



Synthèse de l'étude sur les Métiers de la Réparation en Région Centre

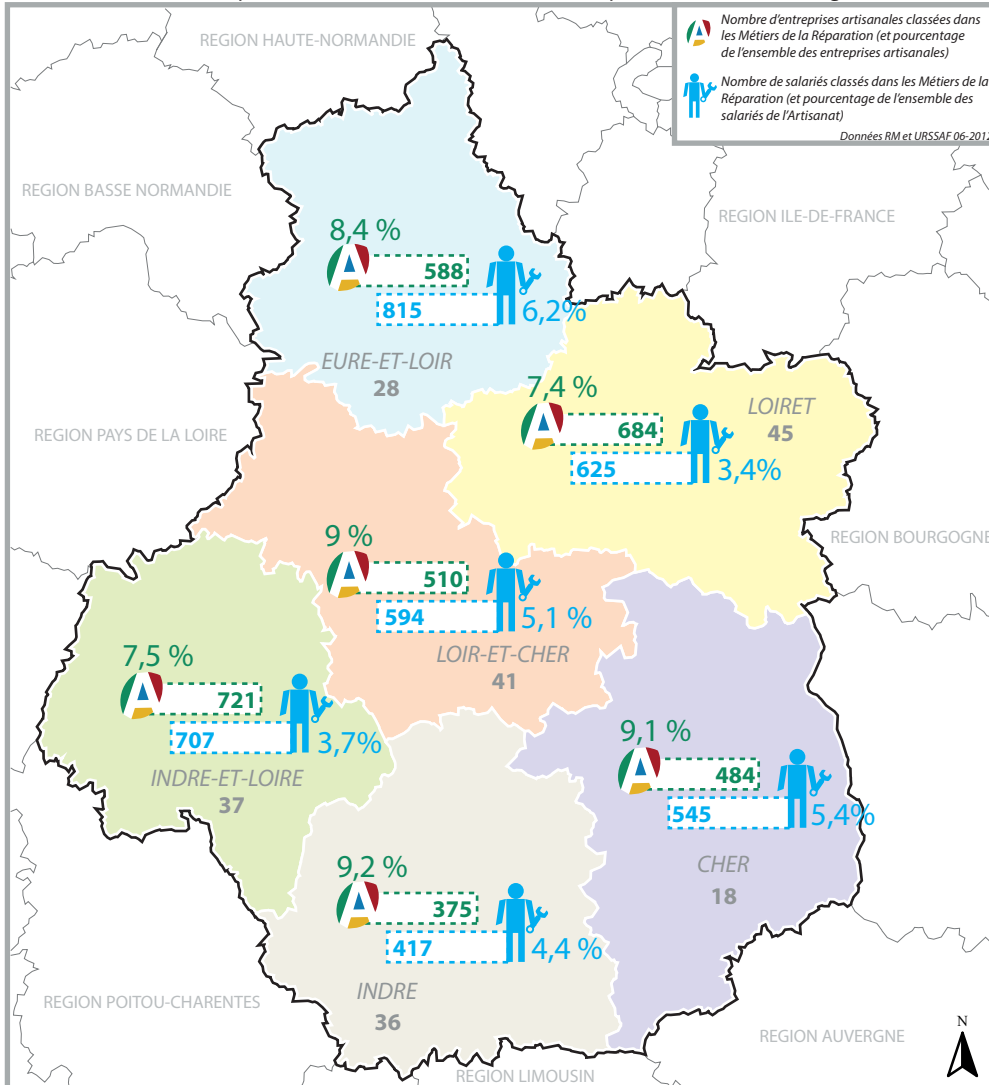
2013



Définition de l'activité de Réparation :

« Réparation à la demande du consommateur consistant à remettre en état un produit en vue d'en allonger la durée de vie »

Métiers de la Réparation : nombre de salariés et d'entreprises artisanales en Région Centre



LES ENTREPRISES REPARATRICES

Le Répertoire des Métiers dénombre 3.447 établissements et 3.362 artisans pouvant réaliser des prestations de réparations en Région Centre. Ils représentent 8% de l'ensemble des entreprises artisanales enregistrées sur le territoire régional (40.921 entreprises en juin 2012). Ces données illustrent l'importance de l'activité de réparateur malgré l'évolution supposée des comportements des consommateurs.

