

Bricoscan

Travaux & Projets

Particuliers

bricolage et faire faire

Travaux réalisés
Comportements d'achat
Usages et attitudes



**DÉVELOPPEMENT
CONSTRUCTION**

150 rue Gallieni - 92100 Boulogne-Billancourt - France
Tél : 01 46 03 59 59 - Fax : 01 46 03 16 03 - Email : info@dev-construction.com
www.developpement-construction.com

Le particulier maître d'ouvrage et bricoleur : une clientèle stratégique

Près d'un ménage français sur deux qui a initié des travaux au cours des 12 derniers mois, 3 500 € dépensés en moyenne chaque année par foyer, 43 % du chiffre d'affaires du bâtiment engendrés par la commande des particuliers maîtres d'ouvrage : 3 chiffres qui expriment bien l'importance capitale que revêt aujourd'hui le particulier sur le marché des produits de bâtiment et de bricolage.

Le "**marché des particuliers**" représente incontestablement un enjeu stratégique, au cœur des réflexions marketing des industriels et des distributeurs du secteur du bâtiment.

Le particulier, qu'il soit **bricoleur** ou **maître d'ouvrage** suscite de fait de nombreuses interrogations :

- comment **segmenter** les ménages, selon leurs caractéristiques, leurs aspirations, les types de travaux qu'ils font eux-mêmes ou qu'ils font faire ?
- comment appréhender de nouveaux comportements et **répondre aux besoins** des particuliers pour mieux les satisfaire ?
- comment **communiquer** vers les particuliers, **sur quels leviers agir pour développer la demande** ?

C'est donc pour apporter une vision détaillée des travaux engagés et des comportements et attitudes des particuliers que DÉVELOPPEMENT CONSTRUCTION a réalisé **Bricoscan Travaux & Projets**, étude consacrée à l'analyse du marché des particuliers.

Chiffres-clés

Près d'un ménage sur deux a initié des travaux au cours des 12 derniers mois

43 % de l'activité totale du bâtiment générés par des particuliers

Plus de 30 millions de logements, dont 57 % de maisons individuelles

11,8 milliards € HT de chiffre d'affaires réalisé par les GSB

Près de 5 milliards € HT de chiffre d'affaires réalisé par le commerce de gros directement avec les particuliers

28 % des ventes du **négoce en matériaux**, **15 %** des ventes des **grossistes en produits de décoration**, **9 %** des ventes **des grossistes sanitaire-chauffage** réalisées directement auprès des particuliers

Une étude de référence sur le marché du bricolage et du faire faire

Bricoscan Travaux & Projets est la première étude qui traite de l'ensemble des travaux que les particuliers initient chez eux. Elle porte donc à la fois sur :

- les ménages qui **font tout par eux-mêmes** (la moitié des ménages ayant initié des travaux),
- les ménages, à l'inverse, qui **font tout faire** (16 % de ces mêmes ménages),
- les ménages, enfin, qui, selon la nature des travaux, sont **bricoleurs ou maîtres d'ouvrage** (un tiers des ménages).

Bricoscan Travaux & Projets est issue du savoir faire de DÉVELOPPEMENT CONSTRUCTION, qui depuis près de 30 ans propose des études multi-clients qui font aujourd'hui référence dans le secteur du bâtiment et du bricolage.

Bricoscan Travaux & Projets repose sur une méthodologie associant une investigation qualitative et une très importante enquête terrain permettant de dresser un portrait détaillé des particuliers, du point de vue à la fois des travaux qu'ils initient, de leurs comportements en matière d'achat de produits du bâtiment, ou encore de leurs relations avec les distributeurs et les artisans.

Bricoscan Travaux & Projets est conçue pour tous ceux qui comptent les particuliers parmi leurs clients ou les utilisateurs finaux de leurs produits ou prestations : industriels, distributeurs, organismes financiers, compagnies d'assurances, loueurs, ...

