

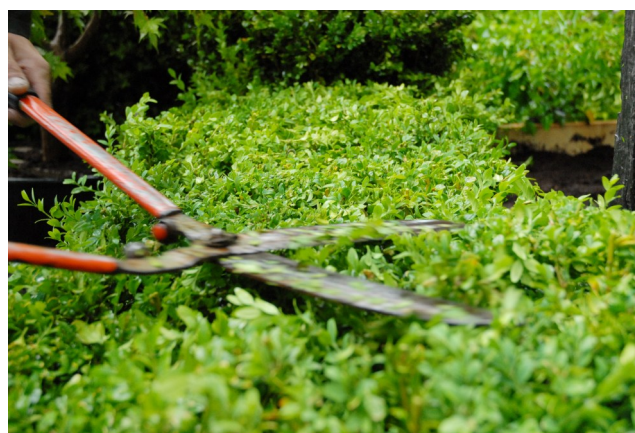
PAYSAGE

COMPETENCES DU PROFESSIONNEL ET RECOMMANDATIONS DES PROCHES : DEUX CRITERES DECISIFS POUR LES CLIENTS

EDITO

Avec près de 2 milliards d'euros de chiffre d'affaires (soit 42 % de l'ensemble du chiffre d'affaires généré par l'activité du paysage), les particuliers représentent la première clientèle, devant les marchés publics (1,4 milliards d'euros) et les entreprises privées (1,25 milliard d'euros) ¹. Cette activité progresse régulièrement ces dernières années, favorisée par le développement des services à la personne.

Bien qu'il s'agisse souvent d'une demande très ponctuelle, la satisfaction de la clientèle est particulièrement importante dans la mesure où la recommandation des proches figure parmi les principaux critères de choix du professionnel.



Michel AUDOUY, Président délégué à la Commission des Métiers du Paysage (COMEP).

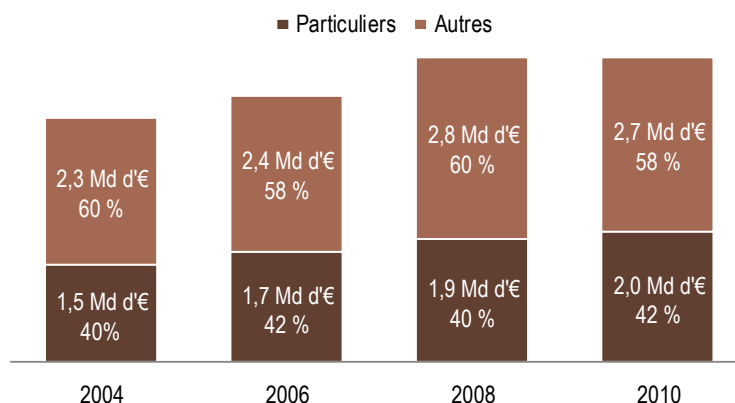
■ ■ ■ Un marché en hausse

Le secteur du paysage représente un marché estimé à 5 milliards d'euros. Il est segmenté en 3 principaux types de clientèle : les particuliers, les marchés publics (Etat, collectivités territoriales + SEM, EPA, EPIC) et entreprises privées (dont immobilier).

Avec 42 % de chiffre d'affaires, les particuliers représentent la première clientèle.

Ce marché progresse régulièrement ces dernières années, favorisé par le développement récent des services à la personne.

Chiffre d'affaires du secteur du paysage



Source: UNEP/Val'hor

Si le nombre de clients potentiels est élevé (59 % des ménages possèdent un jardin), seuls 13 % des possesseurs de jardin ou de terrasse ont eu recours à un prestataire extérieur en 2010 ². Parmi cette clientèle, 37 % ont fait appel à un jardinier professionnel, une entreprise de jardin ou un paysagiste.

¹ Chiffres clés du secteur du paysage. Etude réalisée par l'Institut I+C auprès de 1 280 entreprises représentatives de la profession.

² Etude TNS Sofres pour FranceAgriMer et Val'hor: « L'entretien et l'aménagement des jardins et terrasses en 2010 ». Enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de la population française composé de 8 000 ménages.

■ ■ ■ Prestations pour le jardin : évocations chez les non-clients

L'étude menée en 2011 par l'Institut CSA s'est intéressée à l'attitude des ménages à l'égard des prestations pour le jardin, qu'ils aient ou non fait appel à un prestataire, pour mieux comprendre les freins et leviers à l'achat ¹.

