



# Image de l'Artisanat

Octobre 2017

**CONTACTS BVA OPINION :**

Guillaume Inigo, Chef de groupe

Paul Cébille, Chargé d'études



# Méthodologie



Recueil

Etude réalisée par l'Institut BVA auprès d'un échantillon de Français interrogés **par Internet** du 2 au 6 octobre 2017



Echantillon

Echantillon de **1000 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus

La représentativité de l'échantillon a été assurée grâce à la méthode des quotas et un redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, CSP de l'interviewé, région de résidence et catégorie d'agglomération

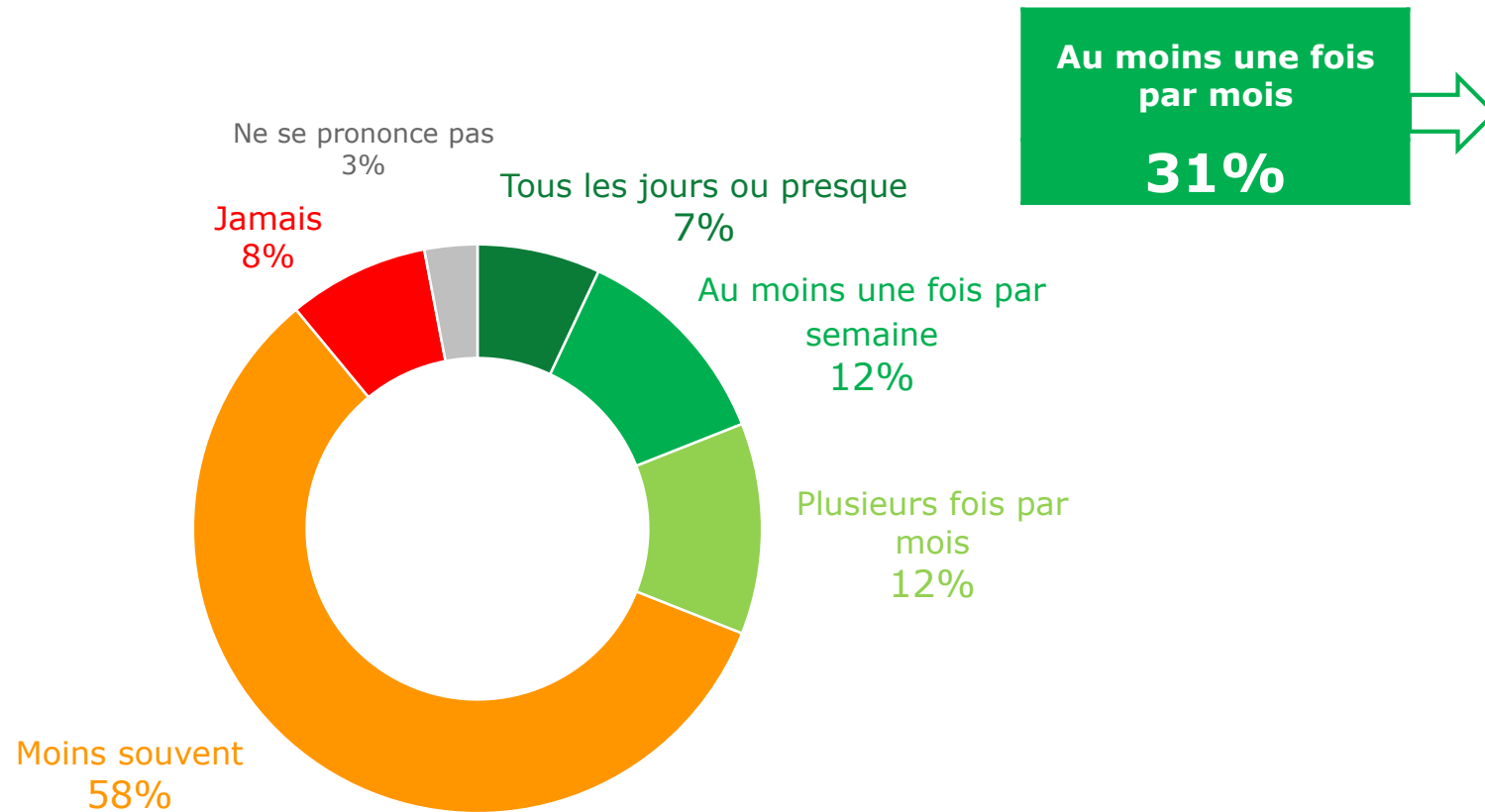
# Relations des Français avec les artisans



# 3 Français sur 10 font très régulièrement appel à des artisans...

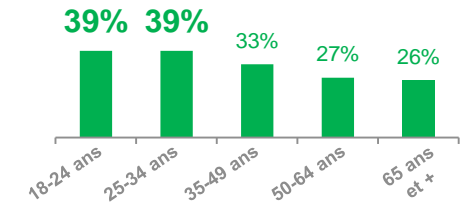
Q4. En ce qui vous concerne, à quelle fréquence faites-vous appel à des artisans ?