Une étude de référence

s'appuyant sur une investigation-terrain unique

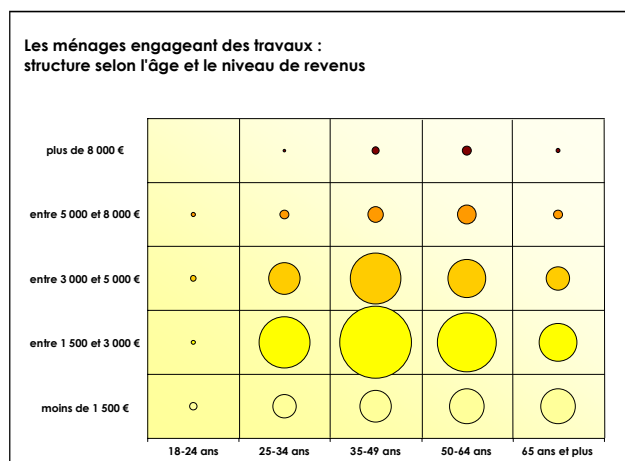
Une double approche qualitative et quantitative indispensable à la compréhension des comportements des particuliers

Pour vous apporter une description précise du marché des particuliers, **Bricoscan Travaux & Projets** s'appuie sur une approche méthodologique à la fois **qualitative** et **quantitative**.

L'étude repose ainsi sur **30 entretiens qualitatifs en face à face** et **2 000 interviews** conduites auprès d'un échantillon représentatif de ménages français ayant réalisé des travaux au cours des 12 derniers mois.

L'analyse des résultats est le fruit de l'expertise de DÉVELOPPEMENT CONSTRUCTION en matière d'études comportementales sur les différentes clientèles des marchés du bâtiment et du bricolage.

Bricoscan Travaux & Projets contient ainsi toutes les informations concrètes et opérationnelles vous permettant d'optimiser vos actions marketing et commerciales en direction des particuliers.



Phase qualitative : 30 interviews

Investigation exploratoire par entretiens qualitatifs conduits en face à face auprès de ménages propriétaires ou locataires de leur logement et ayant réalisé par eux-mêmes ou fait faire des travaux.

Ces entretiens ont permis d'analyser ce qui fait aujourd'hui la spécificité du comportement des particuliers face aux travaux engagés chez eux.

Phase quantitative : 2 000 interviews

Enquête quantitative conduite par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de ménages français propriétaires ou locataires de leur logement et ayant réalisé par eux-mêmes ou fait faire des travaux au cours des 12 derniers mois (échantillon construit selon la méthode des quotas, en prenant en compte différents critères relatifs à la structure de la population française et à sa répartition géographique).

Cette enquête a permis à la fois d'identifier précisément les travaux initiés et les caractéristiques des ménages qui font ou font faire des travaux chez eux et ce, au plan global et par catégorie de travaux.

L'outil indispensable

pour concevoir votre stratégie marketing

Les informations indispensables pour accroître l'efficacité de vos actions marketing en direction d'une cible stratégique

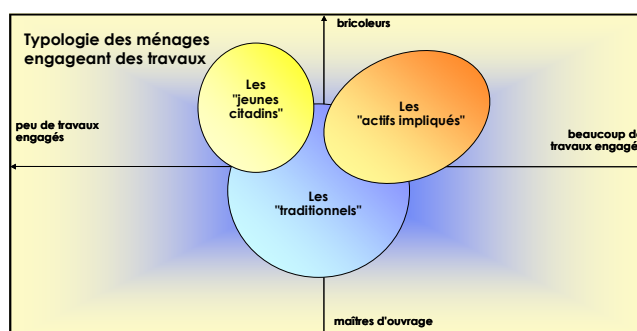
Développer des actions commerciales ou marketing en direction des particuliers suppose de connaître cette cible pour mieux la segmenter. Dans cette optique, **Bricoscan Travaux & Projets** apporte toutes les informations indispensables pour comprendre ce qui fait aujourd'hui la spécificité du marché des particuliers : travaux engagés, comportements d'achat, processus de choix des produits, lieux d'achat, ...

Bricoscan Travaux & Projets répond ainsi aux questions que vous vous posez : comment communiquer vers les particuliers, à quoi sont-ils réceptifs, quels segments de clientèle sont les plus porteurs de développement, ... ?

