



# Le regard des Français sur l'Artisanat

*Baromètre - Point 5*

2009

# Méthodologie

- ▶ Étude réalisée auprès de **trois échantillons** :
  - ▶ Un échantillon de **1003** personnes, représentatif de la population française de 15 ans et plus
  - ▶ Un échantillon de **320** jeunes, représentatif de la population française âgée de 15 à 24 ans
  - ▶ Un échantillon de **302** artisans,
- ▶ Chacun des échantillons a été constitué selon la **méthode des quotas** au regard des critères :
  - ▶ de sexe, d'âge, catégorie socioprofessionnelle, catégorie d'agglomération et de région de résidence pour les échantillons Grand Public et Jeune.
  - ▶ de taille d'entreprise, secteur d'activité et région de résidence
- ▶ Mode d'interrogation : par **téléphone** sur système Cati (Computer Assisted Telephone Interview)
- ▶ Dates de terrain : les interviews ont été réalisées du **21** Juillet au **28** Juillet 2009
- ▶ Application de la norme ISO : OpinionWay a réalisé ce projet /cette étude en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.



# 1

## Perception du climat économique et de l'artisanat

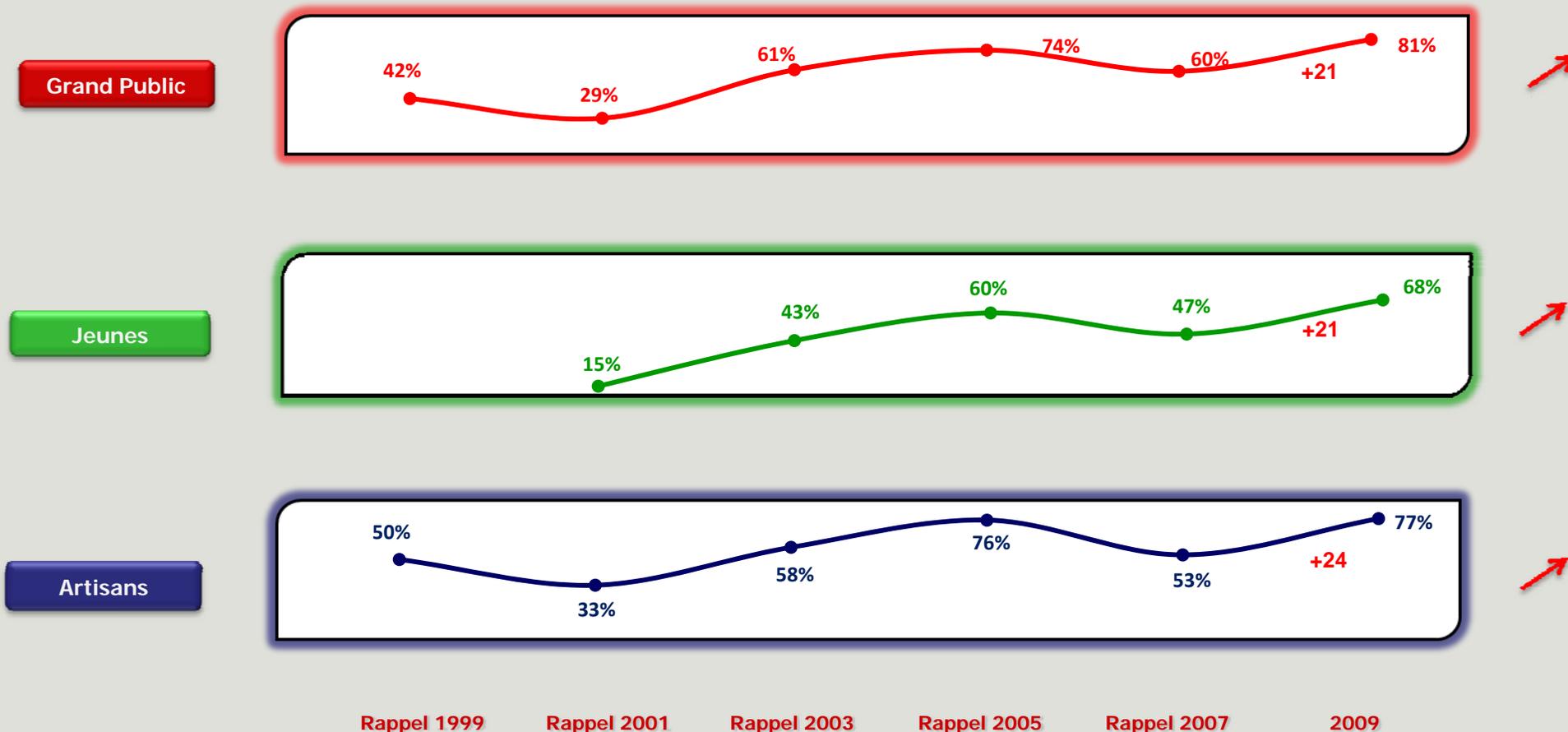


# La perception du climat économique en France

*Un contexte d'inquiétude jamais égalé*

Par rapport à ces dernières années, diriez-vous que la situation économique de la France s'est plutôt améliorée, s'est plutôt détériorée ou n'a pas changé ?

## Total S'est plutôt détériorée

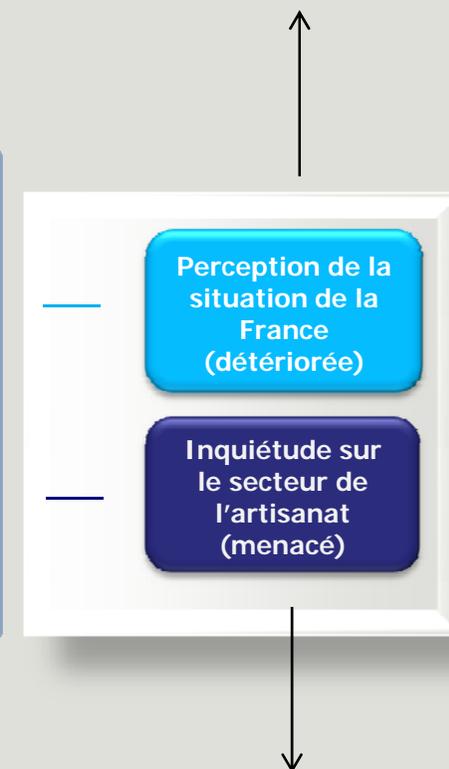
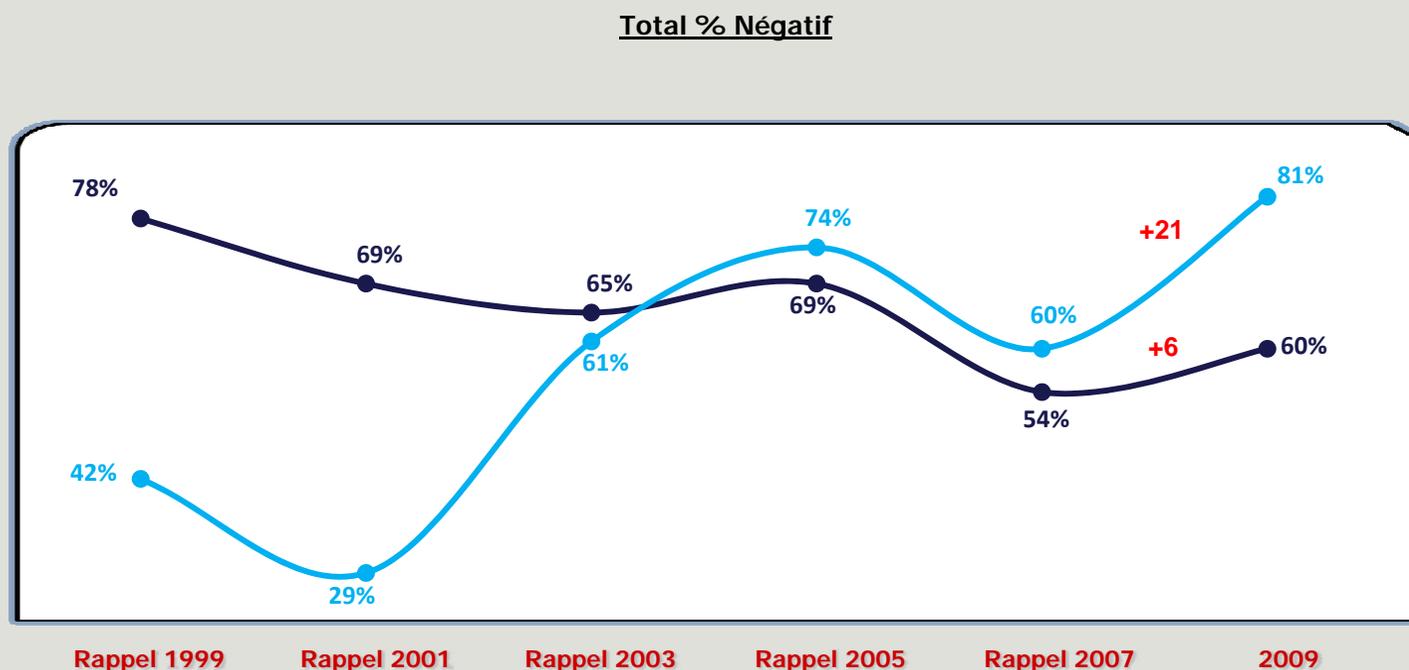


# Avenir de l'artisanat

Grand Public

*Les Français s'inquiètent plus de la situation globale que celle de l'artisanat*

Par rapport à ces dernières années, diriez-vous que la situation économique de la France s'est plutôt améliorée, s'est plutôt détériorée ou n'a pas changé ?



Et en pensant à l'avenir, pensez-vous que les artisans sont très menacés, plutôt menacés, plutôt pas menacés, ou pas menacés du tout ?

