

REPAR'ACTEURS DE NOUVELLE-AQUITAINE

Résultats de l'enquête de satisfaction des
artisans de la réparation Répar'Acteurs vis-
à-vis de la SERD* 2018
(du 17 au 25 Novembre 2018)

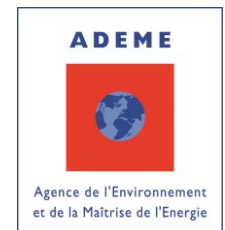


* SERD : Semaine Européenne de la
Réduction des Déchets



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

NOUVELLE-AQUITAINE

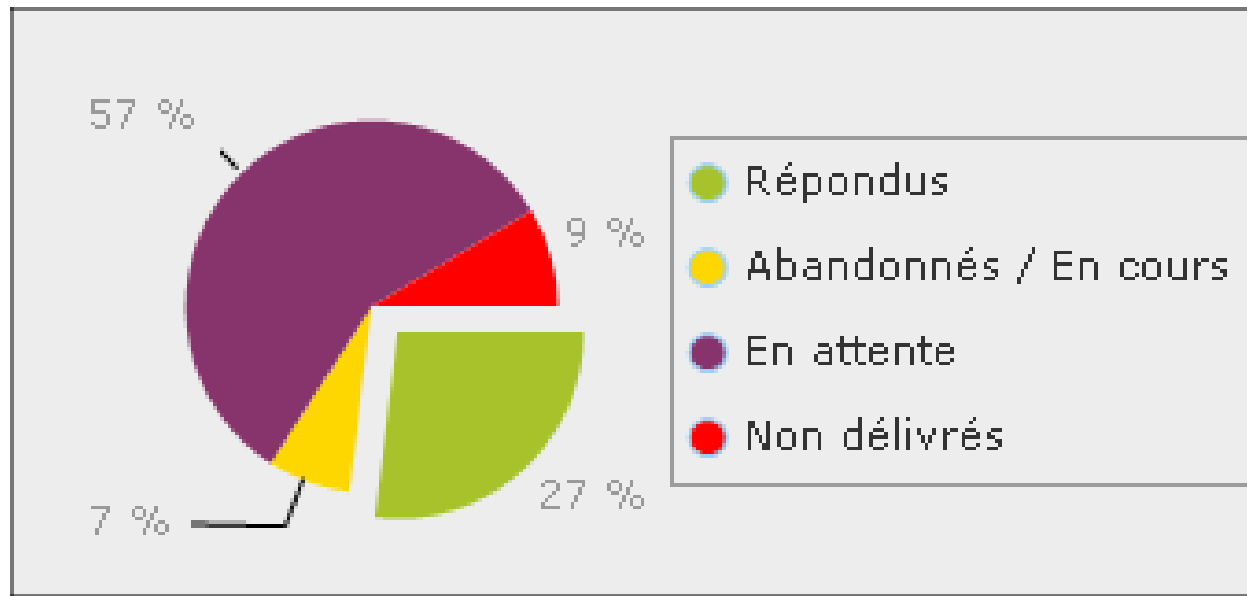


OBJECTIF et METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

- **Mesurer la satisfaction des 1000 artisans de la réparation engagés dans l'opération *REPAR'ACTEURS* depuis 2012.**
- **Modalités de diffusion** : questionnaire en ligne via www.sphinxdeclic.com (*contact par mail uniquement*).
- **Questions portant sur** :
 - Leurs motivations d'engagement,
 - La pertinence des outils de communication délivrés,
 - La pertinence de l'annuaire numérique : www.reparacteurs-nouvelle-aquitaine.fr,
 - Leur appréciation de la semaine de la réparation durant la SERD du 17 au 25 novembre 2018,
 - Leurs besoins et recommandations pour faire évoluer les REPAR'ACTEURS

LES RESULTATS

La population ciblée et taux de retour



861 destinataires contactés (par email)

787 email(s) délivrés

74 email(s) non délivrés

233 destinataires ont répondu (27 %)

63 questionnaires inachevés

Taux de retour global : 29,61 %

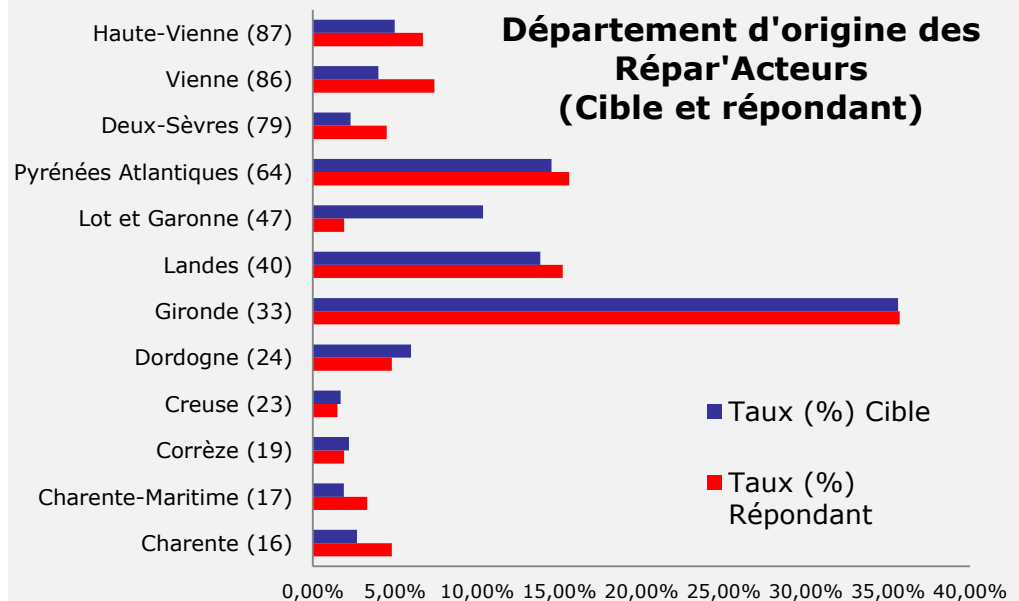
LES RESULTATS

Département d'origine des entreprises ayant répondues :