Parmi les questions, il a été demandé à ceux qui n'avaient pas fait appel à un prestataire ce qu'évoquait pour eux la réalisation de travaux d'aménagement ou d'entretien des jardins/balcons/terrasses-vérandas-patios.

42 % des personnes citent spontanément une activité en particulier, ce qui montre que d'après ces ménages, l'appel à un prestataire répond à un besoin précis qui nécessite donc des compétences spécifiques.

Pour 30 % des citations, les activités correspondent à des travaux d'aménagement/d'entretien et pour 23 %, à des travaux de création/plantation/installation.

Les réponses données relatives aux travaux d'entretien/maintenance/taille sont principalement la tonte, l'entretien des végétaux et la taille.

Pour les travaux de création/plantation/installation, il s'agit essentiellement de plantation de végétaux, de création ou d'aménagement paysager et de la création de terrasse.

Spontanément, lorsqu'on vous parle de travaux d'aménagement ou d'entretien des jardins/balcons/terrasses/vérandas-patios. A quoi pensez-vous ?	
Une activité en particulier	42 %
Travaux d'entretien/maintenance/taille, dont:	30 %
<i>La tonte et l'entretien de la pelouse</i>	14 %
<i>L'entretien des végétaux (arrosage, application d'engrais...)</i>	13 %
<i>La taille (à moins de 3 mètres de hauteur) de haies, des arbres, plantes grimpantes</i>	9 %
<i>Le désherbage</i>	8 %
<i>Le débroussaillage de votre jardin</i>	5 %
<i>L'élagage (à plus de 3 mètres de hauteur) des haies, des arbres, plantes grimpantes</i>	4 %
<i>La maintenance régulière des allées et des terrasses</i>	3 %
<i>Autres</i>	4 %
Travaux de création/plantation/installation, dont:	23 %
<i>La plantation de végétaux</i>	14 %
<i>La création ou l'aménagement paysager</i>	9 %
<i>La création de terrasse, de murets, de clôture</i>	4 %
<i>Autres</i>	3 %
Bénéfices liés au jardinage (bien-être, plaisir, esthétisme,...)	10 %
Prix, coût du service, caractère onéreux	7 %
L'activité du jardinage en général	6 %
Un professionnel en général	5 %
Inconvénients liés au jardinage (corvée,...)	4 %
Éléments généraux autour du jardin (nature,...)	4 %
Autres citations	10 %
Rien/ne sait pas	23 %

Plusieurs réponses possibles

Base : n'a pas fait appel à un professionnel (n=643)

■ ■ ■ Raisons essentiellement d'ordre pratique ou technique

L'appel à un professionnel est avant tout lié à des contraintes pour le client qui l'empêchent de réaliser ou d'entretenir lui-même son jardin (manque d'aptitudes physiques, de compétences, de matériel ou encore de temps). Toutefois, la valeur ajoutée liée au fait de faire appel à un prestataire plutôt que de le faire soi-même est tout à fait reconnue et représente un élément fondamental dans la décision de faire appel à un prestataire. En effet, cela se traduit par des connaissances techniques (24 % des réponses), du matériel adapté (24 %) et un résultat sûr (21 %).

Pour quelles raisons avez-vous fait appel à un professionnel pour l'aménagement ou l'entretien de votre jardin/balcon/terrasse/véranda-patio ? <i>(plusieurs réponses possibles)</i>	
N'a pas les aptitudes physiques pour le faire (âge, physique...)	38 %
Par manque de connaissance/de compétence	24 %
Pas de matériel/les équipements nécessaires pour le faire	24 %
Ne souhaite pas le faire soi-même	21 %
Parce que le résultat est sûr avec un professionnel	21 %
Par manque de temps	13 %
Autres raisons	26 %
Refus, ne sait pas	4 %

Base : a fait appel à un professionnel (n=68)