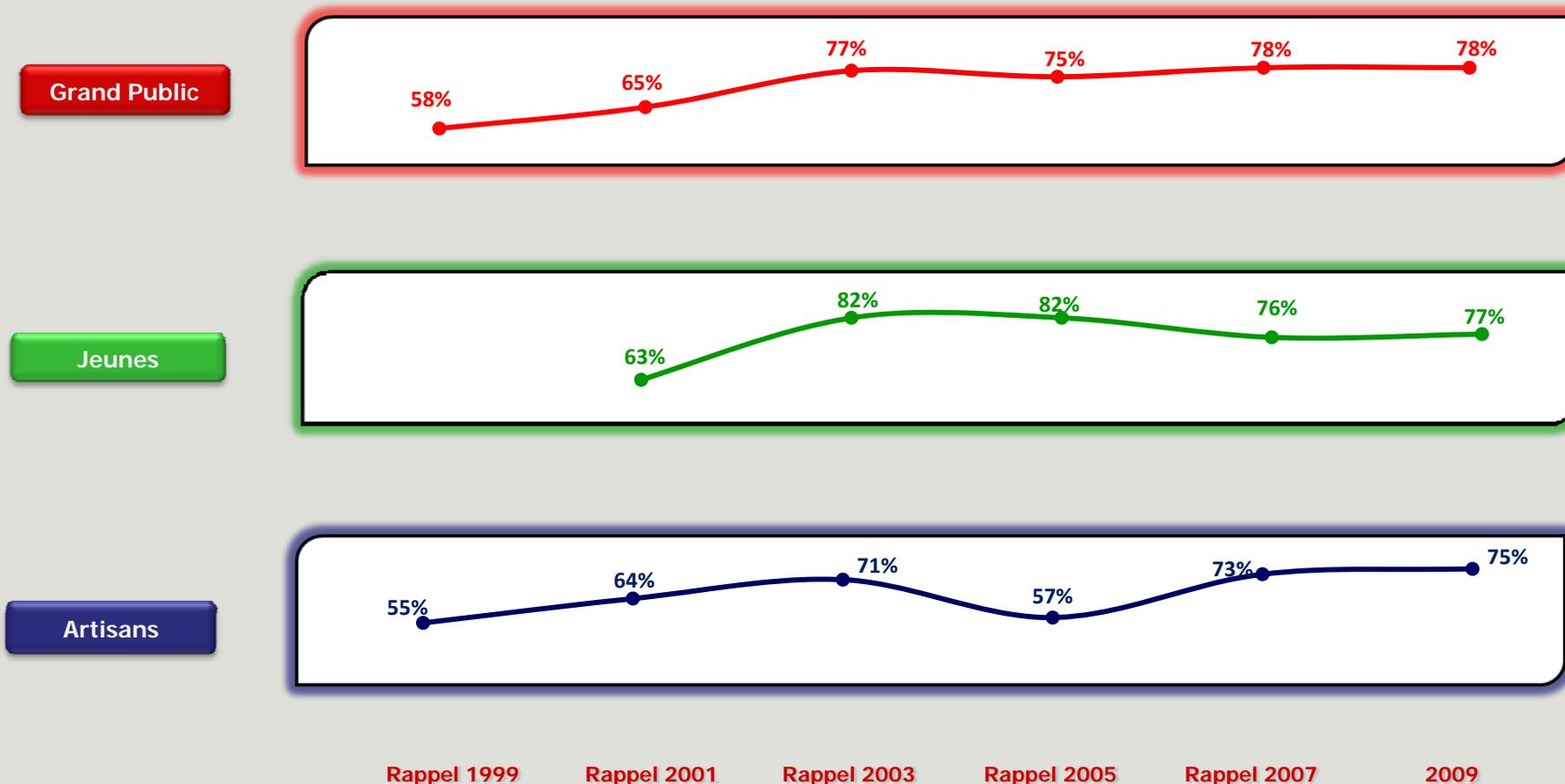


# La perception de l'évolution de l'artisanat

*Une évolution fortement positive bien qu'en stagnation*

Avez-vous le sentiment que globalement l'artisanat a évolué plutôt en bien ou plutôt en mal au cours des dernières années ?

## Total Plutôt en bien



2

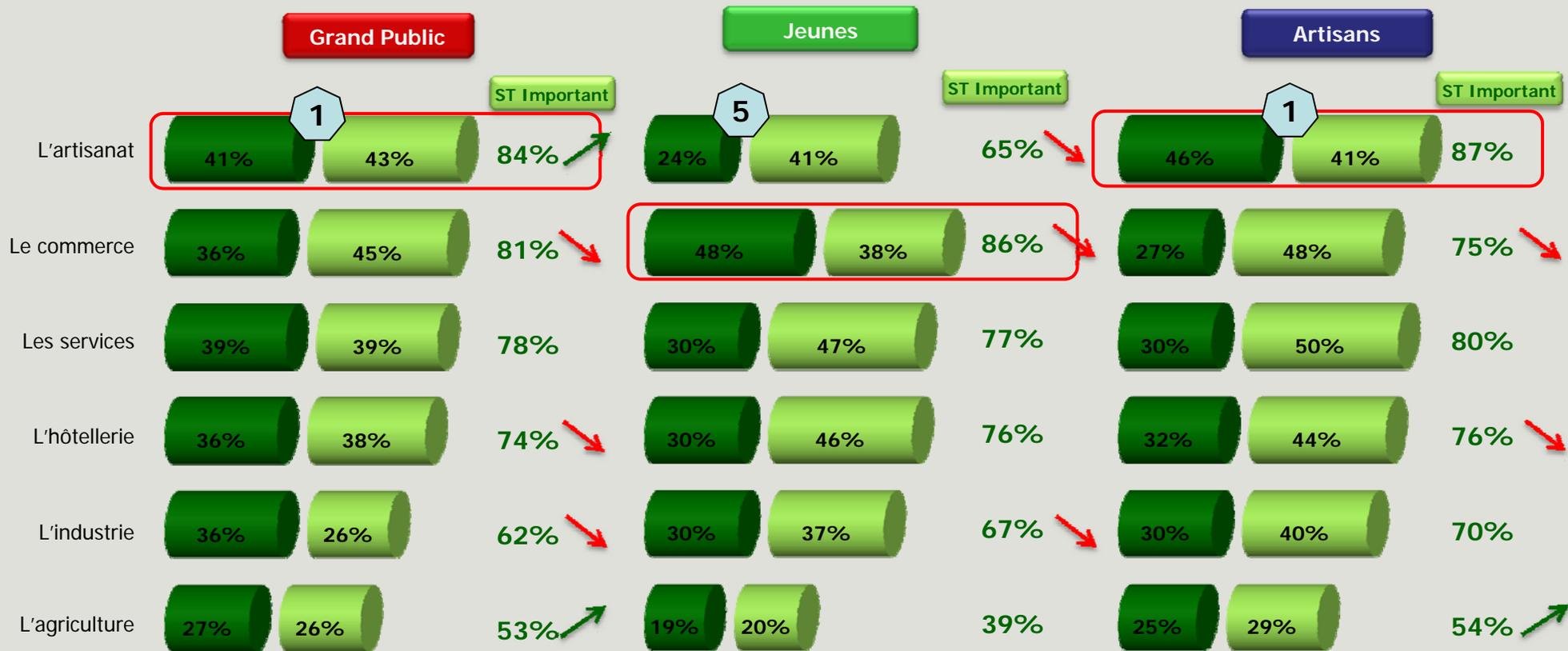
## Les atouts de l'artisanat

“

# Rôle des différents secteurs dans la création d'emploi

*L'artisanat devient le secteur le plus important sur l'emploi*

Pour chacun des secteurs économiques suivants, vous me direz s'il joue un rôle très important, plutôt important, peu important ou pas du tout important à la création d'emploi en France \*?



