

Notre premier pivot : simple as fuck

Aurélien De Nunzio, cofondateur et CEO de Permettez-moi de construire, revient sur le premier pivot de sa startup et les résultats que cela a engendré.

Temps de lecture : minute

27 août 2018

Cela fait maintenant 2 ans que chez Permettez-moi de construire, nous redéfinissons l'expérience d'obtention des permis de construire en combinant technologie et expertise humaine. Nous nous attaquons à un problème que plus de 64 % des Français estiment être l'un des principaux obstacles à la réalisation d'habitat : les démarches administratives trop contraignantes, anxiogènes, complexes et chronophages. Nous résolvons au quotidien un réel problème pour les particuliers et construisons une vraie marque. Le but : être automatiquement associé au permis de construire et à la simplicité.

Dans cet article, nous allons parler du premier pivot que nous avons fait sur le positionnement de notre marque et notre stratégie de conversion. Un autre article parlera de notre second pivot.

PIVOT N°1 : simple as fuck. (Positionnement et conversion)

Milieu d'année 2017, nous sortons d'une période d'incubation réalisée au sein de la cellule entrepreneuriat et innovation de Leroy Merlin France et venons de closer une première levée de fonds de 400K€ d'équity auprès d'un fonds. Nous intégrons le programme d'accélération de

Euratechnologies Lille et recrutons les premières personnes de notre équipe. L'excitation est à son comble. Nous prenons alors le temps de nous structurer, de re-définir notre vision, notre mission et nos ambitions avant de foncer tête baissée.

Après la re-définition de cette vision, je fais le constat que le service de facilitation des permis de construire répond à un réel problème, mais que celui-ci n'est pas récurrent (on ne construit / rénove pas un bâtiment tous les mois, donc on ne demande pas un permis de construire tous les mois) et donc que cela est négatif car va pénaliser notre modèle économique. (Pas de revenus récurrents)

La stratégie qui est prise et qui est la mienne est de faire évoluer notre promesse vers la facilitation de toutes les démarches administratives d'un projet de travaux (le bornage de terrain, les subventions pour les travaux, la viabilisation des terrains, etc.) Cette décision est prise assez unilatéralement et sans consultation suffisante 1) de mon équipe 2) de nos clients. La décision est prise : Permettez-moi de construire ça n'est plus uniquement la facilitation des permis de construire mais de toutes les démarches administratives de l'habitat. Go.

Jusqu'ici, nous n'avions pas de profil tech en interne, nous nous sommes débrouillés seuls pour lancer notre service et notre plateforme web à coup de combinaisons entre wordpress // instapage // zapier // typeform et autres outils faciles à mettre en place et suffisants pour tester une idée et en sortir un product market fit. Le financement obtenu, nous optons pour une stratégie d'externalisation de notre tech. Notre service n'est pas fondamentalement un service "tech" et nous estimons être une bonne stratégie de recourir à un prestataire pour développer le nouveau site, de plus nous ne sommes pas à ce moment là très à l'aise avec le processus de recrutement d'un profil tech. Nous pensons gagner du temps en procédant de cette manière.

De mai 2017 à octobre 2017, nous designons, étudions et développons la nouvelle plateforme. Nous imaginons une nouvelle expression de l'offre, horizontale et un nouveau tunnel de conversion, qui se limitait jusqu'ici à un formulaire. Et c'est à ce moment là que tout part en vrille. À l'époque, nous étions beaucoup moins structurés et sachants qu'aujourd'hui. Pas de product owner : la collaboration avec le prestataire se fait tant bien que mal, elle est parfois difficile et tendue. Notre vision du produit n'est pas claire et cela se ressent dans le développement.

Le permis de construire est une démarche très compliquée et anxiogène pour les particuliers. Avec du recul, il en va de soit que l'expérience que nous construisons se doit être "simple as fuck" à toutes les étapes. Pourtant, c'est bien l'inverse que nous avons fait : expression de l'offre complexe (une dizaine de services pas tous aboutis ni testés auprès de nos clients), un tunnel de conversion compliqué (des termes réglementaires utilisés comme surface de plancher ou surface d'emprise au sol, des schémas explicatifs pour mesurer ses surfaces et un tas d'autres informations demandées inutilement à ce stade de l'expérience.

