

Comment sécuriser les travaux des particuliers

[MYRIAM CHAUVOT \(HTTPS://WWW.LESECHOS.FR/JOURNALISTES/INDEX.PHP?ID=324\)](https://www.lesechos.fr/journalistes/index.php?id=324) | Le 25/08 à 06:00 | Mis à jour à 13:02

Des acteurs tentent d'imposer en France le rôle de « tiers de confiance ».

Afin d'offrir davantage de sécurité aux particuliers entreprenant des travaux, un nombre croissant d'acteurs tentent d'imposer en France le rôle de « tiers de confiance » ou de « garant » et espèrent connaître le même essor qu'aux Etats-Unis.

Le métier n'est pas nouveau : en France, le leader, Camif Habitat, a été créé il y a trente-cinq ans par les sociétaires de l'Education nationale, déjà en réaction aux déboires subis par ses membres... Mais aujourd'hui, avec le boom de l'immobilier, les « tiers de confiance » se multiplient. « *Après un arrêt des recrutements de cinq ans pendant la crise du BTP, IlliCO travaux a ouvert 10 nouvelles agences depuis six mois, pour atteindre un réseau de 40 agences franchisées et 60 collaborateurs, essentiellement d'anciens conducteurs de travaux* », indique ainsi Nicolas Daumont, fondateur du réseau en 2000. En 2016, il a sélectionné les professionnels et suivi les travaux de 750 clients ayant un chantier moyen de 20.000 euros et vise 45 agences fin 2017.

Chez le leader Camif Habitat, où le chantier moyen est de 57.000 euros, « *le volume de travaux a progressé de 13 %, à environ 35 millions prévus cette année* », ajoute Nicolas Daumont. Ce dernier a racheté l'entreprise en 2009 puis l'a cédé au constructeur Maisons France Confort tout en gardant la direction.

Parallèlement, les jeunes pousses bourgeonnent. Positionné sur la rénovation en Ile-de-France, Travauxlib, médiatisé par l'entrée à son capital du fondateur de Free, Xavier Niel, « *avait en 2016 une trentaine de clients pour 1 million d'euros de volume de travaux, à comparer à 77 chantiers en cours en août 2017 et 10 millions de volume de travaux prévus cette année* », résume son cofondateur, Matthieu Burin. La **start-up**

https://www.lesechos.fr/finance-marches/vernimmen/definition_start-up.html#xtor=SEC-3168) sera bientôt opérationnelle à Lyon et vise une présence nationale en 2019. Elle devrait conclure à l'automne son premier chantier de construction neuve (une maison), de l'ordre de 600.000 euros de travaux).

Le neuf est justement le créneau d'une autre jeune pousse, Archionline. Créée en 2013 pour aider les particuliers à choisir un architecte, elle a développé début 2016 une offre sur les travaux. Passée de 200 clients en 2015 à 400 l'an dernier, l'entreprise table sur 600 à 700 clients cette année, avec un **chiffre d'affaires** (https://www.lesechos.fr/finance-marches/vernimmen/definition_chiffre-daffaires.html#xtor=SEC-3168) à 10 millions d'euros, contre 3,7 millions en 2016, dont 70 % en neuf et 30 % en rénovation. « *Une maison d'architecte commence à 150.000 euros mais leur budget moyen est plutôt de 300.000 euros* », explique le fondateur, Victor Thoulouze.

Clauses de pénalité

Les « tiers de confiance » ciblent les travaux d'un montant significatif, soit au moins 5.000 euros quand un seul corps de métier est impliqué, et davantage sinon. Car contrairement aux sites proposant des devis (Travaux.com, etc.), ils ne se rémunèrent pas par la vente aux professionnels des coordonnées des clients mais par une commission (payée par le professionnel) sur les travaux effectués, variable selon la taille du chantier.

En contrepartie, ces « tiers de confiance » aident tout d'abord à trouver les bons professionnels et vérifient le sérieux de ceux qu'ils sélectionnent. Ils présentent généralement pour le choix final les deux qu'ils jugent les plus adaptés au vu du projet du client. Ce dernier signe le contrat avec le professionnel, mais le tiers y insère des clauses de pénalité en cas de dépassement de délais et sécurise les paiements. « *L'acompte versé par le client va chez Travauxlib, le client ne risque pas de voir le professionnel disparaître avec* », explique Matthieu Burin. Puis le chantier est suivi par le tiers, plus ou moins systématiquement selon les offres, en se rendant sur place ou pas.

Mais le modèle le plus protecteur reste celui de Camif Habitat. « *C'est le seul acteur qui a une obligation contractuelle de résultat et pas seulement de moyens* », souligne Nicolas Daumont. « *Il garantit la qualité des travaux de son réseau de professionnels et pas seulement le sérieux de leur sélection et son contrat est le seul à inclure systématiquement une assurance-dommages-ouvrage* », poursuit-il. Chère pour un particulier qui voudrait la souscrire en direct, Camif Habitat la facture à moindre coût en jouant sur l'effet de volume face aux assureurs.

D'une manière générale, le tiers ambitionne de jouer sur cet effet volume (par sa force de négociation dans l'achat des matériaux, les assurances, etc.) pour offrir sans surcoût au particulier une solution plus sécurisée qu'une entreprise générale du bâtiment. D'où la course à la taille. Travauxlib, par exemple, affiche ainsi sa volonté d'une présence européenne. Mais l'exercice a ses limites. « *Des garanties étendues ont forcément un prix. IlliCO travaux est une solution de sécurisation sans surcoût, pour Camif Habitat. En revanche, il faut compter un surcoût d'environ 10 %* », conclut Nicolas Daumont.

M. C., Les Echos