06)

“ Nous sommes sollicités tous les jours sur Internet. Personnellement, je suis contre l'idée de payer pour travailler, mais je suis conscient que cela peut dépanner ceux qui démarrent. En plus, je pense que les particuliers sont demandeurs car à tort, ils pensent faire des économies. ”