Nous avons à ce moment une vague idée de ce que nous voulons faire en terme de tech (vue cartographique, croisement de données d'urbanisme, etc.) mais tout cela est fait dans la précipitation et sans réflexion préalable. Cela se ressent dans les développements et le produit final.

En octobre 2017, nous lançons le nouveau site, les leads augmentent légèrement par rapport au formulaire typeform utilisé précédemment mais cela reste dérisoire. (Notre acquisition n'a pas changé, elle est toujours en grande partie drivée par notre référencement naturel, nous pouvons donc analyser sereinement l'impact du nouveau site sur la conversion).

Permettez moi de construire website

permettez-moi de construire Les aventures Édito Qui sommes-nous ?

Détendez-vous

Toutes vos démarches administratives et autorisations officielles facilitées et validées rapidement, partout en France.

permettez-moi d'aménager

Partenaire de **LEROMERLIN**

Démarrez tout de suite en localisant votre projet

14 Rue de l'Avenir, Bagnolet, France **Démarrer**

1. Parlez-nous de vos
2. Détendez-vous, on
3. Bonjour, je suis Maxime du Service habitants. Puis-je vous aider ?

0:14 / 1:33

Permettez moi de construire website

Informations sur votre localisation

14 Rue de l'Avenir 93170 Bagnolet

Parcelle totale de 156 m²

Surface au sol de 89 m²

N° de la parcelle cadastrale: 0912

Maxime
Expert projets habitants

Bonjour, je suis Maxime du Service habitants. Puis-je vous aider ?

Tapez votre message

Powered by LiveChat

permettez-moi de construire

Démarches de chantier

Borner un terrain, viabiliser un terrain, installer une benne...

- Je dois déclarer l'ouverture de mon chantier
- Je dois déclarer la fermeture de mon chantier
- Je dois obtenir une autorisation pour installer une benne
- Je dois obtenir une autorisation pour installer un échafaudage
- Je dois obtenir une autorisation pour déposer des matériaux sur la voie publique
- Je dois viabiliser mon terrain
- Je dois borner mon terrain

Urbanisme

Connaitre les règles d'urbanisme locales, conformité de projets...

Taxes et imposition

Connaitre le montant de la taxe d'aménagement...

30 % LOCALISATION EFFECTUÉE VOS BESOINS EFFECTUÉS VOTRE PROJET EN COURS VOS INFORMATIONS RÉCAPITULATIF SUIVANT

0:21 / 1:33

Permettez moi de construire website

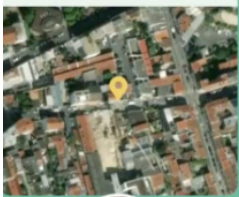
Informations sur votre localisation

14 Rue de l'Avenir 93170 Bagnolet

Parcelle totale de 156 m²

Surface au sol de 89 m²

N° de la parcelle cadastrale: 0012



Maxime
Expert projets habitants

Maxime
Bonjour, je suis Maxime du Service habitants. Puis-je vous aider ?

Tapez votre message

Powered by LiveChat

permettez-moi de construire

	Surface de plancher	Surface d'emprise au sol
<input checked="" type="checkbox"/> Maison	125 m ²	100 m ²
<input type="checkbox"/> Extension	0 m ²	0 m ²
<input type="checkbox"/> Surélévation	0 m ²	0 m ²
<input type="checkbox"/> Combles	0 m ²	0 m ²
<input type="checkbox"/> Abri de jardin	0 m ²	0 m ²
<input type="checkbox"/> Piscine		0 m ²
<input type="checkbox"/> Carport		0 m ²
<input type="checkbox"/> Garage		0 m ²
<input type="checkbox"/> Terrasse surélevée		0 m ²

60 % LOCALISATION EFFECTUÉE VOS BESOINS EN COURS VOTRE PROJET VOS INFORMATIONS RÉCAPITULATIF SUIVANT

0:41 / 1:33

Après ce lancement, nous tournons entre 20 et 30 leads par mois. Plusieurs dizaines de milliers d'euros dépensés, des heures et des heures perdues, beaucoup de stress pour rien. Naze. La courbe des leads est aussi plate que l'encéphalogramme d'une huitre morte.

Heureusement, on se rend compte assez vite de la connerie que nous venons de faire ces derniers mois et pour laquelle je prend une grande partie de la responsabilité. Nous avons fait les choses vite mais mal. C'est fin décembre que nous prenons conscience de notre bêtise lors d'une discussion avec un serial entrepreneur qui nous coache à Euratechnologies Lille.

