

# LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DANS LE BÂTIMENT

## ÉTAT DES LIEUX & ENJEUX



# LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DANS LE BÂTIMENT

De nombreux secteurs économiques ont été radicalement bousculés par l'émergence de nouveaux acteurs utilisant le numérique dans l'objectif de modifier en profondeur les modèles économiques, les pratiques commerciales et la relation client. Citons par exemple les secteurs des taxis, des libraires, des hôtels ou encore des métiers juridiques.

**Le bâtiment est à son tour touché par le phénomène.** Afin de l'appréhender dans sa spécificité, la FFB a, dans un premier temps, mené une étude d'envergure sur le développement des plateformes dans le secteur du bâtiment avec L'ObSoCo, l'Observatoire société et consommation.

Dans un deuxième temps, une enquête a été réalisée auprès des professionnels en partenariat avec le site d'information Batiactu, pour sonder leur perception et leur utilisation de ces plateformes.

Enfin, une étude juridique a été effectuée par l'avocate Olivia Luzi, spécialiste IT (*Information Technology*), afin de cerner la réglementation qui encadre ces nouvelles pratiques et connaître l'environnement juridique de ces plateformes.

## QU'EST-CE QU'UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE ?

Il y a actuellement beaucoup de communication autour de l'ubérisation de tel ou tel secteur économique. Mais ce terme reflète mal la complexité de la situation.

**C'est pourquoi nous lui préférons celui de plateformes.**

Les plateformes sont de nouvelles formes d'organisation qui s'appuient sur les technologies de l'information (numérique, algorithme, intelligence artificielle...). Leur valeur réside dans la double capacité à coordonner les relations entre plusieurs acteurs d'un marché et à développer un écosystème autour d'elles. Par exemple Tripadvisor, qui a commencé par collecter des avis clients sur les hôtels du monde entier et a ensuite offert la possibilité d'y effectuer une réservation.

On distingue traditionnellement les plateformes *peer to peer*, mettant en relation des particuliers avec d'autres particuliers, et les plateformes *pro to peer*, mettant en relation des professionnels avec des particuliers.

Il y a différents types de plateformes, et notamment :

- **les plateformes de biens** (Airbnb pour la mise à disposition de logements de particuliers, Leboncoin initialement pour la revente d'objets de seconde main, Drivy qui permet de louer des voitures entre particuliers...);
- **les plateformes de travail** (Uber qui met en relation VTC et clients...).





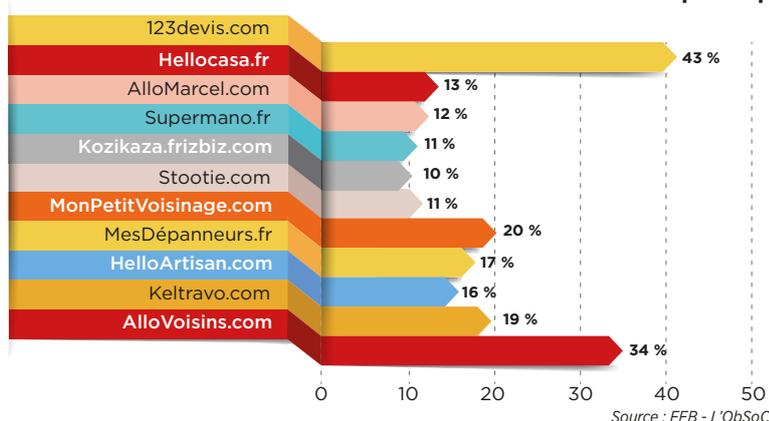
# LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DANS LE BÂTIMENT

## DES NOTORIÉTÉS INÉGALES

Si on compare les notoriétés de ces plateformes, on constate que **61 %** des Français sondés connaissent au moins une des plateformes proposées.

Mais ils ne sont « que » **11 %** à les utiliser dans le bâtiment.

