

Marché de l'amélioration de l'habitat

Le Point sur... N°1

Les attentes des particuliers à l'égard des artisans et des entreprises du bâtiment

...à partir de l'étude du CREDOC

Le besoin d'être rassuré

Réalisée en 1996 pour le compte de la Direction de l'Habitat et de la Construction du ministère du Logement, de l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat et du Club de l'Amélioration de l'Habitat, cette étude fait le point sur le comportement des ménages vis à vis des travaux d'amélioration de l'habitat.

L'ensemble du processus de consommation, du besoin ressenti à l'appréciation de la prestation fournie, y est analysé étape par étape.

Au delà de ces comportements, l'étude fait ressortir les besoins et les attentes des ménages à l'égard des professionnels du bâtiment. Elle apporte un éclairage précieux sur les raisons amenant les particuliers à différer leurs dépenses ou à se replier sur la solution du bricolage.

La commande de travaux de rénovation implique une prestation spécifique et sur mesure. Elle génère le doute et l'incertitude sur la justesse des solutions et des prix proposés. Les particuliers attendent donc d'être rassurés sur la qualité et la compétitivité des prestations qui leur sont proposées.

Méthode

Enquête téléphonique réalisée en juillet 1996 auprès de 999 propriétaires de leur résidence principale ou secondaire.

L'échantillon a été composé de la façon suivante :

- 25% des ménages n'ont pas réalisé de travaux au cours des 12 derniers mois,
- 25% des ménages ont réalisé des travaux d'un montant inférieur à 10 000 F,
- 50% des ménages ont réalisé des travaux d'un montant supérieur à 10 000 F.

Les résultats ont été redressés afin de respecter le poids respectif de ces diverses catégories dans la population des propriétaires.

Une envie de rénover timide et fortement concurrencée

Un besoin insuffisamment ressenti

L'insuffisance du besoin apparaît comme le premier motif de non-consommation et d'ajournement des travaux : 84% des ménages n'ayant pas réalisé de travaux au cours des 12 derniers mois considèrent comme satisfaisant l'état de leur logement et 69% de ces mêmes ménages estiment que les travaux peuvent attendre. Seuls 40% d'entre eux évoquent le manque de ressources financières pour expliquer l'absence de travaux. Donner aux particuliers l'envie de rénover permettrait sans aucun doute de développer la demande.

Des travaux engagés plus souvent par nécessité que par plaisir

Parmi les ménages ayant réalisé des travaux, 36% les ont engagés « uniquement par nécessité » alors que 28% les ont réalisés uniquement « pour plus de satisfaction ». Les travaux engagés par plaisir recouvrent l'embellissement du logement et l'amélioration du confort. La composante plaisir augmente très nettement en fonction du revenu.

Promouvoir auprès des ménages cette dimension « plaisir » apparaît ainsi comme un levier pour développer les besoins subjectifs.

La concurrence de l'épargne et d'autres biens ou services

Les travaux de rénovation sont fortement concurrencés par d'autres types de consommation : automobile, électroménager, voyages... Des consommations de plaisir dont les prix ont tendance à diminuer alors que ceux des travaux augmentent avec le coût de la main d'œuvre. 38% des ménages n'ayant pas réalisé de travaux déclarent ainsi avoir préféré réaliser une autre dépense.

Le contexte économique et la crainte de l'avenir freinent également les ménages dans leur décision de rénover leur logement ; « épargner » paraît alors plus raisonnable que de s'engager dans des travaux, au coût souvent important. 36% des ménages n'ayant pas réalisé de travaux ont préféré placer l'argent disponible.

Plusieurs raisons pour se passer des services des professionnels

La concurrence du bricolage existe...

La concurrence entre bricolage et professionnels s'opère bien entendu pour une large part sur le terrain du prix : 78% des ménages ayant réalisé leurs travaux eux-mêmes le justifient par le coût du recours aux professionnels. C'est également la raison avancée par 44% des ménages qui se sont repliés sur la solution de bricolage après une demande de devis.

Le premier motif avoué des ménages ayant décidé de réaliser eux-mêmes leurs travaux n'est cependant pas celui du coût, mais celui « d'aimer faire soi-même » (86%) !

...même si elle n'est pas exclusive du recours aux professionnels

S'estimer bon, voire très bon bricoleur n'empêche cependant pas de faire appel aux professionnels : on constate ainsi que les 54% de ménages s'estimant compétents en bricolage représentent en fait 62% des commandes aux professionnels. D'ailleurs, les travaux réalisés par les artisans et les entreprises représentent plus de 75% du total des dépenses engagées par les particuliers pour améliorer leur logement.