\*anciennement contribue à la situation de l'emploi



# Rôle des différents secteurs dans la formation des jeunes

*Le rôle de l'artisanat dans la formation reste fortement reconnu ...*

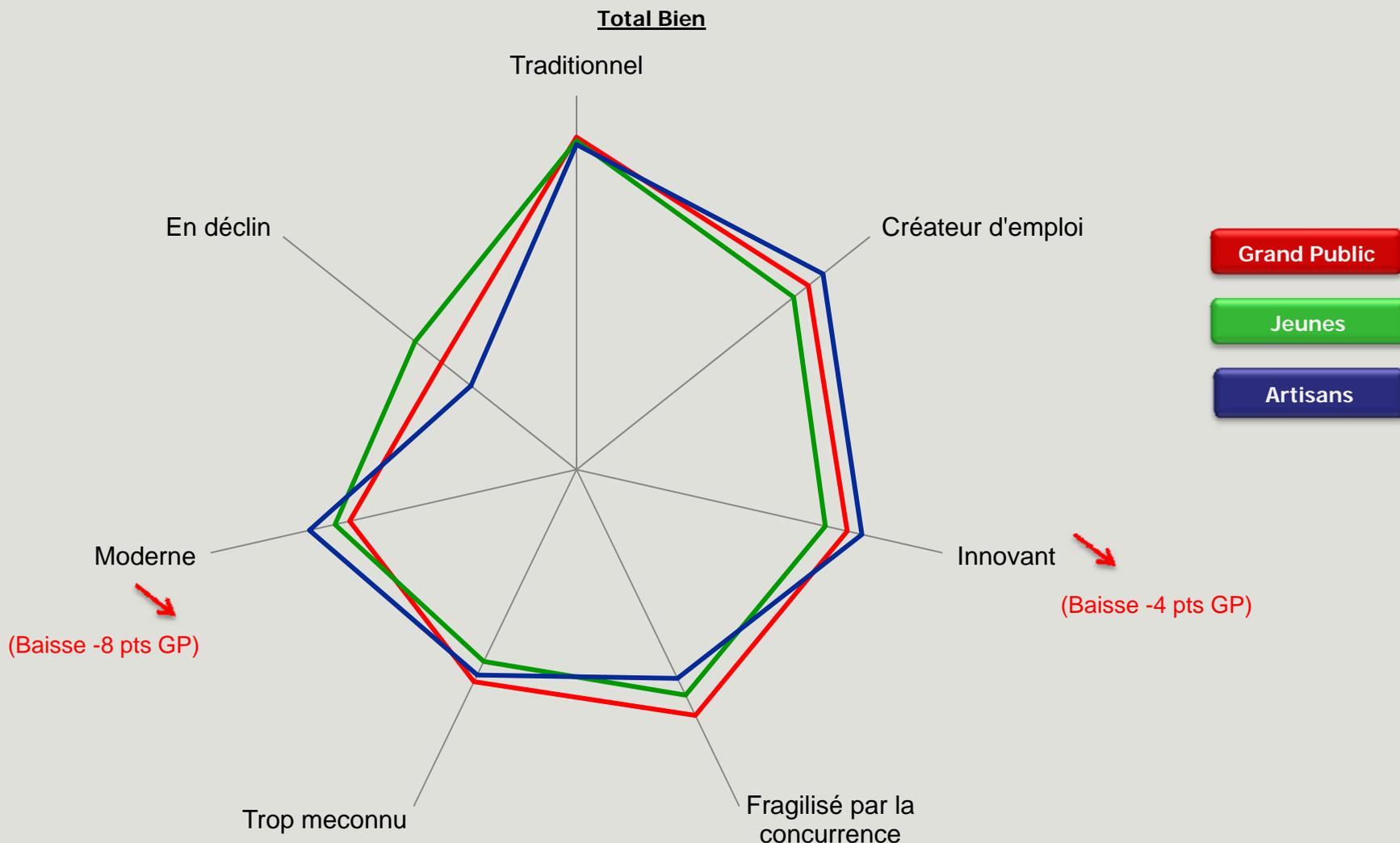
Pour chacun des secteurs économiques suivants, vous me direz s'il joue un rôle très important, plutôt important, peu important ou pas du tout important dans la formation des jeunes ?



# Image du secteur

*La tradition l'emporte sur l'innovation et la modernité (en régression malgré de bons niveaux)*

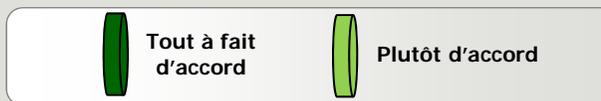
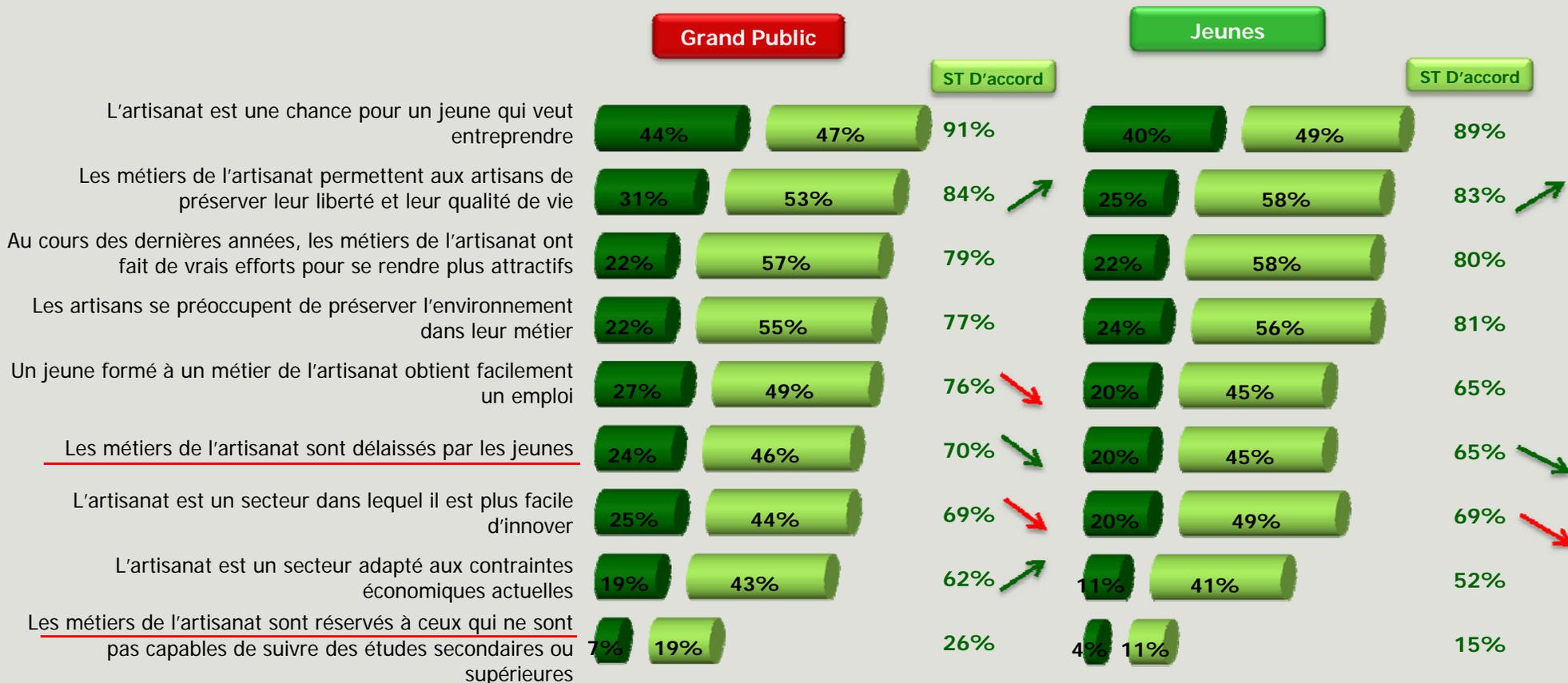
Pour chacune des expressions ou termes suivants, dites-moi si, selon vous, il s'applique très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal à l'artisanat ?



# Idées reçues sur l'artisanat

*Des opinions très positives sur l'artisanat...*

Voici des opinions qu'on entend sur l'artisanat. Pour chacune d'elles, dites moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ?



# 3

Le regard sur l'apprentissage



# L'image de l'apprentissage

*Des visions très positives de l'apprentissage mais une image qui s'étirole auprès du GP*

Voici des opinions que l'on entend sur l'apprentissage. Pour chacune d'entre elles dites moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout?

- Récapitulatif : D'accord -

	Grand Public				Jeunes				Artisans			
	Rappel 2003	Rappel 2005	Rappel 2007	2009	Rappel 2003	Rappel 2005	Rappel 2007	2009	Rappel 2003	Rappel 2005	Rappel 2007	2009
L'apprentissage devrait être davantage valorisé en France	96	98	97	90 	95	98	94	91	99	98	98	97
L'apprentissage prépare bien à la vie professionnelle	91	94	94	89 	95	93	95	92	89	88	92	90
L'apprentissage permet de trouver facilement un emploi	-	-	89	77 	-	-	-	78	-	-	-	83
L'apprentissage est réservé aux élèves qui ne réussissent pas dans les filières dites classiques	34	33	39	31 	22	28	32	20 	38	40	33	34

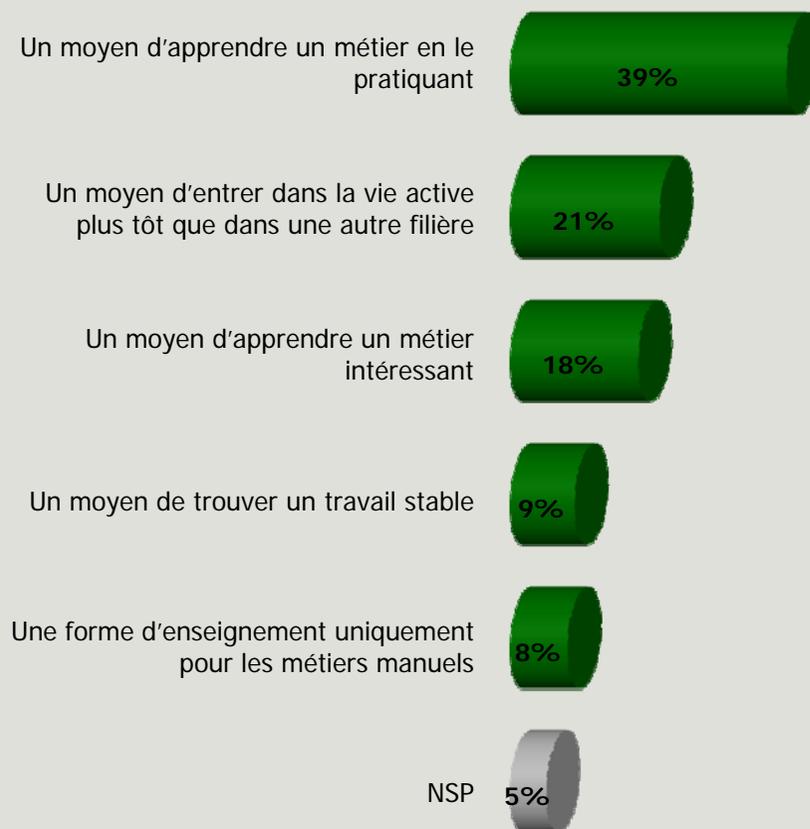


# Perception de l'apprentissage chez les jeunes

Jeunes

*L'apprentissage, un regard pragmatique des jeunes*

**Pour vous, l'apprentissage, c'est avant tout... (nouvelle question)**



# La formation des apprentis

*Presque un artisan sur deux a formé des apprentis surtout dans l'alimentation et les services*

**Au cours des cinq dernières années, avez-vous dans votre activité, formé des apprentis ?**



Parmi les 45% d'artisans qui ont formé un apprenti au cours des 5 dernières années, **41%** déclarent que cet apprenti travaille encore avec eux.