Base : à tous (1 000 répondants)



Profil des personnes faisant appel à des artisans au moins une fois par mois

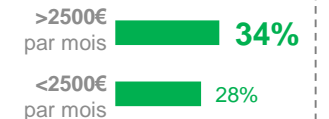
ÂGE



CSP



REVENUS



PRÉSENCE D'ENFANTS



Parents

36%



Non-parents

29%

# ...une grande majorité se sentant proche de certains d'entre eux, principalement leur boucher ou leur coiffeur

**Q5. A titre personnel, vous sentez-vous proche des artisans en général, ou de certains en particulier ?**

Base : à tous (1 000 répondants)

**Q6. Auxquels de vos artisans vous sentez-vous le plus proche ?**

Plusieurs réponses possibles

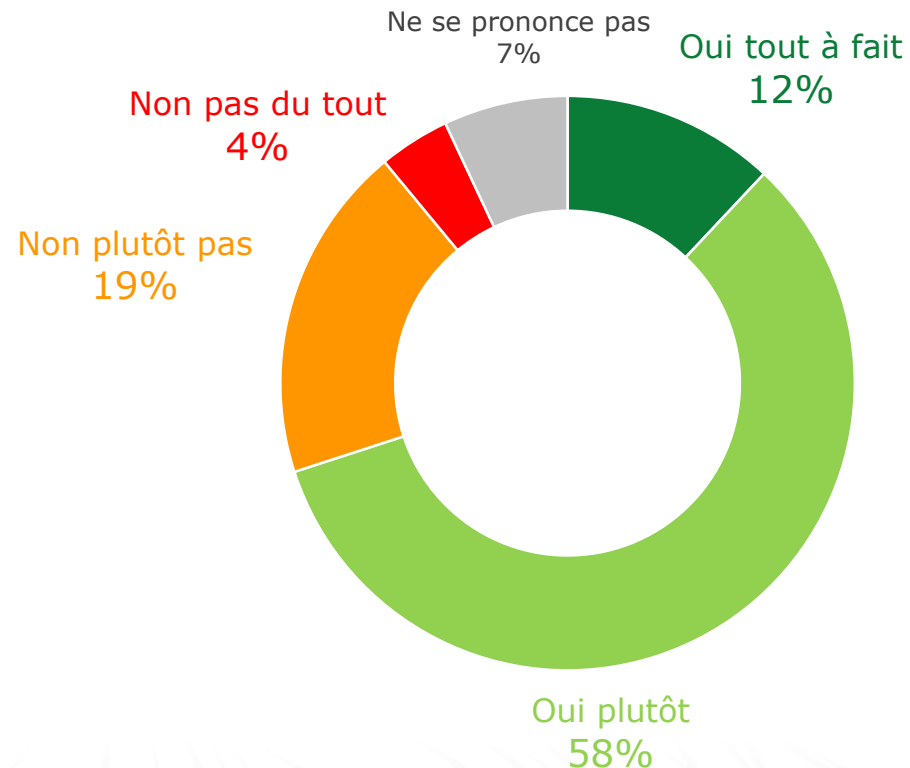
Base : à ceux se sentant tout à fait ou plutôt proches des artisans (698 répondants)

S/T Non

23%

S/T Oui

70%



1 **Boulangier** (78%)

2 **Coiffeur** (58%)

3 **Boucher** (44%)

4 **Pâtissier** (43%)

Maraicher	30%
Fleuriste	28%
Charcutier	27%
Plombier	26%
Fromager	25%
Electricien	24%
Poissonnier	23%
Esthéticienne	20%
Chauffagiste	18%
Cordonnier	16%

Pizzaiolo	15%
Maçon	15%
Peintre	13%
Couvreur	10%
Teinturier-Pressing	9%
Bijoutier-Joillier	8%
Chauffeur de taxi	6%
Imprimeur	4%
Maroquinier	2%
Autres	3%