Implantation :

Une approche purement géographique de l'implantation de ces entreprises indique une plus forte densité dans le Cher, l'Indre et le Loir-et-Cher. Dans ces départements, ces activités représentent 9% ou plus des artisans du département.

Métiers :

Les professions les plus représentées dans les « Métiers de la Réparation » sont les fabricants de meubles (466), les mécaniciens agricoles (281), les réparateurs d'ordinateurs (379), et les couturiers (187). Ces deux dernières spécialités font d'ailleurs partie des métiers qui ont attiré de nombreux auto-entrepreneurs ces dernières années. D'autres spécialités sont très peu représentées, à l'image des luthiers (28), et des facteurs d'orgues (5) ou encore des selliers (27). Ils sont présents sur des marchés que l'on peut qualifier de « niche », pour une clientèle peu nombreuse mais qui a toujours besoin des services de ces artisans hautement qualifiés.

A noter : dans la nomenclature de l'Artisanat, les métiers de la réparation sont rattachés soit au domaine de la Fabrication, soit à celui des Services.

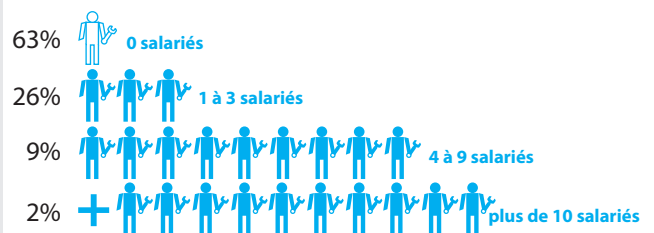
LES SALARIES

Pour rappel, la Région Centre compte 40.921 artisans et 81.260 salariés. Environ la moitié des artisans sont employeurs, ce qui représente 19.120 personnes. Le nombre moyen de salariés par entreprise est de 2.

L'analyse des données URSSAF livre une estimation du nombre de salariés des entreprises réparatrices, soit 3.703 salariés pour 3.362 artisans. Les salariés de la Réparation représentent 4,6% de l'ensemble des salariés de l'Artisanat.

Un tiers des artisans-réparateurs sont employeurs (37%). Ce chiffre est inférieur à l'ensemble de l'Artisanat régional et l'effectif moyen est également plus faible : 1,1 selon ces données URSSAF.

Nombre de salariés dans les entreprises réparatrices



Source : enquête CRMA

Méthodologie :

Etude réalisée par la Chambre Régionale de Métiers et d'Artisanat du Centre et le réseau des Chambres de Métiers et d'Artisanat Départementales.