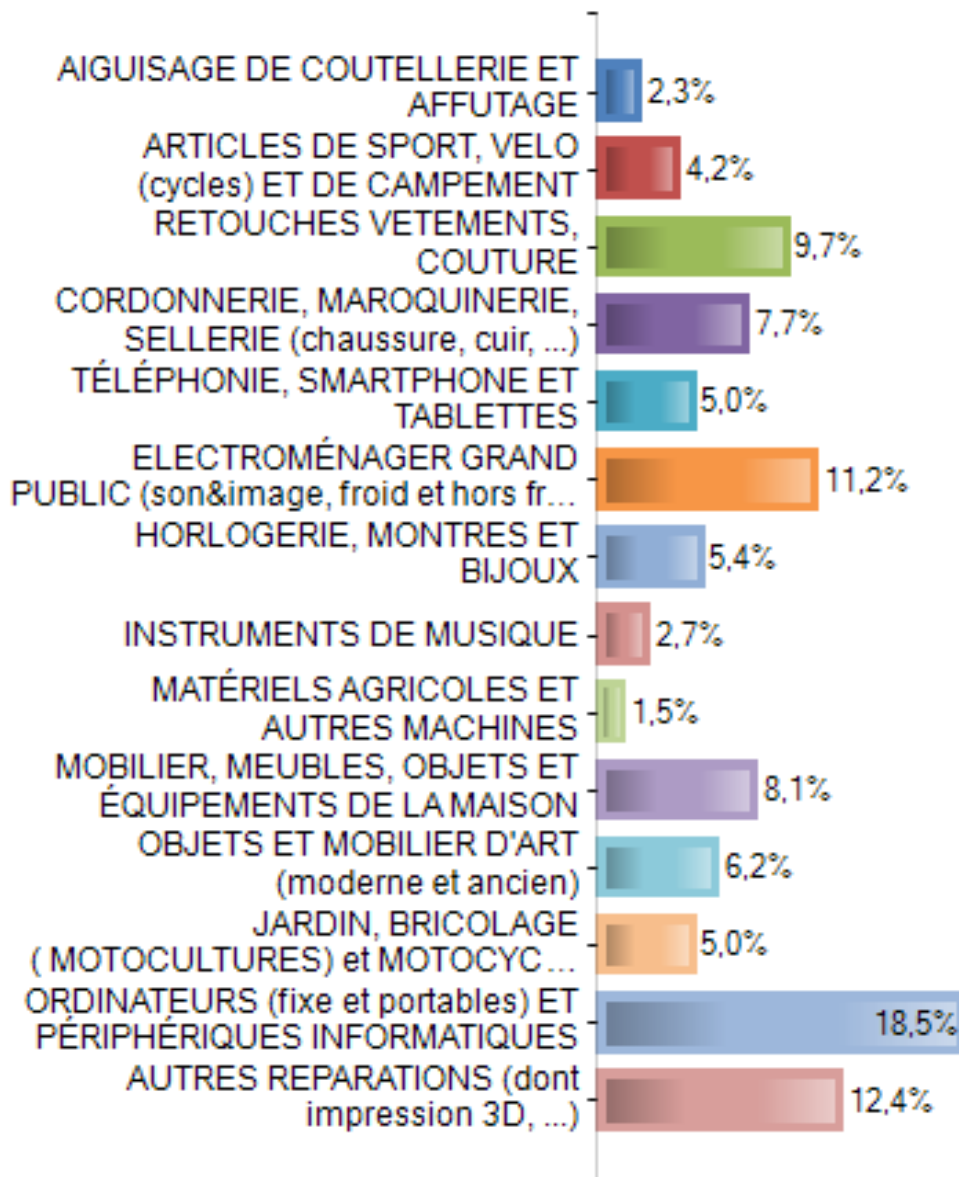
	Charente (16)	Charente-Maritime (17)	Corrèze (19)	Creuse (23)	Dordogne (24)	Gironde (33)	Landes (40)	Lot et Garonne (47)	Pyrénées Atlantiques (64)	Deux-Sèvres (79)	Vienne (86)	Haute-Vienne (87)	Total
Effectif répondant	13	9	5	4	13	96	41	5	42	12	20	18	278
Taux (%)	4,80%	3,30%	1,90%	1,50%	4,80%	35,70%	15,20%	1,90%	15,60%	4,50%	7,40%	6,70%	100,00%
Population cible	27	19	22	17	60	358	139	104	146	23	40	50	1005
Taux (%)	2,69%	1,89%	2,19%	1,69%	5,97%	35,62%	13,83%	10,35%	14,53%	2,29%	3,98%	4,98%	100,00%

D'une manière générale, les taux de retours des artisans ayant répondu à l'enquête sont proportionnels à la population sollicitée sauf pour le Lot et Garonne (1,9 % en terme de répondant contre 10,35 % en terme de représentation de la population cible).

Etant donnés les faibles écarts entre les répondants et la population ciblée, les résultats de cette enquête peuvent être considérés comme représentatifs des 1000 Répar'Acteurs sollicités (861 par email).



Quelle est votre activité de réparation ?

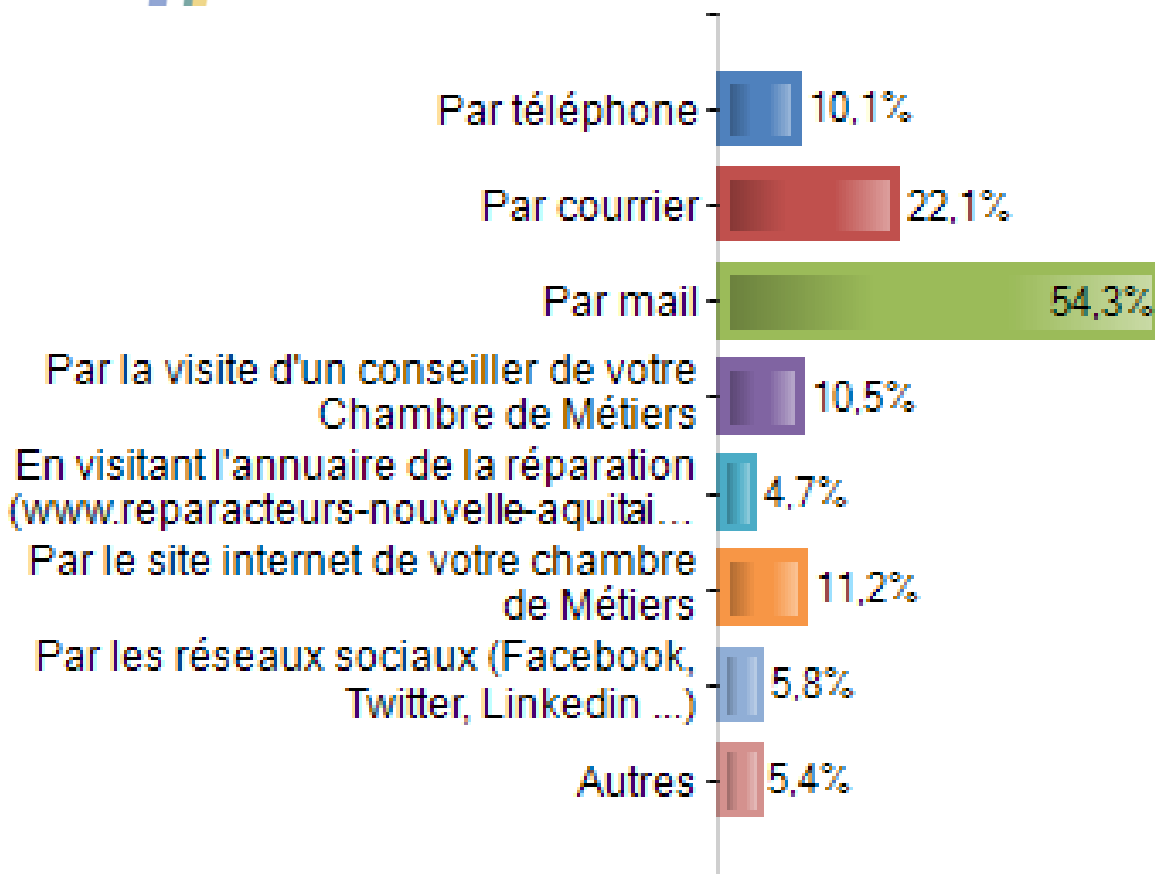


Précisions « Autres réparations » : plusieurs activités exercées ou détail de leur activité

Les entreprises ayant répondues sont celles qui exercent en majorité les activités de réparation suivantes :

- Matériel informatique,
- Divers matériels,
- Electroménager,
- Vêtements,
- Mobilier, meubles,
- Cordonnerie, cuir ...