LE BUREAU DE COM

CONSEIL EN COMMUNICATION



# Image des artisans

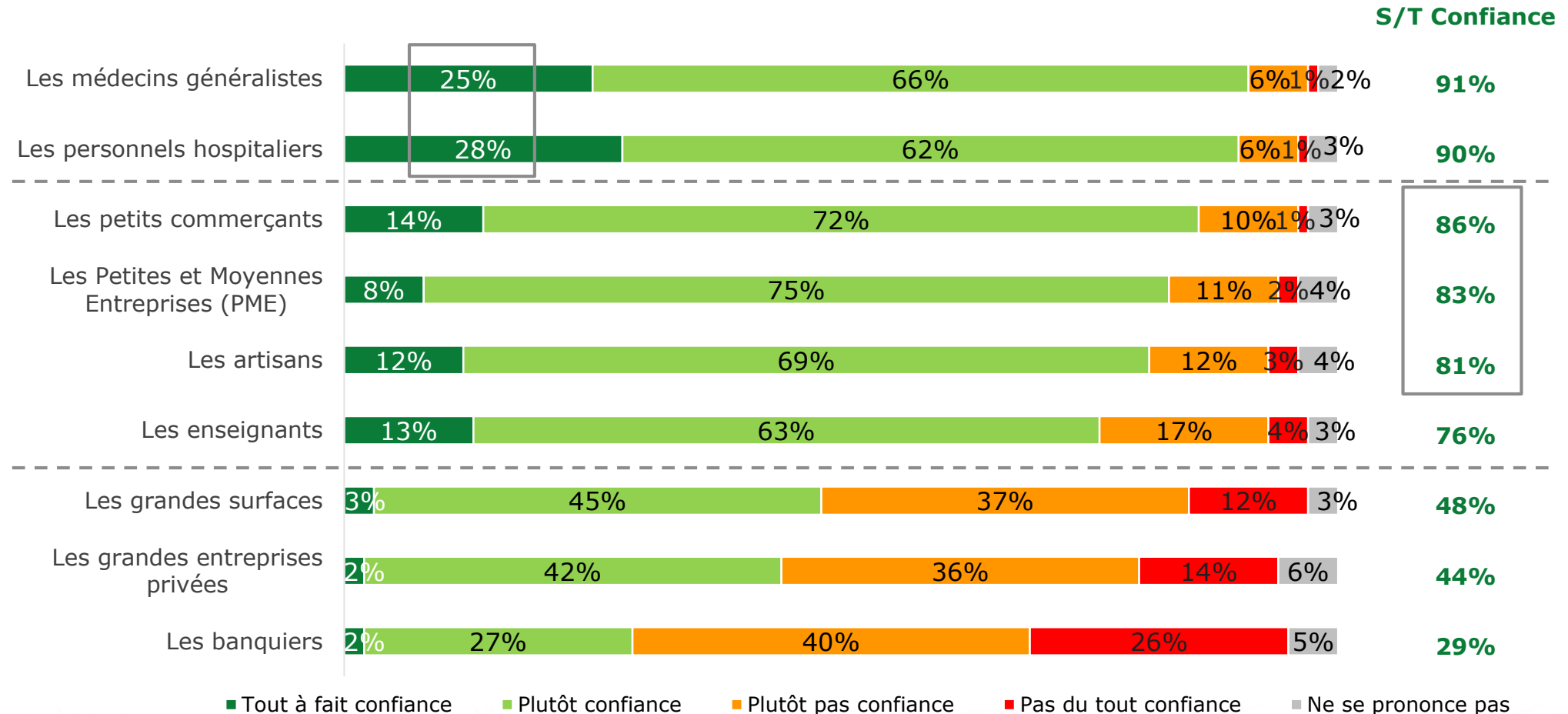




# Le personnel médical et les petites structures économiques, dont les artisans, en tête des acteurs recueillant le plus la confiance des Français

**Q1. Voici un certain nombre de professions ou d'institutions. Pour chacune, diriez-vous que vous lui faites tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance ?**

Base : à tous (1 000 répondants)



# Les artisans bénéficient toujours d'une très bonne image auprès de l'ensemble des Français

Q2. De manière générale, diriez-vous que vous avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise ou très mauvaise opinion des artisans (boulangier, boucher, plombier, fleuriste, maçon, coiffeur...) ?

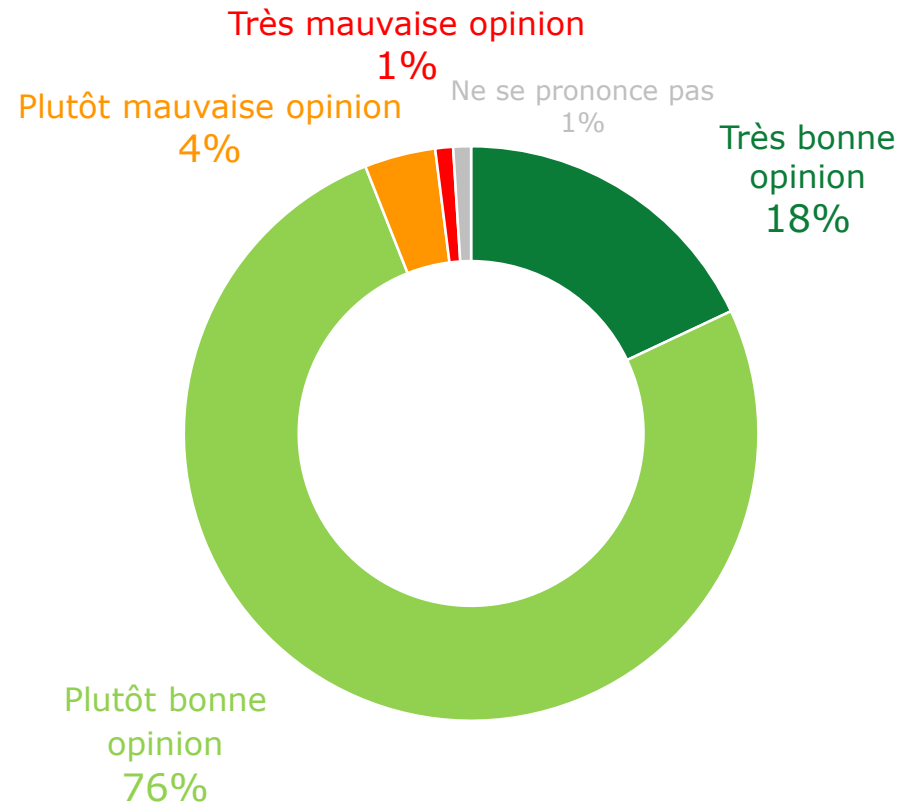
Base : à tous (1 000 répondants)