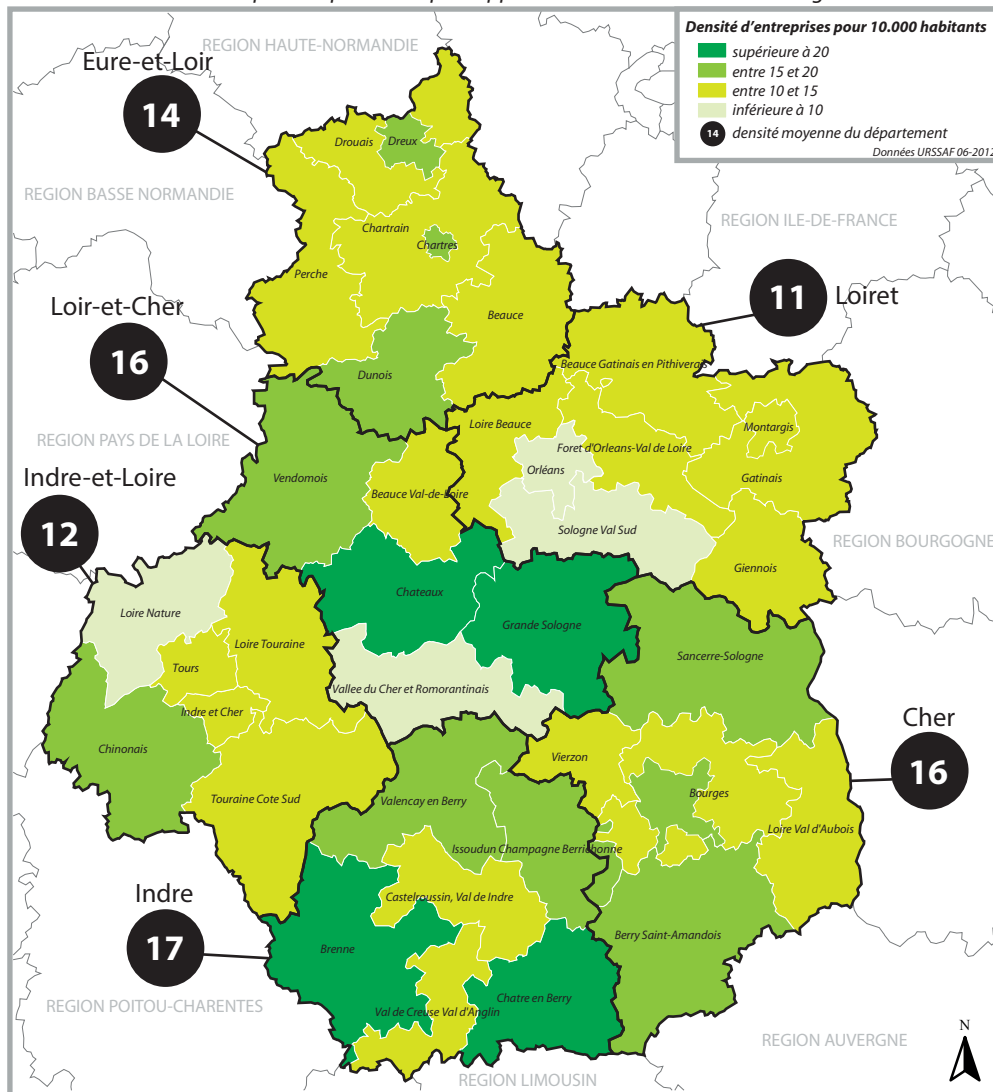
Les résultats obtenus proviennent de l'enquête par questionnaire réalisée en novembre-décembre 2012. Le questionnaire a d'ailleurs été expérimenté dans un premier temps par la CMA d'Eure-et-Loir avant de servir à l'enquête régionale.

Au total, 3.447 entreprises ont reçu le questionnaire par voie postale. La CRMA a traité 360 questionnaires valides, ce qui correspond à 10% des entreprises sollicitées.

Partenaire technique : URSSAF Centre
Partenaires financiers : L'Etat, l'Ademe, le Conseil Régional du Centre et l'Union Européenne (FEDER)



Densité d'entreprises réparatrices par rapport au nombre d'habitant en Région Centre



LA DENSITE D'ENTREPRISES

La densité moyenne d'entreprises en Région Centre est de 14 entreprises pour 10.000 habitants.

L'analyse géographique de la densité d'entreprises fait apparaître plusieurs éléments remarquables.

À l'échelle départementale, il y a une plus forte densité d'entreprises dans trois départements en particulier. Le Cher (16), l'Indre (17), et le Loir-et-Cher (16) sont nettement au dessus de la moyenne régionale. Par opposition, les trois départements les plus urbanisés, l'Eure-et-Loir (14), l'Indre-et-Loire (12) et le Loiret (11) font apparaître un indice plus faible.

De surcroît, en observant la densité d'entreprises dans chaque pays, la distinction entre espaces ruraux et urbains est nette.

