

# Enquête statistique



# Evaluation de l'impact de la

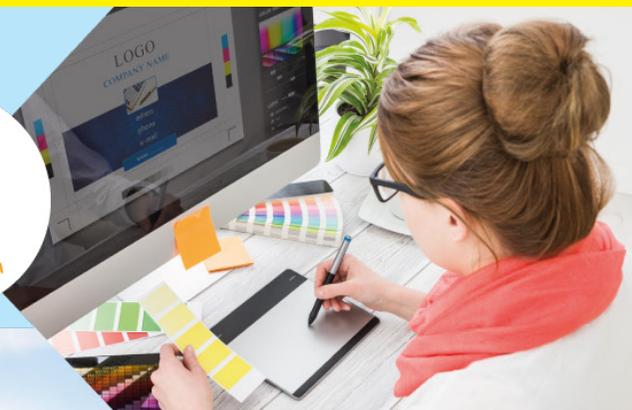
# sur les entreprises artisanales



Gestion  
des Ressources  
Humaines



Numérique  
& Innovation



Entreprendre



Environnement





Par vocation, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la région Centre-Val de Loire déploie des programmes d'actions pour le développement des entreprises artisanales et, par conséquent, de l'activité économique sur tous les territoires.

**En cohérence et en synergie avec les principaux financeurs de ces actions, il conçoit et déploie une gamme de prestations, le plus souvent gratuites pour les bénéficiaires. L'Observatoire régional des Métiers et de l'Artisanat a réalisé une enquête auprès d'un échantillon d'artisans pour recueillir leur opinion au sujet du contenu des actions et sur leurs impacts.**

Les réponses collectées dans ces questionnaires permettent également d'inventorier des besoins nouveaux et de recueillir des suggestions pour adapter, enrichir et améliorer les services de la CMA, en faveur du développement économique et de l'emploi.

**La population enquêtée s'appuie sur les bénéficiaires des programmes suivants réalisés durant les années 2018 et 2020 :**

- *Entreprendre*
- *Environnement Développement Durable*
- *Numérique & Innovation*
- *Gestion des Ressources Humaines*

Cette enquête fait écho à de précédentes évaluations des actions par l'observatoire régional en 2014 et en 2017. Dans le cadre de cette nouvelle publication, une comparaison des résultats enregistrés au cours des vagues précédentes est proposée.

**Les partenaires financiers de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat pour cette étude sont : l'Union Européenne (FEDER), l'Etat, le Conseil Régional Centre-Val de Loire.**



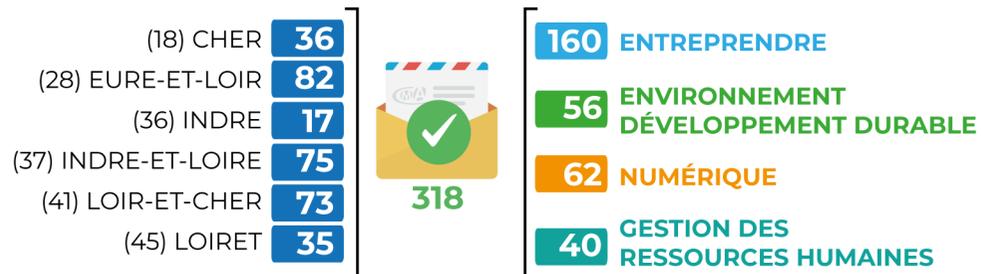
## PLAN DE L'ETUDE

### MÉTHODOLOGIE & PROFIL DES ENTREPRISES INTERROGÉES

- 1 Les raisons du choix de la CMA par les Artisans
- 2 Le programme ENTREPRENDRE
- 3 Le programme ENVIRONNEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE
- 4 Le programme NUMÉRIQUE & INNOVATION
- 5 Le programme GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
- 6 Le bilan des prestations reçues