# 4

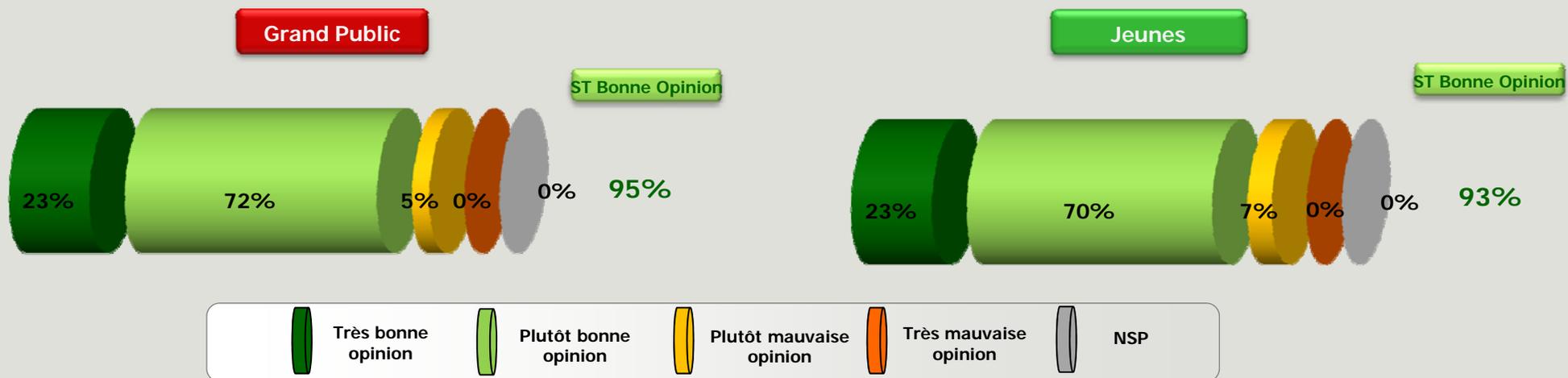
## Le regard sur les artisans



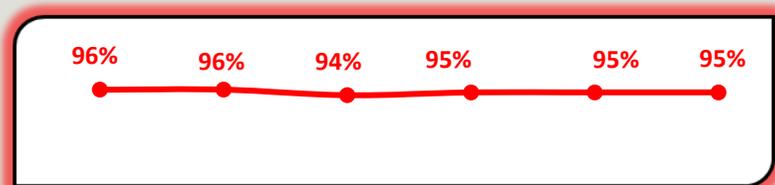
# Opinion vis-à-vis des artisans

*Une image qui reste très positive*

D'une manière générale, diriez-vous que vous avez une bonne ou une mauvaise opinion des artisans aujourd'hui ?



## Évolutions ST Bonne opinion



Rappel 1999 Rappel 2001 Rappel 2003 Rappel 2005 Rappel 2007 2009

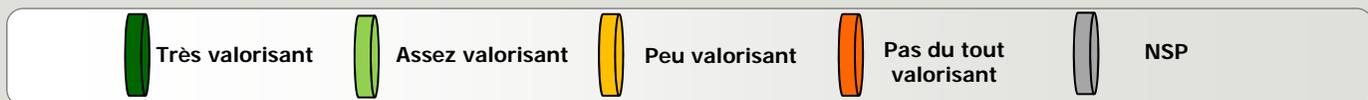
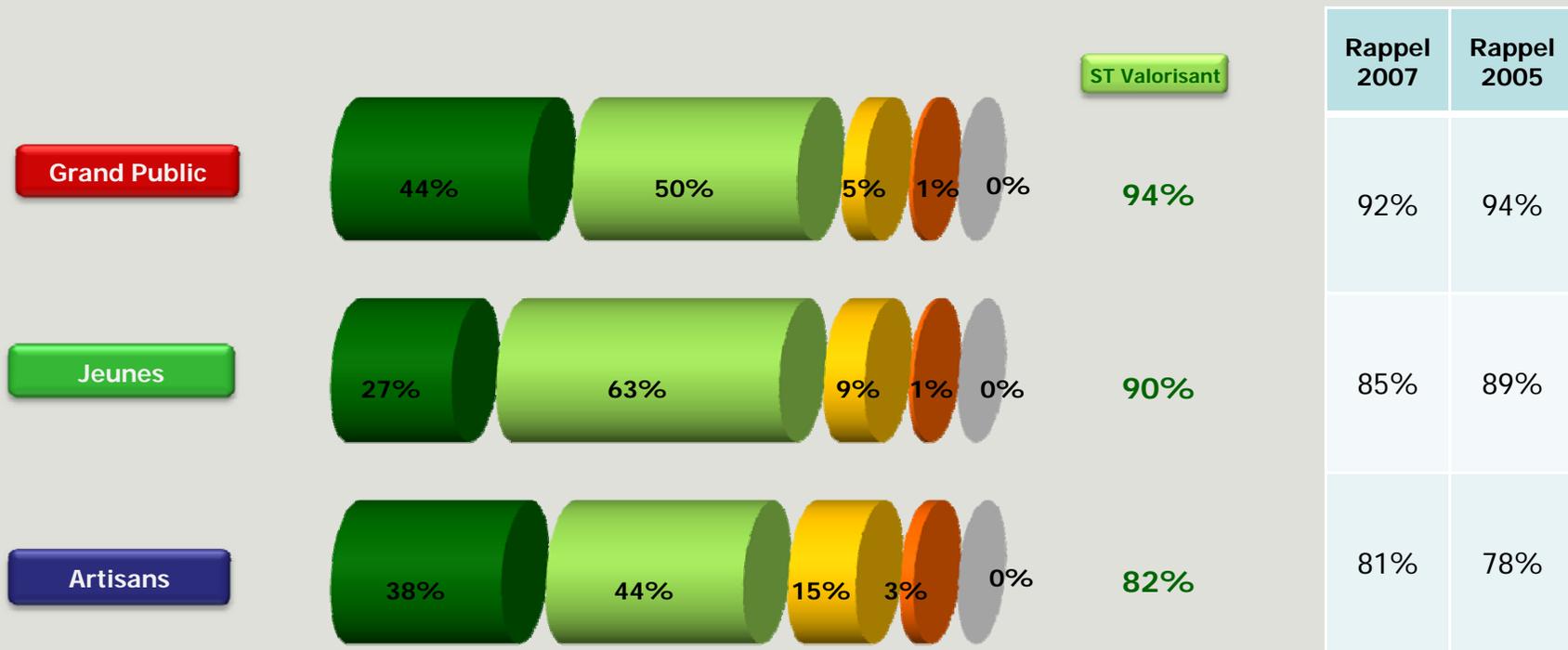
Rappel 1999 Rappel 2001 Rappel 2003 Rappel 2005 Rappel 2007 2009



# Valorisation du métier d'artisan

*Un métier dont on peut être fier (un peu en retrait auprès des jeunes)*

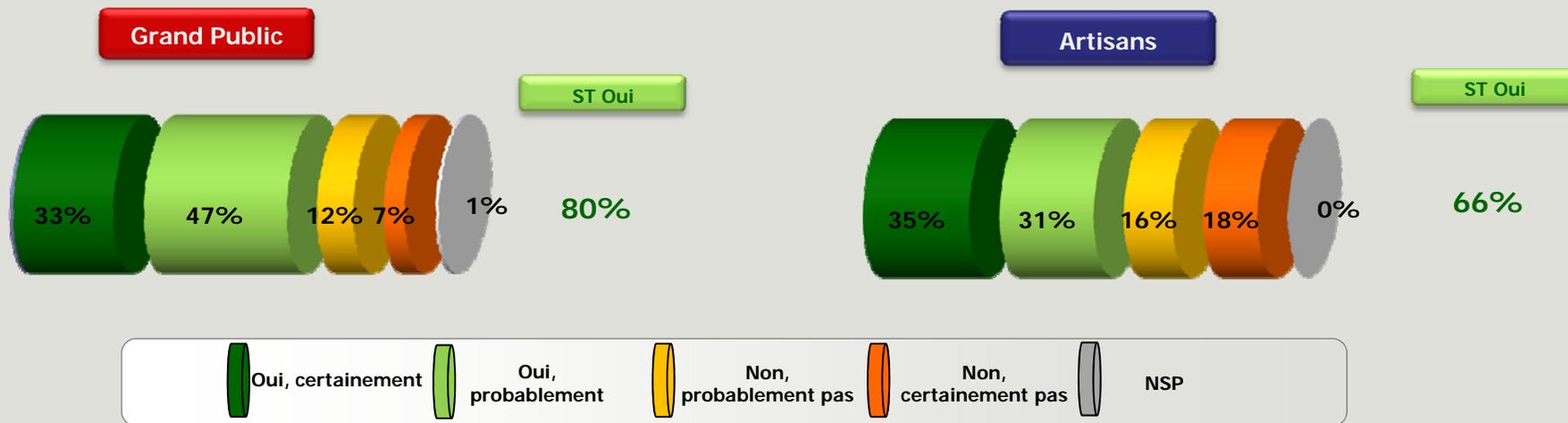
Vous personnellement, vous diriez qu'être artisan c'est quelque chose de très valorisant, d'assez valorisant, de peu valorisant ou de pas du tout valorisant ?