Il y a une forte concentration dans des territoires faiblement peuplés comme la Grande Sologne, la Brenne ou la Châtre en Berry (moins de 30.000 habitants). A l'inverse, les Pays de Sologne Val Sud, de la Vallée du Cher et Romorantinais, ainsi que de Loire Nature cumulent faible densité de population et faible densité d'artisans réparateurs.

LE CHIFFRE D'AFFAIRES

Selon l'enquête réalisée par la CRMA Centre, le chiffre d'affaires de ces entreprises est issu à 56% de l'activité Réparation. De plus, 39% du chiffre d'affaires provient de l'activité vente. Les activités de Service Après-Vente (SAV) et de Location présentent moins dans le chiffre d'affaires, avec respectivement 4 et 1%. Pour l'activité de SAV, le faible pourcentage de chiffre d'affaires ne reflète évidemment pas le temps consacré à cette activité. Le prix d'achat inclut cette prestation et ne génère pas de chiffre d'affaires supplémentaires après la vente pendant la période couverte par la garantie, qu'elle ait été réalisée directement par l'artisan ou par une autre entreprise.

L'enquête indique qu'il est plutôt rare qu'une entreprise réparatrice fasse son chiffre d'affaires grâce à la seule activité réparation. Il y a principalement deux profils existants au sein des entreprises-réparatrices :

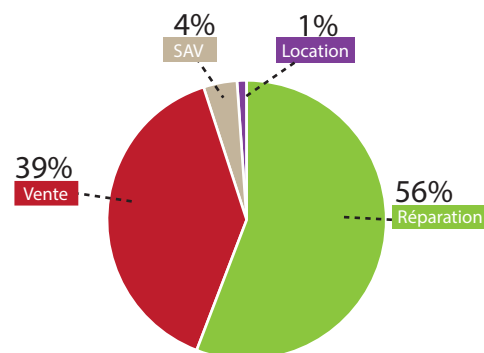
D'une part, les entreprises ayant une activité réparation très forte (61% des entreprises enquêtées ont un chiffre d'affaires « Réparation » supérieur à 50% du total). Il s'agit principalement d'entreprises exerçant dans le secteur des Services (ex: cordonnerie). Ces entreprises ont une activité de vente très modeste.

D'autre part, les entreprises avec une activité de vente très forte (23% des entreprises enquêtées ont un chiffre d'affaires « Vente » supérieur à 50% du total). Ce sont des entreprises exerçant surtout dans le secteur de la Fabrication (ex: bijouterie). Ces entreprises ont une activité de réparation très faible.

D'après l'étude, 44% des entreprises-réparatrices réalisent moins de 50.000 € de chiffre d'affaires. Pour 18% d'entre elles, il est compris entre 50.000 et 99.999 € et pour 14% entre 100.000 et 199.999 €. Enfin, près d'un quart des entreprises dépassent le seuil des 200.000 € annuels.

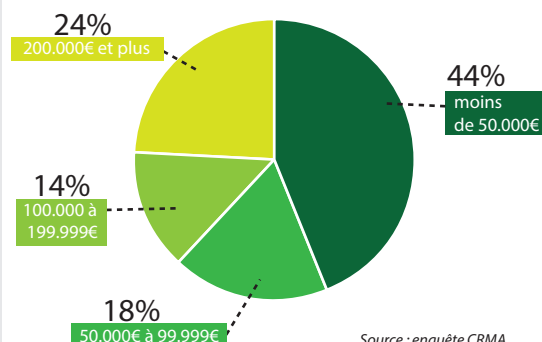
Une analyse plus détaillée révèle de très fortes disparités existantes entre les métiers. Dans la tranche inférieure de chiffre d'affaires, les activités telles que les ateliers de retouches, la fabrication de vêtements féminins sur mesure, ou la réparation d'ordinateurs sont présentes. Dans la tranche supérieure de chiffre d'affaires les activités de réparation d'appareils électroménagers, de réparation de matériels agricoles, ou de réparation d'articles de bijouterie sont fréquemment recensées.