# ◆ Méthodologie & profil des entreprises interrogées

## Nombre de questionnaires traités par département et par programme d'action



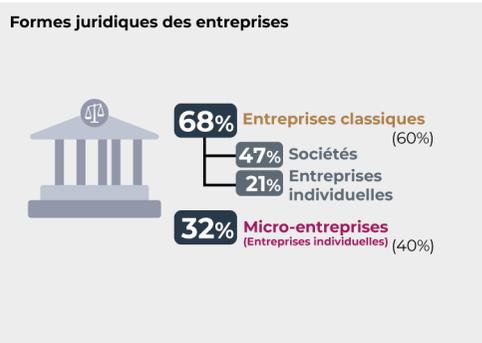
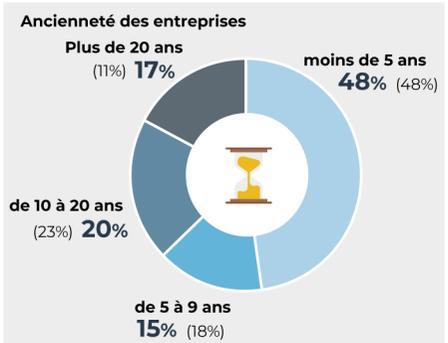
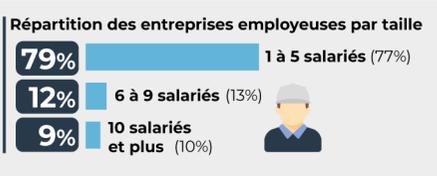
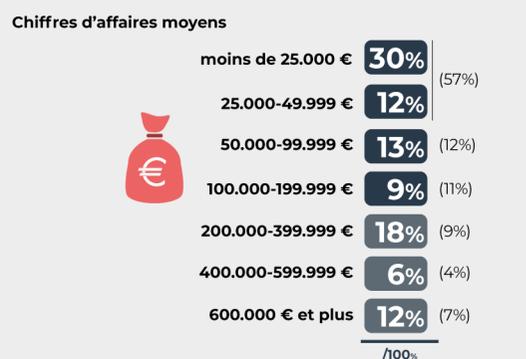
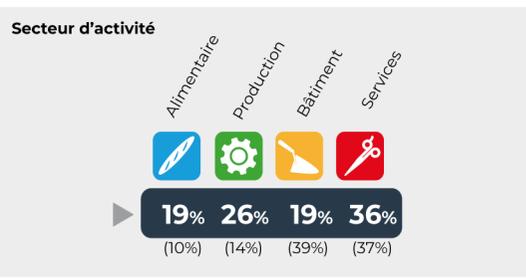
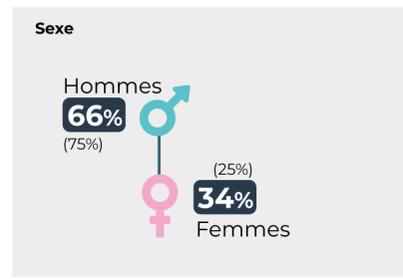
## Ciblage d'un panel d'entreprises artisanales

L'Observatoire régional des Métiers et de l'Artisanat a envoyé à un panel d'artisans un questionnaire correspondant au programme auquel ils ont participé en 2018 ou 2020. Le temps écoulé entre la rencontre avec la CMA et le moment de l'enquête a pesé sur le taux de réponses collectées.

Sur un échantillon total de 4.400 entreprises, plus de 300 réponses ont fait l'objet d'un traitement statistique. Il demeure très difficile de capter l'attention des chefs d'entreprises pour effectuer ce fastidieux travail d'évaluation.

Le taux de retour le plus faible concerne les artisans qui cherchaient à céder leur entreprise dans le cadre du programme Entreprendre. Nombre d'entre eux ne sont plus en activité, du fait d'une cession ayant abouti ou d'une cessation d'activité professionnelle sans transmission.

La répartition du panel d'entreprises interrogées montre que tous les départements sont représentés, ainsi que les quatre principaux secteurs d'activités de l'Artisanat sans toutefois être le reflet à l'identique des équilibres du tissu économique local.



( % ) rappel de la structure des entreprises artisanales au Répertoire des Métiers en Centre-Val de Loire

Source : Enquête 2021 - CMA Centre-Val de Loire

# 1 Les raisons du choix de la CMA par les Artisans

## Les Artisans reconnaissent la compétence de la CMA

Le principal facteur qui a incité les artisans à faire appel à leur CMA, c'est sa compétence reconnue dans le domaine concerné (55% des réponses). Ils étaient 62% à l'affirmer lors de précédente évaluation (2017) et 55% en 2014.

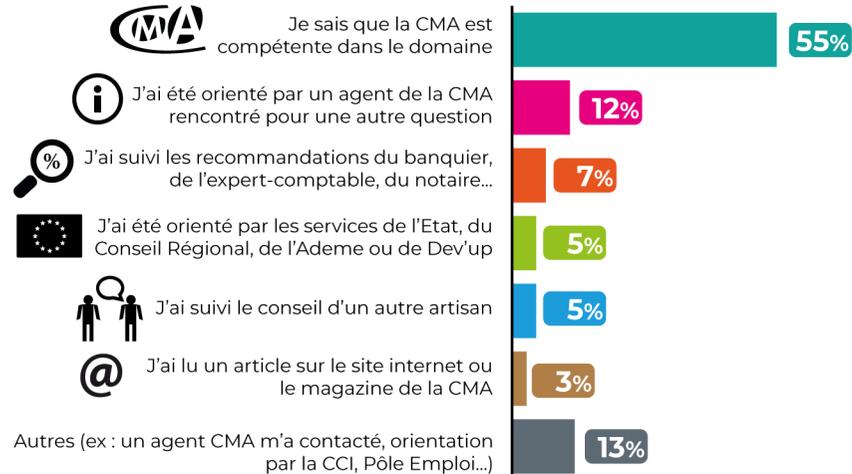
Ensuite, les contacts avec un conseiller de la CMA rencontré pour un autre sujet (12%), ou un expert dans le domaine juridique ou financier (7%), voire un confrère artisan (5%) ont aussi conduit le chef d'entreprise à se tourner vers la CMA. Les autres organismes régionaux (Dev'up, Ademe...) ont aussi joué un rôle pour 5% des entrepreneurs.