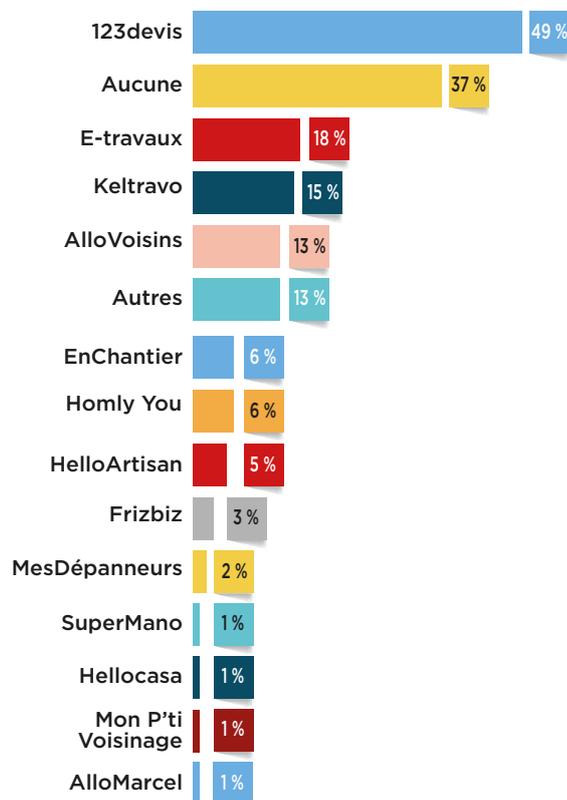
Principales plateformes de travaux connues par les particuliers



Du côté des professionnels, le taux de connaissance est similaire aux particuliers.

**63 %** connaissent au moins une plateforme, mais ils sont plus portés sur les plateformes de devis que sur les plateformes de travaux.

Principales plateformes de travaux connues par les professionnels



## L'IMPACT DES PLATEFORMES POUR LES PROFESSIONNELS

### LE RISQUE CONCURRENTIEL

La première question est évidemment de savoir si les artisans et les petites entreprises du bâtiment peuvent voir leurs parts de marché diminuer au profit de nouveaux entrants.

En d'autres termes, est-ce que les plateformes *peer to peer* peuvent prendre le marché des professionnels en proposant aux clients d'utiliser une main-d'œuvre potentiellement moins chère ?

**En l'état actuel des choses, le phénomène est marginal et très lié aux types de métiers et de prestations.**



Source : Batiactu - FFB

# ÉTAT DES LIEUX & ENJEUX POUR LES PROFESSIONNELS

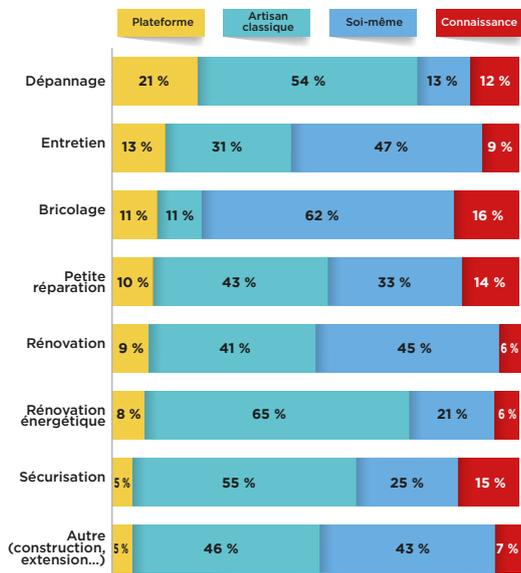


suite

## L'IMPACT DES PLATEFORMES POUR LES PROFESSIONNELS

### LE RISQUE CONCURRENTIEL *suite*

#### Prestataire choisi en fonction de la nature des travaux



Source : FFB - L'ObSoCo



#### Les plateformes captent

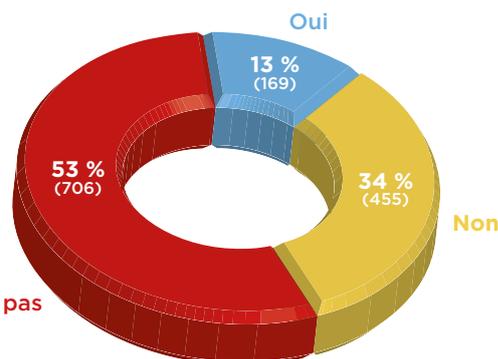
**11 %** des affaires (essentiellement dans le dépannage et l'entretien),

et environ **10 %** d'entre elles le sont par des particuliers bricoleurs (surtout sur de petites interventions).