Son style direct et franc est un peu déroutant, il nous explique et nous montre que nous sommes en train de faire une des conneries qu'une majorité d'entrepreneurs fait : "mon produit / service n'est pas récurrent, je vais donc élargir mon offre horizontalement pour aller chercher plus de clients, à différents moments" Nous ne sommes pas d'accord au début de

la conversation, nous restons sur nos convictions, on s'embrouille puis on se rend à l'évidence : il a raison sur toute la ligne.

Nous avons voulu faire les choses trop vite, nous avons dépensé pas mal d'argent pour payer notre prestataire et développer le site avec BEAUCOUP de fonctionnalités pour la plupart inutiles et complexes. Notre service de facilitation des permis de construire est celui pour lequel l'entreprise existe, pour lequel les clients ont montré un intérêt, pour lequel ils paient. Celui que j'ai lancé pendant mes études en l'étudiant très en profondeur et toujours d'une manière customers centric, celui grâce auquel nous avons levé de l'argent : tout repose sur ce service.

Alors pourquoi ne pas se concentrer sur celui-ci et l'explorer beaucoup plus verticalement et en profondeur au lieu d'élargir l'offre et la complexifier ? Il y a énormément à faire sur ce seul service pour redéfinir complètement l'expérience, digitaliser le processus, faciliter l'accès à l'information légale d'urbanisme, etc. Et ce dont nous sommes certains, c'est que tout cela a de la valeur pour nos clients.

Il est temps de rectifier le tir. Alors que nous faisons ce constat, nous venons de recruter Cyril, notre premier profil tech, qui deviendra notre CTO. Il était en train de prendre en main les développements réalisés par le prestataire externe. Le 6 décembre 2017, dans les minutes suivant ce coaching avec notre serial entrepreneur, nous décidons d'agir rapidement pour re-centrer toute l'activité de l'entreprise sur le service de facilitation des permis de construire. Nous avons désormais la compétence technique en interne : nous décidons de tout mettre à la poubelle et de recommencer.

1 ère étape du changement :

Nous redéfinissons une charte graphique beaucoup plus épurée, simple et friendly. Notre chief brand officer, Marc-Antoine imagine alors un

storytelling basé sur des illustrations très simple. Nous sortons une nouvelle homepage en à peine deux semaines (sans quasiment toucher au tunnel de conversion qui reste également compliqué). Simplement, nous revoyons l'expression de l'offre pour qu'elle soit compréhensible à la première lecture.

The screenshot shows the top navigation bar with the logo 'permettez-moi de construire' and 'Partenaire de LEROY MERLIN'. The main navigation includes 'Notre mission', 'Nos habitants', 'Comment ça marche?', and a yellow button 'J'ai un projet'. The main content area features the headline 'Le permis de construire facilement.' followed by a sub-headline 'Localisez votre parcelle et parlez-nous de votre projet en quelques minutes. Notre équipe vous contacte par téléphone pour répondre gratuitement à vos questions concernant votre demande de permis de construire ou de déclaration préalable de travaux.' Below this are two buttons: 'C'est parti' and '(Garantie d'obtention)'. To the right is a screenshot of the website's interface, showing a map with a highlighted parcel and a list of project types.

Chez nous, c'est simple :
vous obtenez votre permis de construire 🍷



The screenshot shows the top navigation bar with the logo 'permettez-moi de construire' and 'Partenaire de LEROY MERLIN'. The main navigation includes 'Notre mission', 'Nos habitants', 'Comment ça marche?', and a yellow button 'J'ai un projet'. The main content area features the headline 'Mais, comment ça marche ?' followed by two numbered steps: '1. Je localise ma parcelle et décris mon projet' and '2. Un facilitateur s'occupe de mon dossier'. Each step includes a brief description of the service and a 'C'est parti' button. The second step also includes a mail icon.

Mais, comment ça marche ?



1. Je localise ma parcelle et décris mon projet

Localisez votre parcelle et parlez-nous de votre projet en quelques minutes. Nous vous contactons pour répondre gratuitement à vos questions concernant votre demande de permis de construire ou de déclaration préalable de travaux.

