

EXTRAIT DE L'OUVRAGE "L'ART DU COURTAGE EN TRAVAUX" ÉCRIT PAR NICOLAS DAUMONT, PRÉSIDENT D'ILLICO TRAVAUX

A paraître en mars 2010

CHAPITRE 4 - LE DÉVELOPPEMENT DU COURTAGE EN TRAVAUX

I - DE LA CRÉATION DU METIER JUSQU'A AUJOURD'HUI : 10 ANS

A - De 2000 à 2002

- La vision des consommateurs

Le courtage en travaux est d'abord perçu comme une astuce, une bonne idée (primée par de nombreux prix), un gadget dont on peut facilement se passer, mais qui peut éventuellement être utile. Les gens appellent le courtier en travaux sans trop savoir quel est son service, pensant qu'il fonctionne comme un « annuaire » ou un centre d'appels.

- La vision des entreprises

Le courtage en travaux n'existe pas ou peu à leurs yeux... Le courtier est alors utile aux entreprises manquant de travail ou débutantes et prêtes à tout pour gagner quelques affaires. La sélection des entreprises n'est pas de choisir parmi les meilleures mais de choisir parmi les moins mauvaises. Autant dire que ces deux premières années n'ont pas été les plus glorieuses pour le courtage en travaux.

B - De 2002 à 2004

Un gros travail de fond est fait sur le métier – qualité, juridique, communication –, ce qui permet de faire sensiblement évoluer la perception du client en matière de courtage en travaux. Le client fait désormais appel à son courtier en croyant que celui-ci a pour mission de tout prendre en charge. Il pense non plus avoir affaire à un centre d'appels mais à une Entreprise générale du bâtiment. Le client accorde alors au courtier toute sa confiance et lui demande parfois trop. Les entreprises commencent à comprendre que le courtier en travaux est bel et bien présent auprès du client et qu'il peut référencer des entreprises de qualité... Elles viennent un peu pour lui faire plaisir et un peu « au cas où », sans trop de conviction... Ces bonnes entreprises ne choisissent que les affaires les plus rentables, les chantiers les plus faciles, et laissent les chantiers complexes ou moins intéressants aux autres, c'est-à-dire aux nouvelles entreprises ou aux moins bonnes. A l'époque, le courtier en travaux a donc une double image : pour les clients, il a celle, idéalisée, du professionnel qui fait tout de A à Z sur leur chantier ; pour les entreprises du bâtiment, il est vu comme un parasite ayant pour objectif de gagner de l'argent sur leur dos en ne faisant pas grand-chose. Le courtier n'est pas encore réellement légitime... Autant dire que ces années n'ont pas été les plus valorisantes pour le courtage en travaux.

C - De 2004 à 2006

- 2004 est l'année du réel changement. Nous devenons officiellement « courtiers en travaux ». Cela a donc été une année de clarification du métier par rapport aux clients et aux entreprises.

- 2004-2005 : la France connaît l'explosion de l'ADSL avec une utilisation exponentielle de l'Internet qui est favorable au courtage en travaux et notamment à illiCO travaux, seul acteur du courtage en travaux à l'époque. Les artisans n'ayant pas de site Internet, le courtage en travaux a une visibilité sur le Web très importante, voire un certain monopole. Cette quête d'information facilitée permet aux consommateurs de découvrir le courtage en travaux, de prendre connaissance du métier et non plus de le découvrir au premier rendez-vous ! Ces années-là, le client est donc devenu demandeur d'un courtier en travaux : voilà qui a considérablement changé la donne pour le métier.

A la même époque, les prix dans l'immobilier explosent (maisons et appartements), les consommateurs rencontrent des difficultés à obtenir des financements. Le métier de courtier en financement, qui existe depuis plus de 15 ans, connaît alors un réel essor afin de permettre aux clients d'obtenir des prêts.

Pour différentes raisons, pas toujours justifiées, les clients sont naturellement méfiants vis-à-vis des agents immobiliers et courtiers en assurance.

L'apparition du courtage en financement redonne ses lettres de noblesse au terme de « courtage » car il s'agit d'un service permettant l'obtention de meilleures conditions de prêt, auxquelles le consommateur n'a pas accès directement. C'est bel et bien le client qui demande de l'aide. Le courtier en financement introduit alors une notion de service allant au-delà de la notion d'intermédiation pur.

En 2004, le courtier doit encore expliquer au client ce qu'est le courtage en travaux et le rassurer par de longues explications. En 2005-2006, il doit toujours expliquer quel est son métier mais le client le félicite pour ce service.

D - De 2006 à 2008

Lorsque les clients contactent un courtier en travaux, ils souhaitent qu'il leur présente des entreprises fiables, leur fasse gagner du temps, les sécurise par une sélection rigoureuse des artisans. Autant dire que c'est le démarrage réel du courtage en travaux.

