



FOCUS

Véritable interface entre les industriels, les négociants, les artisans et les particuliers, les courtiers en travaux se développent depuis une quinzaine d'années. Qu'ils soient indépendants ou franchisés, ces nouveaux venus dans l'acte de construire ont pour objectif d'apporter la solution qualitative la mieux placée.

CHIFFRES CLÉS

550

C'est le nombre de courtiers en travaux qui exercent en France. 60 % appartiennent à un réseau et 40 % sont indépendants.

300

C'est le montant en millions d'euros des marchés de travaux qui a transité par les courtiers en 2009.

LES PLUS DU COURTAGE

- Apporteur d'affaires
- Clarificateur des relations entre les clients finaux et les entreprises
- Qualité d'écoute au service du sens commercial



L'idée a pris car elle rendait service à tout le monde : le client bénéficie de conseils personnalisés et gratuits, l'artisan se voit apporter des affaires qualifiées, en étant déchargé de l'aspect relationnel.»

Nicolas Daumont, P-DG d'Illico Travaux
Conférence de presse du 2 février 2010

PROFESSION**Courtier, c'est quoi ?**

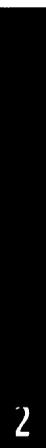
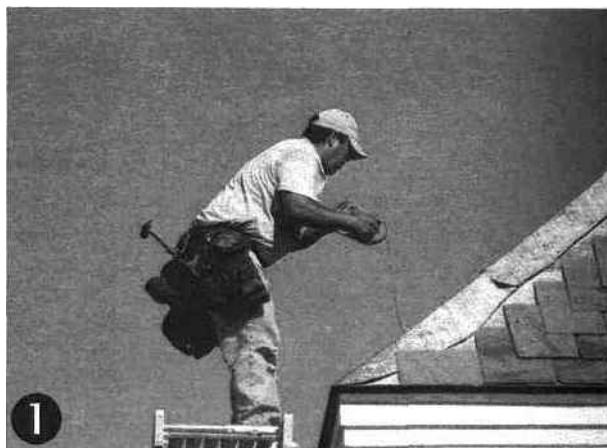
Le courtage en travaux est un métier apparu dans les années 1990. Le principe ? Mettre en relation les professionnels du bâtiment et les clients désireux d'effectuer des travaux d'amélioration de l'habitat, d'extension ou de rénovation. Le courtier présente au client des devis d'entreprises indépendantes sélectionnées en fonction de plusieurs critères garantissant leur sérieux et la qualité de leur savoir-

faire. Une fois les devis réceptionnés, il vérifie leur cohérence avant de les communiquer au client, qui fera ensuite le choix final. Le courtier en travaux peut également accompagner son client dans le montage de dossiers de financement, qu'il s'agisse de l'obtention d'aides ou de financements auprès des banques. Il s'agit donc d'une activité de facilitateur et d'organisateur. ■



COURTIERS EN

- 1 Avec un courtier, l'artisan reste concentré sur son savoir-faire professionnel.
- 2 Le courtier s'occupe du relationnel avec le client.
- 3 Qualité d'écoute au service du sens commercial.





TRAVAUX: vos partenaires ?



ASSURANCE DE QUALITÉ

Un code de déontologie strict

Le GNCTI et la FFCT ont établi une charte qualité pour le premier et un code de déontologie pour la seconde, que le courtier s'engage à respecter strictement dès son adhésion, cette dernière constituant ainsi un label de qualité auprès des clients. Les deux organisations demandent au courtier de détenir une assurance responsabilité civile professionnelle et à ne présenter à la clientèle que des entreprises exclusivement assurées et immatriculées au RCS ou inscrites au répertoire des métiers. Il s'assurera de leurs qualifications, de la souscription à des assurances professionnelles, de leur situation vis-à-vis des organismes col-



lecteurs des cotisations sociales et de l'administration fiscale, et communiquera ces informations au client. Le courtier doit garder une complète indépendance vis-à-vis des entreprises sélectionnées et ne s'immisce jamais dans une fonction quelconque de mai-

trise d'œuvre. Les entreprises présentées au client sont libres de refuser les chantiers. Il veillera à ce que le client bénéficie des meilleurs prix du marché et à ce que sa rémunération soit intégralement prise en charge par les entreprises sélectionnées.

