



## ÉDITORIAL



PAR FRÉDÉRIC TADDEI  
DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

**D**'après une étude du site Web [Calculateur-travaux.com](http://Calculateur-travaux.com), réaliser des travaux en Ile-de-France coûte 40 % plus cher qu'en Midi-Pyrénées, la région la moins coûteuse de France. Pour comprendre les différences de prix entre ces régions, le site a pris en compte les indicateurs de la décomposition tarifaire des devis ayant servi de base à cette étude : tarif d'un devis = prix des matériaux + prix de la main-d'œuvre + frais de structure + frais de déplacement + bénéfice (15 % environ). S'il n'est pas illogique qu'une fenêtre posée à Paris revienne plus cher au particulier que la même menuiserie posée à Foix, pensez-vous très sincèrement que les frais de structures et de déplacements, les prix des matériaux ou les salaires subissent une telle variation entre le sud et le nord de notre pays ? Ne pensez-vous pas que les méthodes tarifaires et, par extension, les pratiques commerciales devraient parfois être revues ?

## Il ne peut plus y avoir de "petits clients"

Ces questions se posent et mettent le doigt sur un autre problème, qui, malgré les apparences, est totalement associé à ces fluctuations tarifaires : l'attitude de certaines entreprises vis-à-vis des "petits clients". En période d'opulence, s'il est parfois "humain" (mais certainement pas excusable) de se concentrer sur de gros chantiers, logiquement plus rentables, au détriment de réalisations plus modestes, ce n'est et ce ne devrait plus être le cas en période de crise.

Il est indéniable qu'en France une énorme majorité des TPE et des artisans de la menuiserie mettent un point d'honneur à considérer avec sérieux, attention et célérité tous leurs clients quels qu'ils soient, petits, grands, proches ou plus lointains. Mais je suis désolé de l'affirmer, il y a encore des interlocuteurs qui n'hésitent pas à vous dire : « ça ne m'intéresse pas, je ne vais pas passer deux heures dans les embouteillages pour venir vous changer deux fenêtres en plein Paris » (expérience vécue). Et ne parlons même pas de ce que doit penser un consommateur lambda quand après avoir questionné quatre entreprises pour faire deviser le changement d'une porte, trois n'envoient aucune proposition malgré de multiples relances et une seule adresse, ou un devis tellement élevé qu'on devine sans peine son peu d'intérêt pour ce trop modeste projet (expérience encore vécue !).

Bien entendu l'arbre ne cache pas la forêt et ces deux exemples ne sont bien évidemment pas à prendre pour une généralité. Mais ils peuvent toutefois servir d'axe de réflexion sur un sujet bien concret : la notion de service client. La crise et la conjoncture aidant, ne serait-il pas temps que tout le monde, c'est-à-dire non seulement les grosses entreprises, mais aussi les TPE et les artisans, considèrent désormais que le plus petit des clients est aussi vital que le plus gros des chantiers ? J'ai l'impression d'enfoncer des portes ouvertes en écrivant cela mais je pense que c'est malgré tout une question encore et toujours d'actualité. Et si cette prise de conscience ne s'effectue pas très vite alors que très lentement se profile une sortie de crise, ce n'est pas entre Paris et Foix que les 40 % de différence tarifaire se feront sentir mais avec d'autres acteurs on ne peut plus dangereux pour notre tissu industriel hexagonal et qui eux n'ont pas peur des embouteillages pour aller servir leurs clients ! ■