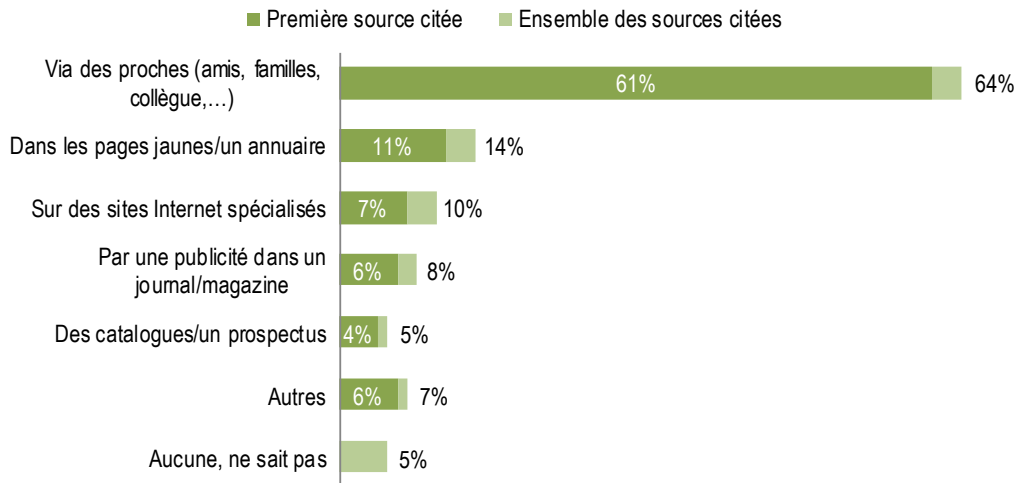
Source: CSA

¹ Etude CSA menée par téléphone en juillet 2011 auprès de 1 005 répondants. Echantillon représentatif de la population française des 18 ans et plus.

■ ■ ■ Un choix reposant sur les compétences du professionnel et la recommandation des proches

Quelles sources d'informations avez-vous utilisé pour vous informer sur ce(s) professionnel(s) spécialisés dans l'aménagement ou l'entretien des jardins/balcons/terrasses/vérandas-patios ?

Bien que la proportion de ménages ayant recours à un prestataire soit faible et qu'il s'agisse bien souvent d'une action ponctuelle, la présence de clients dans l'entourage est particulièrement importante puisque les proches constituent pour la majorité des répondants la première source d'information, bien avant l'annuaire (11 %) ou la recherche sur Internet (7 %).



Base : a fait appel à un professionnel (n=68)

Source : CSA

Parmi les critères suivants, lequel a été le plus important pour vous lors du choix d'un professionnel pour l'aménagement ou l'entretien de votre jardin/balcon/terrasse/véranda-patio ?

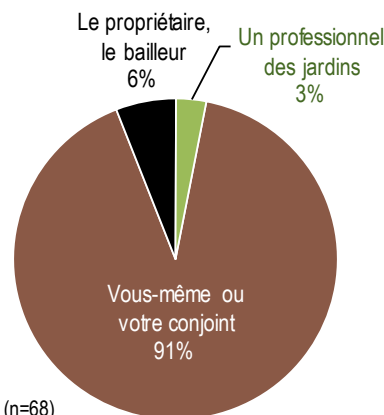
La recommandation par votre entourage (ami, proche, famille)	36 %
La compétence du professionnel (charte de qualité du professionnel, le savoir-faire)	28 %
Le prix de la prestation proposée	12 %
La rapidité de réalisation de la prestation (le gain de temps)	8 %
La renommée/notoriété du professionnel dans son secteur	9 %
La créativité/l'originalité du professionnel	7 %

Base : est dans les travaux/a terminé les travaux (n=55)

Source : CSA

Qui a pris la décision finale du choix de ce(s) professionnel(s) pour l'aménagement ou l'entretien de votre jardin/balcon/terrasse/véranda-patio (une seule réponse possible) ?

Si la recommandation des proches représente la principale source d'informations, en revanche, la décision reste très personnelle.



Base : a fait appel à un professionnel (n=68)

Source : CSA

Conclusion

- La compétence est un élément clé dans le choix du prestataire et cela est primordial dans un contexte où l'essentiel de la communication résulte du bouche à oreille.
- La recommandation par les proches est essentielle car elle apporte un sentiment de confiance.

La synthèse de l'ensemble des résultats est disponible sur le site de Val'hor rubrique téléchargement. Vous trouverez également dans la rubrique Etudes et Statistiques, l'étude TNS Sofres pour FranceAgrimer et Val'hor « Entretien et aménagement des jardins et des terrasses ».