

entreprendre

# Le bâtisseur qui fait mentir la statistique

**Le constructeur poitevin BCMI affiche un chiffre d'affaires en hausse de 35 %. La clef de son succès : la proximité avec le client.**

L'année qui vient de se terminer ne restera pas plus que les précédentes dans les annales du bâtiment. Fin 2018, le président de la Fédération du Bâtiment de la Vienne évoquait une baisse de 7 % du nombre des permis de construire délivrés. Bref, une année morose de plus pour la profession.

Mais pas pour tout le monde. Le groupe BCMI (Bâtisseur concepteur maisons individuelles), basé à Saint-Benoît, affiche un chiffre d'affaires annuel de 21,8 millions d'euros, en hausse de 35 % par rapport à 2017. « L'an passé, nous avons vendu 270 maisons, alors que, lorsque j'ai créé le groupe en 2008 <sup>(1)</sup>, je tablais sur 150 réalisations par an au maximum ! » explique Karl Touzalin, P-DG de BCMI.



## Ne pas trop s'éloigner de ses bases

La clef de cette insolente réussite, selon son bénéficiaire : le respect des « valeurs humaines » : « Faire construire une maison, c'est un stress permanent pour le client, pendant une dizaine de mois. Notre rôle, au-delà de réaliser la maison qu'il nous a achetée, c'est de le rassurer au quotidien. Pour ce faire, chacune de nos sept agences a son personnel autonome et chaque urgence a son spécialiste. Le rôle du siège, à Poitiers, c'est d'avoir un contrôle permanent de la relation client. Tout client qui a une question ou un souci, même des années après la fin du chantier,

Karl Touzalin, avec, en fond, une des maisons conçues par BCMI.

est assuré d'avoir une réponse. Nous avons construit 1.500 maisons en dix ans et les contentieux se comptent sur les doigts des deux mains. »

### Des clients qui viennent tout seuls

On s'imagine aisément que pour faire ainsi exploser les compteurs, Karl Touzalin et son équipe courent les salons spécialisés. On a tort : « Des salons, je n'en fais plus que deux. Je n'en ai pas besoin. Le taux de recommandation de mes clients, c'est-à-dire la part qui nous disent qu'ils parleront de nous en bien à leurs connaissances, est de 87 % ! Près de deux maisons sur trois que nous vendons le sont à des clients qui sont venus eux-mêmes nous voir. »

Malgré cette dynamique, Karl Touzalin entend bien « ne pas quitter les pieds du sol ». Pas question de s'éloigner trop de ses bases mais aussi aller chercher des clients là où on ne pourrait plus les suivre au quotidien, par exemple sur la côte Atlantique, où le marché est très dynamique mais aussi soumis à une concurrence féroce et parfois suicidaire.

### Renforcer les implantations

En 2019, donc, BCMI va s'efforcer de conforter son marché, notamment là où son implantation est la plus récente (Niort, Saintes, Fontenay-le-Comte), en maintenant les relations de respect avec les artisans qu'elle fait travailler sur ses chantiers, tout en développant,

sous forme de filiales, quelques équipes spécialisées dans des métiers spécifiques comme la couverture charpente ou le carrelage.

Vincent Buche

(1) En réalité, Karl Touzalin a fondé son entreprise en 1990, à l'âge de 21 ans, sous le nom de « Maisons d'aujourd'hui », avec l'appui d'un investisseur. Dix-huit ans plus tard, il rachetait toutes les parts et créait le groupe BCMI.

> Groupe BCMI  
34 rue du Panier-Vert,  
86280 Saint-Benoît  
> P-DG : Karl Touzalin  
> Agences à Poitiers (2),  
Châtelleraut, Niort, Saintes,  
Fontenay-le-Comte et Angoulême.  
> 43 salariés.  
> CA 2017 : 21,8 millions d'euros.  
> Enseignes : Maisons  
d'aujourd'hui, Demeures et  
Cottages, Maisons Sweet.