Cela explique certainement pourquoi les professionnels ne sont que

**13 %** à affirmer que les plateformes ont généré une concurrence pour leur activité.

#### Les plateformes ont-elles généré une concurrence pour l'activité des entreprises ?



Source : Batiactu - FFB

### LES PRIX ET LES MARGES MENACÉS

C'est sans doute l'impact majeur auquel on peut s'attendre dans le secteur du bâtiment, sous l'effet de plusieurs actions :

- le système de comparaison des offres que permettent les plateformes renforce le niveau de concurrence entre les acteurs ;
- l'arrivée de nouveaux acteurs dans les plateformes *peer to peer*, n'ayant pas les mêmes obligations et charges que les professionnels, peut contribuer à modifier le référentiel de prix chez les consommateurs ;
- les commissions prélevées par les plateformes. Le fait qu'aucune n'ait émergé dans le secteur à l'heure actuelle ne doit pas faire oublier ce qui se passe sur le marché des taxis (avec Uber) ou de l'hôtellerie (avec Booking), qui prennent tous deux 25 % de commission sur le chiffre d'affaires réalisé par les entreprises clientes.

- >> COMPARAISON DES OFFRES
- >> ARRIVÉE DE NOUVEAUX ACTEURS
- >> COMMISSIONS PRÉLEVÉES



# LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DANS LE BÂTIMENT

suite

## L'IMPACT DES PLATEFORMES POUR LES PROFESSIONNELS

### L'ACCÈS AU CLIENT

#### Traditionnellement, les relations entre clients et artisans se nouent localement.

Les prescripteurs jouent un rôle important, comme la fidélisation qui se développe travaux après travaux. C'est donc sans surprise que **le bouche à oreille est, pour plus de la moitié des clients, le premier canal d'information**, suivi par l'artisan auquel on a déjà eu affaire.

La nouveauté apportée par le numérique est la possibilité d'identifier facilement des professionnels en dehors de la zone locale de contact. C'est au minimum l'usage d'un moteur de recherche pour identifier un prestataire.

Internet est le deuxième canal d'information

pour **25 %** des travaux réalisés, mais pour **48 %** des travaux projetés.

Pour les artisans, cela pose un véritable problème d'identification, auquel les techniques de référencement répondent.

La difficulté des entreprises de bâtiment est d'être visibles en ligne, alors que les plateformes investissent des montants financiers très importants pour maîtriser leur référencement sur les premières pages Google.



Les professionnels semblent conscients des enjeux :

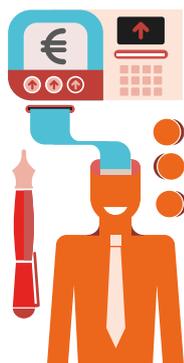
**56 %** d'entre eux souhaitent améliorer leur visibilité sur Internet.

**Avec les plateformes de travaux**, ce n'est pas seulement un premier point de contact qui est fourni, c'est aussi la formulation d'un devis immédiat, un suivi du projet, un planning et leur paiement.

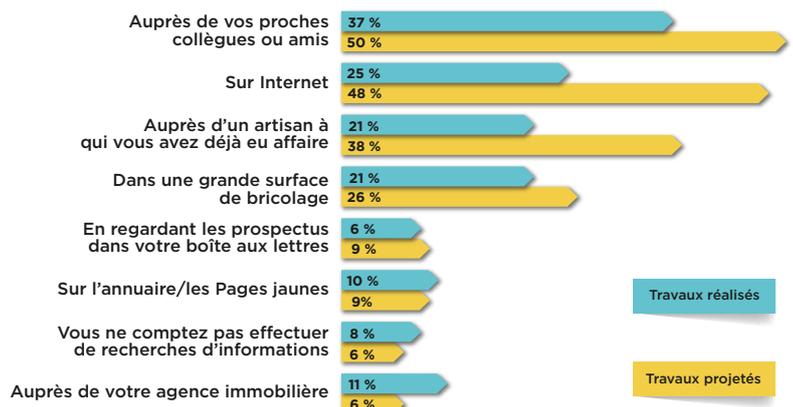
Dans la mesure où elles sont capables de couvrir une vaste panoplie de situations (de l'urgence au planifié, des petits aux grands travaux, de la cave à la toiture...), les plateformes peuvent prendre la place du premier contact et la tenir tout au long de la réalisation du projet.