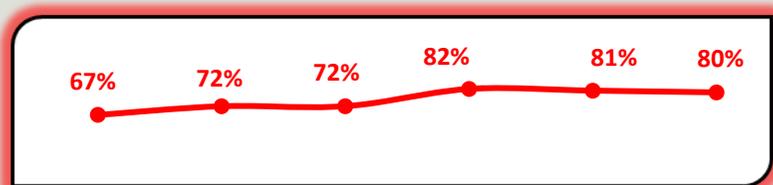
# L'encouragement à devenir artisan

*Toujours une forte préconisation ... moindre auprès des artisans*

Vous personnellement, conseillerez-vous à l'un de vos enfants ou à un proche de devenir artisan ?



## Évolutions ST Oui



Rappel 1999 Rappel 2001 Rappel 2003 Rappel 2005 Rappel 2007 2009

Rappel 1999 Rappel 2001 Rappel 2003 Rappel 2005 Rappel 2007 2009

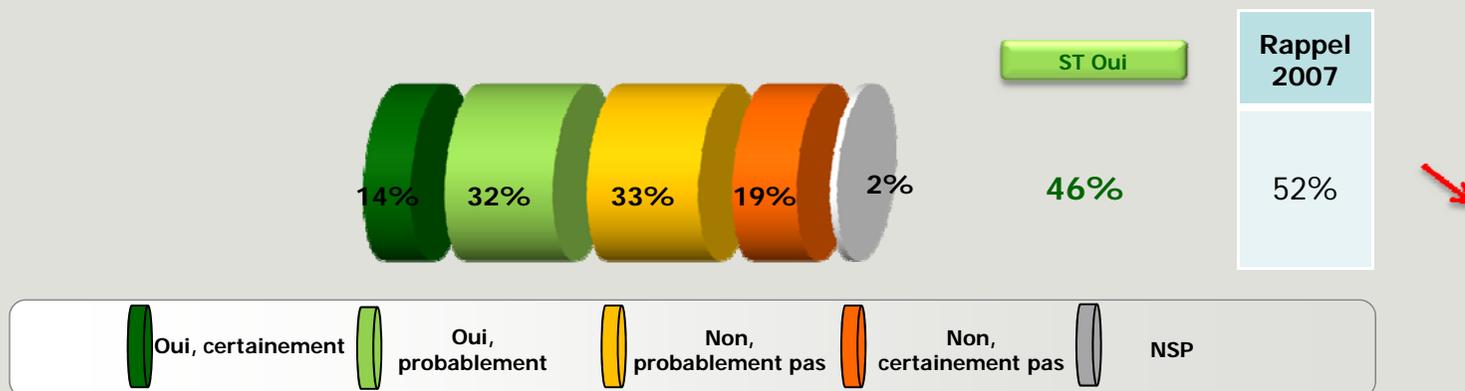


# Disposition à travailler dans l'artisanat

Jeunes

*Un taux qui reste très honorable (tous les jeunes n'en rêvent pas, mais presque 1 sur 2 l'envisage malgré un léger retrait*

Si on vous en offrait la possibilité, travailleriez-vous dans le secteur de l'artisanat ?



Pour vous personnellement, parmi les raisons suivantes, quelles serait la première motivation pour travailler dans l'artisanat ? (Base Jeunes prêts à travailler dans l'artisanat)



# Perception du statut de l'artisan

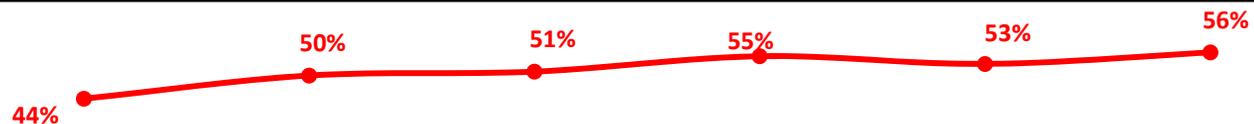
*Une vision entrepreneuriale qui s'est constituée au fil des années*

Pour vous un artisan c'est avant tout...?

