

Le marché de la salle de bains

L'une des missions de l'Association Française des Installateurs de la Salle de Bains (AFISB) est de connaître le marché français de la salle de bains. En novembre 2011, l'association a publié les résultats d'une enquête menée auprès des professionnels du secteur.

PROFESSION

L'AFISB regroupe la grande majorité des industriels du marché de la salle de bains : une quarantaine de fabricants généralistes et spécialistes dans les secteurs de la céramique sanitaire, de la baignoire, de la douche, de la robinetterie, du meuble, des accessoires et des équipements techniques. Elle représente plus de 60 % du marché français de la salle de bains.

Pour la première année, l'AFISB s'est intéressée aux préoccupations des installateurs, ainsi qu'aux critères de choix des produits et des lieux d'approvisionnement. Les 400 installateurs interrogés sont issus d'un fichier des PagesJaunes, rubrique "Installation et agencement de salles de bains", datant de septembre 2010. Ils ont été interrogés en janvier 2011, en respectant leur répartition géographique. 90 % de leur activité est exclusivement ou majoritairement tournée vers le secteur de la rénovation dans le résidentiel.

La qualité, premier critère de choix

Indéniablement, le premier critère de choix des produits par les installateurs est leur qualité.

- Ils sont plus de 85 % à juger ce critère très important. Seule une très faible proportion d'entre eux (0,5 %) n'y accorde que peu d'importance.
- Le fait que les produits soient normés ou certifiés, l'assistance du fabricant et la facilité de pose constituent le deuxième "bloc" de critères jugés importants. Ils sont respectivement plus de 55 %, plus de 52 % et plus de 49 % à estimer ces trois critères comme très importants.
- La facilité d'usage des produits et l'habitude de pose des installateurs sont ensuite les deux critères globalement les plus impactants sur l'acte d'achat.
- Les conseils reçus sur les lieux d'achat ou les recommandations par d'autres professionnels sont des critères considérés comme très ou assez importants par les deux tiers des installateurs.

Les critères propres aux lieux d'achat

Parmi les caractéristiques propres aux lieux d'achat, trois critères arrivent en tête.

- Le relationnel / l'accueil de la clientèle est celui jugé le plus important par les installateurs. Presque la moitié d'entre eux estime ce facteur comme essentiel au choix de leurs lieux d'approvisionnement, contre 6 % qui le jugent comme peu ou pas du tout important.

- La disponibilité des produits et la richesse de l'offre sont ensuite les deux critères de choix les plus importants aux yeux des installateurs.
- La notoriété de l'enseigne est, quant à elle, jugée comme moins importante par près de 30 % d'entre eux.
- Enfin, on constate que près de 77 % des installateurs fréquentent leurs lieux d'approvisionnement par simple habitude.

Les critères liés à l'offre de services

- Parmi les composantes de l'offre de services proposés par les enseignes aux installateurs, le délai de livraison est le critère jugé primordial. Ce service est considéré comme important ou essentiel par 95 % des installateurs.
- À l'inverse, la possibilité d'opter pour une livraison directe sur le chantier n'est pas un service jugé comme important. Les installateurs sont ainsi une majorité à considérer ce critère comme peu ou pas du tout important lors de la sélection de leurs lieux d'approvisionnement.
- Enfin, les installateurs accordent une grande importance à l'accompagnement de la clientèle, qui peut reposer notamment sur la disponibilité des vendeurs ou sur l'existence d'un suivi commercial. Ces deux critères sont considérés comme essentiels par près de la moitié des installateurs.

Les critères liés aux tarifs et aux paiements

Les différents critères liés aux tarifs et aux paiements des achats ont tous été jugés comme importants par les installateurs.

- Seule la possibilité de se voir accorder des délais de paiement est légèrement en retrait, avec 29 % d'installateurs qui se déclarent peu sensibles à ce critère.
- Le niveau de prix est le critère qui prédomine au global. Les installateurs ne sont que 10 % à ne pas le considérer comme important. Néanmoins, seulement un tiers d'entre eux considère ce critère comme véritablement essentiel au choix du lieu d'approvisionnement.
- Sur ce niveau d'importance, c'est en effet le critère "niveau de remise" qui recueille le plus de suffrages. Plus qu'aux prix, les installateurs semblent particulièrement attentifs aux offres promotionnelles des enseignes.

AFISB, 114, rue La Boétie, 75008 Paris.