**Les plateformes peuvent donc fournir une assistance commerciale à des entreprises qui n'ont pas choisi d'y consacrer de la ressource en interne, mais cela risque de se faire au détriment de leurs marges.**

- >> CONTACTS
- >> DEVIS
- >> SUIVI DE PROJET
- >> PLANNING
- >> PAIEMENT



#### Les canaux de recherche d'information en fonction du groupe interrogé



Source : FFB - L'ObSoCo

# ÉTAT DES LIEUX & ENJEUX POUR LES PROFESSIONNELS



suite

## L'IMPACT DES PLATEFORMES POUR LES PROFESSIONNELS

### LA DIMENSION COMMERCIALE

L'une des principales conséquences du développement des plateformes sera très certainement la pression à la mutation commerciale des entreprises traditionnelles.

Réactivité, information, engagement, transparence sont des notions clés dans le fonctionnement des plateformes. Elles fournissent plus d'informations, permettent la comparaison entre les différents prestataires et mettent en avant des avis de clients qui viennent confirmer ou infirmer cette information. Les plateformes numériques amènent un véritable changement de culture.



>> RÉACTIVITÉ  
>> INFORMATION  
>> TRANSPARENCE  
>> COMPARAISON

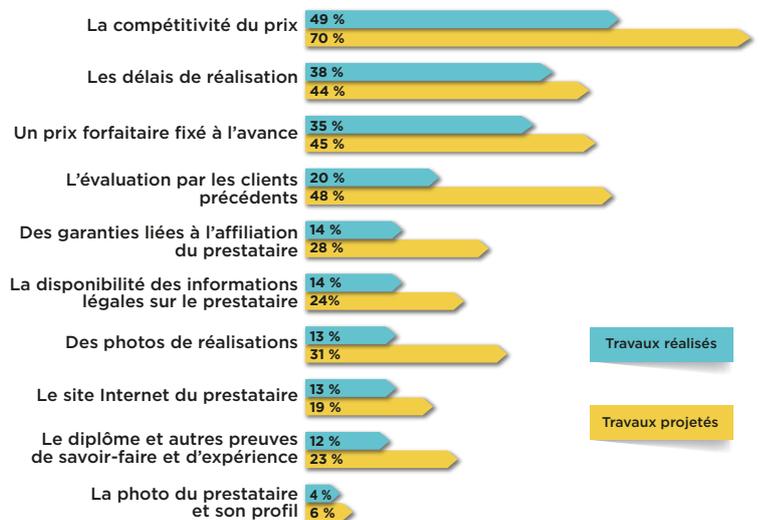
### LA PERCEPTION DE LA QUALITÉ

La qualité est également très importante. Mais l'avis des clients a tendance à prendre le pas sur les signes de qualité.

**Les qualifications, labels et certifications n'apparaissent qu'en 10<sup>e</sup> position des critères qui entrent dans le choix d'un professionnel.**

Cela pose dès lors la question de la fiabilité des avis des consommateurs lorsque l'on connaît les dérives qui peuvent exister, notamment dans l'hôtellerie.

#### Les critères de choix



Source : FFB - L'ObSoCo

### LE CONTOURNEMENT DE LA RÉGLEMENTATION

L'étude juridique menée par la FFB sur les plateformes de travaux montre que pour beaucoup d'entre elles, **la sélection des prestataires à partir de leurs qualifications ou de leurs assurances, lorsqu'elle existe, est déclarative ou ne fait l'objet que d'un contrôle administratif succinct.**

De plus, la plupart des plateformes *peer to peer* autorisent des mises en relation entre particuliers pour réaliser des prestations qui entrent dans le champ des travaux de bâtiment et sont donc sou-

mises aux exigences d'inscription au répertoire des métiers, de qualification et d'assurance.