ORGANISATION

Un rapprochement souhaité avec les organismes professionnelles

Les courtiers en travaux se sont structurés au travers de deux organisations professionnelles : la Fédération française du courtage en travaux (FFCT) et le Groupement national des courtiers en travaux indépendants (GNCTI). Si ces deux entités exigent un vrai respect de la déontologie et veulent faciliter l'accès au métier et à sa professionnalisation via des formations, elles font preuve de certaines différences. Ainsi, la FFCT opte davantage pour la défense des intérêts de la profession vis-à-vis des pouvoirs publics, des organismes professionnels, syn-



dicaux ou associatifs et des organismes paritaires. Elle souhaite encadrer la profession, mais aussi la valoriser auprès des particuliers et des pros. Elle étudie aussi la création d'un label, la mise en place d'une formation qualifiante avec un diplôme reconnu ou encore joue au médiateur pour régler les litiges amiables. Pour sa part, le GNCTI a pour objectif premier de participer à la professionnalisation du métier en appor-

tant un réel soutien à des entrepreneurs 100 % indépendants. Comment ? En jouant l'effet réseau, en proposant à ses adhérents des services leur permettant de mutualiser certains coûts, notamment les charges fixes. Le GNCTI veut aider les petites entreprises du bâtiment qui n'ont le temps ni de s'informer, ni de transférer l'information à leurs clients. Mais, au-delà du devis, elle vise aussi à accompagner les petits et moyens maîtres d'ouvrage en les aidant à comprendre pour sélectionner entreprises et travaux en connaissance de cause.

SUCCESS STORY

Un métier qui a déjà fait ses preuves

On estime que 550 courtiers en travaux exercent en France. Soit sous enseigne appartenant à un réseau (60%), soit indépendants (40%). Le marché est évalué entre 200 et 300 millions d'euros de travaux réalisés en 2009, un courtier référençant en moyenne quarante à cinquante entreprises (pour travailler de façon régulière avec vingt à trente d'entre elles) et traitant de quarante à quatre vingts projets par an de nature et de taille différentes. Les raisons de ce succès trouvent leur origine à la fois du côté des entreprises de travaux, soulagées dans la prospection et la gestion de la clientèle, et du côté des clients, assurés de trouver une entreprise compétente et sérieuse. En outre, le courtier assiste ses clients en cas de problème ou de désaccord rencontré avec le prestataire, allant jusqu'à proposer des aides juridiques.



Le marché du courtage en travaux est évalué entre 200 et 300 M€.

OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES

Quelles sont les garanties ?

Grâce notamment à l'augmentation du nombre de courtiers en travaux indépendants, la profession sort progressivement de l'anonymat.

Il reste cependant encore beaucoup à faire pour que ces professionnels bénéficient d'une reconnaissance et d'un statut juridique à l'égal d'autres professions exerçant des métiers d'intermédiation. Pour exercer son métier, le courtier en travaux doit par exemple posséder deux documents contractuels : d'une part, un contrat de courtage en double exemplaire paraphé par lui-même et ses prestataires et, d'autre part, une fiche

client en double exemplaire qu'il aura signé avec les particuliers et dans laquelle est précisé son périmètre d'intervention. L'exercice du courtage en travaux nécessite de souscrire à une assurance responsabilité civile professionnelle.

À savoir : le courtier est rémunéré par l'artisan choisi par le client selon un pourcentage convenu dès la réalisation du devis par l'entreprise. Cette commission (7 à 12 % selon le chantier) est versée par le professionnel du bâtiment uniquement en cas de succès, c'est-à-dire quand le client a choisi et signé le devis. ■