Répartition du chiffre d'affaires par activité



Source : enquête CRMA

Répartition par tranche de chiffre d'affaires



Source : enquête CRMA

L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITE SUR LES TROIS DERNIERES ANNEES

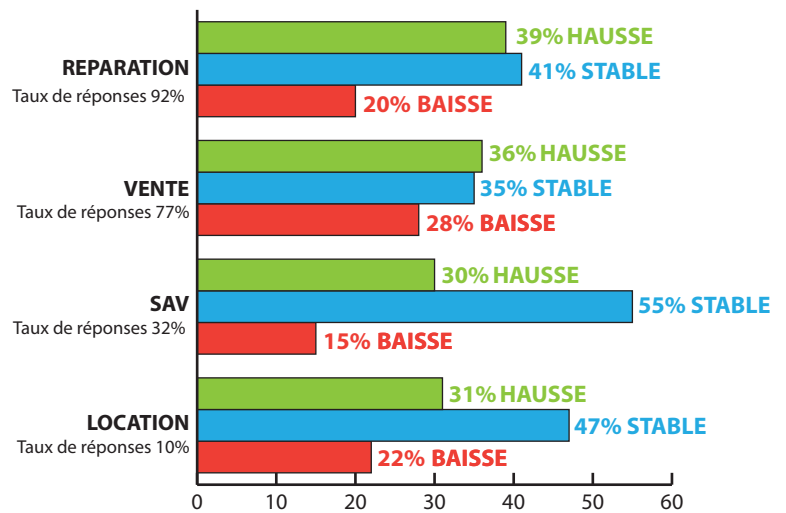
Les résultats de l'enquête témoignent d'une perception positive des artisans quant à l'évolution récente de leur activité de réparation pure. En premier lieu, 39% des artisans ont enregistré une hausse dans ce domaine au cours des trois dernières années. Pour 41% des artisans, la stabilité prédomine. Ces deux chiffres représentent 80% des artisans enquêtés, et seuls 20% des artisans ont connu un recul de leur volume d'affaires.

Interrogés sur l'évolution de leur chiffre d'affaires « Vente » depuis trois ans, 71% des entreprises réparatrices estiment qu'elles ont observé soit une hausse soit une stabilité de leur activité de vente, malgré l'impact de la crise économique. Seules 28% des entreprises affirment avoir constaté une baisse de leur activité de vente.

Face à un contexte économique difficile, certains consommateurs font plus souvent appel aux artisans-réparateurs avec l'objectif de réaliser des économies. La dynamique actuelle semble donc être la suivante : « moins d'achats et davantage de réparations ».

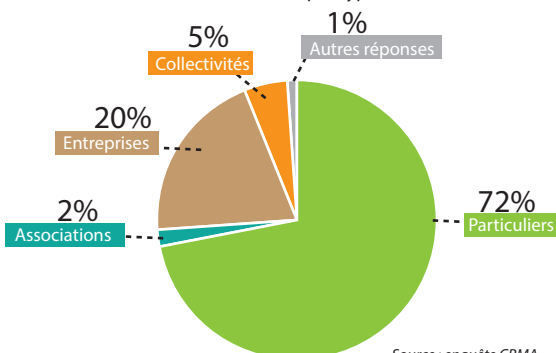
L'activité de service après-vente semble elle-aussi plutôt bien résister à la crise, néanmoins il s'agit d'une activité très secondaire à l'image de l'activité location.

Evolution du chiffre d'affaires pour l'ensemble des entreprises réparatrices



Source : enquête CRMA

Part du chiffre d'affaires par type de clientèle



Source : enquête CRMA



91% des artisans-réparateurs estiment que la clientèle est majoritairement composée de clients fidèles. Leurs services sont plus sollicités par les tranches d'âge les plus âgées.