Se protégeant derrière leur statut d'hébergeur, ces opérateurs se disent non responsables du travail irrégulier qui prolifère sur leurs sites.

**Ces contournements de la réglementation accroissent la concurrence déloyale subie par les artisans.**

# LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DANS LE BÂTIMENT

## Y A-T-IL UNE PLACE POUR UN DÉVELOPPEMENT FORT DES PLATEFORMES DANS LE BÂTIMENT ?

### LES FACTEURS RESTRICTIFS

#### La difficulté à standardiser la prestation

C'est le principal frein au développement massif des plateformes dans le bâtiment.

Dans d'autres secteurs, les plateformes s'appuient fortement sur la capacité à proposer une prestation claire, définie en amont et peu soumise aux aléas.

En l'état des technologies, les plateformes de travaux se concentrent sur les travaux de faible montant et d'une faible complexité.

C'est l'enjeu de la forfaitisation de la prestation.

Cependant, la complexité des travaux traités par les plateformes pourrait évoluer avec l'arrivée de l'intelligence artificielle.

#### Les artisans conservent des atouts

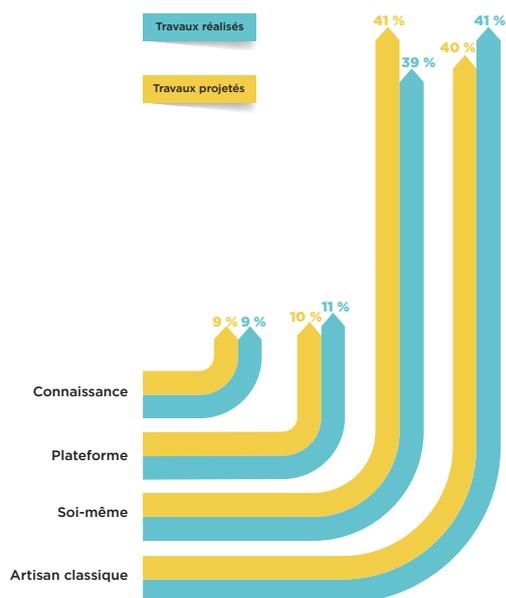
Les prestations restent très localisées, notamment en milieu rural où le réseau de connaissances est le principal moyen de sélectionner l'offre.

#### Le bouche à oreille et la notoriété restent donc les atouts forts des artisans.

Ainsi, quand on interroge les clients ayant réalisé des travaux ou projetant d'en faire, ces deux critères sont centraux, même si le recours à Internet va devenir de plus en plus important.

Par ailleurs, si on regarde le choix final du prestataire pour réaliser les travaux, l'artisan continue de dominer à égalité avec les travaux réalisés soi-même (*do it yourself*), mais loin devant les plateformes.

### Choix du prestataire



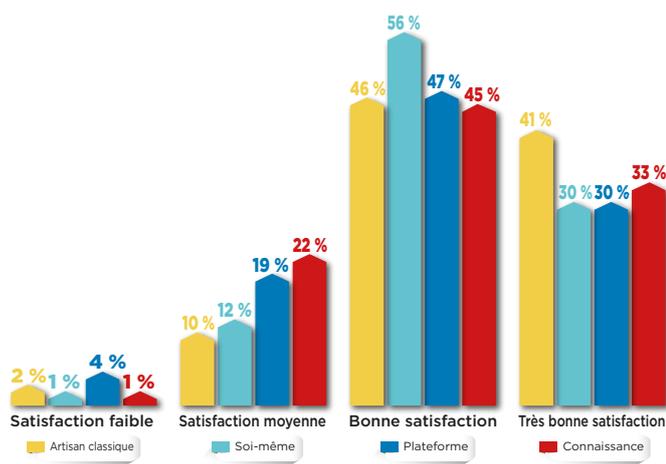
Source : FFB - L'ObSoCo

Enfin, si on observe les niveaux de satisfaction face aux différents prestataires, on constate que les artisans bénéficient d'un niveau de satisfaction et de recommandation supérieur aux plateformes.