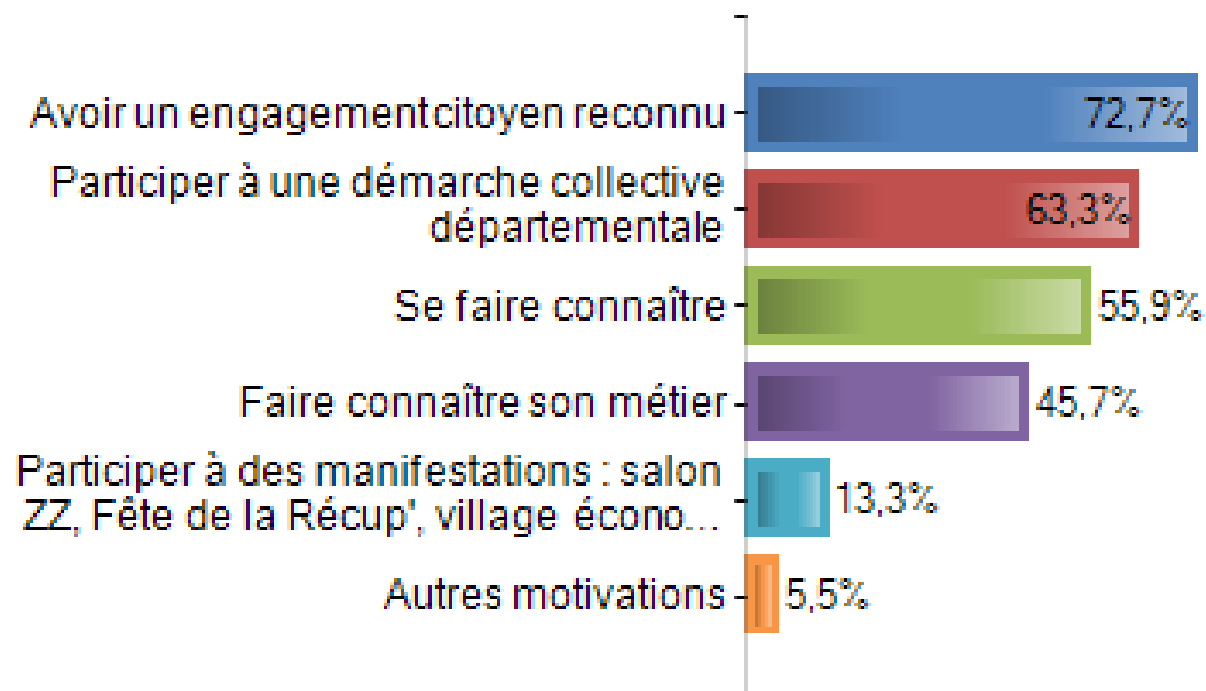
Comment avez-vous été informé de l'opération REPAR'ACTEURS ?



Les relais d'information les plus importants pour inciter les artisans à devenir des Répar'acteurs, ce sont les emailing, suivis des envois postaux, la communication sur les sites internet des CMA et enfin la visite d'un conseiller de la CMA ou encore le démarchage par téléphone.

Précisions « Autres » : Par des amis, via des recherches sur internet, le magazine de la CMA, le réseau existant sur d'autres départements ou encore via les syndicats professionnels comme FEDELEC.

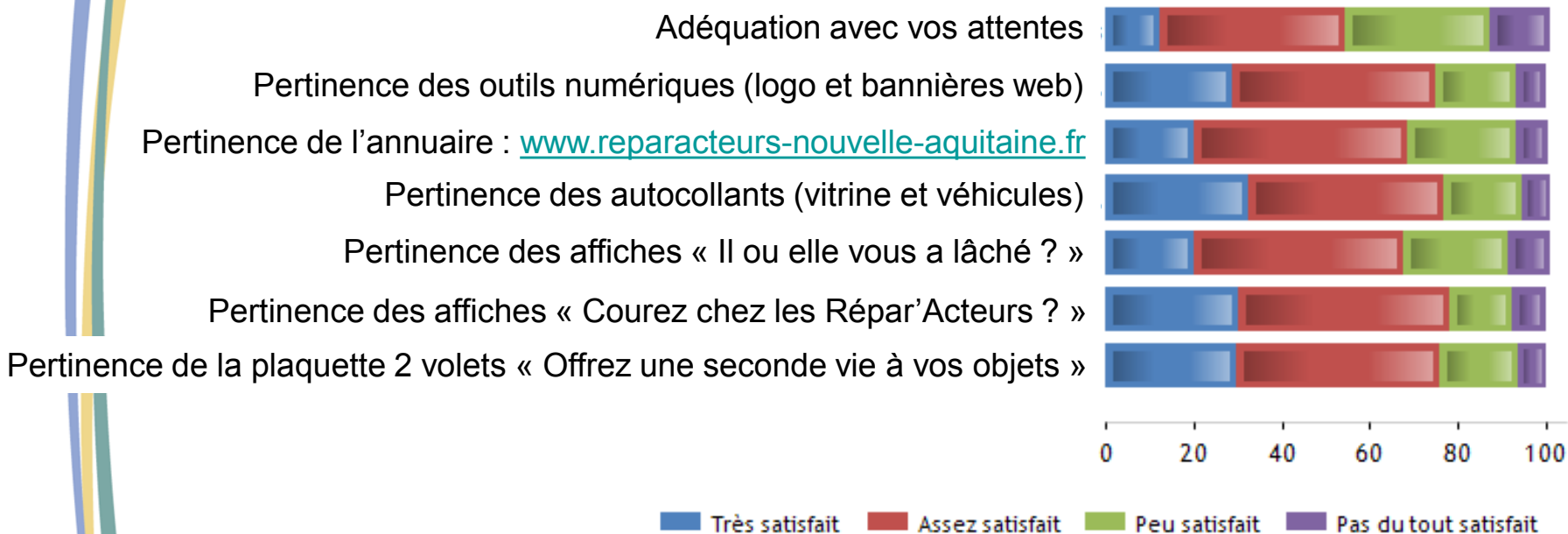
Quelles sont les principales raisons qui vous ont poussé à vous engager ?



Précisions « Autres motivations » : pour s'engager dans une démarche écocitoyenne (depuis plus de 20 ans pour certains), faire de la récupération de pièces pour optimiser toujours plus les réparations et éviter de jeter !