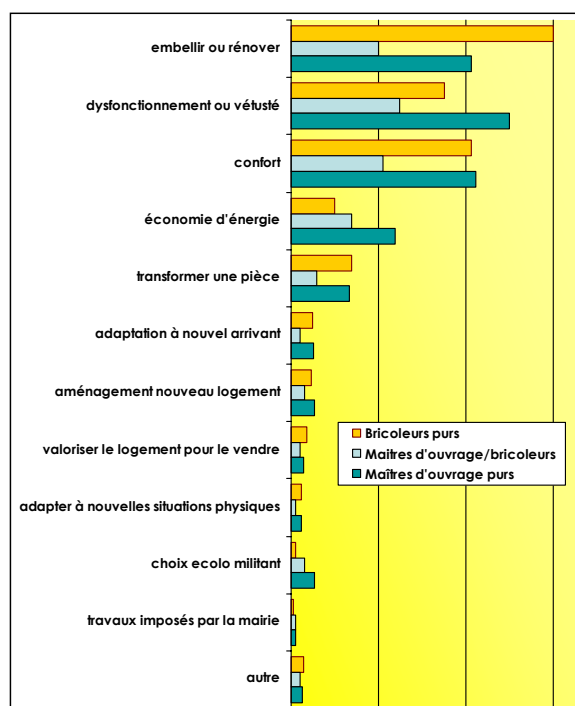
Dans cette perspective, **Bricoscan Travaux & Projets** analyse également les facteurs déclenchants ou incitatifs à la réalisation de travaux, les motivations à les réaliser soi-même ou les faire faire, le processus de recherche d'informations ou encore la perception des distributeurs.

Une approche détaillée de la typologie des particuliers, pour leur proposer des offres adaptées à leurs besoins

Bricoscan Travaux & Projets met en évidence les segmentations les plus pertinentes sur lesquelles industriels et distributeurs doivent aujourd'hui bâtir leurs stratégies : bricoleurs ou maîtres d'ouvrage, clients de la GSB, du discount ou du grossiste, ménages initiant des travaux ponctuels ou à fort potentiel travaux, clients urbains ou ruraux, ...



Motivation pour engager des travaux selon le statut du particulier



Bricoscan Travaux & Projets présente également une photographie détaillée des différents groupes de bricoleurs et maîtres d'ouvrage.

Du débutant, jeune, peu expérimenté, client surtout des réseaux grand public, au passionné, expert, attentif à la qualité et davantage porté vers les distributeurs du commerce de gros, tous les comportements et spécificités des différentes catégories de particuliers sont ainsi analysés, dans le but de proposer des réponses adaptées à leurs besoins respectifs.

L'analyse des facteurs structurants du marché pour en anticiper les évolutions

Bricoscan Travaux & Projets est aussi un outil de détection des évolutions majeures qu'il faut savoir anticiper. L'étude aborde ainsi les nouvelles tendances en matière de comportements et d'achat, les pratiques nouvelles liées à l'usage d'Internet ou encore la sensibilité nouvelle des consommateurs à l'environnement.

Bien entendu, **Bricoscan Travaux & Projets** analyse également le degré de confiance et les attentes des particuliers à l'égard des artisans et des distributeurs.