S/T Mauvaise opinion

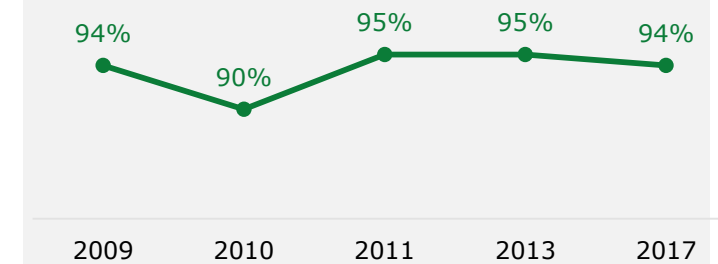
5%

S/T Bonne opinion

94%



RAPPELS S/T Bonne opinion

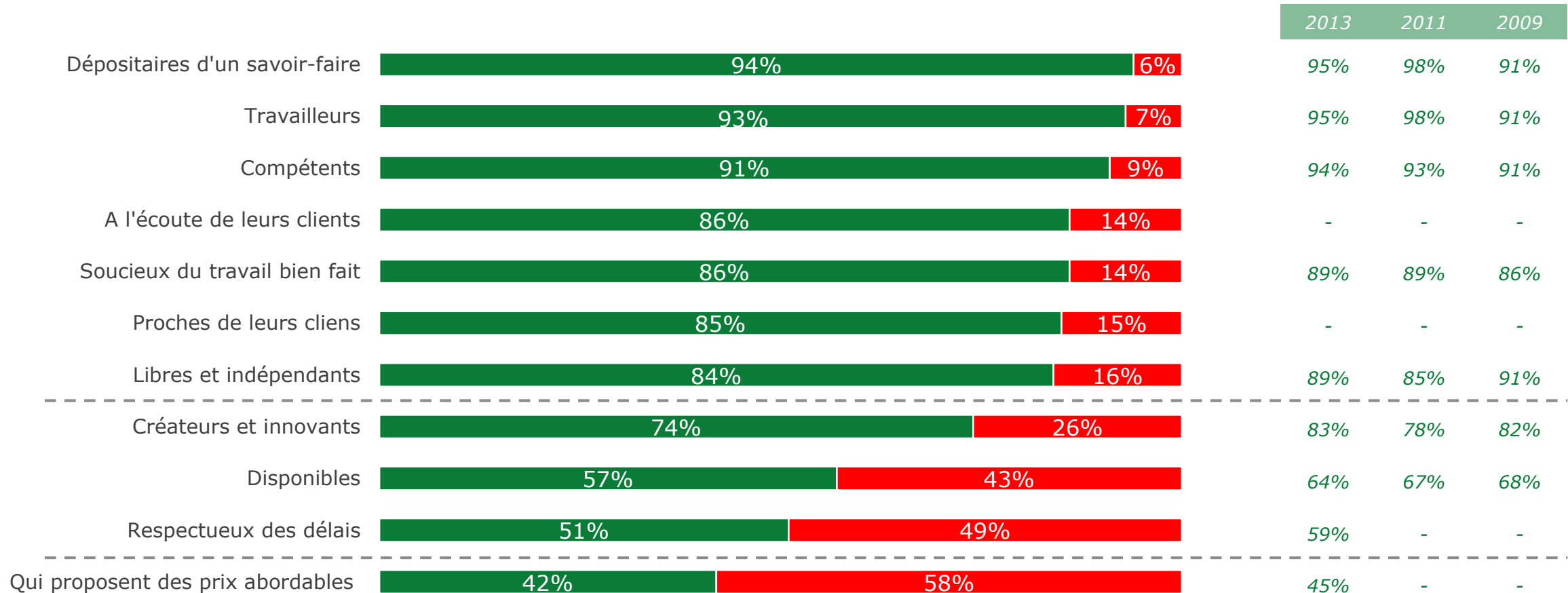




# Les artisans sont principalement perçus comme dépositaires d'un savoir-faire, travailleurs et compétents

**Q3. Pour chacun des termes suivants, indiquez si, selon vous, il s'applique plutôt bien ou plutôt mal aux artisans, d'après l'idée que vous vous en faites ?**

Base : à tous (1 000 répondants)