La « Seconde Vie des objets » a été très employée pour évoquer des engagements forts et convaincus sur les principes de réparation.

Quelle est votre appréciation concernant cette opération ? (1/2)



- **Jusqu'à 77,2 % de satisfaction** pour les outils de communication comme les autocollants (vitrine et véhicule),
- **74,9 %** pour le logo et les bannières web,
- **68,8 %** pour l'annuaire numérique de la réparation (www.reparacteurs-nouvelle-aquitaine.fr),
- Les affiches « Courez chez les Répar'Acteurs » ont davantage plu (**78,3 %**) que les 1^{ère} (**68 %** - campagne « Il ou elle vous a lâché ? »).
- **La plaquette 2 volets « Offrez une seconde vie à vos objets »**, qui est un nouvel élément du kit de communication a bien plu aux artisans : **75,9 %**
- **L'adéquation avec leurs attentes satisfait la moitié des artisans : 54,7 %**

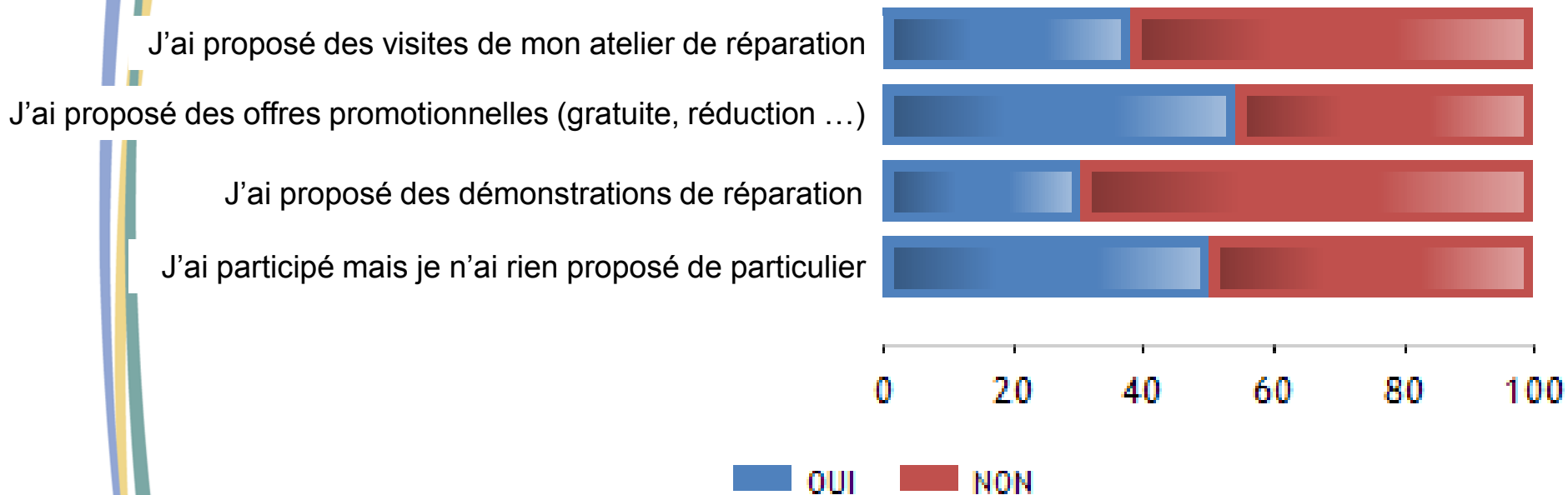
L'opération satisfait globalement 71 % des REPAR'ACTEURS (attentes + outils mis à disposition)

Quelle est votre appréciation concernant cette opération ? (2/2)

Si vous n'êtes pas ou peu satisfait, pourquoi ?
(85/271 soit **31,4 % se sont exprimés**)

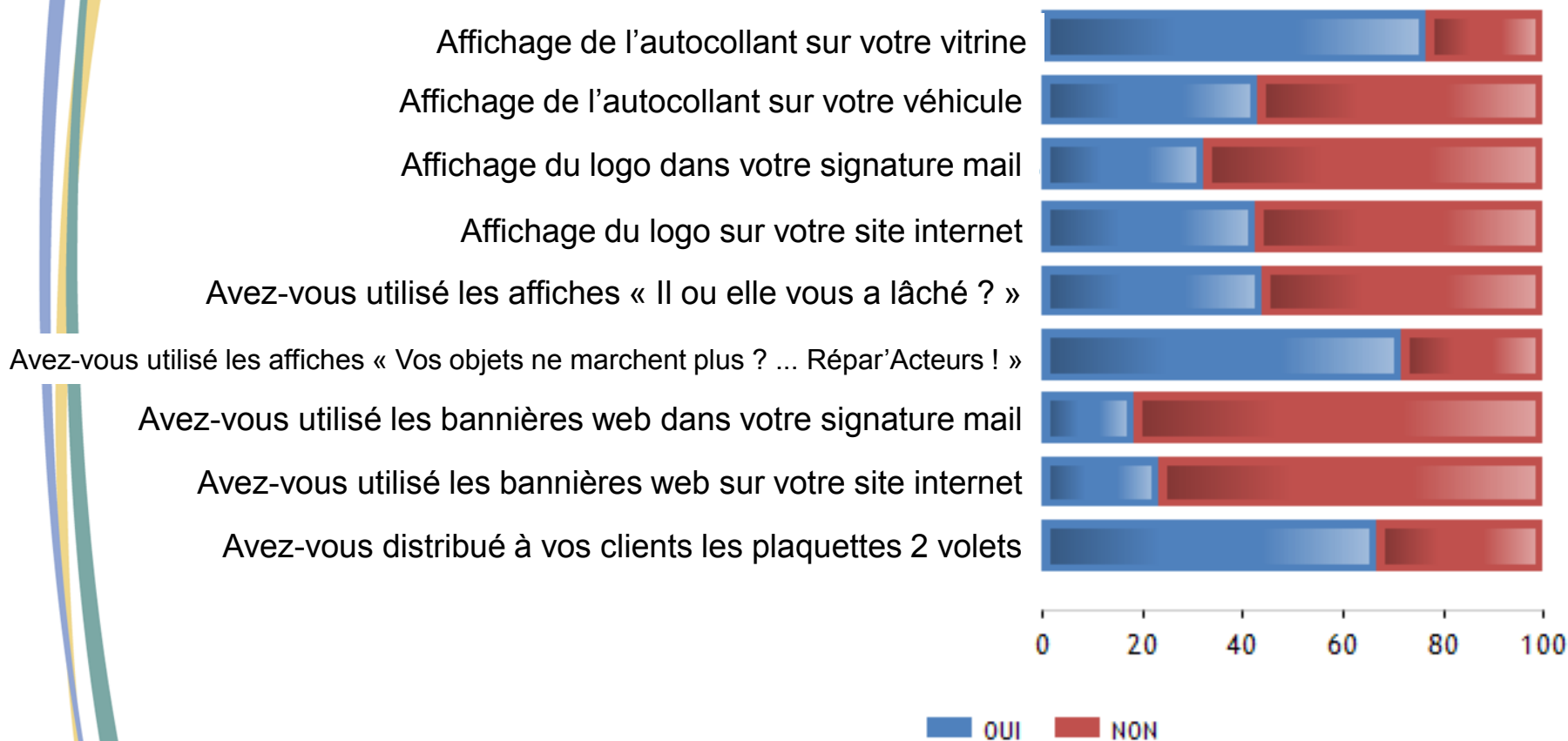
Raisons d'insatisfaction	Effectif	Taux (%)
Pas de questionnements, de retour des clients sur l'opération, ni même venus spécifiquement pour cette action	29	34,2 %
Remarque sur les visuels de la campagne (affiches, bannières web, autocollant ...) : trop grands ou trop petits, campagne "moche", non percutante, pas assez simple, coureur fait plus penser à un évènement sportif ... Campagne qui mériterait d'être revue car non adapté aux métiers de la réparation ...	17	20,0 %
Manque important de communication , média, journaux, radio, réseaux sociaux, annuaire de la réparation mal référencé ...	14	16,5 %
Outils de communication non reçus !	10	11,8 %
Remarques sur l'annuaire de la réparation (revoir le mode de recherche des artisans ...) – www.reparateurs-nouvelle-aquitaine.fr	9	10,6 %
Manque de contact avec les référents de l'opération	2	2,3 %
Outils de communication non utilisés car pas adaptés à l'activité (sauf pour l'autocollant véhicule)	2	2,3 %
Activité non adaptée à l'opération	2	2,3 %
TOTAL	85	100,0%