Un chef d'entreprise/  
Un indépendant sans salariés/  
Un salarié

— % Un chef d'entreprise

Grand Public



Jeunes



Artisans



Rappel 1999

Rappel 2001

Rappel 2003

Rappel 2005

Rappel 2007

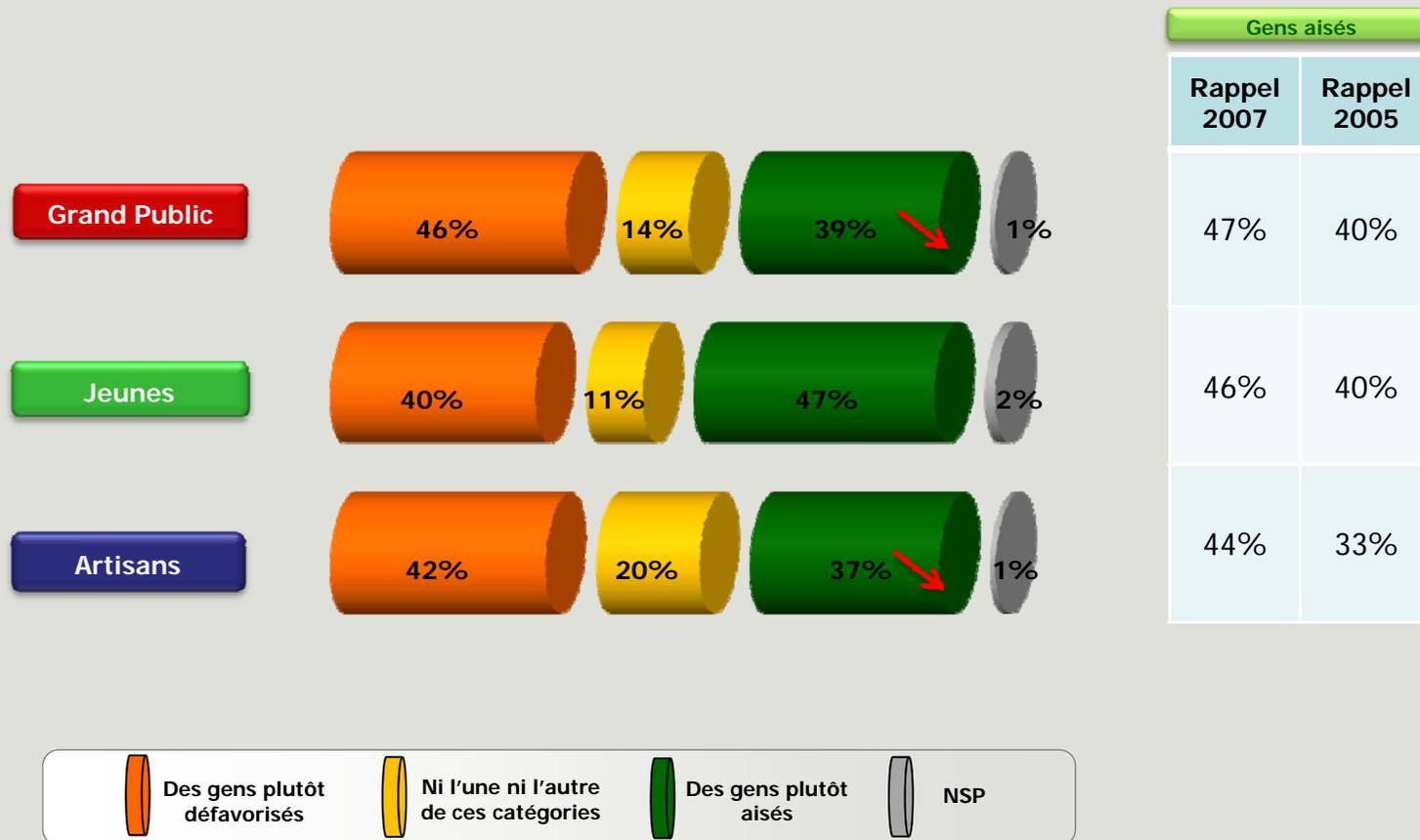
2009



# Perception du niveau social des artisans

*Des difficultés perceptibles dues à la crise*

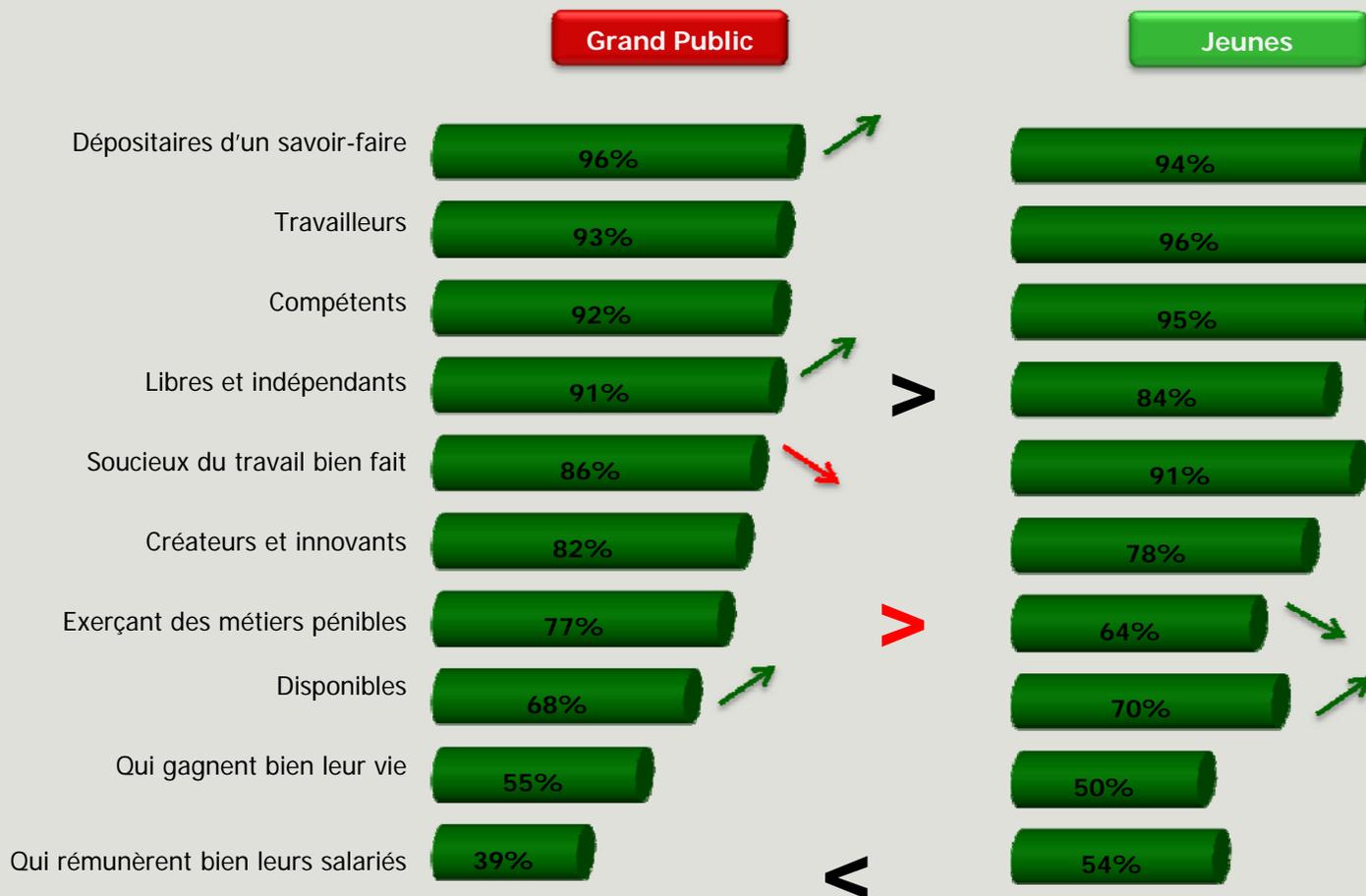
Vous personnellement, avez-vous le sentiment que les artisans font partie...



# Image des artisans

*Des coups de cœur indéniables. Des points faibles moins présents auprès des jeunes*

Pour chacun des termes suivants, dites-moi si, selon vous, il s'applique plutôt bien ou plutôt mal aux artisans, d'après l'idée que vous vous en faites ?



# Opinions sur les artisans

Grand Public

Un perception de prix élevés croissante

Pour chacune des phrases suivantes concernant les artisans, dites-moi si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord :

Plutôt d'accord

C'est agréable de s'adresser à un artisan

92%

93% 94% 95% 94% 92%

Les prix pratiqués par les artisans sont trop élevés

70%

61% 62% 62% 66% 70%

Les artisans ont du mal à respecter les délais

70%

67% 70% 67% 69% 70%

Les artisans ne s'adaptent pas assez aux exigences de la vie moderne

37%

37% 34% 33% 34% 37%

Les artisans sont trop nombreux

8%

11% 9% 7% 8% 8%

Rappel 2001 Rappel 2003 Rappel 2005 Rappel 2007 2009



# 5

Le jugement sur les services fournis et les attentes à l'égard des artisans



# Opinion à l'égard du travail des artisans

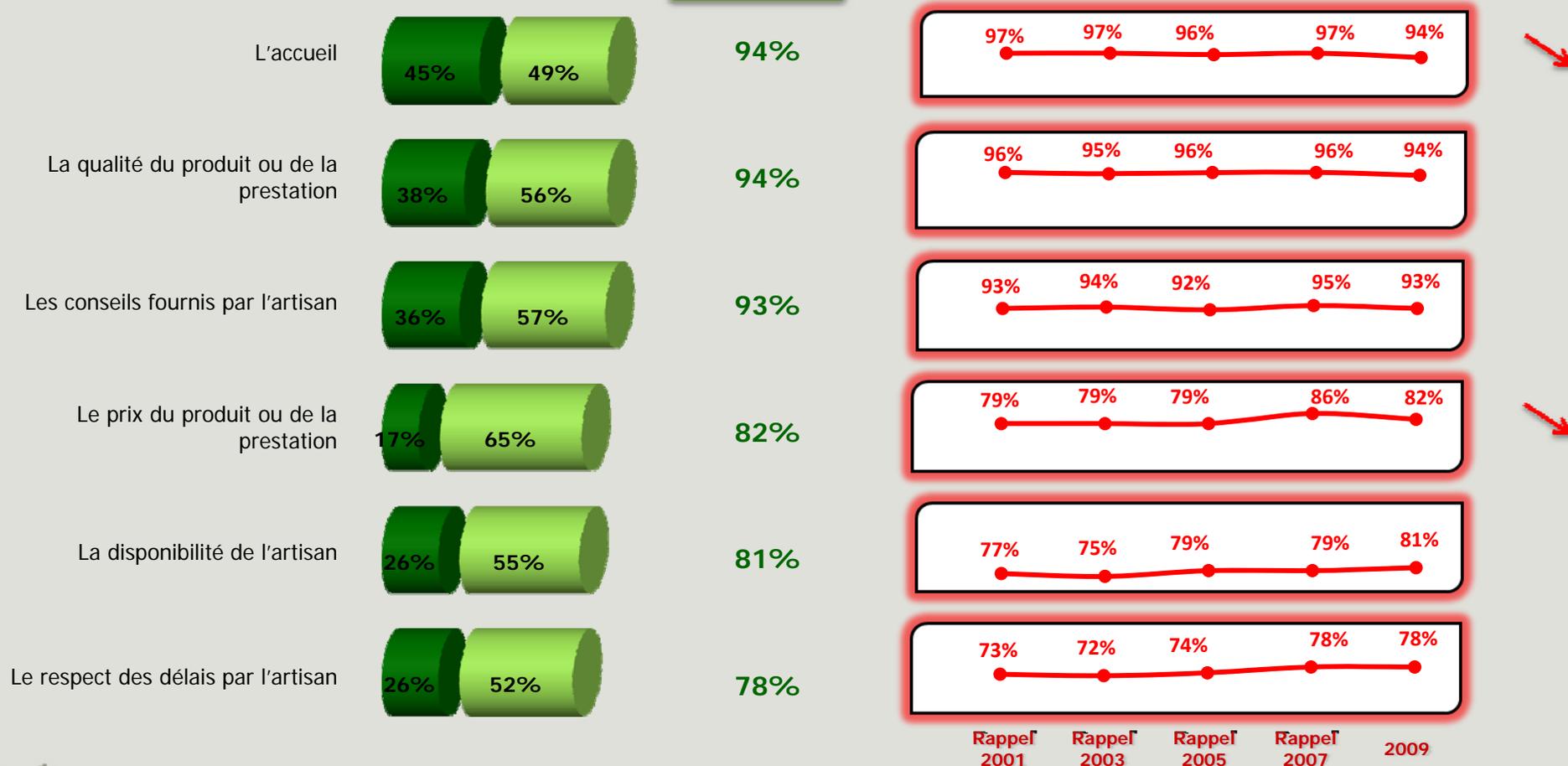
Grand Public

*La satisfaction envers les prix en baisse ...*

Pour chacun des points suivants, vous me direz si, d'une manière générale, vous avez été satisfait ou mécontent des services fournis par ce(ces) artisan(s) ?