■ S'applique plutôt bien ■ S'applique plutôt mal

LE BUREAU DE COM  
CONSEIL EN COMMUNICATION

l'artisanat  
Première entreprise de France



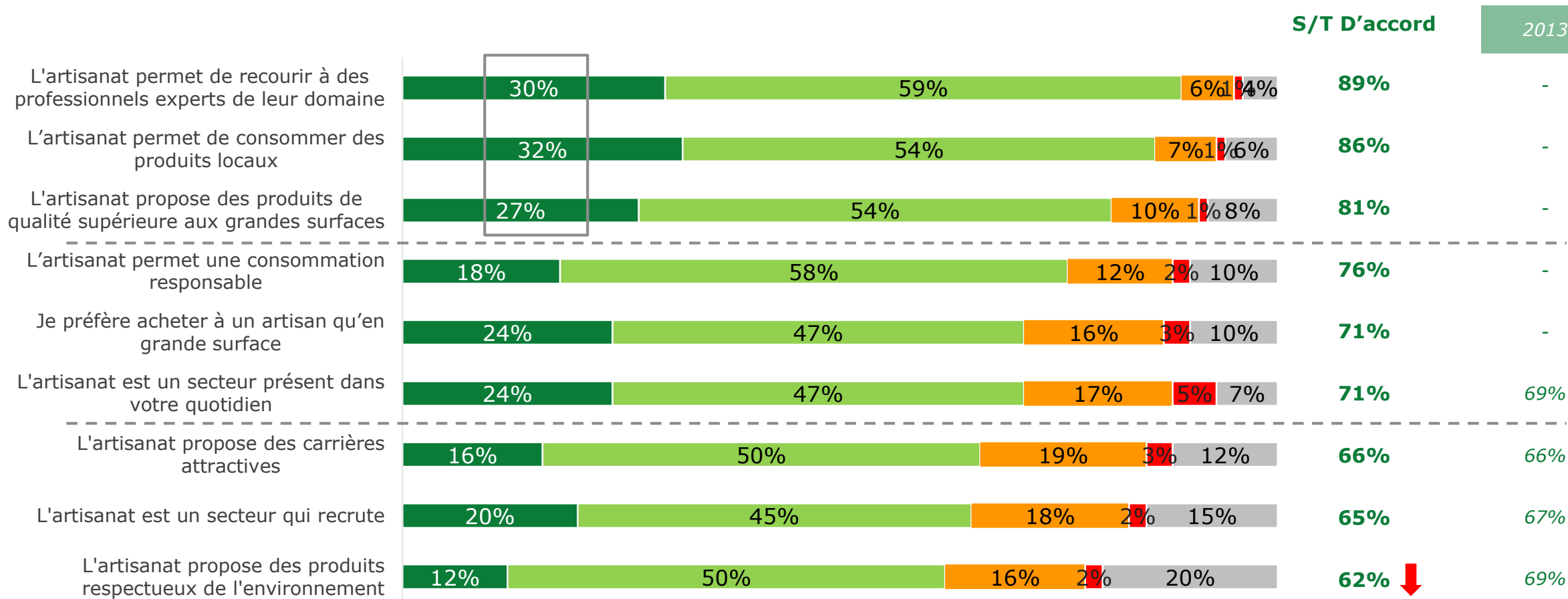
# Importance du secteur de l'artisanat



# Expertise, consommation locale et qualité des produits, plus values de l'artisanat selon les Français

**Q7. Voici différentes opinions au sujet de l'Artisanat. Pour chacune d'entre elles, indiquez si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.**

Base : à tous (1 000 répondants)



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Ne se prononce pas

LE BUREAU DE COM  
CONSEIL EN COMMUNICATION

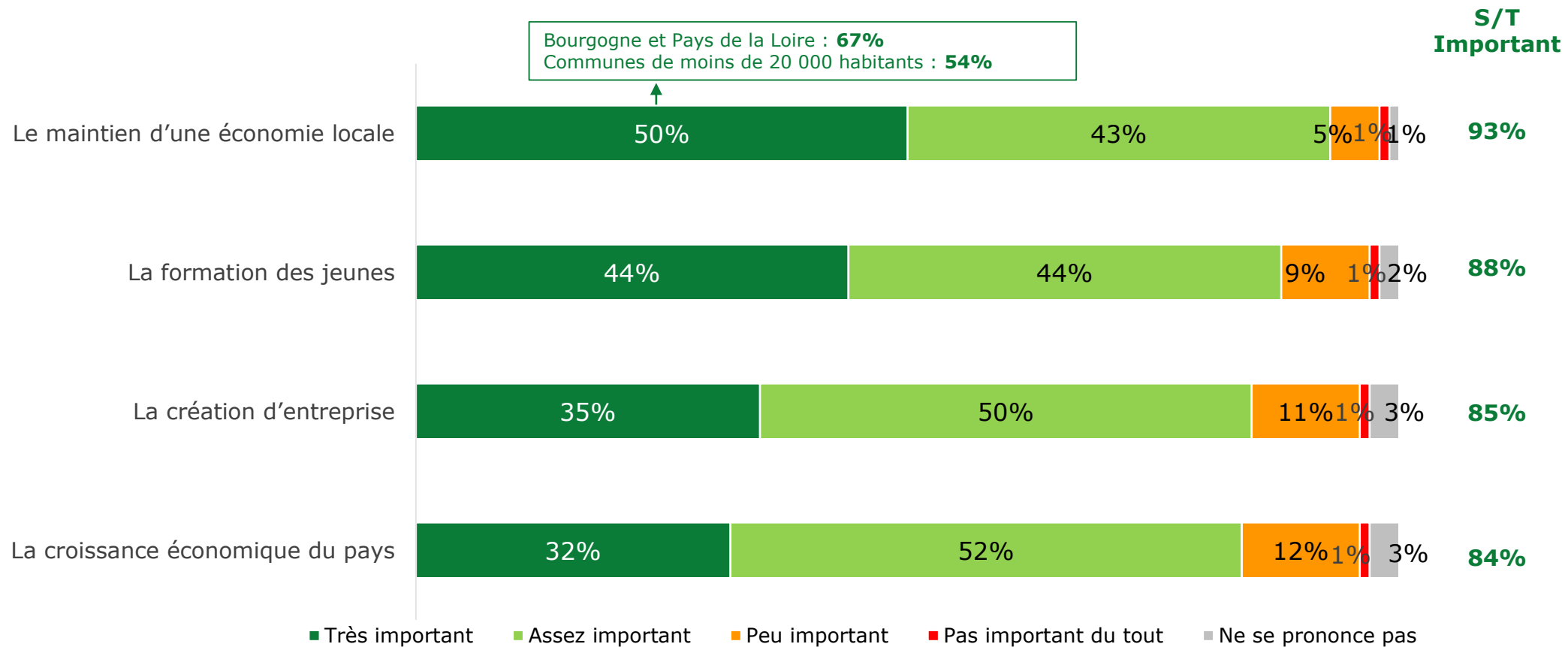
l'artisanat  
Première entreprise de France



# L'artisanat, un secteur perçu comme très important pour l'économie, au local comme au national

**Q8. Pensez-vous que l'artisanat joue un rôle très important, assez important, peu important ou pas important du tout en ce qui concerne... ?**

Base : à tous (1 000 répondants)