Comment avez-vous participé à la semaine de la réparation du 17 au 25 novembre 2018 ?



- **Une tendance de 54 % en ce qui concerne la proposition d'offre promotionnelle durant la SERD.**
- **Les visites d'atelier ou démonstrations de réparation ont été proposées par 1/3 des entreprises (38 % pour les visites et 30 % pour les démonstrations).**
- **50 % des Répar'Acteurs n'ont rien proposé de particulier en terme d'animation ou communication pour promouvoir leur activité de réparation durant la SERD.**

Avez-vous utilisé les outils de communications qui vous ont été donnés ? (1/2)



- **Les outils de communication en format numérique (logo, bannières web) sont beaucoup moins utilisés que l'autocollant ou les affiches.**
- **La plaquette 2 volets pour promouvoir la réparation a bien été distribuée aux clients par 66,7 % des entreprises.**

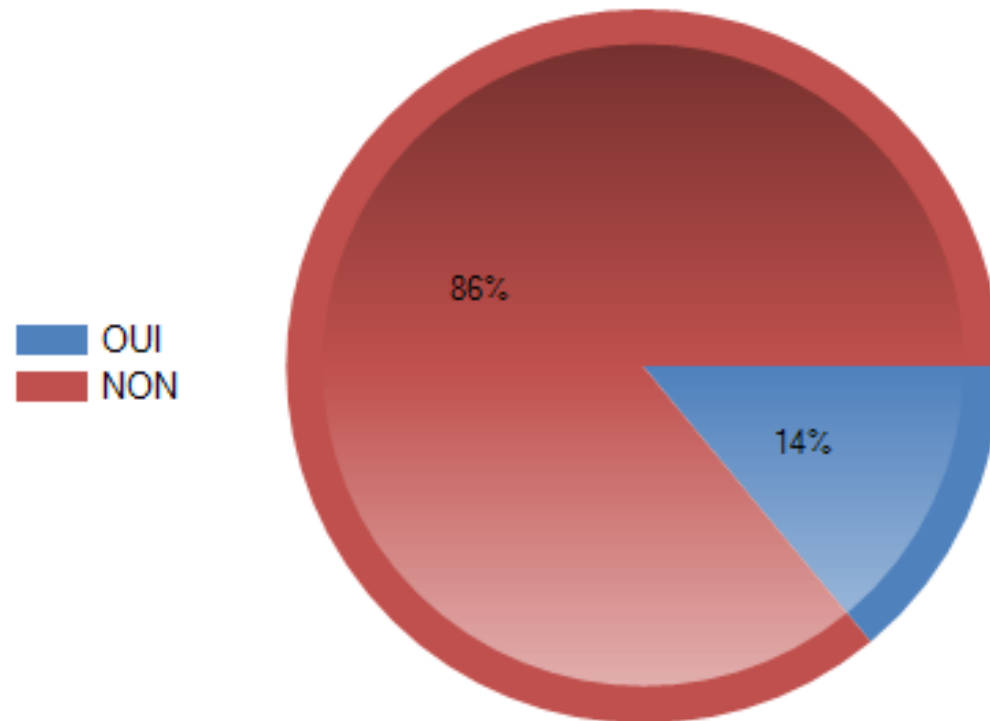
Avez-vous utilisé les outils de communication qui vous ont été donnés ? (2/2)

Si non, pourquoi ?

(73/271 soit **26,9 % se sont exprimés**)

Principales raisons de la non utilisation des outils de communication donnés	Effectif	Taux (%)
Oubli ou pas pris le temps de les utiliser	16	21,9 %
Pas de site internet ou page réseaux sociaux, pour utiliser les outils numériques	15	20,5 %
Pas de vitrine ou de magasin	12	16,4 %
Outils non reçus	10	13,7 %
Les outils vont être mis en place (attente site net, vitrine, véhicule neuf ...)	7	9,6 %
Outils non adaptés à l'activité	4	5,5 %
Campagne encore trop méconnue ou qui n'intéresse pas les clients et le grand public	4	5,5 %
Engagé trop tard dans l'action (semaine de la réparation)	3	4,1 %
Pas de véhicule professionnel pour y apposer les autocollants	2	2,7 %
TOTAL	73	100,0%

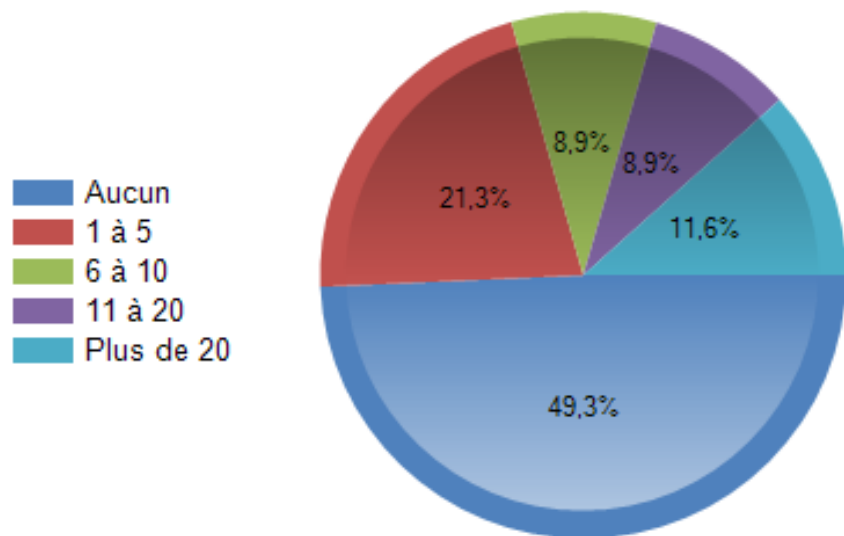
Pensez-vous que la semaine de la réparation vous a amené de nouveaux clients ?