LA CLIENTELE DES ARTISANS REPARATEURS

Selon les artisans interrogés, leur clientèle se compose à la très large majorité de particuliers (72 % de la clientèle des artisans-réparateurs). Ce type de clientèle est particulièrement représenté pour les activités retouche de vêtements (90%), cordonnerie (89%), réparation de produits électroniques grand public (88%) et réparation de sièges (89%).

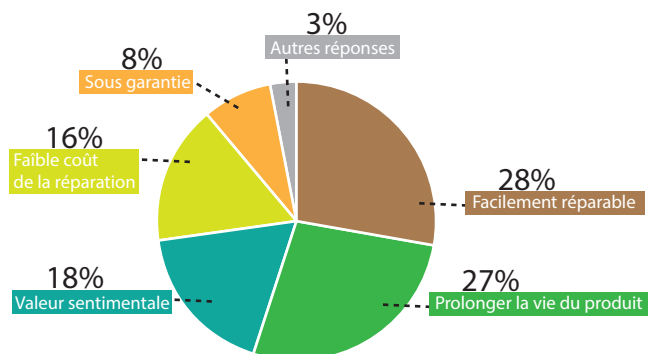
En deuxième position, les entreprises apportent en moyenne 20% du chiffre d'affaires. Ce taux est supérieur pour les artisans spécialisés dans les équipements de communication (65%), dans les matériels électriques (59%), ou dans les ordinateurs et périphériques (34%). Certains domaines sont par définition liés à une clientèle spécifique. Ainsi, 50% du chiffre d'affaires est réalisé avec des exploitants pour les réparateurs de matériels agricoles.

Les commandes des collectivités territoriales s'adressent tout particulièrement à des artisans disposant de compétences uniques. L'exemple des artisans d'Art est significatif. Le secteur public représente notamment 44% de la clientèle des réparateurs de vitraux (ex: monuments historiques, églises, châteaux).

POURQUOI FAIT-ON APPEL À UN ARTISAN ?

Les principales raisons qui incitent les clients à réparer un produit sont la volonté de prolonger la vie du produit (27% des réponses) et la facilité de l'intervention (28% des réponses). Pour que les clients fassent réparer leurs produits, il faut que l'écart de coût entre le prix du produit neuf et celui de l'acte de réparation décourage l'achat d'un produit neuf. De ce fait, les réparations lourdes sur un produit se révèlent bien souvent dissuasives, par exemple pour les gros appareils électroménagers et électroniques.

Dans 18% des cas, la valeur sentimentale accordée à certains biens est mentionnée par les artisans-réparateurs (mobilier ancien, bijoux). À peine 16% des artisans mentionnent le faible coût des réparations, c'est d'ailleurs une problématique forte dans le manque d'attractivité de l'offre de réparation et cela malgré la crise économique. Le prix d'achat de certains articles produit en grande série invite à la comparaison avec le prix de la réparation. Dans certaines situations, les ménages sont aussi contraints de différer leurs demandes de réparation pour limiter les dépenses.



Source : enquête CRMA

POURQUOI RENONCE T-ON À FAIRE REPARER UN PRODUIT ?

Lorsque les artisans ont été interrogés sur les raisons qui poussent les clients à ne pas faire réparer un produit, ils évoquent deux problématiques distinctes :

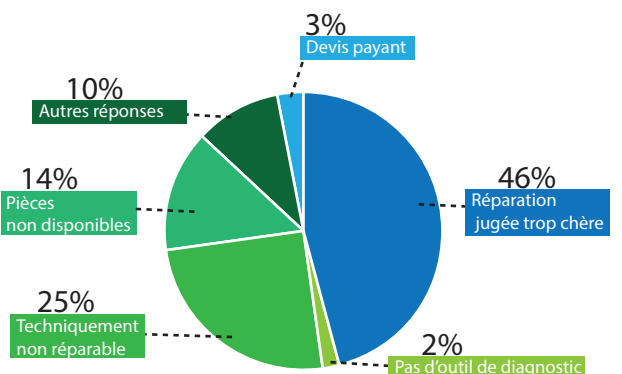
L'aspect technique, qui se traduit ainsi pour le client :