Les vecteurs de communication que sont internet et les magazines papier ont une portée très limitée (3%) dans le choix des artisans de faire appel à l'offre de service des CMA. Les relations directes, "humaines", demeurent aussi essentielles dans le processus d'information et de décision des artisans (13%).

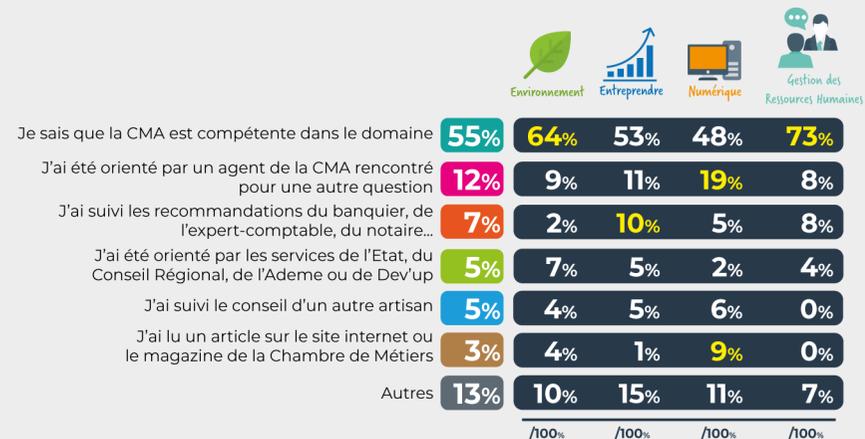
L'image de la CMA semble meilleure du côté des bénéficiaires des programmes *Environnement & Développement Durable* et *Gestion des Ressources Humaines* : entre 6 et 7 Artisans sur 10 citent la compétence de la CMA comme facteur de choix. Les programmes *Entreprendre* et *Numérique* sont proches du niveau de la moyenne régionale (55%), des domaines où les interlocuteurs peuvent être plus nombreux.

Le déficit de notoriété est plus marqué sur les questions liées au Numérique et à l'Innovation. Les agents des CMA qui réalisent des diagnostics économiques des entreprises ont également pour mission de sensibiliser les artisans sur ces problématiques parallèles. Ainsi, les chefs d'entreprises ont la possibilité de se faire accompagner dans leurs projets digitaux : du diagnostic des besoins à sa concrétisation étape par étape.

## Les raisons du choix de la CMA par les Artisans



### Analyse par programme d'actions



Source : Enquête 2021 - CMA Centre-Val de Loire

## 2 Évaluation du programme ENTREPRENDRE



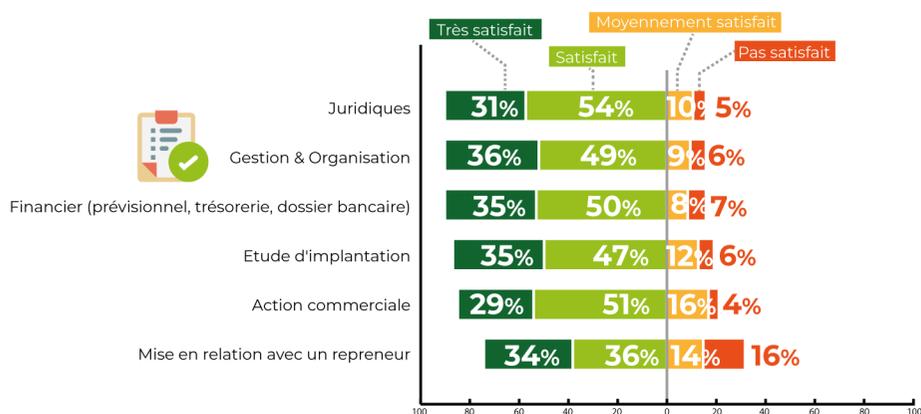
### Evaluation du Programme **Entreprendre**



#### ► Quels sujets avez-vous abordé avec votre conseiller ? ► Réponses multiples



#### ► Comment évaluez-vous les prestations de la CMA en fonction des thèmes abordés suivants ? ► Réponses multiples



Source : Enquête 2021 - CMA Centre-Val de Loire

### Un accompagnement pas-à-pas des créateurs

Dans le programme **Entreprendre**, le conseil a d'abord porté sur l'accompagnement post-crédation ou reprise (40%). L'immatriculation administrative d'une entreprise ne signifie pas que l'entreprise est totalement opérationnelle du jour au lendemain, le conseiller de la CMA va donc guider le chef d'entreprise dans la montée en charge de son activité.

L'information sur les aides financières disponibles (38%) et la création de plan de financement (28%) ont entraîné de nombreuses sollicitations des services de la CMA. Les investissements nécessaires pour certains projets peuvent se révéler être des freins au démarrage de l'activité. Pour faire face à ces difficultés, les conseillers des CMA peuvent mobiliser des aides régionales ou faciliter la recherche de financements privés.