**Base : personnes ayant eu recours au service d'un artisan au moins une fois durant les 12 derniers mois soit 58%**

ST Satisfait



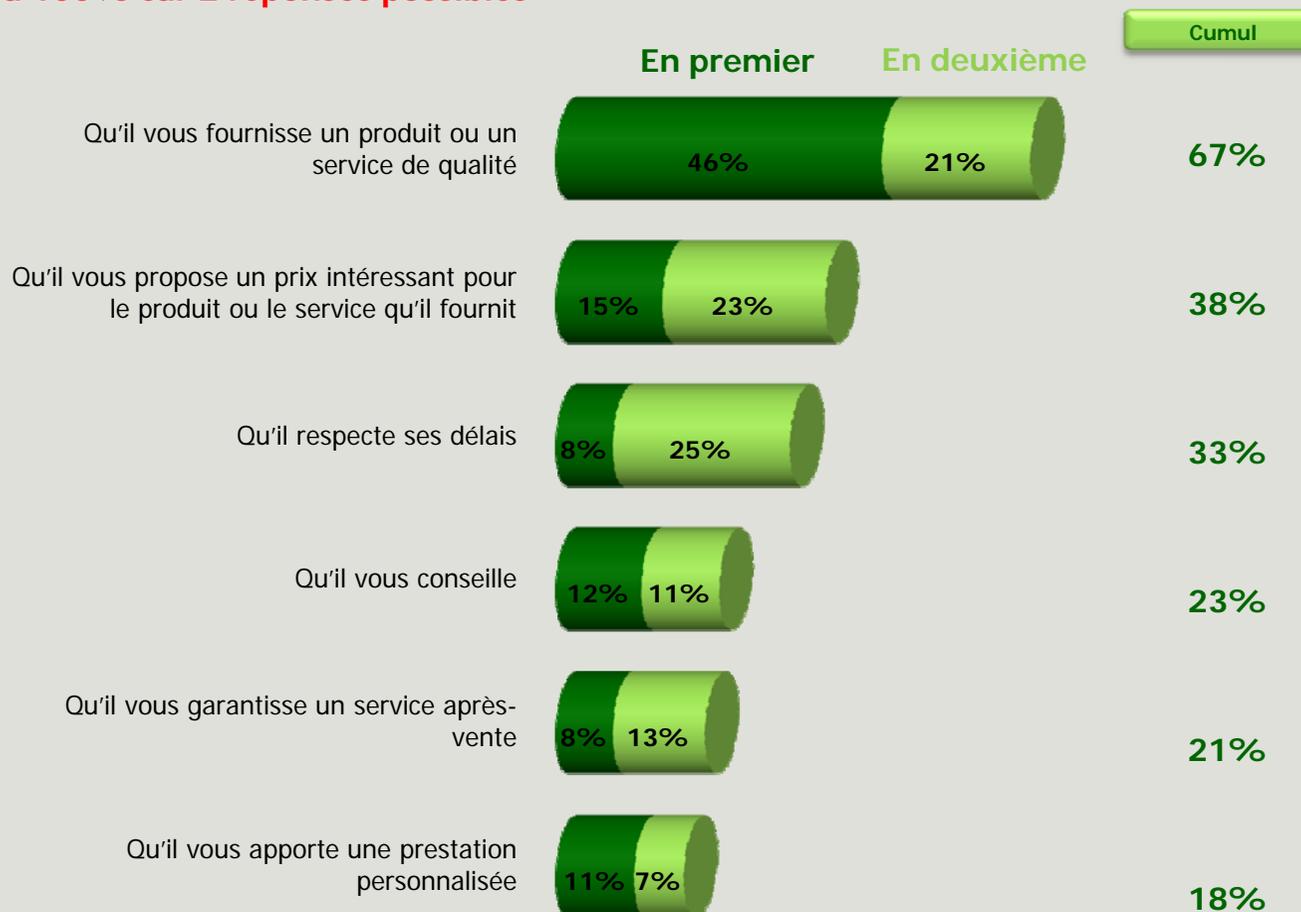
# Attentes vis-à-vis des artisans

Grand Public

*...mais la qualité reste le critère numéro un devant les prix*

D'une manière générale, qu'attendez-vous en priorité d'un artisan ? En premier, et ensuite ?

**Total supérieur à 100% car 2 réponses possibles**



# 6

## L'image détaillée des artisans

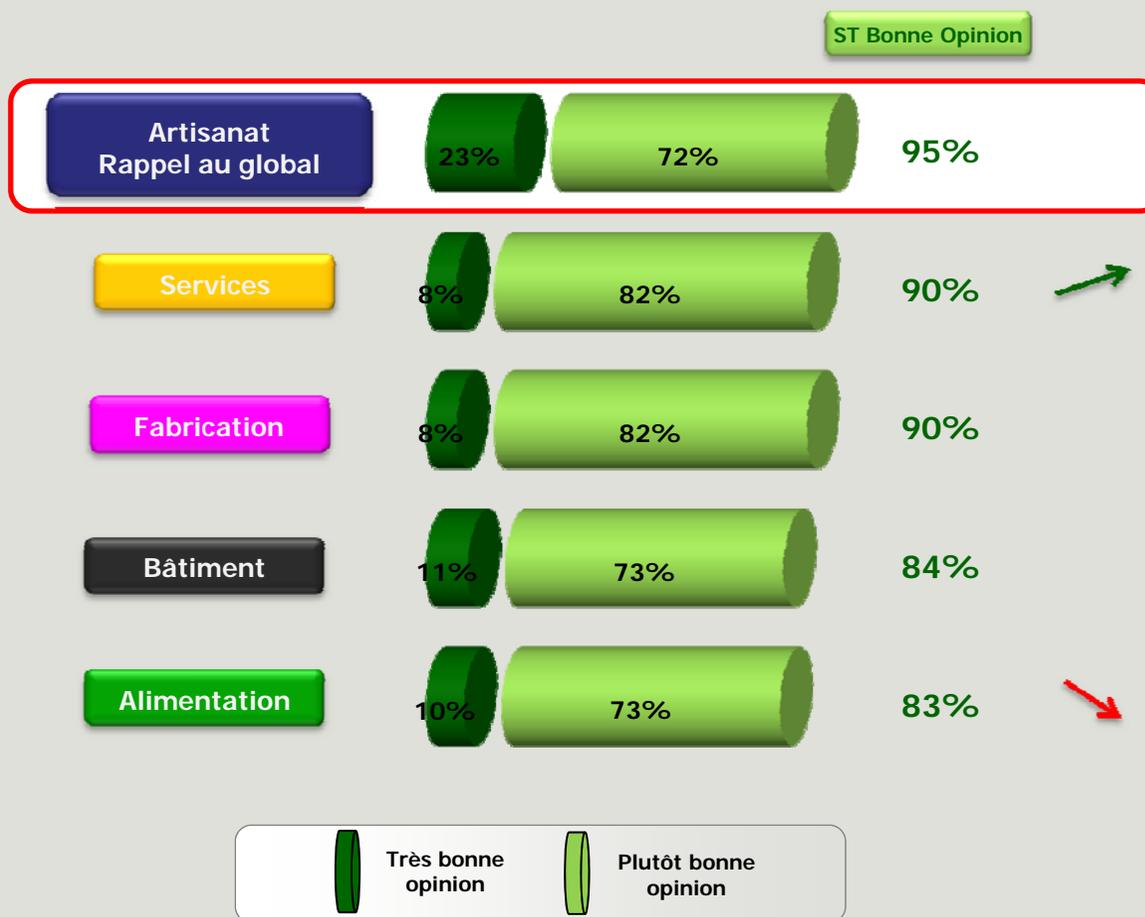


# Opinion sur les artisans de différents secteurs

Grand Public

Grand public

D'une manière générale, diriez-vous que vous avez une bonne ou une mauvaise opinion des artisans (secteur) aujourd'hui ?



	Rappel 2007	Rappel 2005
Artisanat Rappel au global	95%	95%
Services	85%	-
Fabrication	90%	-
Bâtiment	82%	-
Alimentation	90%	94%



# Opinion détaillée sur les artisans de différents secteurs

Grand Public

*Le Bâtiment a bien amélioré son image, l'image auprès des jeunes progresse*

Pour chacune des phrases suivantes, dites-moi si, selon vous, elle s'applique plutôt bien ou plutôt mal aux artisans de (secteur)

1<sup>er</sup> métier

- Récapitulatif : Plutôt en bien-

	Les métiers de fabrication		Les métiers de services		Les métiers de l'alimentation		Les métiers du bâtiment	
	2009*	2007	2009*	2007	2009*	2007	2009*	2007
Leurs méthodes et outils de travail ont évolué depuis une dizaine d'année	92%	90%	89%	87%	79%	81%	89%	85%
Ils sont de bon conseils	88%	85%	88%	86%	82%	84%	86%	85%
Respect des normes, de l'hygiène et de la sécurité	90%	89%	83%	83%	78%	83%	66%	58%
Ils garantissent la qualité de leur prestation	88%	89%	84%	82%	81%	83%	76%	77%
Ils respectent leurs engagements en matière de prix et de délais	71%	70%	77%	74%	60%	65%	55%	40%
Ils attachent plus d'importance à la protection de l'environnement	70%	67%	77%	68%	61%	-	63%	51%
Ils respectent les droits de leurs salariés	67%	66%	66%	62%	52%	52%	58%	53%
Ils valorisent bien leur métier auprès des jeunes	60%	52%	69%	60%	49%	45%	60%	52%

\*Données 2009 calculées sur base répondants

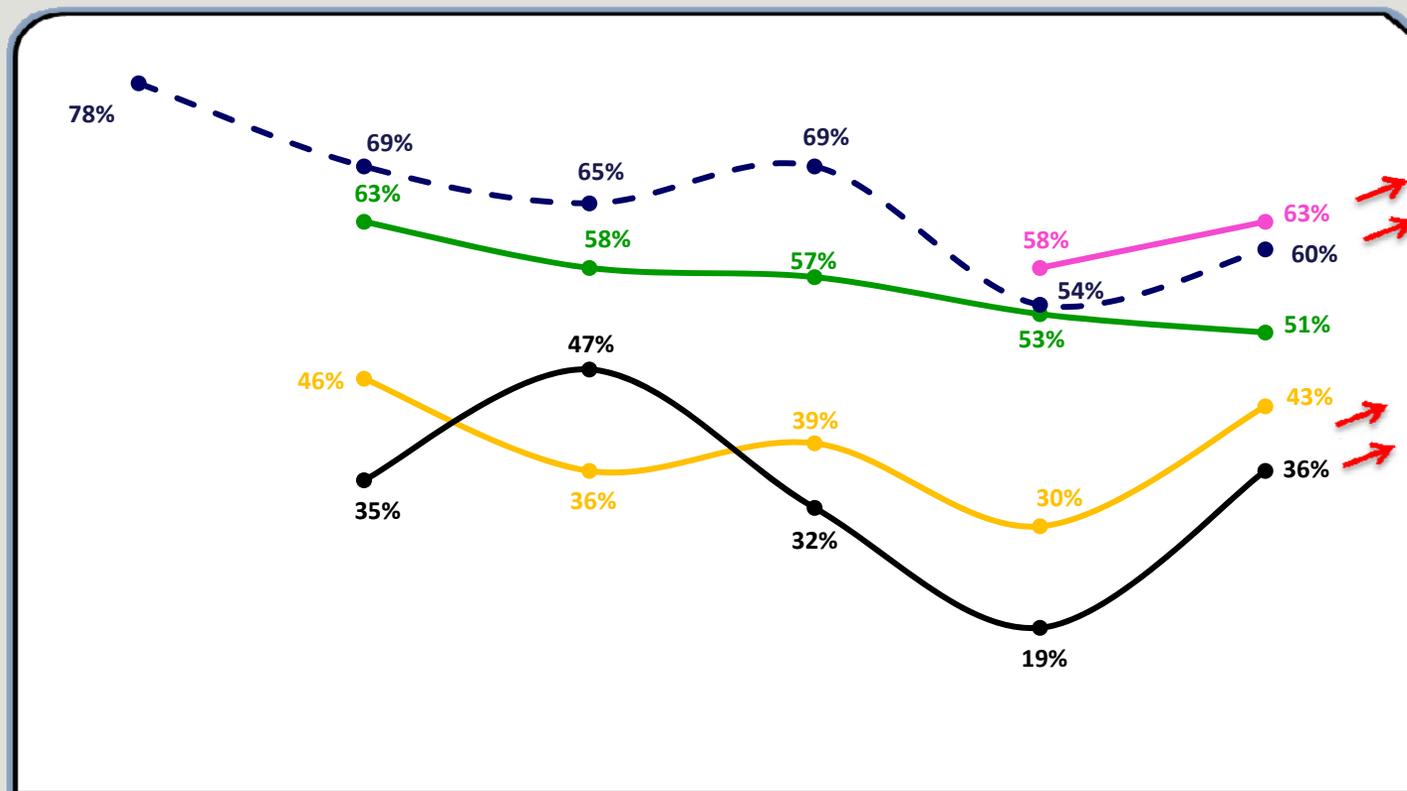
# Inquiétudes par secteur de métiers

Grand Public

*Tous les secteurs de l'artisanat sont impactés par la crise sauf l'alimentation*