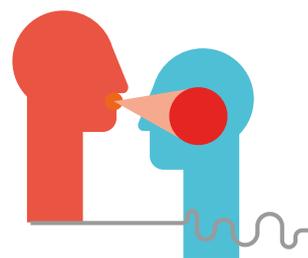
Pour autant, ces éléments décrivent une situation actuelle qui pourrait évoluer fortement dans l'avenir, compte tenu des éléments favorables au développement des plateformes.

Voir le tableau « Les critères de choix », page 7.

### Niveau de satisfaction en fonction du prestataire choisi



Source : FFB - L'ObSoCo



# ÉTAT DES LIEUX & ENJEUX POUR LES PROFESSIONNELS



*suite*

## Y A-T-IL UNE PLACE POUR UN DÉVELOPPEMENT FORT DES PLATEFORMES DANS LE BÂTIMENT ?

### LES FACTEURS DE DÉVELOPPEMENT

#### Les plateformes permettent d'identifier facilement l'offre

Le bâtiment se caractérise par une offre très éclatée, souvent difficile à identifier, avec des métiers fragmentés, ce qui offre potentiellement un rôle central à des plateformes dont la valeur ajoutée se fonde notamment sur la capacité de coordination spatiale et temporelle.

De plus, les clients savent assez mal évaluer *a priori* la qualité de service (d'où traditionnellement le rôle central du bouche à oreille et de la recommandation) et connaissent mal les labels et qualifications.

Enfin, les artisans eux-mêmes connaissent mal la demande et ne sont pas toujours bien équipés commercialement pour la détecter.

Tous ces éléments sont particulièrement vrais en milieu urbain. Or c'est bien là que se développent principalement les plateformes.

#### L'offre est *a priori* suffisante pour permettre le développement des plateformes

L'autre aspect du développement des plateformes est de savoir s'il y a une offre suffisante, notamment pour les plateformes *peer to peer*.

**Au niveau des particuliers,** l'étude FFB - L'ObSoCo montre clairement que l'offre existe. Le tiers de la population est pré-disposé à proposer ses services pour réaliser des travaux.

Il est intéressant d'analyser parallèlement la disposition des professionnels à proposer leurs services sur des plateformes.

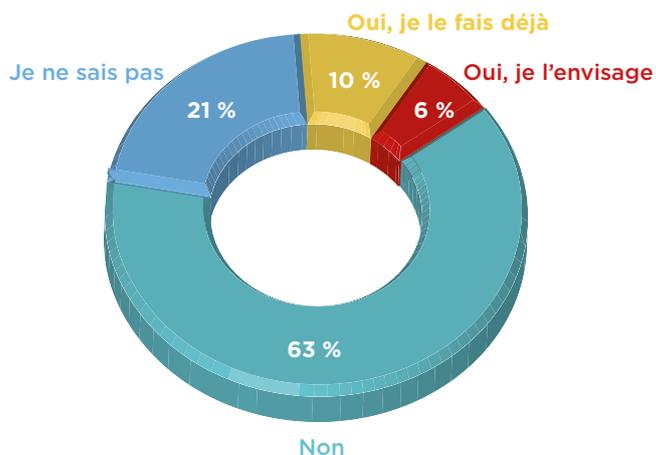
#### Disposition des particuliers à proposer des services en bricolage ou en travaux



Source : L'ObSoCo - FFB

**19 %** des particuliers ne font que l'envisager.  
**13 %** le pratiquent, dont **6 %** dans l'année qui précède.

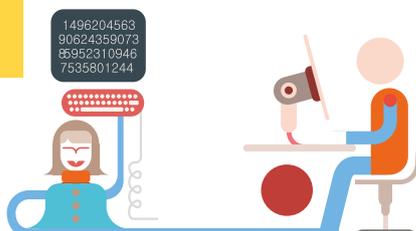
#### Professionnels prêts à proposer leurs services sur une plateforme



Source : Batiactu - FFB

L'enquête Batiactu-FFB indique que seuls

**16 %** d'entrepreneurs proposent leurs services (ou envisagent de le faire) sur une plateforme, essentiellement sur une plateforme de devis.



# LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DANS LE BÂTIMENT

*suite*

## Y A-T-IL UNE PLACE POUR UN DÉVELOPPEMENT FORT DES PLATEFORMES DANS LE BÂTIMENT ?

### LES FACTEURS DE DÉVELOPPEMENT *suite*

#### Les plateformes permettent aux clients d'avoir accès à l'information qu'ils attendent.

Dernier point favorable au développement des plateformes, la qualité de l'information disponible sur les artisans et les entreprises du bâtiment n'est pas suffisante.

Cela génère une certaine fragilité, dans la mesure où les plateformes sont plus accessibles et peuvent fournir la qualité et la quantité d'information recherchées par les consommateurs.

À ce titre, il est intéressant d'analyser les critères de choix d'un prestataire.

#### Les critères de choix utilisés pour sélectionner un prestataire de travaux ne sont pas identiques entre les projets et les réalisations (cf. graphique page 7).

Pour les travaux réalisés, le prix du prestataire a été le premier critère.

Si cela reste vrai pour ce qui est des projets de travaux, les avis de consommateurs sont plus importants, ainsi que l'ensemble des signaux de crédibilité (garanties, informations légales, photos...).

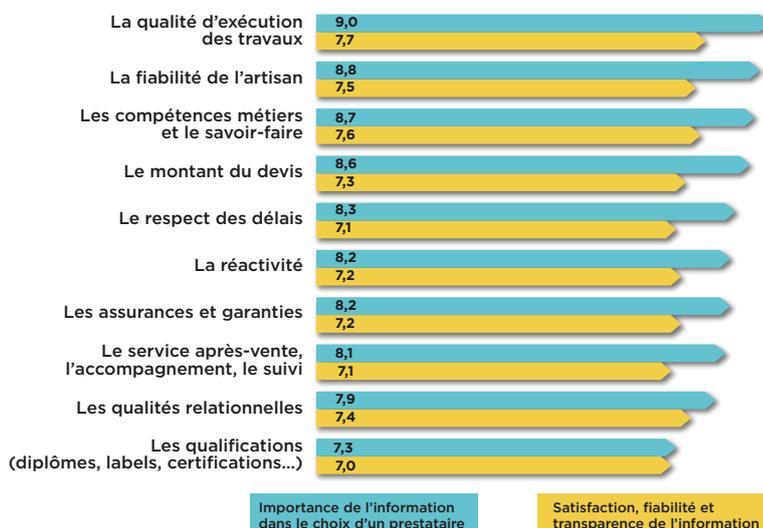
Dans la phase de projet, les consommateurs veulent le maximum d'information. Aussi, l'enjeu est de leur apporter cette information quantitative et qualitative au moment où le projet germe.

Demain, 50 % des clients seront sur Internet pour tous les travaux.

Il est intéressant de noter que cela correspond parfaitement à ce qui est attendu des plateformes par ceux qui ont choisi d'y avoir recours.

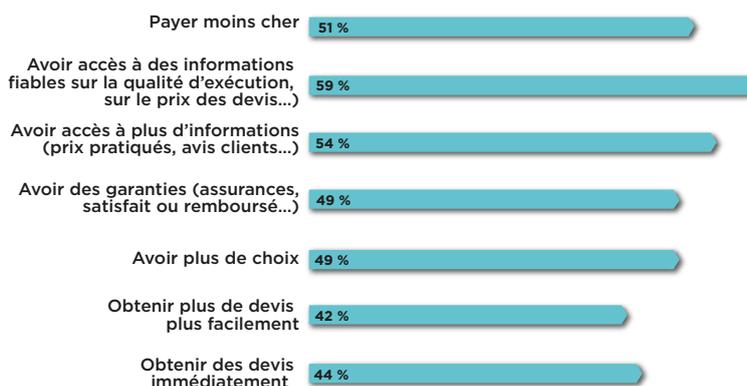
On confirme ici l'idée que les plateformes sont considérées par les clients comme une source d'information fiable. Ceux qui vont les consulter placent le prix en second rang.