C'est parti

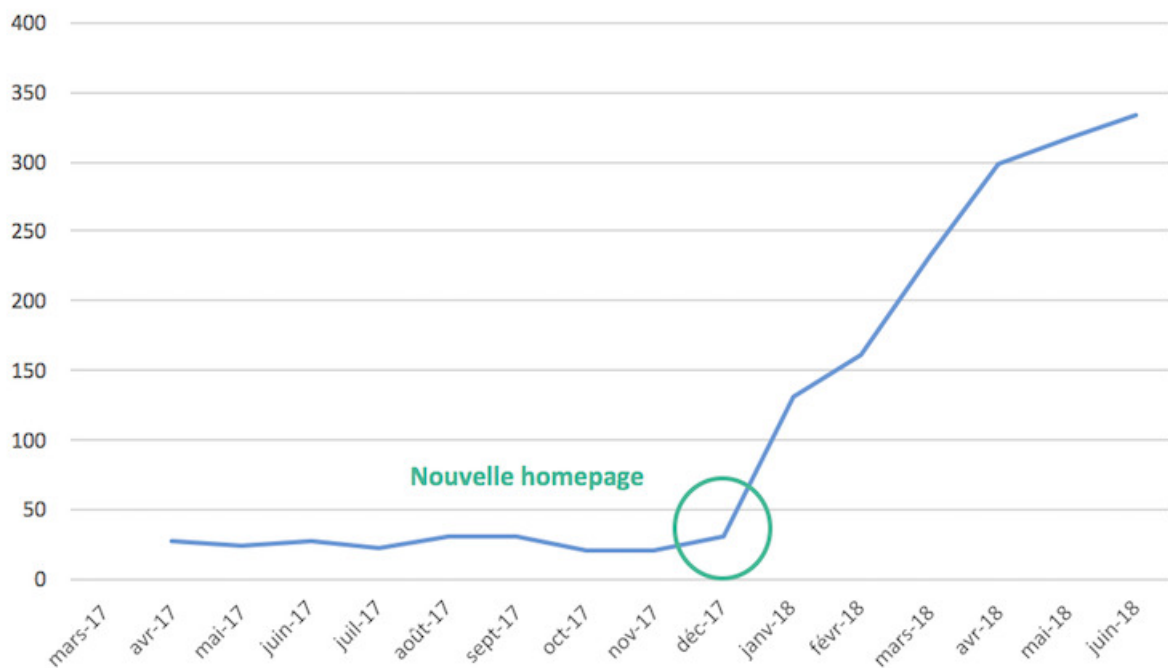
2. Un facilitateur s'occupe de mon dossier

Un facilitateur vous est dédié. Urbanisme, réglementation, dessin, relations avec l'administration : il met à profit toutes ses compétences pour constituer votre dossier de permis de construire ou de déclaration préalable de travaux et obtenir sa validation. À partir de 249 €.



Effets de cette première étape :

Nous sommes fin janvier, la homepage a été mise en ligne début janvier et nous constatons une superbe augmentation de nos leads. Sans toucher à notre tunnel de conversion, la re-définition de l'expression de notre offre et de notre identité visuelle nous permet de faire entrer beaucoup plus d'internautes dans notre tunnel de conversion. Nous passons de 31 leads en décembre 2017 à 131 leads en janvier 2018, soit + 322 % d'augmentation. L'offre est désormais claire et compréhensible par nos internautes, il n'y a pas de confusion possible : il y a un seul service, une seule proposition de valeur.



Bonjour 🙋 Bienvenue chez Permettez-moi de construire, nous allons ensemble localiser votre parcelle et vous guider dans votre projet

Mais d'abord, présentons-nous ! Quel est votre prénom ?

