

Guide d'entretien qualitatif : Installateurs/distributeurs indépendants

Nom du chargé de mission :
Nom de l'entreprise :
Effectifs de l'entreprise :
Prénom et nom de la personne interrogée :
Fonction :

Partie 1 : A propos du statut d'installateur indépendant

- a) Vous n'êtes actuellement pas membre d'un groupement d'installateurs et bénéficiez du statut d'installateur indépendant. Pourquoi avoir choisi le statut d'indépendant ?

Informations à obtenir dans le cadre de la question :

- Le choix de l'indépendance est-il un choix délibéré ? Par défaut ?
- Quels sont selon vous les avantages et inconvénients d'une affiliation à un groupement d'installateurs ?
En particulier en ce qui concerne :
 - La labellisation,
 - La protection commerciale,
 - Le soutien logistique,
 - Les conditions d'achat
 - Les supports commerciaux (catalogues ,promos,...)
 - Accès à un service informatique de gestion commerciale (Devis,Commande , facturation)
- Pensez-vous, globalement, que votre statut d'indépendant soit plus approprié pour gérer les éléments mentionnés ?

Avantages	Inconvénients

- b) Les groupements ont aujourd'hui pris une place importante sur le marché, au détriment de certains indépendants ? Que pensez-vous des groupements, de leur politique ?

e) Comment vous différenciez-vous des marques MDD en tant qu'indépendant ? Quelles marques de MDD rencontrez-vous le plus souvent ?

d) Envisagez-vous d'intégrer à terme un groupement ? Et si oui lequel ?
 Oui Non

Sur quels critères vous êtes-vous appuyé/vous appuyez-vous pour le choix du groupement ?

e) Comment voyez-vous l'évolution de votre activité à 3 ans ? celle de vos concurrents ?

f) Que pensez-vous de l'évolution réglementaire ?

Partie 2 : La politique de votre entreprise dans le domaine de la formation

a) Vos techniciens suivent-ils des formations ?
 Oui Non

A quel rythme ?

Niveau de formation :

Quels types d'acteurs sont-ils chargés de la formation de vos techniciens (formateurs externes, fabricants, groupement, etc.) ?

Qu'attendez-vous des fabricants en termes de formation ?

Partie 3 : Les relations industriels/installateurs

a) Quelles sont les marques que vous vendez ?

b) Quelles sont vos attentes vis-à-vis des fabricants ?

Informations à obtenir dans le cadre de la question :

- Adéquation des produits à vos besoins/aux attentes de votre clientèle,
- Adéquation de la politique commerciale du fabricant,
- Qualité du SAV/SATechnique,

- Proximité de la relation commerciale,
- Qualité du suivi logistique (disponibilité des produits, délais de livraison, etc.).

- c) Quelle importance accordez-vous à l'aspect environnemental ?
- d) Quel peut être l'impact de l'évolution technologique et du développement d'internet ?
- e) Quelle est votre perception de l'évolution du marché dans les prochaines années ?

Informations à obtenir dans le cadre de la question :

- Perception des évolutions du poids des fabricants par rapport aux installateurs,
- Perception des évolutions du poids des fabricants par rapport aux distributeurs,
- Perception des évolutions de la répartition du marché entre groupements et indépendants.

- f) La production française traditionnelle tend aujourd'hui à décliner, au profit des fabricants étrangers à bas prix, notamment polonais, turcs ou encore chinois. Connaissez-vous ces fabricants ?
 - Oui
 - Non

Si Oui : Informations à obtenir dans le cadre de la question :

- Perception des fabricants *low cost* par rapport aux fabricants traditionnels (qualité de la marchandise vendue, qualité du service associé, etc.)
- Votre positionnement vis-à-vis des fabricants traditionnellement présents sur le marché : quel intérêt y trouvez-vous par rapport aux fabricants traditionnels ?
- Perception des évolutions du marché :
- La fabrication française vous paraît-il être un critère d'avenir ?

- g) Plus généralement, concernant la commercialisation, considérez-vous indispensable aujourd'hui de disposer de plusieurs gammes pour un même produit ?

- g) Pourrait-on attendre d'acteurs traditionnellement présents sur le marché, qu'ils proposent une gamme *low cost* ?

- h) Dans quelle mesure accordez-vous de l'importance aux critères sociaux/environnementaux lors du choix d'un fournisseur ? Dans le cadre de vos activités ?

Partie 4 : Attentes des clients finaux

- a) Quelles sont selon vous les attentes de vos clients finaux ?

Informations à obtenir dans le cadre de la question :

- Attentes des clients par rapport au prix,
- Attentes des clients par rapport aux services,
- Typologies d'actions menées par des concurrents

- b) Quelle incidence peut avoir le développement des partenariats public –privé sur votre activité ?