Une étude détaillée

prenant en compte tous les travaux initiés par les particuliers

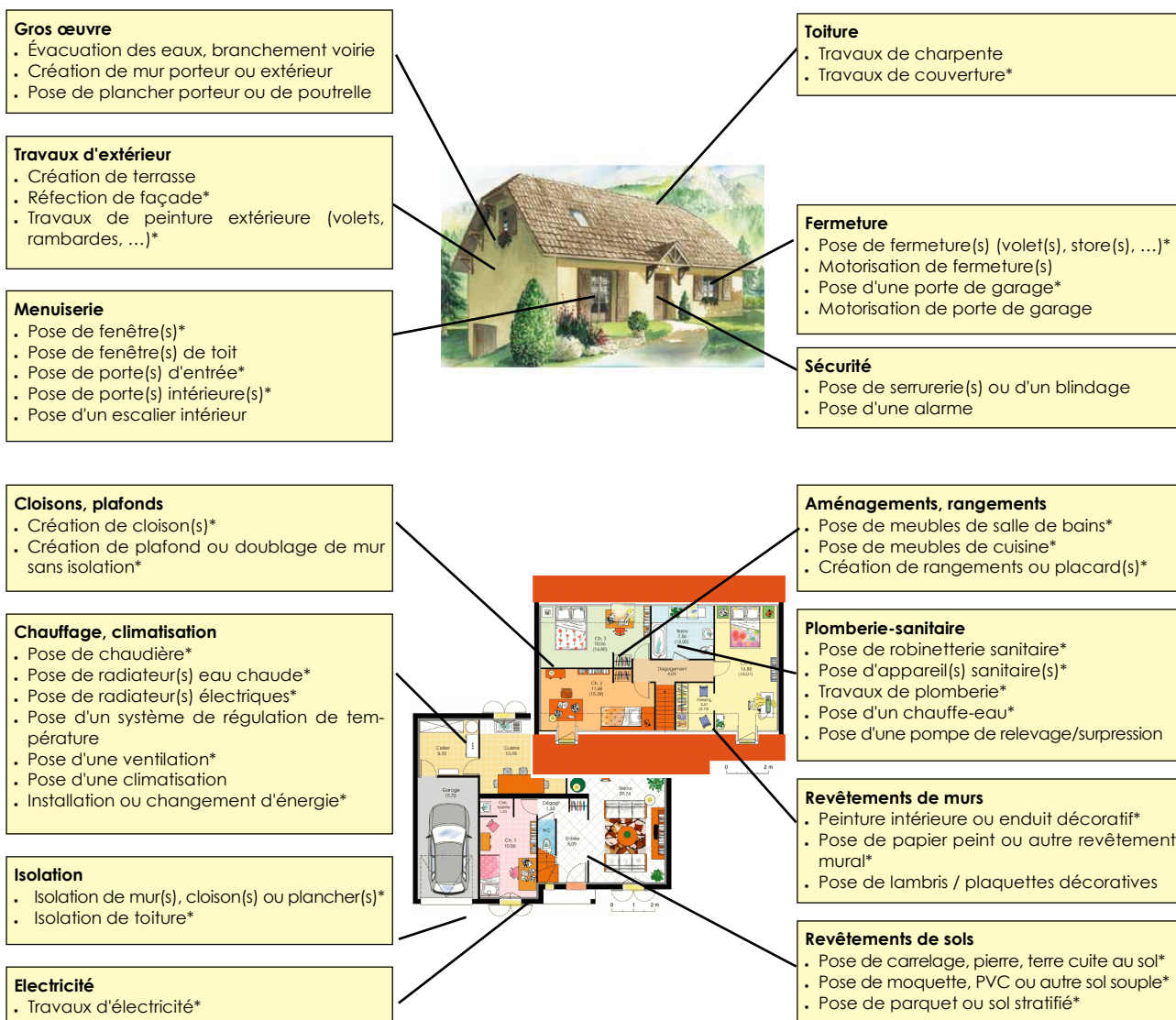
L'identification détaillée de tous les travaux effectués

L'étude du profil des ménages qui font par eux-mêmes ou font faire des travaux

L'analyse comportementale des particuliers en matière de travaux et d'achat de matériaux

Le champ de l'étude : 45 catégories de travaux pris en compte

Tous les travaux initiés par les particuliers, à l'exclusion de ceux relevant de la construction neuve, de ceux lancés par les copropriétés et des travaux d'entretien courant.