Aurélien

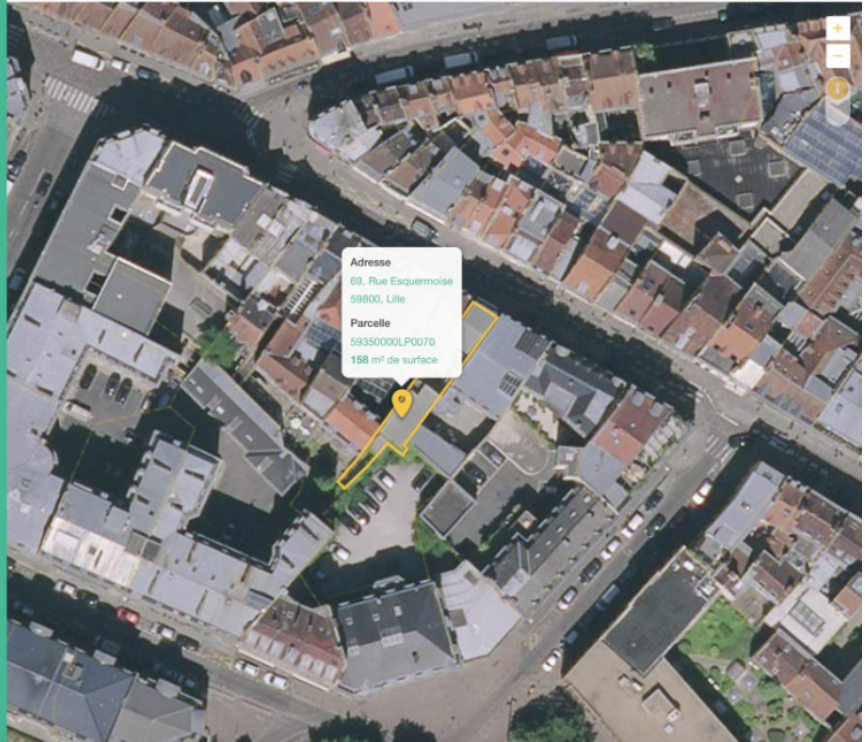
Enchanté Aurélien ! C'est parti pour la localisation

Indiquez l'adresse de votre projet. Veuillez à bien indiquer le **numéro**, la **rue** et la **ville** pour que nous puissions localiser la parcelle

69 Rue Esquermoise 59800 Lille

Parfait, j'ai localisé votre parcelle, vous pouvez déplacer le 📍 sur la carte s'il n'est pas parfaitement dessus.

C'est fait !



Bonjour 🙋 Bienvenue chez Permettez-moi de construire, nous allons ensemble localiser votre parcelle et vous guider dans votre projet

Mais d'abord, présentons-nous ! Quel est votre prénom ?

Aurélien

Enchanté Aurélien ! C'est parti pour la localisation

Indiquez l'adresse de votre projet. Veuillez à bien indiquer le **numéro**, la **rue** et la **ville** pour que nous puissions localiser la parcelle

69 Rue Esquermoise 59800 Lille

Parfait, j'ai localisé votre parcelle, vous pouvez déplacer le 📍 sur la carte s'il n'est pas parfaitement dessus.

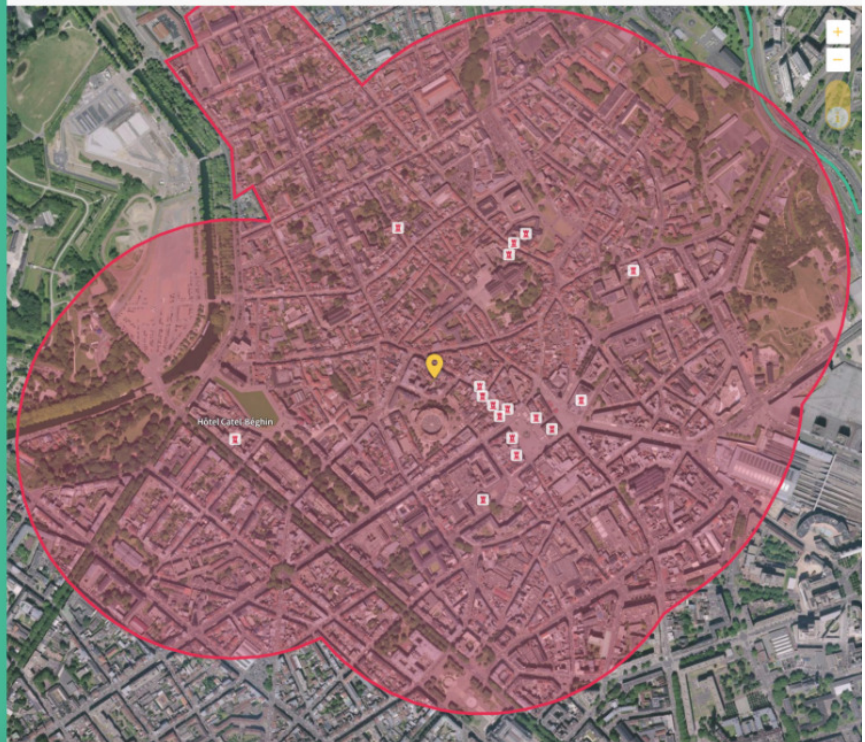
C'est fait !

