

Travaux à domicile : comment MeilleurArtisan.com réinvente la confiance

meilleur artisan.com

Dossier de presse →

Sommaire

Contexte :
Travaux à domicile : une défiance devenue structurelle 3

Transformer l'expérience des travaux du quotidien 4

Une approche centrée sur l'usage 5

Sécuri'Travaux 6

Une vision portée par l'expérience terrain 7

Accompagner la visibilité des artisans 8

Une ambition claire 9

Perspectives de développement 9

Rappel des chiffres clés 10

Contact presse 11

Contexte

Travaux à domicile : une défiance devenue structurelle

Faire appel à un artisan est aujourd'hui perçu comme un parcours à risque par une grande partie des Français.

Les contrôles menés par la DGCCRF confirment cette tendance : en 2024, plus de 60 % des entreprises contrôlées dans le secteur du dépannage à domicile présentaient des anomalies, qu'il s'agisse de défauts d'information, de pratiques commerciales trompeuses ou de devis peu transparents.

Ces constats alimentent une méfiance persistante.

Dans ce contexte, le baromètre de Qualitel met en évidence une inquiétude durable des Français face à leur logement, notamment en matière de coûts et de travaux.
Source : Baromètre Qualitel

Face à ces difficultés, les plateformes de mise en relation se sont largement développées. Si elles facilitent l'accès à des professionnels, elles ne sécurisent pas pour autant l'ensemble du parcours. Si les plateformes ont digitalisé la prise de contact, elles n'ont jamais résolu l'enjeu fondamental de la confiance.

Dans ce contexte, le secteur reste marqué par une communication standardisée, souvent perçue comme distante des réalités vécues par les particuliers .

C'est précisément sur ce point que MeilleurArtisan.com se positionne, en apportant une réponse concrète à un besoin devenu prioritaire : sécuriser, simplifier et fiabiliser l'expérience des travaux.



Transformer l'expérience des travaux du quotidien

Créée en 2007, MeilleurArtisan.com repose sur une conviction forte : rendre les travaux compréhensibles, transparents et sécurisés.

Plus qu'un intermédiaire, la plateforme agit comme un tiers de confiance, capable d'accompagner les particuliers de bout en bout. Le modèle repose notamment sur des services proposés aux artisans, ainsi que sur la mise en relation sécurisée avec les particuliers.

Le modèle économique de MeilleurArtisan.com repose sur deux activités complémentaires :

1. une activité d'agence digitale dédiée aux artisans du bâtiment, basée sur des abonnements
2. une place de marché, reposant sur une commission appliquée aux prestations réalisées

Lorsque le client est apporté par la plateforme, une commission comprise entre 10 et 20 % est appliquée à l'artisan, ainsi qu'un frais de 6 % côté consommateur.
Lorsque le client provient directement du site de l'artisan, aucune commission n'est appliquée à ce dernier, seuls 6 % sont facturés au consommateur.

En 2025, MeilleurArtisan.com a réalisé un chiffre d'affaires de 805 K€, avec un objectif de 900 K€ en 2026.

Une approche centrée sur l'usage

MeilleurArtisan.com répond à un besoin concret : rendre les travaux accessibles au plus grand nombre, notamment pour les interventions du quotidien, souvent négligées mais essentielles.

La plateforme couvre les principaux besoins en matière de travaux et de dépannage, notamment en plomberie, électricité, chauffage, serrurerie ou encore entretien du logement. Et est aujourd'hui active sur l'ensemble du territoire français, avec une présence particulièrement forte dans les grandes zones urbaines.

Concrètement, la plateforme structure l'ensemble du parcours utilisateur :

1. l'utilisateur sélectionne une prestation et accède à un prix défini à l'avance
2. plusieurs artisans qualifiés sont proposés selon le besoin et la localisation, laissant le choix au client
3. la réservation s'effectue directement en ligne, en quelques clics
4. le paiement est sécurisé et conservé jusqu'à la validation de la prestation

Cette organisation permet de passer d'un parcours souvent incertain à une expérience cadrée et lisible. Les artisans référencés font l'objet d'une sélection reposant notamment sur des critères administratifs et professionnels (assurances, certifications, expérience), ainsi que sur l'analyse des avis clients.

L'ambition est claire : devenir un réflexe d'usage pour les particuliers confrontés à des besoins immédiats ou récurrents.

Sécuri'Travaux
Vers un nouveau standard de confiance

En 2026, MeilleurArtisan.com franchit une nouvelle étape avec le lancement de Sécuri'Travaux.

Ce dispositif introduit une logique de sécurisation complète du parcours client, inspirée des standards du e-commerce.

Trois engagements structurent cette offre :

Un paiement sécurisé

- **Les fonds sont conservés sur un compte sécurisé,** opéré par un prestataire de paiement agréé. Dans ce cadre, MeilleurArtisan.com s'appuie sur Stripe pour la gestion des flux financiers, garantissant la conformité et la sécurisation des transactions.