Les conseils prodigués en matière de questions juridiques et gestion (21% chacun) ont également représenté une part importante des sollicitations. En parallèle, on retrouve aussi les besoins en transmission d'entreprise (17%) et en stratégie commerciale (16%).

Dans une moindre mesure, les demandes ont porté sur l'implantation géographique sur le choix de l'activité économique (8%) et la mise en relation avec d'autres experts (6%).

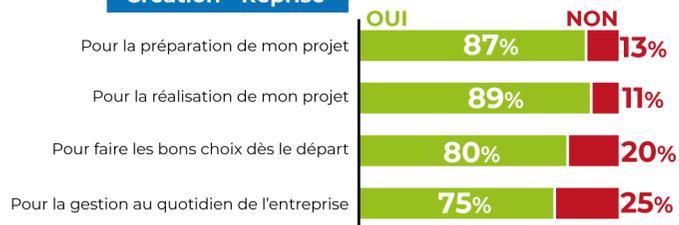
### Des artisans satisfaits des prestations de la CMA

Pour les prestations juridiques, de gestion et d'organisation, de finances ou d'implantation, plus de huit artisans sur dix s'estiment satisfaits voire très satisfaits du travail effectué par la CMA. Sur l'action commerciale, 80% des artisans ont apprécié la qualité du service rendu.

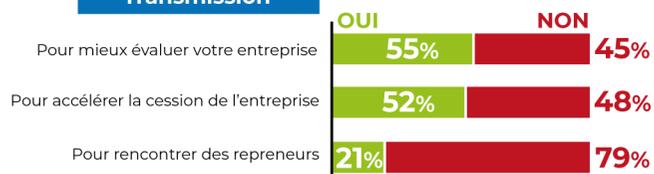
Enfin, sur la mise en relation avec un repreneur, la CMA a probablement sa plus "grande marge de progression" à réaliser pour satisfaire pleinement les Artisans : 30% d'entre-eux sont moyennement satisfaits ou pas satisfaits.

► **Diriez-vous que les conseils reçus ont été utiles ?** ▸ Réponses multiples

**Création - Reprise**



**Transmission**



► **Conseilleriez-vous à un confrère de s'adresser à la CMA pour une question liée à l'«Entrepreneuriat» ?**



Source : Enquête 2021 - CMA Centre-Val de Loire

**Créateurs ou cédants, deux regards distincts**

**CRÉATION-REPRISE :**

Les actions de création-reprise des CMA sont plébiscitées par les artisans. Ils sont entre 89% et 75% à considérer que les prestations d'accompagnement des Chambres sont à la hauteur de leurs attentes.

**TRANSMISSION :**

Les retours s'avèrent mitigés. Selon que l'entreprise a été cédée ou non, le jugement porté par l'Artisan sur l'utilité de l'appui reçu sera très tranché, voire lapidaire. Par ailleurs, du fait de leur fin d'activité, les artisans ayant transmis leur affaire n'ont souvent pas reçu le questionnaire ou n'ont pas répondu. Autant d'éléments qui relativisent les résultats enregistrés sur l'item "Rencontrer des repreneurs" (21% de Oui).

En revanche, l'action de la CMA semble plus efficace lorsqu'il s'agit d'évaluer la valeur de l'entreprise (55% de oui) et d'"Accélérer la cession de l'entreprise" (52% de Oui), sachant que l'approche ne se limite pas au seul volet financier ; le savoir-faire, la clientèle, les matériels et les locaux professionnels sont aussi des points abordés. Les conseillers s'efforcent d'identifier tous les atouts de l'entreprise à céder afin d'attirer les repreneurs potentiels. À noter, les résultats obtenus en 2021 sont bien meilleurs que lors de l'évaluation de 2017 : la part d'artisans répondants "Oui" à l'accélération de la cession par la CMA est passée de 33% à 52%.

**Un lien de confiance entre les Artisans et leur CMA**

En 2021, quatre Artisans sur cinq sont prêts à recommander la CMA à un futur confrère Artisan pour mener à bien leur projet d'entrepreneuriat: 52% répondent "Certainement" et 28% "Probablement".

# 3 Évaluation du programme ENVIRONNEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE

## La valeur des labels environnementaux

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat Centre-Val de Loire accompagne les entreprises artisanales pour faire évoluer leurs pratiques environnementales et de Développement Durable (EDD).

Chacun est concerné par le respect de l'Environnement et la réduction de la production de déchets. Dans l'exercice de leurs activités, tous les artisans peuvent adopter de bonnes pratiques et jouer un rôle de prescripteurs auprès de leurs clients et fournisseurs. Dans un contexte économique tendu, être économe et vertueux peut aussi devenir un avantage concurrentiel non négligeable.