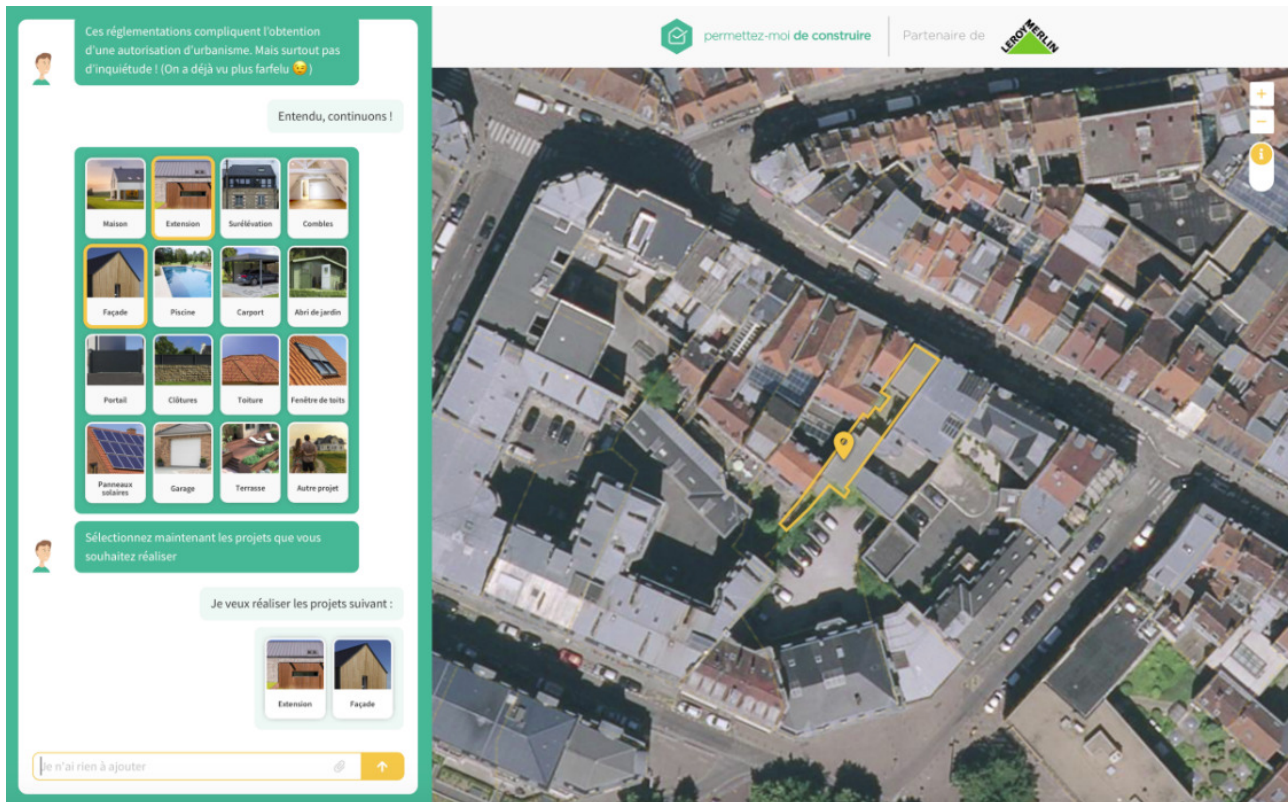
Alors alors, j'ai analysé l'environnement 🏡 Votre parcelle se trouve dans une zone concernée par des réglementations particulières :

- 🏛️ Édifices protégés

Ces réglementations compliquent l'obtention d'une autorisation d'urbanisme. Mais surtout pas d'inquiétude ! (On a déjà vu plus farfelu 🤪)

Entendu, continuons !