-> « l'artisan peut-il réparer mon produit ? »

L'aspect financier, qui correspond à la question suivante :

-> « le coût de réparation me paraît-il excessif ? »

Concernant l'aspect technique, on inclut dans cette typologie les produits techniquement non réparables (25% des réponses), l'absence de pièces de rechange disponibles (14%) et d'outils de diagnostic (2%). Dans l'aspect financier, il y a d'une part le coût de la réparation jugée trop chère (46%) et de l'autre le devis payant (3%). Au delà des aspects techniques et financiers, de nombreux artisans ont évoqué la méconnaissance par le grand public de la possibilité d'offrir une nouvelle vie à de nombreux produits (ex: téléphones portables, ordinateurs, chaussures, objets d'Art).



Source : enquête CRMA

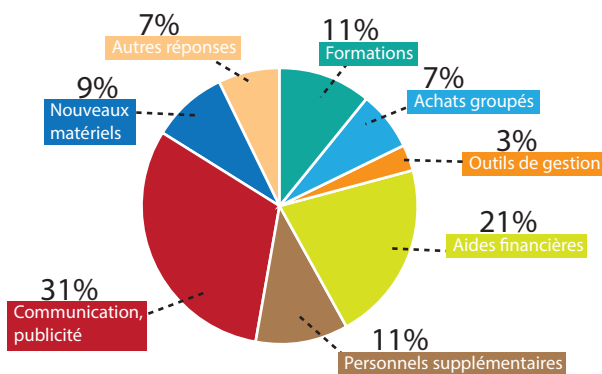
LES BESOINS DES ARTISANS POUR DEVELOPPER LEURS ENTREPRISES

Parmi les besoins cités par les artisans-réparateurs, la principale demande porte sur la communication et la publicité. Près d'un tiers d'entre-eux (31%) estiment qu'ils ont un réel besoin de rendre plus visible l'ensemble de leurs activités. Les options suggérées par les artisans vont de la diffusion de prospectus à la création d'un site internet, en passant par les espaces publicitaires dans les journaux.

Au-delà de la problématique de la communication, d'autres pistes sont abordées. Ainsi, 21% des artisans demandent des aides financières pour faire face au contexte économique difficile mais aussi pour investir dans leur entreprise. Les investissements sont envisagés au sens large, aussi bien pour le développement des ressources humaines (11%), que de la réalisation de formations (11%) ou l'achat de matériels (9%).

Certains besoins correspondent aussi à l'amélioration de l'organisation des entreprises artisanales avec la création d'une centrale d'achats groupés (7%) et l'acquisition ou la maîtrise d'outils de gestion (2%).

Réponses sur les besoins des artisans-réparateurs pour se développer



Source : enquête CRMA

LES LEVIERS ET LES FREINS AU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE

Leviers :

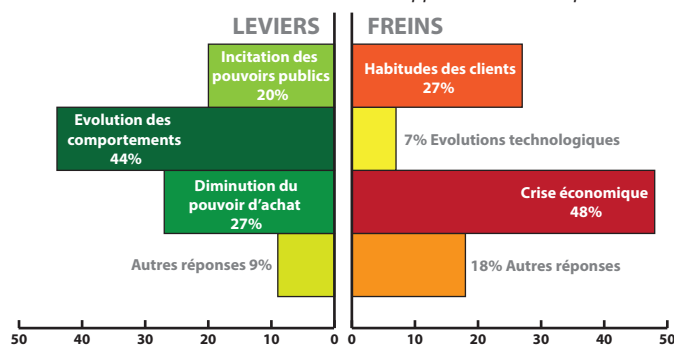
Les artisans sont persuadés que pour stimuler l'activité de réparation la population doit faire évoluer ses comportements de consommation pour aller vers des produits de qualité et réparables (44% des réponses). En parallèle, ils estiment que la diminution du pouvoir d'achat (27% des réponses) peut permettre une prise de conscience de la société. Pour 20% des artisans interrogés, ces changements doivent être impulsés par les pouvoirs publics.