Les artisans bénéficiaires du volet EDD ont cité comme motivations premières : la labellisation environnementale (47%) qui est un facteur différenciant voire un avantage concurrentiel, la gestion et le stockage des déchets (31% des réponses) puis les aides financières et la maîtrise de la consommation d'énergie au sein de leur entreprise.

## Des conseils d'experts pour préserver l'environnement

Globalement, les artisans sont nombreux à reconnaître la qualité des conseils donnés, des diagnostics effectués ou des manifestations organisées : particulièrement en ce qui concerne l'utilité des conseils pour respecter les normes en vigueur (85%) et pour réduire son impact environnemental (85%).

La portée est un peu moins marquée pour ce qui est de faire les bons choix pour le développement de son entreprise (65%) et d'améliorer la notoriété de son entreprise (62%).

En revanche, l'opportunité de conquérir de nouveaux marchés n'est forcément pas perçue par tous les Artisans (41%). Par exemple, le sujet spécifique de la mise en accessibilité Personne à Mobilité Réduite (PMR) est encore fréquemment vue comme une contrainte technique et financière, et non comme une possibilité de mieux accueillir ses clients. Les suites à donner pèsent en particulier sur les investissements et entachent l'appréciation générale accordée à la prestation. Sur ce point, le constat est similaire à l'évaluation menée en 2014 et en 2017.

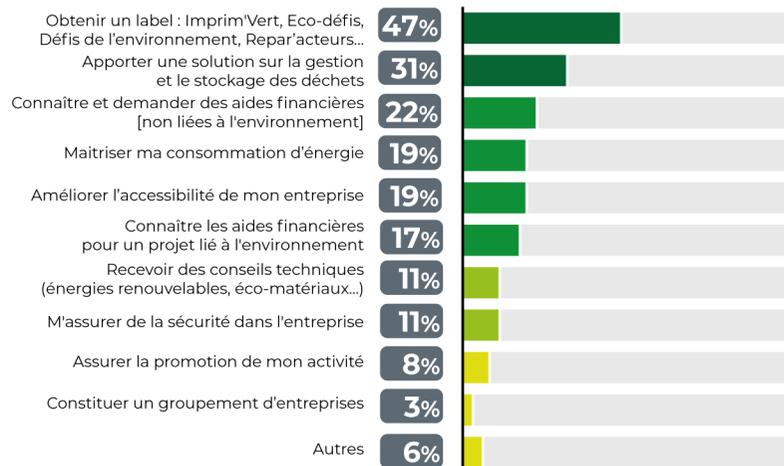
En 2021, plus quatre artisans interrogés sur cinq (83%) sont prêts à recommander à un confrère les services de la CMA sur une prestation EDD : 58% "Certainement" et 25% "Probablement".



## Evaluation du Programme Environnement Développement Durable



### Quels sujets avez-vous abordé avec votre conseiller ? > Réponses multiples



### Diriez-vous que les conseils reçus ont été utiles ? > Réponses multiples



### Conseilleriez-vous à un confrère de s'adresser à la CMA pour une question « Environnement & Développement Durable » ?



Source : Enquête 2021 - CMA Centre-Val de Loire

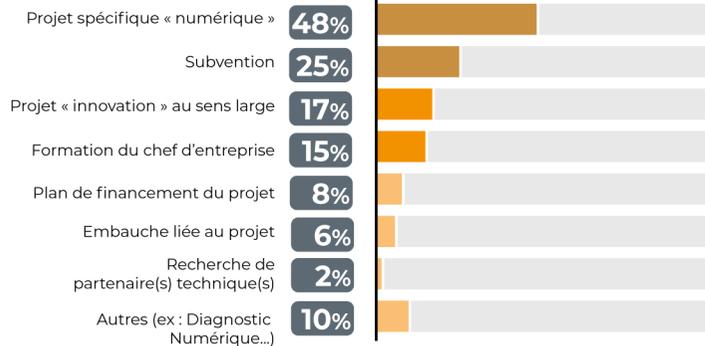
# 4 Évaluation du programme NUMÉRIQUE & INNOVATION



## Evaluation du Programme Numérique & Innovation



### Quels sujets avez-vous abordé avec votre conseiller ?

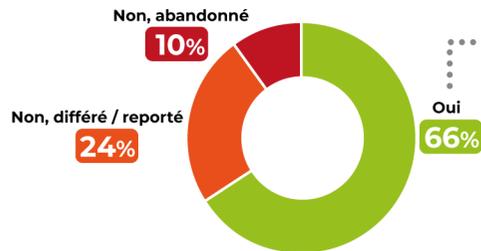


► Réponses multiples

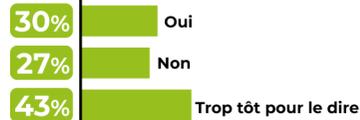
### Auprès de quels autres organismes avez-vous pris conseil ?