#### Importance et satisfaction de la fiabilité et de la transparence de l'information disponible sur les critères de choix d'un artisan ou d'une entreprise du bâtiment (note sur 10)



Source : FFB - L'ObSoCo

#### Les attentes envers les plateformes



Source : FFB - L'ObSoCo

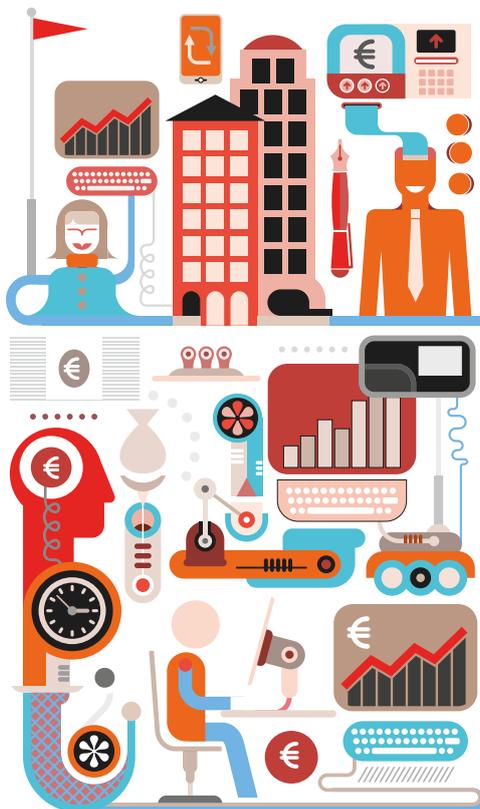


## CONCLUSION ET PERSPECTIVES

L'ensemble des études décrit un paysage où l'offre et la demande sont en train de se rencontrer dans un nouvel espace :

- **les consommateurs** se sont désormais largement « plateformisés ». Ils utilisent les outils numériques qu'on leur propose. C'est, pour les professionnels, une nouvelle opportunité d'accéder à une clientèle toujours à la recherche d'information;
- **une part notable des acteurs** (professionnels ou non) est prête à proposer ses services, notamment par le biais de plateformes;
- **les plateformes** pénètrent aujourd'hui le marché par les travaux à faible budget. La recherche d'information, essentiellement dans les métropoles et dans les segments des jeunes et des actifs, est un facteur de développement. Mais le paysage concurrentiel est en cours de construction, et il est encore bien difficile d'identifier les leaders de demain.

Aujourd'hui, le marché des plateformes numériques est surtout concentré sur l'acquisition de clientèle. **Il est néanmoins dynamique et son évolution est très rapide.**



**C'est pourquoi les plateformes dans le secteur du bâtiment vont très certainement se développer.**

**Mais nombre d'entre elles seront amenées à disparaître, notamment du fait des investissements importants nécessaires pour atteindre les masses critiques. On peut imaginer qu'une dizaine, au maximum, seront présentes d'ici quelques années.**

Dans tous les cas, ces nouveaux modèles affecteront fortement l'organisation et la relation commerciale des entreprises du bâtiment.

**Cependant, c'est l'arrivée des objets connectés et du BIM qui devrait opérer une véritable transformation en redéfinissant les rapports entre fabricants, professionnels et clients.**



*« Nous n'échapperons pas à une forme d'ubérisation du bâtiment. C'est pourquoi la FFB réclame des mesures législatives pour éviter que les plateformes ne constituent un nouveau foyer de concurrence déloyale. Nous allons en parallèle éclairer et accompagner nos adhérents qui souhaitent travailler avec des plateformes vertueuses. »*

Jacques Chanut,  
Président de la FFB

---

L'étude FFB-L'ObSoCo a été conduite en ligne en janvier 2017 auprès de 2 043 personnes, dont 1 013 ayant réalisé des travaux au cours de 24 derniers mois et 1 030 ayant l'intention d'en réaliser durant les prochaines années. L'enquête Batiactu-FFB a été réalisée en ligne du 27 février au 20 mars 2017 auprès de 1 330 entrepreneurs et artisans du bâtiment.

---



FÉDÉRATION  
FRANÇAISE  
DU BÂTIMENT



33 avenue Kléber - 75784 Paris Cedex 16

[www.ffbatiment.fr](http://www.ffbatiment.fr)