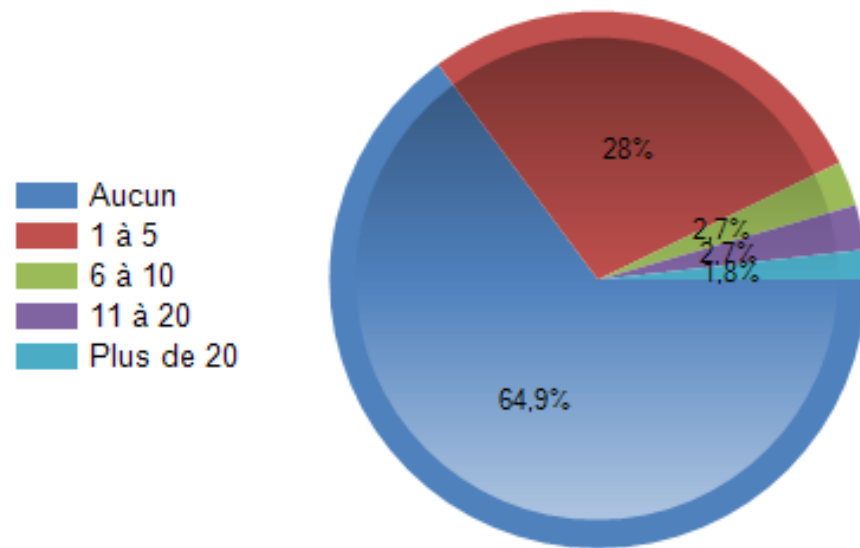
Un évènement unique de promotion annuel ne semble pas être assez pertinent pour communiquer sur la réparation auprès du grand public.

Evaluation du nombre de clients pendant et après la semaine de la réparation ?

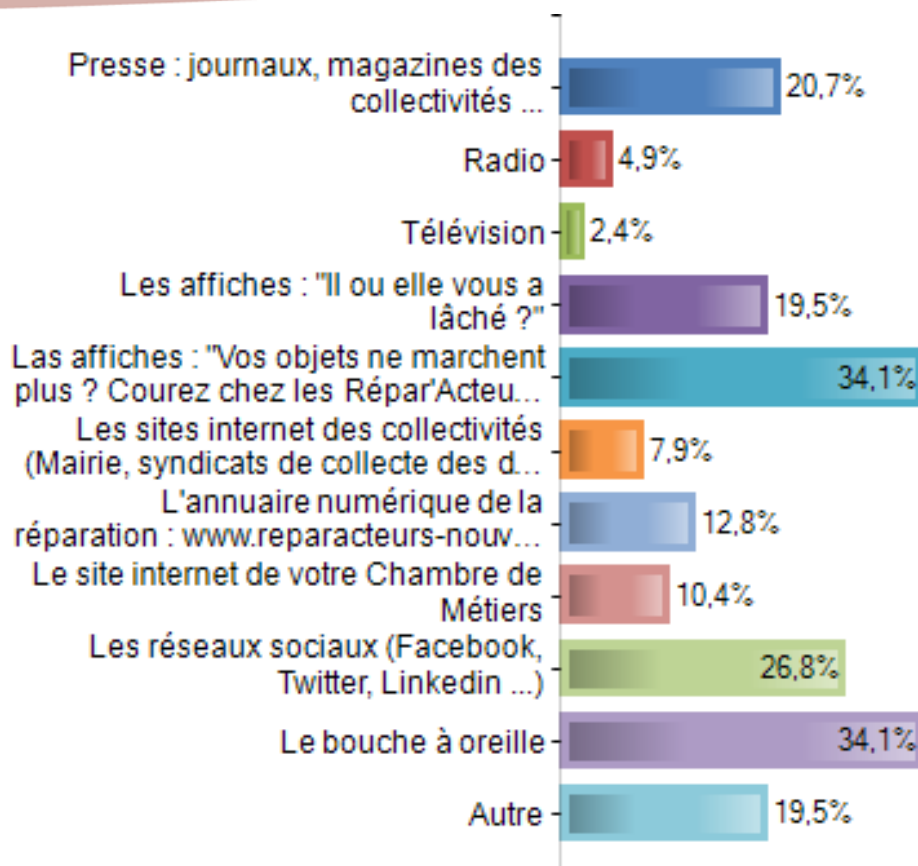
Durant la SERD 2018 :
Nombre de clients ?



Après la SERD 2018:
Nouveaux clients ?



Comment pensez-vous, que vos clients ont-ils eu connaissance de cette opération ? (1/2)



- **Le bouche à oreille, les affiches, les réseaux sociaux et la presse sont les vecteurs de communication qui semblent le mieux fonctionner sur cette opération avec les « Autres »** (Voir le détail de « Autre » en page suivante).
- **L'annuaire de la réparation n'est pas encore un vecteur de communication bien identifié par les clients** (seulement 12,8 %).

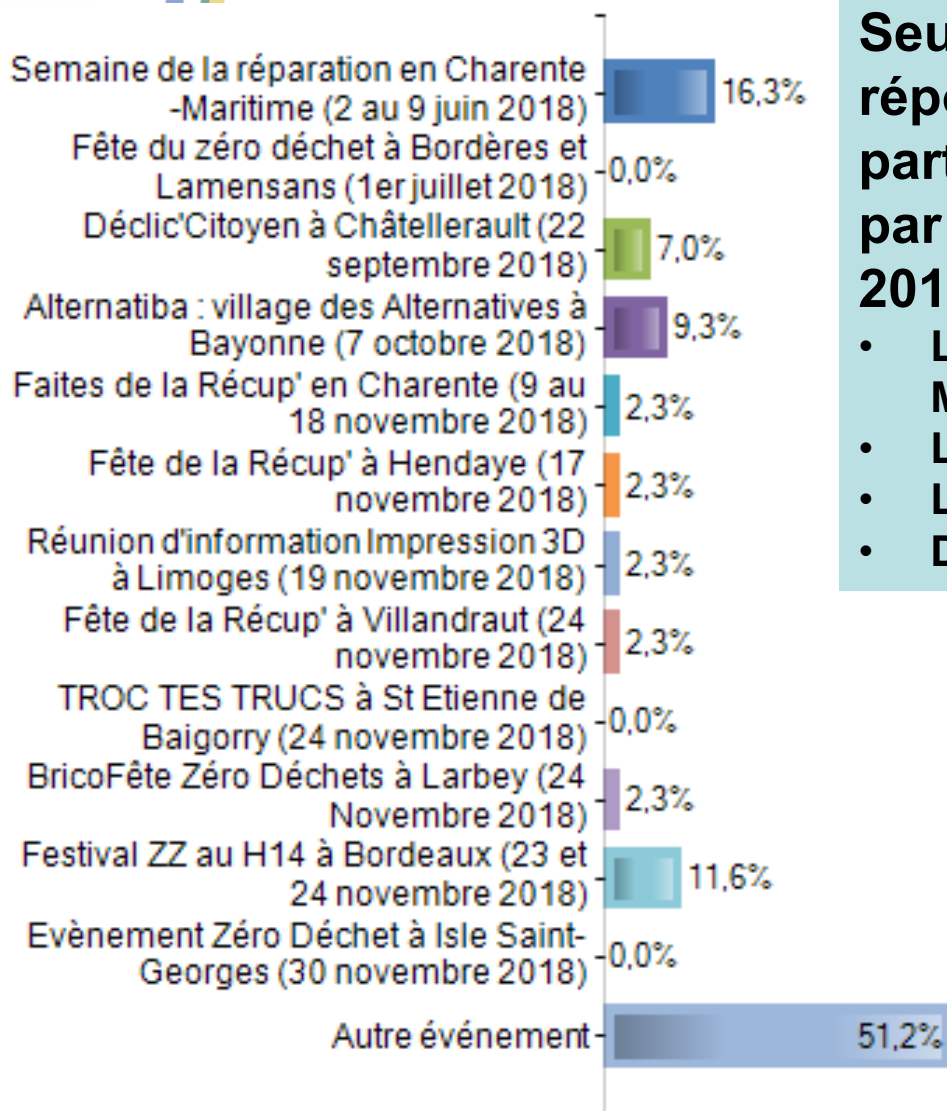
Comment pensez-vous, que vos clients ont-ils eu connaissance de cette opération ? (2/2)

