

**RENCONTRE**

**LA VOIX DES ARTISANS**

# Laurent CHÉRON, UN RÉPAR «ACTEUR» FEDELEC

## « Valoriser son service est la clé de la réussite »

Tout au long de ses presque 50 années de développement, l'entreprise CHÉRON & FILS a su conserver une place singulière dans le secteur de l'équipement de la maison, le dépannage des appareils essentiels et celui des moyens de réception, avec un sens aigu du service au client et un engagement pour le territoire et le développement durable.

### Dans un secteur de plus en plus concurrentiel, comment vous démarquez-vous ?

Notre entreprise a vécu l'arrivée des grands magasins et d'internet, avec l'émergence d'autres façons de consommer. Dans ce nouveau contexte, nous arrivons à nous différencier par la proximité, le service et un engagement réel dans le développement durable.

Aujourd'hui, un consommateur a le choix entre le prix le plus bas et le service... mais il ne peut pas avoir les deux. **Nos clients nous choisissent parce que nous leur proposons du service.** Nous nous déplaçons chez eux, examinons leurs besoins spécifiques, leur présentons les innovations et chacun choisit en fonction de ses désirs et son budget. Nous vendons le produit, la livraison, l'installation, la mise en service et assurons le SAV.



**Je suis un fervent partisan de la valorisation des services, car tout a un coût**, même le conseil. Dans une démarche commerciale, certaines prestations peuvent être offertes. Elles ne sont pas « gratuites », mais offertes, et le client le comprend lorsqu'il lit sa facture.

C'est cette démarche qui nous permet aujourd'hui d'être présents sur le marché, de nous démarquer, de mettre en valeur notre image.

Nous proposons un site de vente en ligne pour offrir des services complémentaires à nos clients. Pour cela, nous nous sommes rapprochés du groupe FINDIS qui propose une boutique en ligne sous l'enseigne EXTRA. **Nous avons peut-être perdu en indépendance, mais gagné en visibilité grâce à cette présence numérique...** qui nous a été bien utile pendant le confinement !



### L'entreprise CHÉRON & FILS, Caen (14)

Laurent CHÉRON a repris en 1998 l'entreprise créée par son père en 1972, rejoint par son frère Patrice. Cette entreprise, familiale et artisanale, comprend aujourd'hui 6 personnes : 2 co-gérants et 4 salariés dont 1 apprenti.

Elle est située dans un quartier en périphérie de Caen, facilement accessible.

Son activité : le dépannage et la vente des produits de la maison (TV, HiFi, électroménager...) et des moyens de réception. L'entreprise travaille en direct avec les grands groupes, à qui sont dédiés des espaces de marques. CHÉRON & FILS s'est également spécialisée dans l'antenne individuelle et collective pour la réception TNT, satellite, fibre optique et internet par satellite. Sa dernière nouveauté : le dépannage fibre optique.

CHÉRON & FILS  
84 rue Eugène Boudin - 14 000 CAEN  
[www.extra-caen.fr](http://www.extra-caen.fr)

## Quelle est votre approche du développement durable ?

Nous avons obtenu en 2013 le label « **Commerçant Ecocitoyen** » avec la CCI, marquant notre engagement sur les différents aspects du développement durable, tels que la réparation, le recyclage, les déchets, l'énergie, les emballages....

Nous avons toujours plus ou moins fait du recyclage, même à une époque où les éco-organismes n'existaient pas. Aujourd'hui, les dispositifs mis en place permettent des actions beaucoup plus valorisantes.

Je suis également « **Répar'Acteur** » depuis 2020, dès que ce label a été mis en place dans ma région ; la réparation, c'est notre métier historique.

Plus globalement, nous sommes engagés pour le maintien de la proximité et je me considère comme un commerçant des quartiers, participant actif aux animations et au faire-venir. Nos grossistes, notre fournisseur d'énergie, ainsi que nos banques sont des entreprises de proximité si possible ou coopératives. Depuis 2016, nous utilisons un fourgon électrique au quotidien, il nous permet de régénérer 30 à 40% d'énergie.

Ces initiatives n'ont permis en 2021 de terminer 2<sup>ème</sup> de Normandie à STAR et Métier en tant qu'**entrepreneur responsable**.

Enfin, je pense que nous avons un rôle important à jouer dans « **l'éducation des consommateurs** » pour prolonger la durée de vie des équipements.

Nous conseillons nos clients sur le choix des appareils : par exemple, privilégier des produits moins « énergivores », moins polluants, générant moins de déchets. Nous les informons également sur le bon usage de ces appareils : comment les entretenir, quels types et quantités de produits utiliser afin de les faire durer le plus longtemps possible et de mieux respecter l'environnement.

Je constate d'ailleurs que les mentalités sont en train d'évoluer : de plus en plus souvent, ces arguments sont parlants pour le consommateur. De même, les clients essaient de faire réparer leurs appareils, alors qu'il y a encore deux ans, ils demandaient simplement leur remplacement. Là encore, l'équipe est présente pour les guider.

## L'avenir, vous le voyez comment ?

Je reste vigilant pour la profession car même si la crise sanitaire et la loi sur l'économie circulaire ont remis la réparation au cœur de l'économie, nous sommes en grande tension de personnels qualifiés : **la formation est un levier essentiel pour en sortir**. Nous accueillons ainsi des stagiaires pour leur faire découvrir le métier et formons aussi des apprentis. J'ai d'ailleurs eu l'honneur de former Sarah PARKER, major de promotion ; elle a été nommée meilleure apprentie de Normandie et n'a permis d'obtenir la médaille de bronze de cette fondation. J'en suis fier car pour moi, le technicien est le pilier de la réparation : alors professionnels, **participez à cet élan et accueillez des stagiaires pour assurer l'avenir de votre métier**.



Aujourd'hui, **les entreprises artisanales ont toutes leurs places sur le marché** et un rôle essentiel à jouer dans le développement durable. Il est important qu'elles puissent faire entendre leur voix et pour cela le réseau est un atout primordial.

Suite à des échanges sur les réseaux sociaux en début d'année, j'ai découvert FEDELEC et j'ai aussitôt adhéré pour défendre le métier. On n'a proposé de participer à des ateliers et aussi aux travaux sur le fonds de réparation et sur l'indice de réparabilité. Il est essentiel d'appartenir à cette fédération pour **se faire entendre et être entendu** : les artisans réparateurs sont là depuis des années, nous n'avons pas attendu la loi AGEC pour avoir cette approche, nous avons l'expérience et le savoir-faire... il faut le faire savoir.

C'est avec cette même volonté que je me suis engagé dans les prochaines élections des Chambres de Métiers, sur une liste de l'U2P calvados.