Les entreprises contactent d'elles-mêmes le courtier en travaux qui refuse de travailler avec des entreprises moyennes ou peu fiables : l'activité de sélection, compte tenu de l'offre qui se présente, devient une activité à part entière...

Les entreprises démarchées par le courtier en travaux ne refusent plus son service et se réfèrent neuf fois sur dix. Le courtier devient respecté par les clients pour son expertise mais également par les entreprises pour son utilité et sa collaboration. Les organismes du bâtiment ne peuvent plus nier son existence et reconnaissent son importance pour pallier la carence commerciale des entreprises, leur manque de temps pour qualifier leurs demandes.

Il aura donc fallu huit ans d'efforts, de travail, d'implication, d'investissement personnel en temps et argent, pour imposer cette nouvelle activité comme un métier à part entière et légitime. On a vu apparaître avec bonheur des courtiers indépendants locaux et des réseaux organisés dans cette nouvelle activité devenue mature.

Aujourd'hui, les médias font des reportages sur le courtage en travaux, vantent ses mérites, ce qui crédibilise le métier. Ecrire cet ouvrage, transmettre ce savoir et s'impliquer bénévolement au sein de la FFCT, c'est pour moi faire en sorte que les médias ne changent pas d'avis à cause d'agissements répréhensibles d'une minorité de courtiers en travaux, qui se sont lancés à la légère, pouvant nuire à l'intérêt des clients et des entreprises. J'encourage donc toute personne souhaitant exercer ce métier passionnant d'adhérer à l'association à but non lucratif ayant vocation à fédérer tous les courtiers en travaux indépendants ou en réseau : la FFCT.

E - De 2008 à 2009

Le courtage en travaux est né parce que les entreprises étaient débordées et de fait, les particuliers ne trouvaient personne pour réaliser leurs travaux. Elles le sont moins aujourd'hui étant donné la crise économique. Le courtage en travaux continue en revanche à se développer de manière exponentielle car depuis la crise les entreprises du bâtiment réclament des clients et les particuliers ont plus que jamais besoin de s'assurer de la fiabilité des entreprises économiquement fragilisées. Entreprises et particuliers sont donc maintenant tous deux de grands consommateurs de courtage en travaux.

II - DEMAIN : 2010-2020

Dans le futur, les médias, associations de consommateurs, tribunaux différencieront les courtiers en travaux qui sont à la FFCT de ceux qui ne le sont pas. Les courtiers en travaux créeront leur propre cadre de travail et le législateur n'interviendra que pour légiférer en vue de protéger les consommateurs suite à des abus, des défaillances lourdes de courtiers en travaux amateurs, travaillant avec légèreté et créant des préjudices à toute la profession.

Dans cette crainte, je travaille à la FFCT afin de normer, protéger, promouvoir, encadrer ce beau métier et de le protéger de son succès. Les pionniers font souvent très attention mais les suiveurs se précipitent sans connaître l'historique ni le chemin parcouru par les premiers pour en arriver là. Il faudra donc attendre encore une dizaine d'années pour espérer que le courtage en travaux ait un code APE, une convention collective ; tel est le sens de ma mission au sein de la FFCT.

Demain, le courtier en travaux travaillera pour les architectes, les maîtres d'œuvre, les constructeurs, les syndicats de copropriété, pour les aider dans la recherche et la sélection des entreprises du bâtiment.

Demain, les clients appelleront le courtier en travaux pour trouver des entreprises du bâtiment fiables, disponibles et ils le questionneront sur ses critères de choix. Auparavant, seuls la réalisation des travaux et leur coût leur importaient.

Demain, en cas de litige, les juges observeront si le courtier en travaux a fait son travail de sélection ou non et ne chercheront plus à essayer de comprendre quel est ce métier original méconnu du Code de la construction.

III - APRES-DEMAIN : APRES 2020

Il sera devenu impensable de réaliser des travaux sans passer par un courtier en travaux. Plus d'un client sur deux fera appel à un courtier (si on fait le parallèle avec l'immobilier). La population aura encore vieilli et augmenté, il manquera donc toujours plus de logements. Il n'y aura pas plus d'engouement des jeunes pour les métiers du bâtiment, donc toujours des problèmes de main-d'œuvre. Les entreprises seront encore plus débordées et la seule chose dont elles auront besoin, ce sera du temps.

Entre-temps, les crises de l'immobilier auront beau exister, le secteur du bâtiment et de la rénovation restera l'un des plus stables. En cas de baisse de la demande, le courtier en travaux protégera son client contre les dépôts de bilan des entreprises et sera une solution pour les entreprises afin de les aider à sortir de la crise.

Dans tous les cas, notre métier se sera imposé. « Hier c'était bien, aujourd'hui c'est mieux, demain est un cadeau », pourrait-on dire.