* : travaux faisant l'objet d'une analyse détaillée

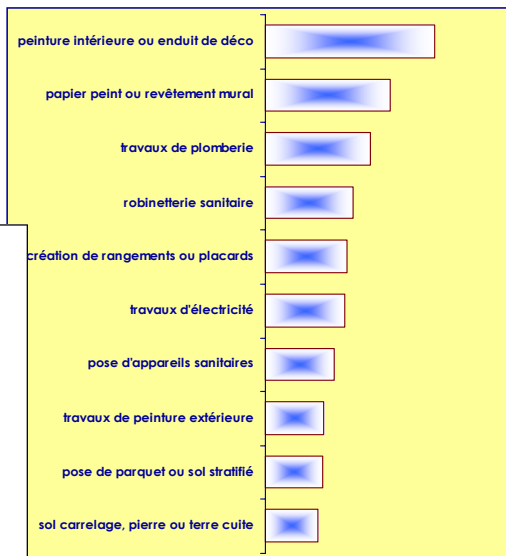
Une analyse approfondie au global, puis déclinée par type de travaux

Les besoins-travaux des particuliers étudiés dans leur ensemble

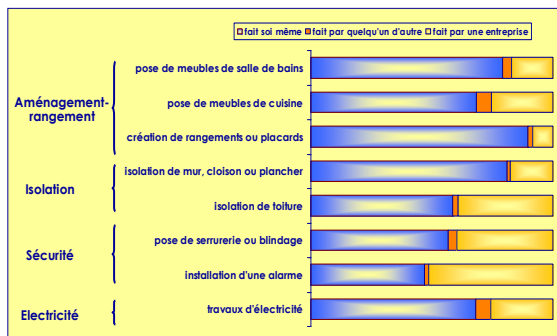
Bricoscan Travaux & Projets porte sur l'ensemble des travaux initiés par les particuliers, que ces derniers interviennent en qualité de maîtres d'ouvrage ou de bricoleurs, de la phase de réflexion aux motivations pour les différents modes d'exécution, des critères de choix de l'entreprise jusqu'à l'acte d'achat.

Cette étude détaille aussi le rapport que les particuliers entretiennent, de manière générale, avec les artisans, le bricolage, les lieux d'achat habituel des produits et matériaux.

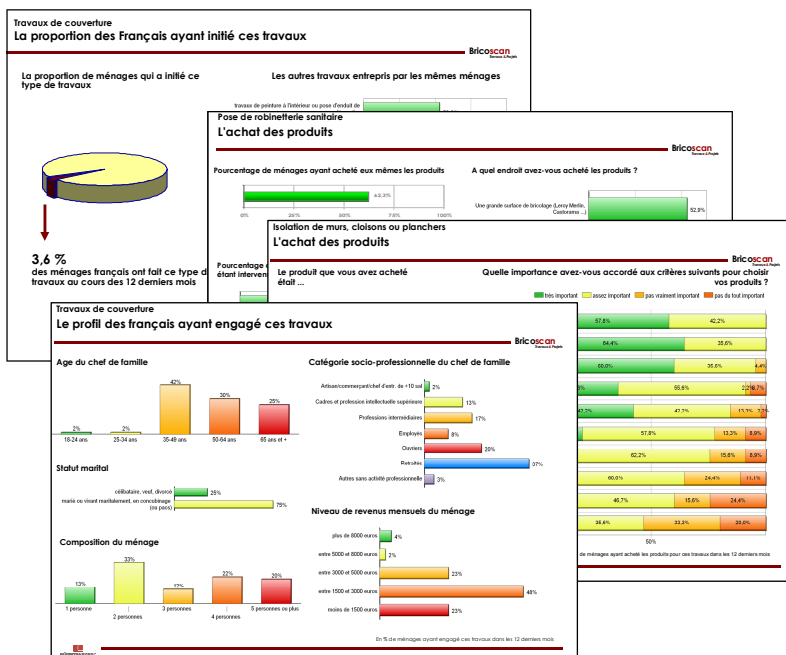
Proportion de ménages français ayant initié des travaux, par type de travaux



Choix du mode de réalisation des travaux, selon leur nature



Une analyse détaillée du comportement des particuliers vis-à-vis de 30 types de travaux* les plus représentatifs



Pour permettre à chaque industriel ou distributeur de construire sa stratégie en fonction de ses produits, de sa clientèle, **Bricoscan Travaux & Projets** analyse précisément le profil et les comportements des particuliers face à chaque type de travaux qu'ils réalisent ou font faire : proportion de ménages concernés, part des ménages ayant fait faire / ayant fait eux-mêmes, autres travaux le plus fréquemment plus associés, motivations pour engager ces travaux, mode d'exécution des travaux, lieux d'achat, critères de choix de produit, du lieu d'achat effectif, ...