# L'artisanat comme perspective professionnelle



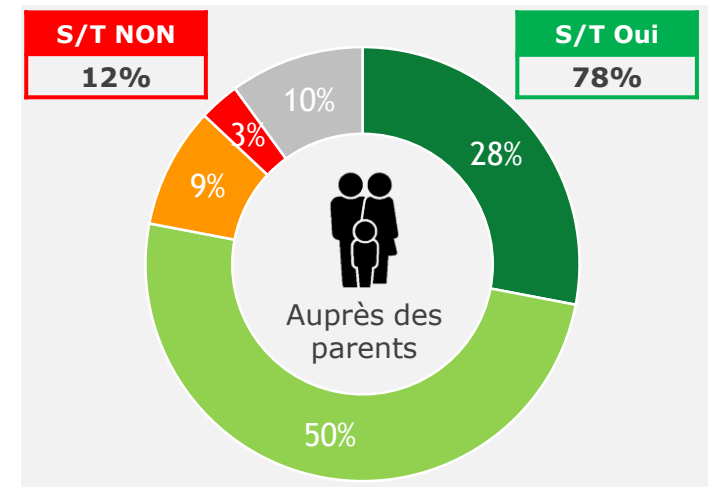
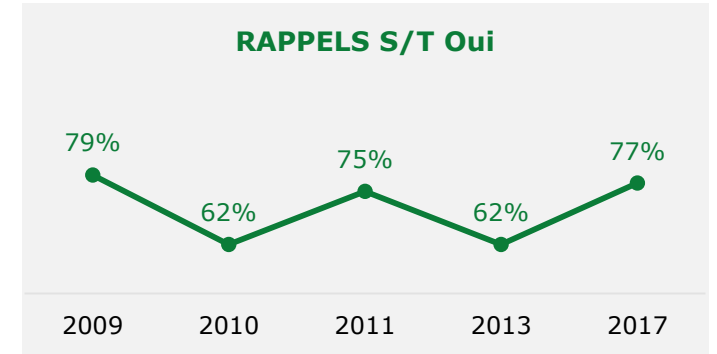
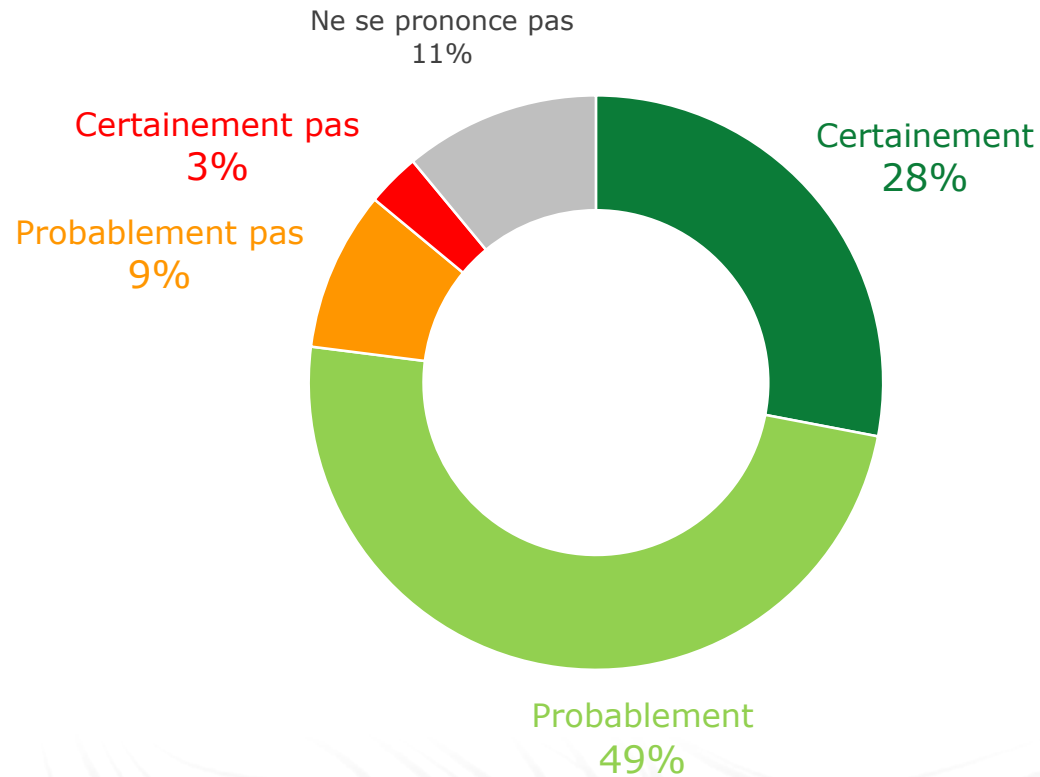
# Près de 8 Français sur 10 conseilleraient de choisir l'apprentissage pour devenir artisan

**Q9. Vous personnellement, conseilleriez-vous à l'un de vos enfants ou à un proche de choisir l'apprentissage pour devenir artisan ?**

Base : à tous (1 000 répondants)

**S/T Non**  
**12%**

**S/T Oui**  
**77%**



# L'Artisanat, un secteur dans lequel une majorité de Français pourrait travailler s'ils en avaient la possibilité, notamment les plus fragiles sur le marché du travail

**Q10. Si on vous en offrait la possibilité, travailleriez-vous ou vous reconvertiriez-vous dans le secteur de l'Artisanat ?**