Et en pensant à l'avenir, pensez-vous que les artisans du (secteur) sont très menacés, plutôt menacés, plutôt pas menacés, ou pas menacés du tout ?

Total Menacé



Rappel 1999

Rappel 2001

Rappel 2003

Rappel 2005

Rappel 2007

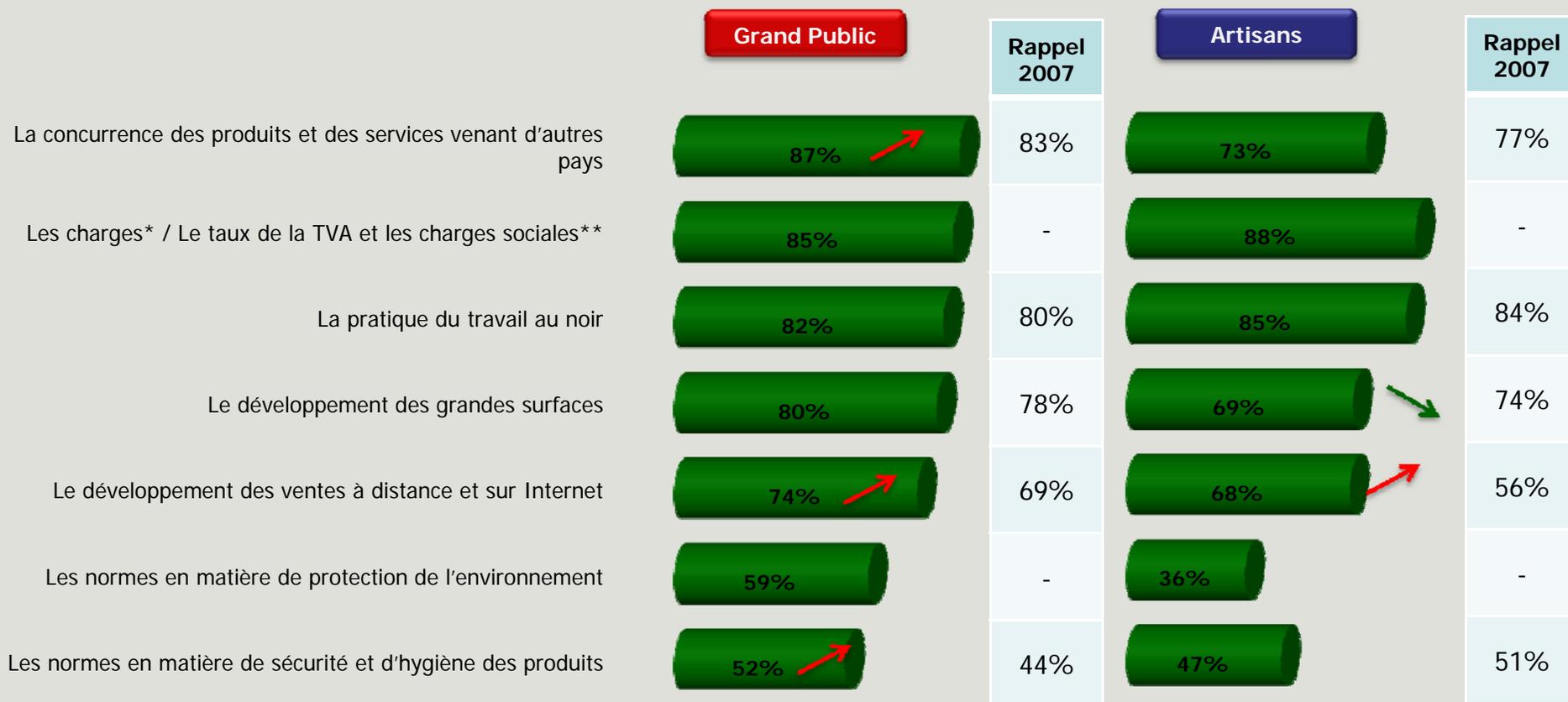
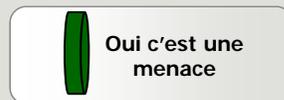
2009



# Les menaces pour les artisans et l'artisanat

*La mondialisation et le poids des charges en France restent les deux principales menaces...mais Internet progresse vite*

Pour chacun des éléments suivants, vous me direz s'il représente ou non une menace pour l'artisanat et les artisans ?



\*Intitulé GP / \*\*Intitulé Artisans

Quels sont tous les autres sujets qui peuvent représenter une menace pour l'artisanat et les artisans ?

Question ouverte, réponse spontanées, plusieurs réponses possibles

Menaces	%
Mondialisation/Europe/Délocalisation/Concurrence déloyale	6%
La crise/La conjoncture actuelle	4%
Manque de main d'oeuvre	3%
L'auto entrepreneuriat	3%
Pression fiscale	2%
Les filières de formation qui disparaissent	2%
Taches administratives/La réglementation	2%
Les prix	2%
Baisse du niveau de vie/du pouvoir d'achat	1%
Manque de motivation des jeunes	1%
Méfiance des clients	1%
Autre	8%
NSP	67%



## Principaux enseignements



## « La 1<sup>ère</sup> entreprise, connaît peu la crise et reste dans le cœur des Français »

### ► Les effets de la crise se ressentent peu sur l'image de l'Artisanat :

- ✓ Les Français s'inquiètent davantage de la situation économique globale en France (+21 points)
- ✓ L'Artisanat est désormais perçu comme le secteur le plus créateur d'emplois
- ✓ Seuls les jeunes sont un peu plus sceptiques
- ✓ Au final, l'évolution de l'Artisanat reste fortement positive

### ► Des opinions toujours très positives :

- ✓ **95%** des Français en ont une **bonne image**
- ✓ **94%** pensent qu'être artisan est **valorisant**
- ✓ Ils ont par ailleurs une **vision de plus en plus entrepreneuriale** de l'Artisanat
- ✓ La vision des **métiers du bâtiment progressent** sur quasiment tous les traits d'image étudiés

### ► Un regard toujours admiratif :

- ✓ **96%** des Français pensent que les artisans sont dépositaires d'un **savoir-faire**
- ✓ **79%** reconnaissent que les artisans **ont fait de vrais efforts** pour se rendre plus attractifs
- ✓ **58%** des Français y ont recours une ou plusieurs fois dans l'année en sont très satisfaits

### ► Tout de même quelques défauts :

- ✓ Les artisans paraissent **moins soucieux du travail bien fait** (-9 points), moins modernes (-8%), moins innovants (-4 points) et s'adaptant moins bien aux exigences de la vie moderne (-3 points)

### ► « Les Artisans sont trop chers, les Artisans respectent mal les délais, mais pas MON artisan ! »



► **La bonne image de l'apprentissage s'atténue un peu en période de crise :**

- ✓ 90% des Français pensent que l'apprentissage devrait être **davantage valorisé** (-7 points par rapport à 2007)
- ✓ 89% qu'il **prépare bien** à la vie professionnelle (-5 points par rapport à 2007)
- ✓ 77% qu'il **permet de trouver facilement** un emploi (-12 points par rapport à 2007).
- ✓ Presque un artisan sur deux (**45%**) a **formé un ou plusieurs jeunes** récemment.
- ✓ L'idée selon laquelle l'apprentissage serait **réservé aux « mauvais » élèves** recule encore
- ✓ **Pour les jeunes** c'est un moyen d'apprendre un métier en le pratiquant (39%) et d'entrer rapidement dans la vie active (21%),

► **Il y a toutefois un impact dû au contexte de crise :**

- ✓ L'idée qu'un jeune formé dans l'artisanat **obtient facilement un emploi** s'effrite (de 80% à 76%). Leur **facilité à innover** régresse (-8 points) ainsi que **l'adaptation aux contraintes actuelles** (-4 points).
- ✓ Les artisans perçus comme plutôt **des gens défavorisés** (46% contre 39% qui pensent qu'ils sont aisés et 14% ni l'un ni l'autre)

► **Aussi, les Français plaident pour aider à faire reconnaître l'Artisanat :**

- ✓ 73% s'accordent à dire que l'Artisanat est **fragilisé par la concurrence** et 63% qu'il n'est **pas encore assez reconnu**
- ✓ Pour 70% des Français ces métiers sont **encore trop délaissés** par les jeunes
- ✓ **La mondialisation et le poids des charges** en France restent les deux principaux dangers pesant sur l'Artisanat perçus par les Français. Les ventes sur Internet semble aussi un défi qui progresse vite

