



Faut-il faire confiance aux sites de mise en relation clients-artisans ?

Depuis une vingtaine d'années, de nombreux sites internet ont vu le jour pour permettre aux particuliers de trouver un bon artisan et aux professionnels de bénéficier de nouveaux contacts. Mais finalement, à qui faire confiance ?

Beaucoup de questions se posent sur ce sujet. Les ménages qui cherchent un bon électricien par exemple ne vont recevoir que des devis de professionnels qui payent pour être sollicités. Est-ce les plus à même pour répondre correctement à leurs attentes ? Seront-ils vraiment situés à proximité de leur domicile car souvent une "géolocalisation" très aléatoire est signalée par les utilisateurs. Le fait de passer par un courtier en travaux ne va-t-il pas alourdir la facture finale ? L'artisan est-il certain de toujours faire des devis "utiles" et de ne pas travailler dans le vide ? Il n'est pas rare en effet de voir de nombreux particuliers victimes d'un dégât des eaux, utiliser ces plateformes pour recevoir des devis demandés par les assureurs. Voici quelques éléments de réponse.

Parmi les "courtiers" qui ont pignon sur rue, il faut citer **La Maison des travaux**. Grâce à un réseau de plus de 110 agences en France, le site s'engage à fournir des devis gratuits aux particuliers sous 24h. L'avantage est de pouvoir rencontrer un conseiller qui se déplace à votre domicile. Mais plus d'un quart des agences sont

L'artisan est-il certain de toujours faire des devis "utiles" et de ne pas travailler dans le vide ?

implantées en région parisienne. Pour de nombreux ménages français, l'accès à cette solution est donc difficile. Le leader du secteur, **Travaux.com**, qui revendique le fait de travailler avec 25 000 professionnels qualifiés, propose quant à lui de "trouver en trois clics un artisan près de chez soi" avec un annuaire très fourni. C'est ensuite au particulier de faire sa sélection et de les

contacter. Dans le même groupe, le site **123devis.com** permet aux ménages, via un questionnaire complet et précis, de recevoir directement des devis de professionnels qui payent pour être alimentés en nouvelles opportunités de chantier.

Chez **Habitatpresto.com** la promesse est un peu différente puisque "30 secondes suffisent pour remplir un formulaire de demande de devis". Difficile d'imaginer la pertinence des réponses avec une analyse si peu fine au départ. Le point fort réside surtout dans les commentaires puisque le particulier peut se laisser guider dans

son choix en s'aidant des 30 000 avis déposés pour choisir le meilleur professionnel. Là aussi, l'artisan référencé doit s'acquitter d'une cotisation d'une centaine d'euros par mois pour être consulté.

Zoom sur deux modèles résolument différents

Chez **Bizidil.com** la vision est tout autre avec une dimension business plus affirmée car les distributeurs de matériaux sont aussi mis dans la boucle dès le départ. Son



outil baptisé **JeChercheUnProDuBâtiment.fr** recense aujourd'hui 150 000 professionnels dans l'annuaire le plus complet du marché. Un particulier qui habite Blois souhaitant rénover sa toiture peut

immédiatement recevoir les coordonnées des artisans compétents dans le domaine. Ce sera alors à lui de faire sa sélection et de les contacter par téléphone, par mail où à l'aide d'un formulaire permettant de détailler sa demande avec un descriptif des travaux à accomplir et des photos. Le site ne se rémunère ni côté artisans, ni côté clients. Ce sont les fabricants qui "sponsorisent" l'interface avec l'opportunité de présenter leurs produits et offres commerciales du moment en indiquant les revendeurs les plus proches pour les acquérir. Une aubaine pour les distributeurs de matériaux qui bénéficient d'une source de revenus supplémentaire. **Bizidil.com** se fait aussi le devoir de chouchouter les artisans avec un Comité

d'entreprise pour les professionnels du bâtiment (une première !) et des services pratiques comme l'accès à des surplus de stocks de matériaux postés par des confrères de la région et des petites annonces pour recruter des collaborateurs ou coopérer avec d'autres professionnels. Pour Coralie Rocha, Directrice commerciale du site "il s'agit d'utiliser les outils digitaux pour rapprocher les hommes et accélérer les échanges commerciaux dans la filière du bâtiment".

Le site pionnier en la matière, **Quotatis.fr**, créé en 1999, affirme traiter entre 30 000 et 50 000 demandes par mois. "Nous sommes très forts historiquement sur plusieurs catégories de chantiers comme la pose de panneaux solaires, l'isolation, le changement des fenêtres, la pose de chaudières à condensation, les travaux de peinture", précise Jacques Lorne, son directeur général. "Nous sommes en train de faire pivoter ce modèle pour apporter encore plus de business aux artisans et intégrer des distributeurs de matériaux. L'idée est très simple. Lorsque le client passe en caisse, le point de vente peut directement lui proposer un forfait de pose. Ce peut être le cas pour

un radiateur électrique, une paroi de douche, le remplacement d'un WC ou d'un ballon d'eau chaude. Et c'est là toute la force des outils digitaux d'aujourd'hui. Dès le paiement enregistré, l'artisan inscrit sur notre plateforme* reçoit une notification sur son application mobile avec la demande de travaux. Il peut immédiatement dire s'il accepte le job ou non à la date souhaitée par le client. Le prix de l'intervention est connu à l'avance et la facturation sera déclenchée automatiquement à la réception des travaux via l'application". Après plusieurs mois d'expérimentation, les artisans ont le sourire. Ils sont heureux de recevoir des demandes simples à traiter, des chantiers sur lesquels ils n'ont pas de devis à faire, de démarche commerciale à mener, qu'ils vont placer dans un créneau vide sur leur agenda. "C'est sans risque puisque la prestation a déjà été payée à la caisse du distributeur. Cette offre au forfait est efficace sur des travaux simples, précise Jacques Lorne, et qui ne nécessitent pas la visite préalable d'un professionnel pour devis".

*Service uniquement disponible en région parisienne aujourd'hui et en cours de déploiement dans le reste du pays.