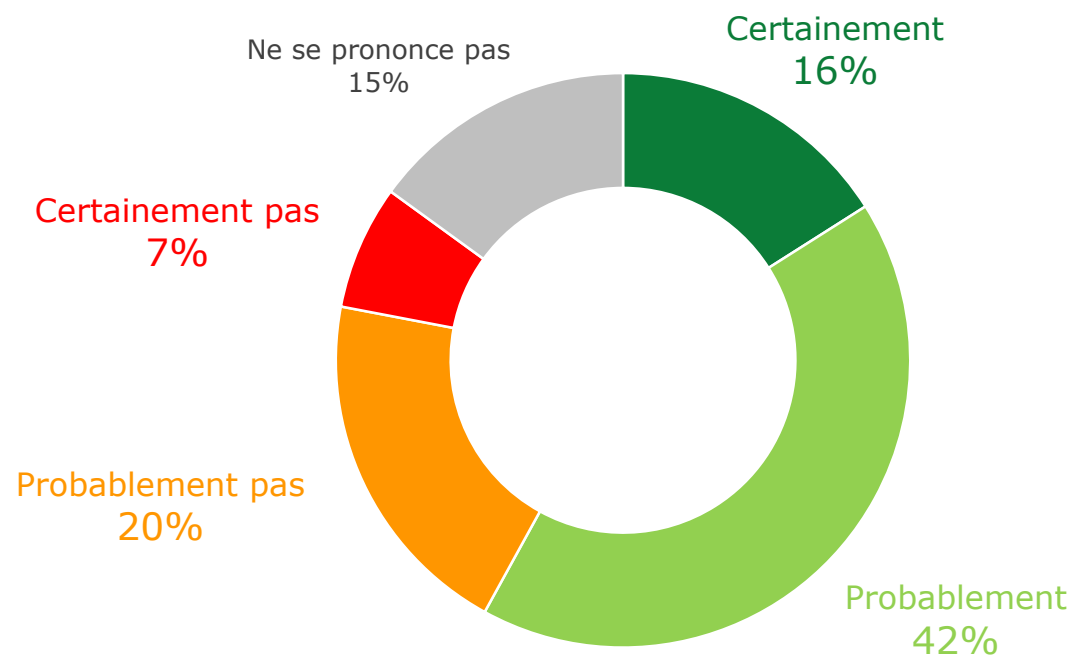
Base : à tous (1 000 répondants)

**S/T Non**

**27%**

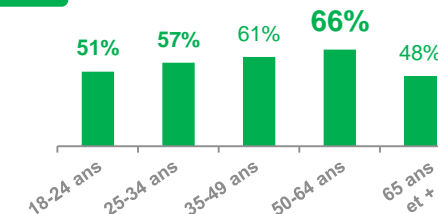
**S/T Oui**

**58%**



**Profil des personnes pouvant envisager de travailler dans le secteur de l'Artisanat**

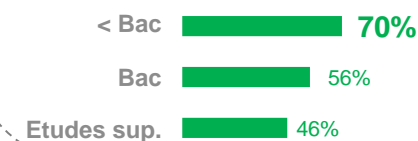
**ÂGE**



**CSP**



**NIVEAU DE DIPLOME**





# Principaux résultats



# Principaux résultats

## 1. L'artisan, un acteur important de **proximité** pour les Français

**Pour 71% des Français l'artisanat est un secteur présent dans leur quotidien**, la quasi-totalité faisant appel, plus ou moins régulièrement, à des artisans (89%).

- Plus précisément, 31% y font appel plusieurs fois par mois, notamment les moins de 35 ans ou les parents d'enfants mineurs...
- ...mais **le critère le plus déterminant semble être la situation sociale** : 41% des cadres et indépendants ont recours à un artisan plusieurs fois par mois contre seulement 24% des ouvriers et 26% des retraités.
- Plus globalement 93% des répondants estiment que **l'artisanat joue un rôle important dans le maintien d'une économie locale, notamment pour les habitants de communes rurales** (96%).

En plus d'une fréquence de contact importante, une relation de proximité s'instaure régulièrement entre l'artisan et le consommateur. Globalement, près de 9 Français sur 10 estiment que les artisans sont à l'écoute (86%) et proches (85%) de leurs clients, **70% déclarant même se sentir proche à titre personnel d'un artisan.**

- Certaines populations déclarent davantage être proche d'un artisan, notamment les plus âgés (65 ans et plus : 77%) et les résidents dans les communes les plus petites (moins de 20000 habitants : 76%).
- Dans le détail, c'est d'abord avec son boulanger (78% des citations) ou son coiffeur (58%) que le consommateur se sent le plus proche.

Cette proximité et les liens créés par des interactions régulières permettent aux artisans de bénéficier d'une très bonne popularité : **94% des Français disent avoir une bonne opinion des artisans.**

# Principaux résultats

## 2. Une confiance accordée aux artisans basée sur leur **expertise**, leur **savoir-faire** et la **qualité** de leurs produits

Au-delà de la proximité existante avec les artisans, **les Français reconnaissent en eux une véritable expertise et une qualité de produits et services, socle de la confiance importante qui leur est accordée.**

En effet, lorsque l'on demande aux Français s'ils accordent leur confiance aux artisans, plus de 8 sur 10 répondent positivement (81%).

- Cités en premier lieu, les personnels de santé, médecins généralistes (91%) ou personnels hospitaliers (90%), sont les acteurs bénéficiant le plus de la confiance des répondants...
- ...suivent ensuite les « petits » acteurs économiques, commerçants (86%), PME (83%) et artisans (81%).
- Notons enfin que seuls 48% des Français déclarent avoir confiance dans les grandes surfaces.