Freins :

Les artisans sont préoccupés par les conséquences de la crise économique (48% des réponses) et les habitudes de consommations des clients, notamment l'utilisation de produits à prix attractifs mais « jetables » (27% des réponses).

Ces mêmes artisans ne semblent pas particulièrement inquiets face aux évolutions technologiques (7% des réponses). Ils semblent prêts à s'adapter à ces évolutions qui nécessitent souvent l'apprentissage de techniques ou l'achat de machines nouvelles.

Les leviers et les freins au développement économique



Source : enquête CRMA

LES ACTIONS NECESSAIRES POUR LES ARTISANS-REPARATEURS

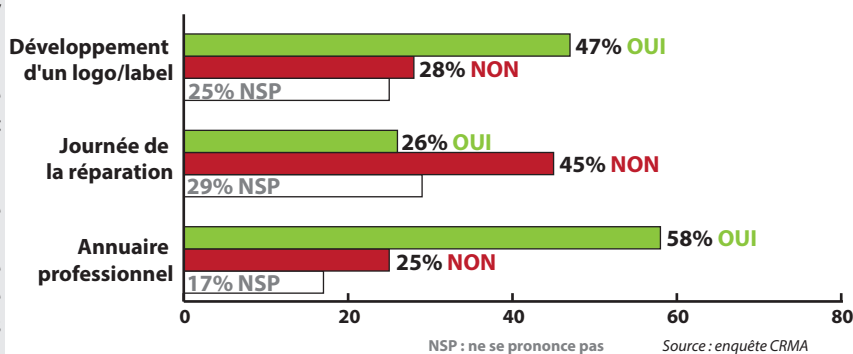
Les artisans sont parfaitement conscients de la nécessité de valoriser le secteur des Métiers de la Réparation. Toutefois, ils sont partagés au sujet des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

La proposition qui a reçu le plus d'avis favorables est celle concernant la création d'un annuaire des artisans-réparateurs : 58% des artisans approuvent l'idée.

Ensuite, la création d'un logo ou d'un label est citée, c'est à dire une identité visuelle propre aux artisans-réparateurs pour en faciliter la reconnaissance par les consommateurs. Pour près de la moitié des artisans (47%), une nouvelle identité visuelle propre à leur activité pourrait faciliter l'orientation des consommateurs.

La mise en place d'une journée de la réparation recueille peu d'adeptes avec 26% d'avis favorables et surtout 47% d'avis défavorables.

Les actions à mettre en place pour dynamiser le secteur



Source : enquête CRMA

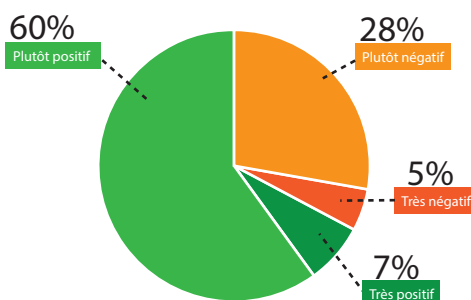
LA PERCEPTION DE L'AVENIR PAR LES ARTISANS-REPARATEURS

En dépit des inquiétudes au sujet du contexte économique actuel, il est encourageant de constater que les artisans-réparateurs se déclarent confiants dans l'avenir.

Ils sont 60% à penser que l'avenir sera plutôt positif pour leur activité et 7% à l'estimer très positif. Seuls 28% des artisans sont plutôt négatifs et 5% très négatifs.

Manifestement, les professionnels de la réparation ne pensent pas que leur métier de réparateur appartienne au passé - contrairement à certaines idées reçues - et qu'il peut s'inscrire dans la pérennité.

La perception de l'avenir par les artisans-réparateurs



Source : enquête CRMA