Une transparence totale

- **Le prix est fixé en amont,** permettant au client de connaître précisément le coût de l'intervention.

Une flexibilité adaptée aux imprévus

- **La plateforme permet d'ajuster les prestations en cas d'imprévu,** notamment via la gestion d'avenants ou la possibilité de paiement en plusieurs fois.

En cas de désaccord entre le client et l'artisan, un dispositif de médiation est mis en place afin d'analyser la situation et de parvenir à une résolution équilibrée.

Ce cadre permet d'assurer un traitement des litiges structuré, au-delà de la seule sécurisation du paiement.Les solutions peuvent inclure la réintervention de l'artisan, un avoir sur facture ou, en dernier recours, le remboursement du particulier. Afin de garantir un haut niveau de qualité, les artisans ne respectant pas les standards attendus peuvent être exclus de la plateforme.

Une vision portée par l'expérience terrain



Olivier Herlent
Fondateur
de MeilleurArtisan.com

À l'origine de MeilleurArtisan.com, Olivier Herlent est un ingénieur de l'INSA Lyon doublé d'un expert en gestion (IAE Aix), dont le parcours mêle rigueur technique et vision stratégique.

Ancien directeur d'exploitation chez Proxiserve, il y a piloté pendant dix ans plus de 160 collaborateurs sur 6 agences, une expérience de terrain où il identifie le décalage critique entre le savoir-faire des artisans et les difficultés de mise en relation digitale.

Fort de cette expertise opérationnelle, il fonde en 2007 une place de marché pionnière pour valoriser l'artisanat du bâtiment et sécuriser le parcours des particuliers.

Sous sa direction depuis près de 20 ans, la plateforme a su se transformer en un véritable tiers de confiance, intégrant dès 2018 la commande de prestations en ligne pour répondre aux nouveaux standards de l'économie numérique.

Aujourd'hui engagé auprès de la plateforme Initiative 05 pour accompagner de jeunes chefs d'entreprise, Olivier Herlent continue d'innover avec des solutions comme "Securi'Travaux", confirmant sa volonté de simplifier et de professionnaliser durablement le secteur de la rénovation.



Accompagner la visibilité des artisans

Au-delà de la mise en relation, MeilleurArtisan.com accompagne les professionnels dans leur développement digital.

La plateforme propose plusieurs niveaux d'accompagnement, allant de la création et l'optimisation de pages Google My Business à la conception de sites internet avec référencement naturel SEO, ainsi que la gestion de campagnes publicitaires.

Depuis 2007, cette expertise sectorielle permet de proposer des solutions adaptées aux artisans du bâtiment, pensées pour générer concrètement des demandes de devis.

Cette approche constitue un élément différenciant, en combinant visibilité sur la plateforme, présence sur la marketplace et développement d'une présence digitale autonome.

Une ambition claire

Avec plus de 33 500 professionnels référencés et une note de satisfaction de 4,8/5, MeilleurArtisan.com s'impose progressivement comme un acteur de référence.

Mais au-delà de ces indicateurs, l'ambition est plus large : faire évoluer durablement la relation entre particuliers et artisans.

En apportant davantage de transparence, de sécurité et de lisibilité, la plateforme contribue à rétablir un climat de confiance dans un secteur essentiel du quotidien.

Perspectives **de développement**

En 2026, MeilleurArtisan.com prévoit plusieurs évolutions pour renforcer son offre :



le lancement d'une **application dédiée** pour fluidifier les échanges entre particuliers et artisans



le déploiement d'outils basés sur l'**intelligence artificielle** pour faciliter la génération de devis



l'extension du **dispositif Sécuri'Travaux** à l'ensemble des métiers



l'intégration du **module de commande** directement sur les sites des artisans, transformant leur site vitrine en véritable interface transactionnelle

Rappel des **chiffres clés**

Le marché des travaux et la confiance des Français

- Près de **60 % des litiges** liés à l'habitat concernent des travaux ou des prestations d'artisans
- Plus de **50 % des établissements** du bâtiment contrôlés présentent des **anomalies** (DGCCRF)
- Près de **70 % des Français redoutent une arnaque** lors de travaux à domicile (Qualitel)

MeilleurArtisan.com en chiffres

805 K€
de Chiffre d'Affaires
avec un objectif de 900 K€ en 2026

1,7 M€
Volume d'affaires
réalisé sur la marketplace (sur plus de 7 000 travaux depuis la création)

33 500
professionnels référencés

3 millions
de visiteurs par an

3 000
sites internet
créés pour les artisans

Création en **2007**

2008
obtention du statut de **Jeune Entreprise Innovante**

10 à 15
collaborateurs
basés à Gap

4,8/5
Note moyenne
basée sur les avis clients collectés et vérifiés par Trusted Shops et Google Reviews



meilleur artisan.com

contact presse

Bureau de presse
NOOMA

Tél. 01 45 92 03 04
visuelspresse@cpconseil.fr