### Avez-vous réalisé ce projet ?



### estimez-vous disposer d'un avantage sur vos concurrents ?



### Conseilleriez-vous à un confrère de s'adresser à la CMA pour une question de «Numérique ou d'Innovation» ?



Source : Enquête 2021 - CMA Centre-Val de Loire

## Des attentes fortes pour déployer des outils numériques

Les conseils "Numérique" (48% des réponses) demandés par les Artisans sont souvent très ciblés pour répondre à des besoins immédiats : nouveaux sites internet, vente en ligne, communication sur les réseaux sociaux. En parallèle, le besoin de financer (25%) ces nouveaux outils est souvent un préalable à leur mise en place.

*In fine*, deux tiers des Artisans (66%) ont concrétisé ce projet lié au "numérique ou à l'innovation" accompagné par la CMA, 24% ont différé son déploiement et seuls 10% ont abandonné sa réalisation.

Si la CMA a su se positionner comme prescripteur de conseils en matière de numérique ou d'innovation, elle n'est pas la seule sur le marché. Nombreux sont les Artisans à faire appel à des tiers de confiance, principalement leurs fournisseurs de solutions et de services (40%) ou leurs confrères Artisans (26%).

## Un accompagnement reconnu par les Artisans

Bien que plutôt récent au sein du réseau, le programme "Numérique & Innovation" a su trouver sa place dans l'offre de service de la CMA. En 2021, 78% des Artisans sont prêts à relayer auprès de leurs confrères la qualité de la prestation reçue : 46% répondent "Certainement" et 32% "Probablement".

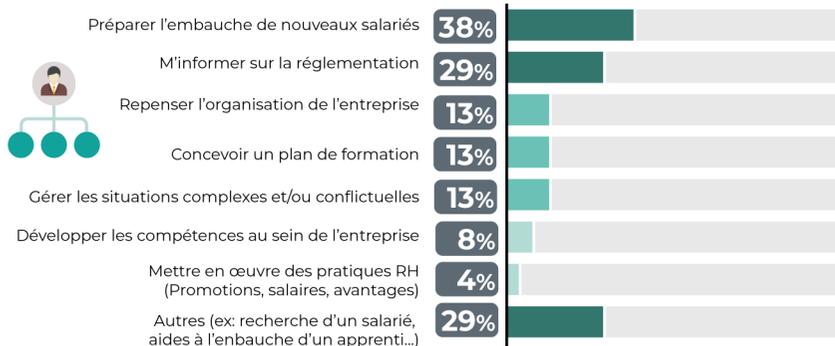
# 5 Évaluation du programme GESTION DES RESSOURCES HUMAINES



## Évaluation du Programme Gestion des Ressources Humaines



### ► Quels sujets avez-vous abordé avec votre conseiller ? ► Réponses multiples



### ► Conseilleriez-vous à un confrère de s'adresser à la CMA pour une question de «Gestion des Ressources Humaines» ?



### ► Diriez-vous que les conseils reçus ont été utiles ? ► Réponses multiples



Source : Enquête 2021 - CMA Centre-Val de Loire

### Des demandes diversifiées

Aussi variés que les différents type de conseils inscrits dans ce programme, les attentes des participants au programme GRH sont extrêmement diverses : certains veulent préparer l'embauche de nouveaux salariés (38%), d'autres souhaitent s'informer sur la réglementation (29%), alors que des confrères revoient leur organisation interne (13%), ou cherchent à construire un plan de formation (13%) ou gérer les relations conflictuelles (13%).

À l'inverse, ils ne sont que 8% à faire d'une priorité le développement des compétences au sein de l'entreprise et 4% à vouloir travailler sur de nouvelles pratiques RH (promotions, salaires, avantages).

Enfin, 29% des Artisans sollicitent la CMA pour des besoins complémentaires : recherche d'un salarié qualifié, présentation des aides à l'embauche d'un apprenti..

### Une appréciation parfois mitigée

Si 79% des Artisans sont prêts à recommander la CMA à un Artisan (50% Certainement, 29% Probablement), la perception de l'utilité des conseils reçus est très variable. Les prestations d'information sur la réglementation (79%), de mise en place d'une bonne communication interne (71%) et d'embauche de nouveaux salariés (71%) sont très appréciées.

En revanche, la situation est moins claire en ce qui concerne l'élaboration des pratiques RH (57%), le développement des compétences internes (57%), la réorganisation de l'entreprise (54%) ou la conception d'un plan de formation adéquat (50%).

# 6 Le bilan des prestations reçues

## Un accélérateur dans le développement de l'entreprise

Pour évaluer l'impact de la prestation sur leur entreprise, nous avons demandé aux artisans de qualifier l'effet, direct ou non, de leur participation au programme des CMA sur le développement de leur entreprise. La moitié (54%) déclarent un effet positif.

Ils sont aussi nombreux à ne pas avoir constaté de changement notable au sein de leur entreprise. C'est par exemple le cas des entreprises qui ont fait appel à un conseiller pour une question sur l'accessibilité pour les PMR ou une problématique de gestion des déchets. Souvent, une prestation liée au respect d'une contrainte réglementaire n'est pas considérée comme un véritable élément de développement de l'entreprise.