« Autres » moyens d'information des clients ?
(43/271 soit **15,9 % se sont exprimés**)

	Effectif	Taux (%)
Les clients ne connaissent pas Répar'acteurs, personne n'en n'a parlé	24	55,8 %
Aucune idée	8	18,6 %
Directement par le Répar'Acteur : par leur démarchage et communication interne	6	14,0 %
Aucun client durant la SERD	3	7,0 %
La communication est à revoir	2	4,7 %
TOTAL	43	100,0%

Les artisans ont profité de cette question pour préciser que les clients ne sont, justement pas assez, voir pas du tout, informés sur cette opération.

Avez-vous participé à l'un ou plusieurs de ces évènements en 2018 en tant que Répar'Acteurs ? (1/4)



Seulement 43 entreprises (16 %) ont répondu à cette question et ont donc participé à des évènements proposés par les collectivités territoriales en 2018, et 4 évènements se démarquent :

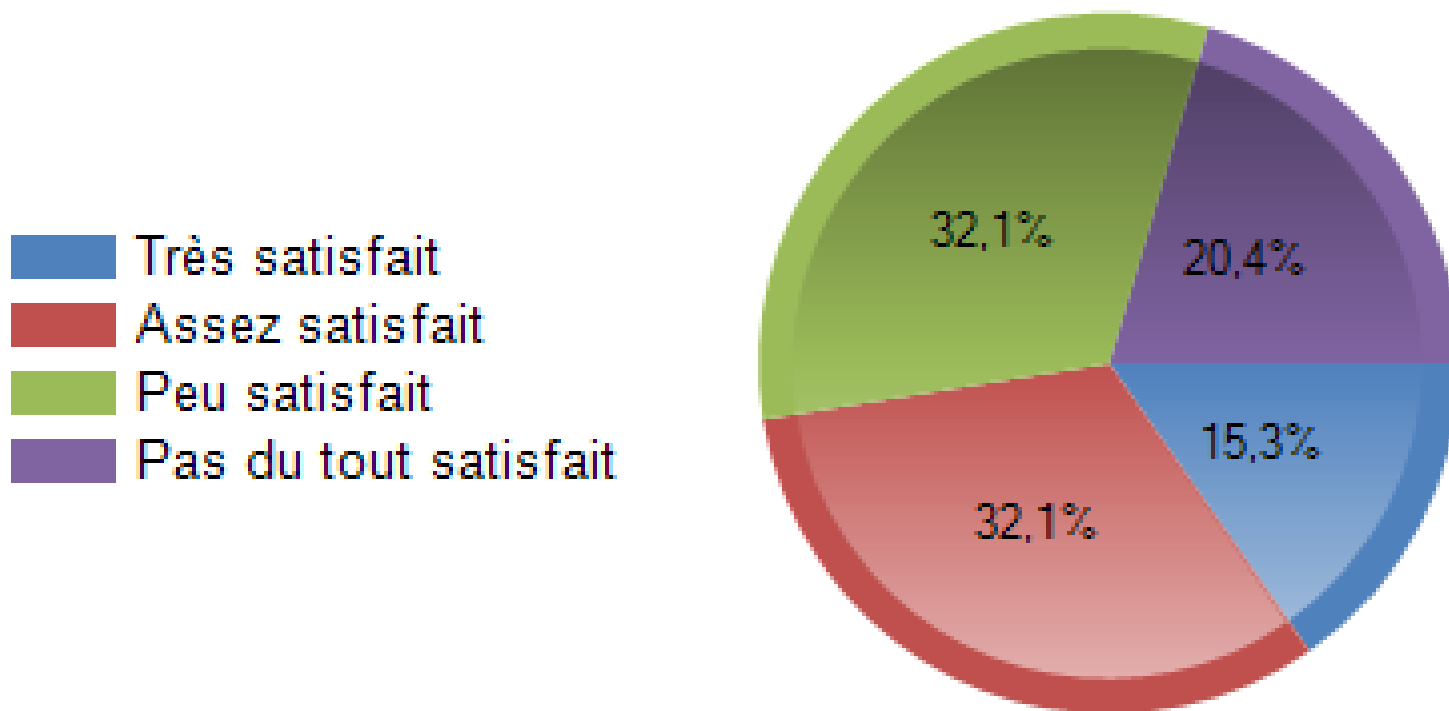
- La semaine de la réparation en Charente-Maritime (17)
- Le Festival ZZ de Bordeaux Métropole (33)
- Le village des alternatives à Bayonne (64)
- Déclic'Citoyen à Châtelleraut (86)

51,2 % ont participé à d'autres évènements :

- Festival ZZ de St-André de Cubzac (SMICVAL – 33)
- Faite de la Récup en Dordogne (24)
- Evènement FEDELEC à Toulouse (31)
- Marché de Noël
- Ou encore aucune participation citée

Avez-vous participé à l'un ou plusieurs de ces évènements en 2018 en tant que Répar'Acteurs ? (2/4)

Votre niveau de satisfaction :



La tendance de satisfaction positive est de 47,4 %



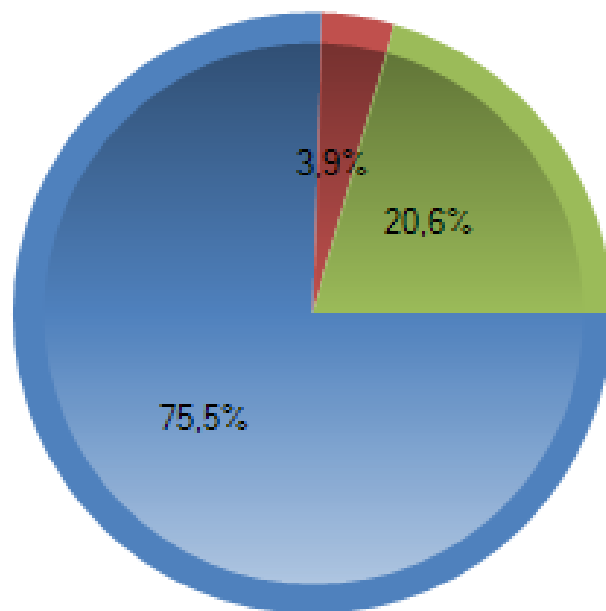
Avez-vous participé à l'un ou plusieurs de ces évènements en 2018 en tant que Répar'Acteurs ? (4/4)

Quelles sont les raisons d'insatisfactions évoquées ?

