

# Marché de l'amélioration de l'habitat

---

Le Point sur... N°6

## Le panorama des sites Web d'information du grand public sur l'amélioration de l'habitat

... à partir de l'étude menée par Bérénice Le Fur et Sylviane Videau

Un univers très évolutif diffusant une information foisonnante, mais fréquemment incomplète et manquant le plus souvent de neutralité

Afin de fournir les repères nécessaires, une recherche des sites Web traitant de l'amélioration de l'habitat (hors bricolage), réalisée en août 2000, a établi un panorama de 29 sites donnant au grand public de l'information sur les travaux dans les logements existants. Il a été actualisé un an plus tard, avec un nombre de sites en augmentation de plus de 75%.

Chaque site est analysé selon 6 grandes rubriques d'information :

- information sur les solutions techniques
- évaluation moyenne du coût de certains travaux ou proposition de devis
- actualité sur les modes de financement et les aides financières
- information juridique (les démarches légales, le rôle et les responsabilités des différents prestataires...)
- annuaire ou sélection d'experts ou de professionnels du bâtiment
- renseignements sur les assurances couvrant les travaux.

Les 51 sites répertoriés en août 2001 ont fait l'objet d'un classement du plus complet au plus spécifique. Cinq sites couvrent tous les types d'informations recherchés pour 20 sites ne comprenant qu'un type d'information spécifique.

Sur les 10 premiers sites du classement, 8 ont une vocation commerciale orientée vers la vente de prestation de conseils, de travaux ou de services immobiliers.

Aucun site d'industriels ou de distributeurs ne fait partie de notre sélection, car ils sont soit destinés aux seuls professionnels, soit spécifiques d'une seule famille de solutions techniques, soit construits comme des guides d'achat et non comme des guides de solutions.

### Méthode

La recherche de sites contenant de l'information sur l'amélioration de l'habitat s'est effectuée à partir du logiciel Copernic, qui a permis l'interrogation de plusieurs moteurs de recherche. Chaque site répertorié a fait l'objet d'une exploration et d'un descriptif de son contenu, avant d'être sélectionné sur une grille de 6 critères d'information.



## La sélection des sites d'information grand public sur l'amélioration de l'habitat (hors bricolage) août 2001

	Adresses (Attention ! Ne pas taper www. devant Perso.wanadoo.fr/fbtp46)	financement et aides financières	Sélection experts / professionnels	Information juridique	Coût des travaux	Solutions techniques	Assurances travaux	Nb de rubriques	profil
1	tootravo.com	x	x	x	x	x	x	6	travaux
	assisthome.com	x	x	x	x	x	x	6	travaux
	acheter-renov.com	x	x	x	x	x	x	6	presse
	directgestion.fr	x	p	p	p	p	p	6	immo
	e-travaux.com	p	x	p	p	p	p	6	travaux
6	cyberarchi.com	x	x	x	x		x	5	travaux
	bienconstuire.com	x	x	x		x	x	5	travaux
8	Perso.wanadoo.fr/fbtp46	x	x	x			x	4	féd pro
	europe-habitat.com	x	x		x	x		4	travaux
	immostreet.com	p	p	x		x		4	immo
11	nexdom.com	p	p		p			3	immo
	logement.org	x		x			x	3	institut
	devisnet.com		x		x	x		3	travaux
	abonim.com		x	x			x	3	immo
	ffbatiment.fr	x		x			x	3	féd pro
	architectes.com		x	x			x	3	féd pro
	123habitat.com	p	x		x			3	travaux
	proxitravo	p	x	x				3	travaux
	apecl.fr	x		p			p	3	institut
20	mon-immeuble.com	x	x					2	copro
	selectaux.com	x			p			2	crédit
	habitat-developpement.tm.fr	x		x				2	institut
	renov.com		x			x		2	travaux
	pratique.fr	x		x				2	édition
	fnsai.com		x	x				2	féd pro
	particuliers.batiweb.com		x			x		2	travaux
	adomos.com	x			p			2	immo
	travonet.com		x		x			2	travaux
	artisansville.com		x		x			2	travaux
	vivremamaison	x				x		2	presse
31	artisans-du-batiment.com		x					1	féd pro
	anil.org	x						1	institut
	seloger.com		p					1	presse immo
	logement.equipement.gouv.fr	x						1	institut
	anah.fr	x						1	institut
	admifrance.gouv.fr	x						1	institut
	pap.fr			x				1	presse immo
	homeconfort.com					x		1	édition
	minefi.gouv.fr			x				1	institut
	creditclac.com	x						1	crédit
	meilleurtaux.com	x						1	crédit
	devipro.com				x			1	travaux
	architecte-online.com			x				1	travaux
	aidologement.com	x						1	institut
	homevillage.com	x						1	immo
	universsimmo.com					x		1	copro
	negocia.net				x			1	prix
	objectifdevis.com				x			1	prix
	qualibat.com		x					1	féd pro
	ultrapro.fr		x					1	travaux
51	macaza.com (en travaux)							?	travaux
51	TOTAL	30	26	21	17	14	13		

Sont en vert les nouveaux sites sélectionnés en 2001.

La lettre « p » indique que le type d'information est fourni grâce à un lien de partenariat avec un autre site.

