



Les intermédiaires en travaux à la conquête de la rénovation énergétique

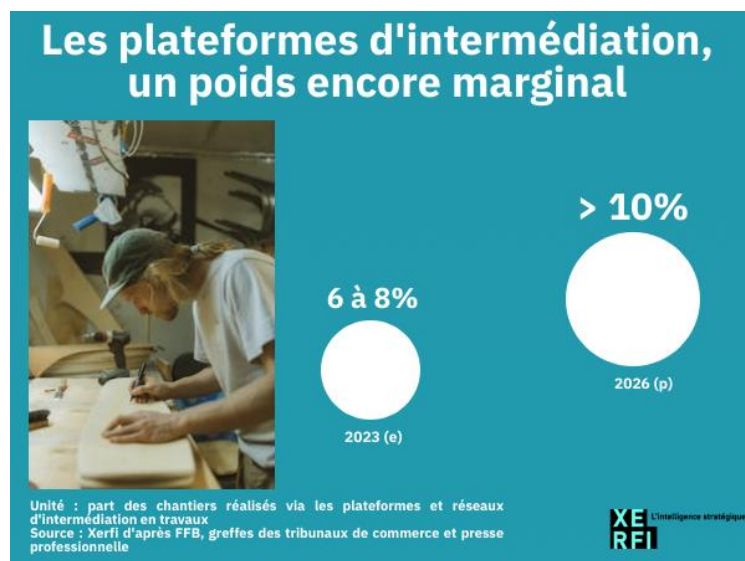
3 questions à Lauric Berthier, chargé d'études

Xerfi vient de publier une étude sous le titre :

« Les plateformes de travaux à domicile aux défis de la rénovation énergétique - Perspectives de l'intermédiation en travaux à l'horizon 2026, stratégies pour s'adapter à un marché en mutation »

Comment l'activité des intermédiaires en travaux peut-elle évoluer face au retournement des marchés de l'immobilier ?

Grâce au dynamisme des activités de rénovation et à la démocratisation du recours à Internet pour acheter des biens et services, [le marché de l'intermédiation en travaux](#) a pu enregistrer une croissance fulgurante de 2017 à 2021 en France. Son poids dans les travaux réalisés à domicile reste pourtant marginal, entre 6% et 8% selon nos estimations pour 2023. Il est vrai que le trafic cumulé des 50 principales plateformes d'intermédiation a plongé de 25% cette année-là, après avoir culminé à 6 millions de visiteurs en mai 2022. Par ailleurs, le nombre d'acteurs s'est stabilisé depuis 2021. Surtout, le retournement de la conjoncture dans le bâtiment et les difficultés à s'imposer sur le marché, comme l'illustrent les échecs d'opérateurs comme Cdiscount ou la Capeb, ont mis un terme à la dynamique des années 2010. En d'autres termes, de nombreuses plateformes vont devoir ajuster leur modèle d'affaires pour tirer leur épingle du jeu et survivre à un environnement bien moins favorable. L'offre est de fait surdimensionnée par rapport à la demande qui s'essouffle. Les intermédiaires en travaux dont la promesse de valeur peut être substituée par des solutions gratuites (bouche-à-oreille ou avis Google par exemple) pourraient ainsi être vite évincés. Nous pensons toutefois que le modèle de mise en relation entre particuliers et artisans pourrait franchir d'ici 2026 la barre symbolique des 10% de chantiers et travaux de réparation réalisés par les ménages à la faveur d'un besoin d'accompagnement accru dans la rénovation énergétique. Porteur, ce segment de l'entretien-amélioration est en effet plus propice à la fourniture de prestations d'accompagnement. Obtenir le statut de « Mon Accompagnateur Rénov' » (MAR) représente de fait une opportunité pour les intermédiaires en travaux. Sans oublier que l'accompagnement est une nécessité pour de nombreux particuliers face au parcours du combattant pour obtenir les aides. Dans ce contexte, ces acteurs peuvent jouer le rôle de tiers de confiance pour sécuriser un projet de rénovation énergétique face aux difficultés à évaluer le montant des travaux et à l'asymétrie d'informations entre artisans et particuliers. La conquête du marché de la rénovation énergétique ne sera pourtant pas aisée pour les intermédiaires. Le recentrage des aides de MaPrimeRénov' sur les rénovations globales risque en effet de pénaliser la demande de plus petites opérations, largement majoritaires en volume. Le coût des opérations constituera également un frein important tandis que les réfections dans les copropriétés pâtiront d'un certain immobilisme.



A quelles évolutions du jeu concurrentiel faut-il s'attendre ?

Le nombre de plateformes pourrait sérieusement diminuer ces prochains mois. Avec la chute de l'audience constatée l'an dernier sur les sites de mise en relation, les fermetures de plateformes « fantômes » pourraient en effet se multiplier. [Le marché de l'intermédiation en travaux](#) va ainsi se concentrer autour des intermédiaires apportant le plus de services à valeur ajoutée. Face au ralentissement de la demande, la menace de nouveaux entrants s'éloigne. En réalité, la tendance est plutôt à la mise en œuvre de partenariats stratégiques entre des groupes désireux d'apporter un service d'intermédiation en travaux et des plateformes ou réseaux de courtage déjà installés. Avec cette structuration en cours du marché, les acteurs doivent toutefois se préparer à une montée en puissance des énergéticiens en général, et d'Engie (avec Habitatpresto et mesdépanneurs) et EDF (Izi by EDF) en particulier, mais aussi au rôle accru des enseignes de bricolage. Sans oublier la multitude d'intervenants (publics ou privés) susceptibles d'entrer en concurrence avec les intermédiaires en travaux via le dispositif MAR.

Quelles sont les stratégies déployées par les opérateurs pour prendre le virage de la rénovation énergétique ?

Très concurrentiel, [le secteur de l'intermédiation en travaux](#) a historiquement été soumis à la menace de nouveaux entrants. Mais les nombreux échecs ont dissuadé les candidats potentiels. Dans ces conditions, la logique partenariale – déjà évoquée – prend de l'ampleur. SG et Orpi ont ainsi mis en place des collaborations avec respectivement les délégataires de CEE Hello Watt et Hellio. Développer des offres dédiées à la rénovation énergétique est par ailleurs un impératif pour les intermédiaires avec des prestations aux particuliers allant de l'audit énergétique au suivi des chantiers, en passant par la sollicitation des aides et la sélection des artisans. Pour séduire les artisans, ils doivent faire évoluer leur offre au-delà de l'externalisation des tâches administratives et commerciales classiques. Proposer des services d'optimisation de l'e-réputation via la collecte d'avis clients, de référencement web et de lead management peut ainsi être une piste à creuser.

Auteur de l'étude : **Lauric Berthier**

BESOIN DE PLUS D'INFORMATIONS ? Un dossier de presse est à votre disposition, sur demande

Le groupe Xerfi est en France le leader des études économiques sectorielles. Il présente le plus grand catalogue de travaux sur la France et l'International. Editeur indépendant, il apporte à ses clients par son expertise professionnelle, sa liberté éditoriale, son ouverture intellectuelle, l'accès rapide, fiable, clair, à la connaissance actualisée des évolutions sectorielles, des stratégies des acteurs économiques et de leur environnement.