**Autour de 9 Français sur 10 estiment que l'artisanat permet de recourir à des professionnels experts de leur domaine (89%),** les artisans étant perçus comme dépositaires d'un savoir-faire (94%), travailleurs (93%) et compétents (91%).

Cette expertise reconnue par les Français et l'impression d'avoir à faire à des artisans soucieux du travail bien fait (86%) structurent l'opinion globalement admise de **pouvoir bénéficier de produits et services de qualité.**

- Pour une large majorité de Français, **l'artisanat permet d'avoir une consommation responsable (76%),** notamment en donnant l'occasion de consommer des produits locaux (86%) et respectueux de l'environnement (62%).
- Ainsi, **plus de 8 Français sur 10 estiment que l'artisanat propose des produits de qualité supérieure aux grandes surfaces (81%),** 71% déclarant même préférer acheter à un artisan qu'à une grande surface.
- Toutefois, cette qualité a un coût : **seuls 42% des Français estiment que les artisans proposent des prix abordables.**

# Principaux résultats

## 3. L'artisanat, secteur majeur de l'économie

Les Français sont tout à fait conscients de l'importance de l'artisanat en matière économique. Rappelons qu'avec plus d'un million d'entreprises, l'artisanat occupe près de 12% de la population active française.

Ainsi pour plus de 8 Français sur 10 **l'artisanat joue un rôle important dans la création d'entreprises** en France (85%), et plus globalement **dans la croissance économique du pays** (84%).

Malgré un contexte économique difficile, 65% des Français estiment **que l'artisanat est un secteur qui recrute**, proposant des carrières attractives (66%). D'ailleurs, s'ils en avaient la possibilité, **58% des Français déclarent qu'ils pourraient travailler dans le secteur de l'artisanat**.

- La lecture détaillée de ces résultats permet d'identifier **les populations les plus fragiles sur le marché du travail comme davantage susceptibles d'envisager une telle reconversion** : les moins diplômés (< Bac : 70%), les plus âgés des actifs (50-64 ans : 66%) et les ouvriers (65%).
- Notons en revanche que **deux populations**, pourtant en plus grande difficulté en matière d'emploi que la moyenne des Français, **ne suivent pas ce mouvement** : les femmes (55% contre 60% des hommes) et les jeunes (18-24 ans : 51%).

Le fait que les 18-24 ans soient moins enclins à envisager de se tourner vers le secteur de l'artisanat dénote peut-être d'**un certain déficit de proximité entre l'artisanat, comme débouché économique, et cette population**.

- Si les parents sont majoritairement convaincus que l'artisanat joue un rôle important dans la formation des jeunes (88%) et déclarent qu'ils pourraient conseiller l'apprentissage pour devenir artisan à un enfant ou un proche (78%)...
- ...les moins de 25 ans se projettent nettement moins que la moyenne des Français dans le secteur : seuls 53% estiment que c'est un secteur qui recrute et 52% qu'il propose des carrières attractives.

# POUR CONCLURE

1

**L'artisanat est réellement perçu comme un acteur important de proximité par les Français...**

- ...autant pour son rôle dans le maintien d'une économie locale,
- que pour la relation créée avec les consommateurs, moteur de lien social de proximité

**Mais** la fréquence d'appel aux services d'artisans semble corrélée à la situation sociale des Français, **les plus modestes y ayant moins recours.**

2

**Une relation artisan/consommateur basée sur la reconnaissance du savoir-faire et de l'expertise des professionnels...**

- ...garantissant une qualité de produits et services indéniables,
- structurant de la confiance importante accordée aux artisans

**Mais** la reconnaissance de la qualité des produits et services proposés implique **la perception d'un coût pas toujours abordable.**

3

**Un rôle dans l'économie du pays salué...**

- ...tant pour les débouchés que l'artisanat propose,
- que pour son rôle de transmission et de formation des jeunes

**Mais** si les parents d'enfants mineurs semblent convaincus de l'intérêt de l'artisanat en matière de carrière et de débouchés futurs, **les plus jeunes méritent davantage d'être convaincus par les opportunités** offertes afin de se projeter professionnellement dans ce secteur.

Tout en continuant à **capitaliser sur les point forts** de l'artisanat identifiés par cette enquête, il pourrait être intéressant d'**appuyer une partie de la communication du secteur sur les deux points suivants** :

1. Toucher **davantage les jeunes**, afin de réussir à **les informer directement sur les perspectives** offertes par l'artisanat et susciter davantage de vocations
2. Rassurer les Français **sur le coût des produits et services** de l'artisanat...
  - ...soit en les convaincant que **les prix ne sont pas plus élevés que chez leurs concurrents**, d'autant plus que l'artisanat bénéficie d'un sérieux avantage en termes d'image par rapport aux grandes surfaces
  - ...soit en faisant passer le message que **la qualité a un coût**, message porteur dans un contexte de sensibilisation de l'opinion à la consommation responsable et locale.

# DIFFERENCES DE PERCEPTION PARENTS / 18-24 ANS



Bonne opinion à l'égard des artisans (Q2)	<b>94%</b>	<b>95%</b>
Susceptibilité de travailler dans le secteur de l'Artisanat (Q10)	<b>64%</b>	<b>51%</b>
L'artisanat propose des carrières attractives (Q7)	<b>64%</b>	<b>52%</b>
L'artisanat est un secteur qui recrute (Q7)	<b>66%</b>	<b>53%</b>