* : travaux marqués d'une astérisque en page 6

Toutes les informations-clés

pour construire votre stratégie marketing

Les Français et les travaux réalisés chez eux : état des lieux

Proportion de ménages ayant réalisé ou fait réaliser des travaux durant les 12 derniers mois.

Typologie et caractéristiques des ménages initiateurs de travaux : âge, composition du ménage, type d'habitat, statut d'occupation du logement, habitat rural ou urbain, CSP, ...

Nature des travaux conduits ; pourcentage de ménages ayant initié chacune des 45 catégories de travaux pris en compte.

Segmentation des ménages en fonction des travaux engagés.

Liens entre travaux et logiques de projets : les travaux le plus souvent associés entre eux.



Caractéristiques des travaux et des ménages

Caractéristiques des ménages ayant réalisé ou fait faire chaque type de travaux ; analyse de ce qui fait, en fonction des travaux réalisés, la spécificité éventuelle de ces ménages (nature du logement, statut d'occupation, âge, catégorie socioprofessionnelle, date de construction du logement, ...).

Part des ménages ayant fait faire / ayant fait eux-mêmes.

Du projet à sa concrétisation

Facteurs déclenchants et motivations à conduire des travaux : changement d'emploi, de logement, évolution de la situation personnelle ou de la structure du ménage, ...

Rôle du mari / de l'épouse dans la décision de lancer des travaux, dans le choix des produits, ...

Des résultats analysés selon de nombreux critères de segmentation des ménages :

- Age
- Catégorie socioprofessionnelle
- Niveau de revenus
- Statut marital
- Statut d'occupation (locataire/propriétaire)
- Nature du logement (maison/appartement)
- Type d'habitat (rural/urbain)
- Date de construction du logement
- Résidence principale/secondaire

La recherche de l'information

Sources et moyens d'informations privilégiés avant la réalisation des travaux, (presse, catalogues, internet, visites de points de vente, entourage, ...) réseau d'influence (amis, professionnels, ...).

Budget et financement des travaux

Budget moyen consacré aux travaux.

Mode de financement des travaux (épargne personnelle, prêt bancaire, ...).

Du faire-faire au faire soi-même

Travaux concernés par le faire-faire et le bricolage.

Proportion de Français exclusivement bricoleurs / exclusivement maîtres d'ouvrage / à la fois bri-

coleurs et maîtres d'ouvrage ; segmentation selon la nature des travaux à réaliser.

Processus d'arbitrage entre faire par soi-même et confier la réalisation des travaux à quelqu'un d'autre, éléments discriminants majeurs entre les populations de bricoleurs et de maîtres d'ouvrage (âge, statut social, type d'habitat, type de travaux prévus, ...).



Les bricoleurs : du "bricolage-obligation" au "bricolage-loisirs"

Raisons et motivations à faire-soi-même : économie, plaisir, manque de confiance dans les artisans (sur le plan technique, par rapport à la qualité du travail), difficulté à trouver une entreprise, ...

Segmentation des particuliers bricoleurs ; gradation de ces derniers du non-expérimenté au bricoleur expert ; poids de chacun de ces groupes dans la population.

Nature des travaux respectivement engagés par les bricoleurs expérimentés / pas expérimentés ; motivations et territoires de compétences de chacun.

Le mode de réalisation des travaux (seul, avec l'aide de l'entourage).

Le rôle des femmes dans l'activité de bricolage ; les travaux dans lesquels elles s'impliquent.

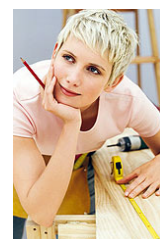


Photo : Ouest France

Le marché du faire-faire

Raisons conduisant à recourir à une entreprise : importance ou difficulté perçue des travaux, manque de compétences, manque de temps, difficulté à s'approvisionner, ...

Caractère incitatif ou non de l'environnement lié aux travaux effectués par un professionnel : garanties et assurances, TVA à 5,5 %, recours à des produits de qualité, ...