De plus, la mise au norme s'accompagne fréquemment d'investissements pour lesquels le retour financier n'est pas immédiat, comme pour la création d'un nouveau produit ou la réalisation d'une démarche commerciale. Les artisans les jugent, néanmoins, très utiles comme le démontre la volonté des artisans de recommander la CMA à leurs confrères.

Certaines démarches s'inscrivent également sur le moyen ou le long terme et peuvent ne pas avoir encore produit d'effets : c'est le cas dans les domaines Entreprendre ou de l'Environnement. Par exemple, le rappel de l'obligation de mises aux normes et ses conséquences organisationnelles et/ou financières peut également être perçu comme négatif indépendamment de la qualité du conseil.

L'existence d'un impact positif est plus souvent perçu pour les programmes Entreprendre (56%) et Numérique & Innovation (59%).

Sur la question de l'évolution du chiffre d'affaires, les réponses montrent que moins d'un quart des entreprises ont constaté une augmentation de leur chiffre d'affaires à la suite de l'action réalisée par leur CMA. Sans surprise, 78% des répondants estiment ne pas avoir mesuré d'impact significatif sur leur niveau d'activité. Isoler un facteur tel que celui de la participation au programme proposé par la CMA parmi l'ensemble des décisions prises par le chef d'entreprise ou un évènement exogène qui peut influencer sur l'activité demeure, il est vrai un exercice particulièrement délicat, surtout lorsque son effet n'est pas instantané.

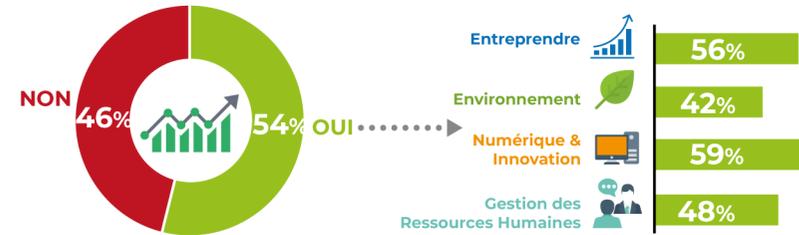
## Une dynamique favorable à l'emploi limitée

Un artisan sur cinq a recruté un ou plusieurs salariés depuis la fin de l'action de la CMA. Les programmes étudiés étant ceux de 2018-2020, les recrutements se sont donc déroulés au plus tard 1 ou 2 ans après. Ces recrutements ne résultent évidemment pas des seules prestations que l'artisan a pu recevoir de sa Chambre de Métiers et de l'Artisanat, mais ils ont eu parfois un effet d'accélérateur dans la concrétisation de projets. C'est le cas par exemple dans le domaine spécifique de la Gestion des Ressources Humaines qui inclut des prestations de conseil pour l'embauche (ex. définition de postes), où près d'un tiers des artisans bénéficiaires ont effectué un recrutement.

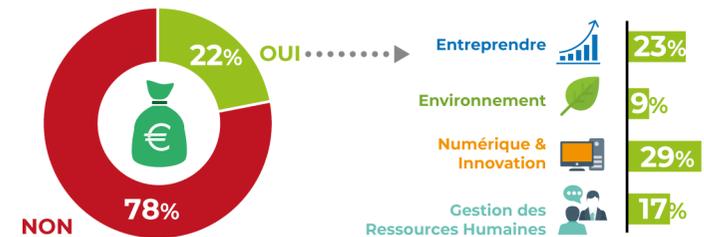


## Impact de la prestation sur les entreprises artisanales

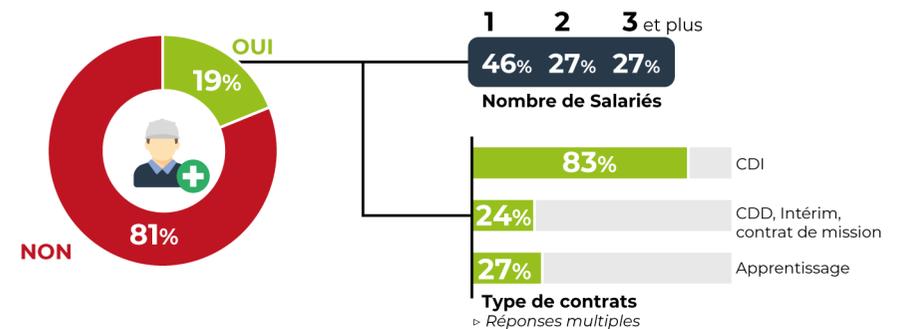
► Pensez-vous que le conseil apporté par la CMA a eu un impact positif sur le développement de votre entreprise ?



► Diriez-vous qu'il vous a permis d'accroître votre chiffre d'affaires ?



► Avez-vous recruté des nouveaux salariés depuis la prestation de la CMA ?