La colonne « profil » indique le type de site : « travaux » pour de la vente de prestations d'expertises ou de travaux, « immo » pour de la vente de services immobiliers, « crédit » pour de la vente de crédits, « prix » pour de la négociation avec tous types de prestataires, « copro » pour de l'information aux copropriétaires, « presse » et « édition » pour des sites de groupes de presse ou d'édition, « féd pro » pour des sites de fédérations professionnelles et « instit » pour des sites émanant d'organismes publics.

## Les caractéristiques de l'information dispensée par Internet

Un accès facile à une information abondante

Si les particuliers désireux de faire des travaux ne savaient pas, encore récemment, où trouver de l'information, ils ont aujourd'hui sur Internet une véritable mine de renseignements. En un an, les sites traitant des travaux ont augmenté de plus de 75%. Les nouveaux venus sont principalement des sites émanant de prestataires d'expertises ou de travaux. On dénombre aujourd'hui 51 sites, où puiser l'information recherchée. A une condition cependant : savoir se repérer.

Certains types d'informations plus souvent renseignés que d'autres

Sur les 51 sites sélectionnés, 2 sur 3 traitent des possibilités de financement. La recherche d'experts ou de professionnels du bâtiment est abordée 1 fois sur 2, celles d'informations juridiques sur les travaux et d'évaluation de leur coût, 1 fois sur 3. Les domaines les moins renseignés sont ceux des informations sur les solutions techniques et sur les assurances travaux, traités 1 fois sur 4 seulement. Si les sites sont de plus en plus nombreux à offrir des solutions de chiffrage des travaux dans le cadre de la multiplication des sites sélectionnant des professionnels pour l'internaute, toujours rares sont ceux qui font l'effort de documenter l'internaute sur les assurances travaux et sur les solutions techniques.

Une couverture des besoins d'informations de plus en plus complète sur un même site

Ils n'étaient que 3, en août 2000, à offrir à l'internaute en mal de travaux la majorité des informations dont il a besoin pour mener à bien son initiative. Ils ont été rejoints par plusieurs intervenants, qui couvrent un champ d'informations presque identique en liant des partenariats bien pensés avec des sites spécialisés. On peut considérer qu'une dizaine de sites permet aujourd'hui à l'internaute de trouver bon nombre de réponses à ses questions, à la même adresse.

Une tendance à l'aide personnalisée

Au delà d'une information généraliste, l'interactivité d'Internet permet d'obtenir certaines réponses spécifiques à des questions précises. Avec des calculatrices astucieuses, l'internaute peut évaluer ses travaux, vérifier la faisabilité de ses prêts à la consommation. Il peut aussi remplir en ligne sa demande de subvention, modifier en direct ses plans pour dialoguer avec son architecte...

Le relais des Web call centers

Lorsque les questions sont plus complexes, notamment dans les demandes de devis de travaux, le contact humain prend le relais du Web. Ce sont des conseillers, qui rappellent directement les internautes intéressés par téléphone, afin de mieux qualifier leurs besoins.

## Un besoin de clarté, de qualité et de neutralité

Un manque de repères

Le foisonnement d'informations constitue un handicap dans la recherche d'un renseignement précis. De nombreux sites traitent des mêmes sujets, tandis que des domaines entiers restent presque vierges. Sans guide approprié indiquant le contenu de chaque site, la recherche de l'internaute peut être longue et parfois vaine.

Une information assez large souvent guidée par des intérêts commerciaux

Plus d'un site sur deux sont la propriété d'un prestataire de services : travaux (17 sites), immobiliers (8) et crédits (3), dont ils constituent la façade commerciale vers le grand public. Ils dispensent une information principale sur leur domaine d'activité et offrent des services complémentaires en ajoutant des données sur des domaines corrélés. Cette démarche de satisfaction du client les conduit souvent à une large couverture des besoins d'information du grand public en matière de travaux.

Une information neutre trop rare

Quinze sites émanent d'organismes publics touchant au logement ou de fédérations professionnelles du bâtiment. On peut regretter pour la neutralité des informations dispensées par ceux-ci, que chacun se limite à son strict domaine d'activité. Dix d'entre eux ne traitent que d'un, voire de deux domaines. Aucun n'aborde le sujet des solutions techniques. Quant aux groupes de presse et d'édition, ils sont encore peu nombreux sur Internet, le contenu rédactionnel et la publicité s'y vendant mal.

## Une opportunité pour les services à l'amélioration de l'habitat

La mise en relation avec des prestataires d'expertises ou de travaux

Dans la démarche délicate pour les particuliers de trouver des professionnels pour suivre ou réaliser leurs travaux, Internet a permis l'émergence de nouveaux acteurs, dont l'objectif est de mettre en relation professionnels et particuliers, après avoir aidé ces derniers à qualifier leurs projets. Quatre en août 2000, ils sont plus d'une quinzaine un an plus tard. Un des pionniers, Ultrapro, qui avait disparu après le dépôt de bilan de son repreneur anglais, devrait reprendre son activité en Septembre 2001.

Le développement d'offres de crédit travaux

La création de nombreux sites de crédit immobilier sur le net profite aussi aux travaux, avec un élargissement aux crédits travaux, de plus en plus documentés sur les taux en vigueur, les aides financières, le coût des travaux et des simulations de capacité d'emprunt.