Travaux le plus / le moins souvent confiés à un professionnel.

Caractéristiques et typologie des particuliers maîtres d'ouvrage du faire faire ; aspects les distinguant le plus des bricoleurs.

Sélection et choix d'un artisan : nombre de devis effectués, mode de sélection et critères de choix d'une entreprise.

Image véhiculée par les artisans, degré de confiance envers eux, critiques qui leur sont le plus souvent adressées (indisponibilité, prix, délais, qualité, conseil, ...) ; image renvoyée par les réseaux commerciaux de pose.



Les achats : modes d'approvisionnement et comportements d'achat

Le processus et les pratiques d'achat.

Les critères de choix des produits (prix, qualité perçue, rapport qualité/prix, marque, labels, ...), leur hiérarchisation ; les facteurs influençant ces critères et leur poids (produit très / peu impliquant, produit visible / non visible, ...).

Sensibilité des particuliers au thème de l'environnement, en tant que bricoleurs, en tant que maîtres d'ouvrage.

Le rôle de l'artisan ou du distributeur en tant que prescripteur, la confiance des particuliers envers les professionnels.

Le poids des marques dans les achats, la perception des MDD.



Les critères de choix d'un distributeur

Les critères de choix d'un lieu d'achat, leur importance respective : étendue de l'offre produit, gammes proposées, niveau de prix, proximité du point de vente, services associés (financement, livraison, SAV, ...), accueil, ambiance du point de vente, ...

Distance moyenne entre lieu d'achat et lieu des travaux.

La fréquence de visite et d'achat dans les points de vente.

Image et perception des différentes catégories de distributeurs

Perception des différentes catégories de points de vente.

Perception des atouts et points faibles respectifs des distributeurs grand public et des distributeurs du commerce de gros (négoce, grossistes spécialisés).

Points de satisfaction et d'insatisfaction à l'égard des distributeurs ; attentes majeures.

Produits et lieux d'achat

Proportion de ménages clients respectivement des points de vente grand public et de ceux du commerce de gros.

Corrélation entre travaux entrepris et lieux d'achat ; profils des clients privilégiant tel ou tel type de distributeurs.

Le phénomène du discount

Proportion de ménages clients des discounters, caractéristiques et spécificités de cette clientèle.

Motivations des clients à acheter chez un discounter.

Les attentes à l'égard des industriels et des distributeurs

Intérêt pour les services accompagnant aujourd'hui la vente : aide à la conception, livraison, location de matériel, prestation de fourniture et pose, formations, ...

Les attentes exprimées en matière d'information, de relation directe, de services, ...



De nouveaux produits et de nouveaux marchés pour de nouveaux consommateurs

Les facteurs d'évolution et de changement : la place de l'internet dans les achats de bricolage, la perception du discount et des réseaux commerciaux de pose, l'attrait du consommateur pour les offres globales, ...

Tarif conditions de diffusion de l'étude

Présentation de l'étude



+



+



Bricoscan Travaux & Projets, c'est :

- un premier rapport de près de 200 pages sur l'analyse des travaux faits par les Français chez eux et l'analyse de leurs comportements,
- un second rapport de 400 pages détaillant le profil et le comportement des Français vis-à-vis de 30 types de travaux les plus représentatifs,
- un CDRom comprenant les deux documents ci-dessus au format *PowerPoint* ainsi qu'un fichier *Excel* permettant d'identifier les fréquences de réalisation des travaux entre eux.

Clauses de confidentialité-exclusivité

Bricoscan Travaux & Projets est réservée à l'usage exclusif des sociétés (ou toutes autres formes de personnes morales) qui s'en portent acquéreur.

La loi du 11 mars 1957 révisée en 1985, n'autorisant aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les "copies ou reproductions strictement réservées à l'usage du copiste et non destinées à une utilisation collective" et, d'autre part, que les analyses et courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, "toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite" (alinéa 1er de l'article 40).

De caractère strictement confidentiel, les 2 rapports nominatifs de l'étude ne peuvent donc être communiqués, même partiellement, sans un accord préalable de DÉVELOPPEMENT CONSTRUCTION, à toute personne extérieure à la société ayant acquis l'étude.