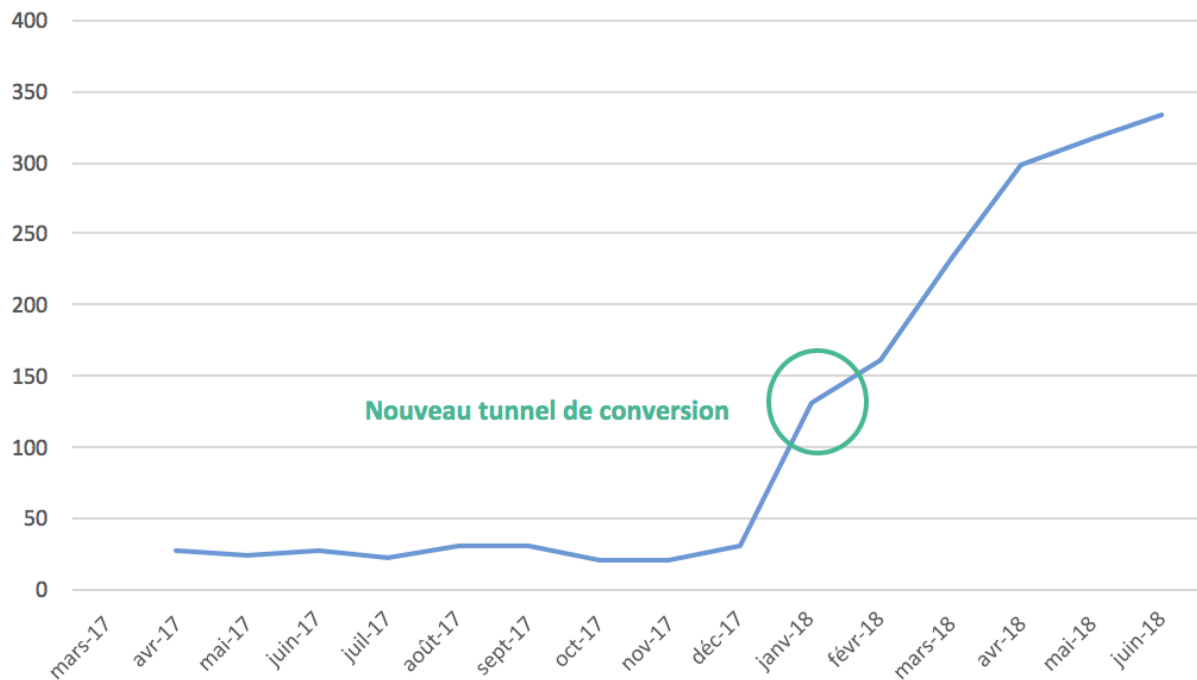


Nous designons et développons ce tunnel de conversion en moins d'un mois et le mettons en ligne, dans sa version la plus simple, avec très peu de fonctionnalités, pour ne pas répéter les erreurs du passé. Le tunnel permet uniquement de qualifier son projet pour être rappelé par un expert projet habitant et de visualiser sa parcelle cadastrale sur la vue cartographique. Une nouvelle fonctionnalité permettant de visualiser si sa parcelle se trouve dans un périmètre protégé dû à des monuments historiques / bâtiments classés sera ensuite mis en ligne (photo du milieu).

Effets de cette deuxième étape :

Ce nouveau tunnel de conversion immerge beaucoup plus les internautes dans une expérience ultra-personnalisée, simple et intuitive. Le chatbot permet de les guider dans la description rapide de leur projet et de leur montrer des informations sur la vue cartographique. Nous passons de 131 leads en janvier à 162 leads en février soit + 23 % puis à 233 leads en

mars soit + 43 %, après quelques ajustements. Nous continuons aujourd'hui d'améliorer ce tunnel de conversion en développant les features une par une, en équilibrant l'apport sur l'expérience utilisateur et la conversion.



Ces deux étapes constituent le pivot réalisé sur notre positionnement et notre stratégie de conversion et elles nous ont permis d'éviter la mort de l'entreprise. Depuis plusieurs mois, nous avons une superbe traction : + 1000 % de leads entre décembre 2017 et juin 2018 avec la même acquisition (80 % SEO) Si ce pivot nous a permis d'augmenter considérablement nos leads entrants, il a aussi simplifié les sujets de toute l'équipe : expression de l'offre, marque, développements tech, acquisition, communication, vente du service, etc.

Le service que nous proposons est désormais trouvé, compris, souscrit, apprécié et recommandé. Pour ne pas répéter les erreurs du passé, qui ont eu le mérite de nous avoir ouvert les yeux et de réagir très vite, une

seule devise : simple as fuck.

[Retrouvez le post original d'Aurélien de Nunzio sur Medium](#)

Article écrit par Aurélien De Nunzio