L'insatisfaction suite à une demande de devis

17% des ménages ayant réalisé leurs travaux eux-mêmes avaient préalablement demandé un devis à un professionnel mais n'y ont pas donné suite. Si le prix est le premier motif de refus, certains mettent en cause le comportement de l'artisan : 22% des ménages n'ont pas reçu de devis, 13% ont jugé le devis peu clair et 15% n'ont pas eu confiance dans l'artisan...

Cette insatisfaction pourrait être facilement évitée en accordant un minimum de soin au premier contact qui se noue au moment de la demande de devis

Une image positive des professionnels, mais avec quelques zones d'ombre

Une compétence reconnue

93% des ménages interrogés sont d'accord avec l'affirmation « ce sont des personnes qui connaissent leur métier », 85% avec celle « ce sont des personnes sérieuses ». La qualité du travail réalisé ressort clairement de l'analyse de leur image.

Une qualité de contact personnel

La capacité d'écoute et de conseil des professionnels, leur faculté à s'adapter à la demande sont également des qualités largement reconnues par le public. L'importance de la relation personnelle est mise en avant par les ménages qui ont habituellement recours aux services des entreprises. Il s'agit là de points forts car la réputation personnelle de l'artisan est fondamentale : la recherche d'un artisan se fait principalement par le « bouche à oreille ».

Une rigueur commerciale sujette à caution

Plus de la moitié des ménages interrogés adhèrent aux affirmations « ce sont des personnes qui ne respectent pas leurs délais » et « ce sont des personnes qui ont tendance à gonfler leurs factures ». Il s'agit là de la principale réserve des particuliers à l'égard des professionnels.

Une image plus positive auprès des clients acquis

Les ménages ayant fait appel à des professionnels sont globalement très satisfaits du travail fourni et 90% d'entre eux déclarent qu'ils recommanderaient l'artisan ou l'entreprise à d'autres personnes. Les ménages ayant réalisé des travaux par eux-mêmes et n'ayant pas eu recours aux professionnels ont une vision moins positive, particulièrement en ce qui concerne l'écoute, la clarté des réponses apportées et le respect des délais.

Des exigences de consommateurs insatisfaites

Une plus grande rigueur commerciale

Pour le choix du prestataire, les clients privilégient, outre le prix, des critères de rigueur commerciale : clarté du devis, qualité du contact, et ce d'autant plus que les travaux sont importants. Ces exigences peuvent, comme on l'a vu précédemment, ne pas être satisfaites.

Le besoin d'être rassuré...

L'incertitude inhérente à toute consommation de services non standards est renforcée par une grande ignorance des niveaux de prix. Pour choisir un prestataire, tout élément rassurant (apport de garanties, certification et qualification du professionnel), devient primordial. C'est pour cette raison que, pour la première commande, le choix d'un artisan s'appuie principalement sur la recommandation d'un proche ou sur des relations personnelles. Pour les fois suivantes, les particuliers ont le plus souvent recours au même artisan.

...et accompagné dans cette démarche "lourde"

16% des ménages n'ayant pas réalisé de travaux et 24% des ménages les ayant reportés expliquent leur attitude par un sentiment de découragement devant les désagréments occasionés par les travaux. Réduire au maximum la gêne associée aux travaux permettrait de convaincre ces ménages. C'est également un préalable indispensable pour que rénover son logement soit de plus en plus perçu comme un plaisir.

Des attentes confirmées par l'accueil réservé aux pistes de progrès

Un engagement plus explicite du professionnel

Les pistes de progrès proposées dans l'étude qui recueillent les faveurs des particuliers sont celles qui répondent à leur besoin d'être rassuré, notamment par un engagement du professionnel sur sa prestation : 89% des ménages souhaitent « beaucoup » que le professionnel offre une garantie de résultat, 79% que le professionnel affiche une charte d'engagements personnels. A noter que les diverses procédures de caution extérieure n'emportent pas l'adhésion du public ; elles semblent s'opposer à l'attachement du client à une relation personnalisée.

Une clarté accrue de l'offre

Disposer de l'information la plus précise possible sur les solutions techniques envisageables et le résultat de leur mise en œuvre emporte également l'adhésion du public. La moitié des propriétaires interrogés souhaitent que les professionnels proposent des devis à variantes présentant différentes solutions pour les aider à choisir. Ils sont également une majorité à être demandeurs de références de chantiers.

Une facilitation de l'acte d'achat

Etre soulagé au maximum de la charge que représente la rénovation du logement correspond également à une attente majeure des particuliers. La majorité des propriétaires souhaitent ainsi que le professionnel soit compétent pour les conseiller en matière de réduction fiscale et de financement. Les particuliers attendent du professionnel qu'il soit capable de les aider à définir leur projet, qu'il puisse les conseiller en matière de solutions techniques et qu'il puisse coordonner des travaux de nature différente.