Toute représentation, reproduction (reprographie, enregistrement informatique, ...) ou diffusion par quelque moyen que ce soit, y compris via Internet de l'étude **Bricoscan Travaux & Projets** constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code Pénal qui prévoit à l'encontre des contrefacteurs des amendes ainsi que des peines d'emprisonnement.

L'acquéreur de l'étude **Bricoscan Travaux & Projets** est engagé contractuellement à respecter et faire respecter ces clauses de confidentialité et à réserver à l'usage exclusif de sa société l'exploitation de l'étude. En conséquence, il s'interdit toute forme de vente, de commercialisation ou de cession, même gratuite, de l'étude à des tiers.

L'utilisation abusive de **Bricoscan Travaux & Projets** expose en conséquence ses auteurs à des poursuites judiciaires.

Tarif de l'étude

Bricoscan Travaux & Projets est commercialisée au prix de **5 200 € HT**.

Modalités de commande et de règlement

Pour passer commande, il convient de retourner à DÉVELOPPEMENT CONSTRUCTION le contrat figurant en dernière page et nécessaire pour enregistrer votre commande.

Le règlement peut être effectué par chèque joint à la commande ou à réception de facture.



DÉVELOPPEMENT CONSTRUCTION

150 rue Galliéni - 92100 Boulogne-Billancourt
Tél : 01 46 03 59 59 - Fax : 01 46 03 16 03

e-mail : info@dev-construction.com - web : www.developpement-construction.com

Acquéreur

M Fonction

Société Téléphone Fax

Adresse

E-mail

Désignation et montant de la commande

Étude Bricoscan Travaux & Projets
(fournie sous forme de 2 rapports sur support papier et d'un CDRom)

5 200 € HT

Clauses de confidentialité-exclusivité

Bricoscan Travaux & Projets est réservée à l'usage exclusif des sociétés (ou toutes autres formes de personnes morales) qui s'en portent acquéreur.

La loi du 11 mars 1957 révisée en 1985, n'autorisant aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les "copies ou reproductions strictement réservées à l'usage du copiste et non destinées à une utilisation collective" et, d'autre part, que les analyses et courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, "toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite" (alinéa 1er de l'article 40).

De caractère strictement confidentiel, les 2 rapports nominatifs de l'étude ne peuvent donc être communiqués, même partiellement, sans un accord préalable de DÉVELOPPEMENT CONSTRUCTION, à toute personne extérieure à la société ayant acquis l'étude.

Toute représentation, reproduction (reprographie, enregistrement informatique, ...) ou diffusion par quelque moyen que ce soit, y compris via Internet de l'étude **Bricoscan Travaux & Projets** constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code Pénal qui prévoit à l'encontre des contrefacteurs des amendes ainsi que des peines d'emprisonnement.

L'acquéreur de l'étude **Bricoscan Travaux & Projets** est engagé contractuellement à respecter et faire respecter ces clauses de confidentialité et à réserver à l'usage exclusif de sa société l'exploitation de l'étude. En conséquence, il s'interdit toute forme de vente, de commercialisation ou de cession, même gratuite, de l'étude à des tiers.

L'utilisation abusive de l'étude **Bricoscan Travaux & Projets** expose en conséquence ses auteurs à des poursuites judiciaires.

Règlement

- Par chèque joint (facture de régularisation adressée par retour de courrier)
- A réception de facture

Important

L'étude **Bricoscan Travaux & Projets**, de caractère strictement confidentiel, ne pourra être communiquée, même partiellement. Je déclare avoir pris connaissance des clauses de confidentialité-exclusivité figurant ci-dessus et m'engage vis-à-vis de DÉVELOPPEMENT CONSTRUCTION à en accepter pleinement les conditions.

Cachet de la société

Date et signature





**DÉVELOPPEMENT
CONSTRUCTION**

150 rue Galliéni - 92100 Boulogne-Billancourt - France
Tél : 01 46 03 59 59 - Fax : 01 46 03 16 03 - Email : info@dev-construction.com
www.developpement-construction.com