Peu ou pas du tout satisfait, Pourquoi ?	Effectif	Taux (%)
Communication grand public trop frileuse voir inexistante	23	51,1 %
Pas de participation car n'a pas été informé sur ces évènements	7	15,6 %
Clients et grand public pas tellement sensible à la notion de réparation	5	11,1 %
Aucun retour client sur les stands	4	8,9 %
Pas de participation car pas de manifestation sur leur territoire	3	6,7 %
Artisan pas encore bien investit dans l'action Répar'acteurs	2	4,4 %
Artisan mécontent et très virulent vis à vis l'opération (frais avancés pour rien ...)	1	2,2 %
TOTAL	45	100,0%



Dans le cadre de la reconduction de l'opération en novembre 2019, seriez-vous prêt à vous réengager ?



Motifs pour ceux qui ont dit NON ou NE SAVENT PAS (21 %) :

- Trop peu de visibilité,
- SERD mal placée,
- Pas de demande de la part des clients, pas d'impact sur eux,
- Arrêt d'activité ou déménagement,
- Communication trop faible et sans pertinence.

Même si un évènement unique annuel n'est pas suffisant pour communiquer auprès du grand public, 75,5 % des REPAR'ACTEURS sont prêts à s'engager à nouveau lors de la SERD en novembre 2019.

Quels sont les points à améliorer pour optimiser cette action ?

50,2 % se sont exprimés (136/271) :

Points à améliorer ?	Effectif	Taux (%)
Plus de communication / médiatisation auprès du grand public (campagne affichage, radio, pub journaux, internet, le bon coin, Google Adword, réseaux sociaux ...)	98	77,8%
Améliorer l'annuaire de la réparation et surtout le mode de recherche des entreprises (www.reparateurs-nouvelle-aquitaine.fr)	10	7,9 %
Revoir le kit de communication : plus fun, plus attractif, plus accrocheur ...	6	4,8 %
Organiser des villages de Répar'acteurs sur différents sites, communes, stand sur les marchés ...	4	3,2 %
Changer la date de la semaine de la réparation	2	1,6 %
Etendre l'action au niveau national	2	1,6 %
Créer un Jeu-concours Répar'acteurs pour les artisans et les clients	1	0,8 %
Associer les Répar'acteurs avec les Répair'Café	1	0,8 %
Créer une bourse des pièces détachées pour les Répar'acteurs	1	0,8%
Proposer à l'état la mise en place d'une déduction fiscale pour mes clients qui font réparer leurs bien et objets	1	0,8
TOTAL	136	100,0%

Autres remarques, suggestions ... ?

12,5 % se sont exprimés (34/271) :

Autres remarques, suggestions ?	Effectif	Taux (%)
Développer la communication pour le grand public	7	26,9 %
Revoir le kit de communication : logo plus personnalisé par métier, affiches plus grandes ...	6	23,1 %
Artisans satisfaits de l'opération et qui nous remercient	4	15,4 %
Remarque sur l'annuaire de la réparation, revoir l'algorithme de recherche ...	3	11,5 %
Recevoir le kit de communication	3	11,5 %
Créer et proposer des goodies	2	7,7 %
Créer magazine (trimestriel) des Répar'acteurs	1	3,8 %
TOTAL	34	100,0%



Conclusion

- Une satisfaction globale de **54,7%** et un réengagement de **75,5 %** pour 2019,
- **77,8%** veulent de la communication/médiatisation pour faire vraiment connaître Répar'Acteurs et l'annuaire de la réparation www.reparateurs-nouvelle-aquitaine.fr auprès du grand public (**opération trop méconnue**),
- Des outils de communication pour les artisans qui semblent plus adaptés mais qui sont à revoir au niveau des visuels et messages : autocollant vitrine, véhicules et affiches, plaquette 2 volets.
- Des outils encore peu ou pas utilisés notamment sur le web (signature mail, logo ou bannières web sur leur site ...),
- **PERSPECTIVES** : Un ou plusieurs évènements promotionnels plus longs, une page Facebook à créer ? ...

Enquête réalisée par le réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat de la Région Nouvelle-Aquitaine

www.reparateurs-nouvelle-aquitaine.fr
www.dechets-nouvelle-aquitaine.fr

CHAMBRE REGIONALE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE NOUVELLE-AQUITAINE
46 Rue du Général de Larminat - 33 074 Bordeaux Cedex
Christophe CHEVALIER – Tél. 05 57 22 57 26 – c.chevalier@artisanat-nouvelle-aquitaine.fr

CMA Charente (16)
Fantine Alibeu - Tél. : 05 45 90 47 25
f.alibeu@cma-charente.fr

CMA Charente-Maritime (17)
Tél. : 05 46 50 00 00
contact@cm-larochelle.fr

CMA Corrèze (19)
Elodie FAURE- Tél: 05 55 79 45 02
e.faure@artisanat-nouvelle-aquitaine.fr

CMA Creuse (23)
Elodie FAURE- Tél: 05 55 79 45 02
e.faure@artisanat-nouvelle-aquitaine.fr

CMAI Délégation Dordogne – Périgord (24)
Axelle JACQUEMART - Tél : 05 53 35 87 57
a.jacquemart@cm24.fr

CMAI Délégation Gironde (33)
Marianne CARITEZ - Tél. : 05 56 99 91 42
marianne.caritez@cm-bordeaux.fr

CMA Landes (40)
Stéphanie PERBOST - Tél : 05 58 05 81 70
s.perbost@cma-40.fr

CMAI Délégation Lot-et-Garonne (47)
Thierry PLANCHE - Tél : 05 53 77 47 77
thierry.planche@artisanat-aquitaine.fr

CMA Pyrénées-Atlantiques (64)
Astrid MONTEAU - Tél : 05 59 55 82 63
a.monteau@artisanat-aquitaine.fr

CMA Deux-Sèvres (79)
Tatiana SCHOUMACHER- Tél: 05 49 77 43 42
t.schoumacher@cma-niort.fr

CMA Vienne (86)
Laurence PLICAUD - Tél : 05 49 88 47 80
l.plicaud@cm-86.fr

CMA Haute-Vienne (87)
Elodie FAURE- Tél: 05 55 79 45 02
e.faure@artisanat-nouvelle-aquitaine.fr