Source : Enquête 2021 - CMA Centre-Val de Loire

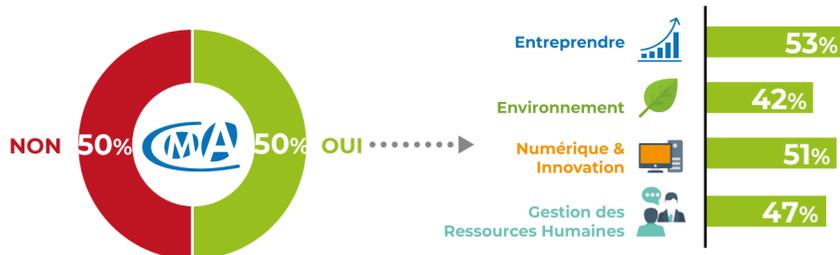


## Bilan global & Besoins des entreprises

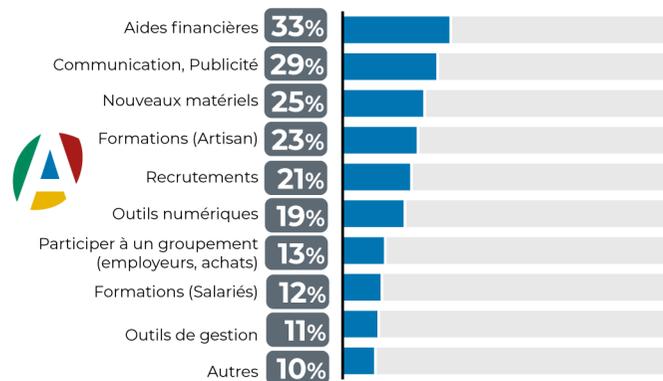
► **Globalement, comment jugez-vous les contacts et les prestations proposés par les CMA pour accompagner votre entreprise ?**



► **Saviez-vous que les prestations proposées par votre CMA sont rendues possibles grâce à l'intervention financière de l'Europe, de l'Etat et du Conseil Régional notamment ?**



► **Aujourd'hui, quels sont vos besoins pour développer votre activité ?** ► Réponses multiples



Source : Enquête 2021 - CMA Centre-Val de Loire

## Des avis positifs sur la prestation reçue

Par rapport à l'ensemble de prestations reçues, les artisans expriment majoritairement leur satisfaction d'avoir fait appel à leur CMA. En effet, huit Artisans sur dix se déclarent très satisfaits (26%) ou satisfaits (61%). À noter : ces chiffres sont pratiquement identiques à la précédente évaluation menée en 2017 : très satisfaits (25%) ou satisfaits (61%). Les programmes "Numérique & Innovation" et "Gestion des Ressources Humaines" sont les plus appréciés des Artisans, neuf chefs d'entreprises sur dix les notent favorablement.

En 2021, 13% des artisans expriment un avis négatif sur la qualité de la prestation de la CMA : peu satisfaits pour 9% et pas satisfaits pour 4%.

## Des financeurs à faire davantage connaître

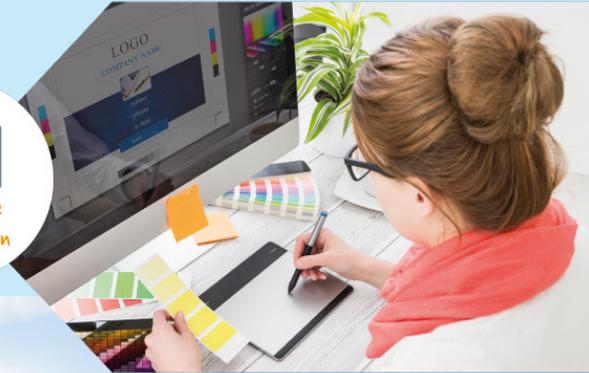
Le rôle des financeurs des actions des CMA (Fonds UE, Conseil Régional et l'État) est encore trop méconnu. Malgré la présence des logos sur les documents remis aux Artisans et l'affichage des logos dans les locaux de la CMA, un déficit de communication est palpable puisque la moitié des Artisans déclarent ne pas avoir connaissance de leur intervention financière.

## Des attentes nombreuses et variées à satisfaire

Pour faire face au développement de leurs entreprises, les artisans de notre panel ont principalement exprimé les souhaits suivants : l'accès à des aides financières (33% des réponses), la mise en place d'actions de communication/publicité (29%), la possibilité d'investir dans de nouveaux matériels (25%) ou leur formation continue (23%).

Les chefs d'entreprises sollicitent également un soutien pour recruter (21%) ou investir dans les outils numériques (19%) et adapter leur entreprise aux attentes du marché.

# L'Artisanat



**Réalisation :** Chambre Régionale de Métiers et l'Artisanat du Centre-Val de Loire  
28 Rue du Faubourg de Bourgogne - 45000 ORLEANS  
Erik LECONTE - Chargé d'études  
Evelyne JAVOY - Attaché Technique  
**Partenaires financiers :** l'Union Européenne (FEDER), l'Etat,  
et le Conseil Régional du Centre-Val de Loire

