

“opinionway pour



CCI FRANCE

Enquête de performance du Contrat d'Objectifs et de Performance et des Conventions d'Objectifs et de Moyens

Deuxième édition

Avril 2022 – Rapport Normandie



La méthodologie



“ La méthodologie



Echantillon de **200 entreprises**, représentatif des entreprises implantées en région Normandie ayant bénéficié d'un accompagnement de la part de leur CCI.

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de taille d'entreprise et de secteur d'activité.



L'échantillon a été interrogé **par téléphone** sur système CATI (Computer Assisted Telephone Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 15 février au 31 mars 2022**.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 3,0 à 6,9 points au plus pour un échantillon de 200 répondants.



Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour CCI France »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Le profil des entreprises interrogées

Entreprises accompagnées par la CCI

Source : Fichier CCI



Taille d'entreprise	% Région	% France
0 salarié	27%	32%
1 à 9 salariés	44%	43%
10 salariés et plus	23%	24%
Non-réponse	6%	1%



Secteur d'activité	% Région	% France
Industrie et construction	20%	23%
Commerce, transport et restauration	45%	47%
Services	35%	29%
Non-réponse	0%	1%



Les résultats





01

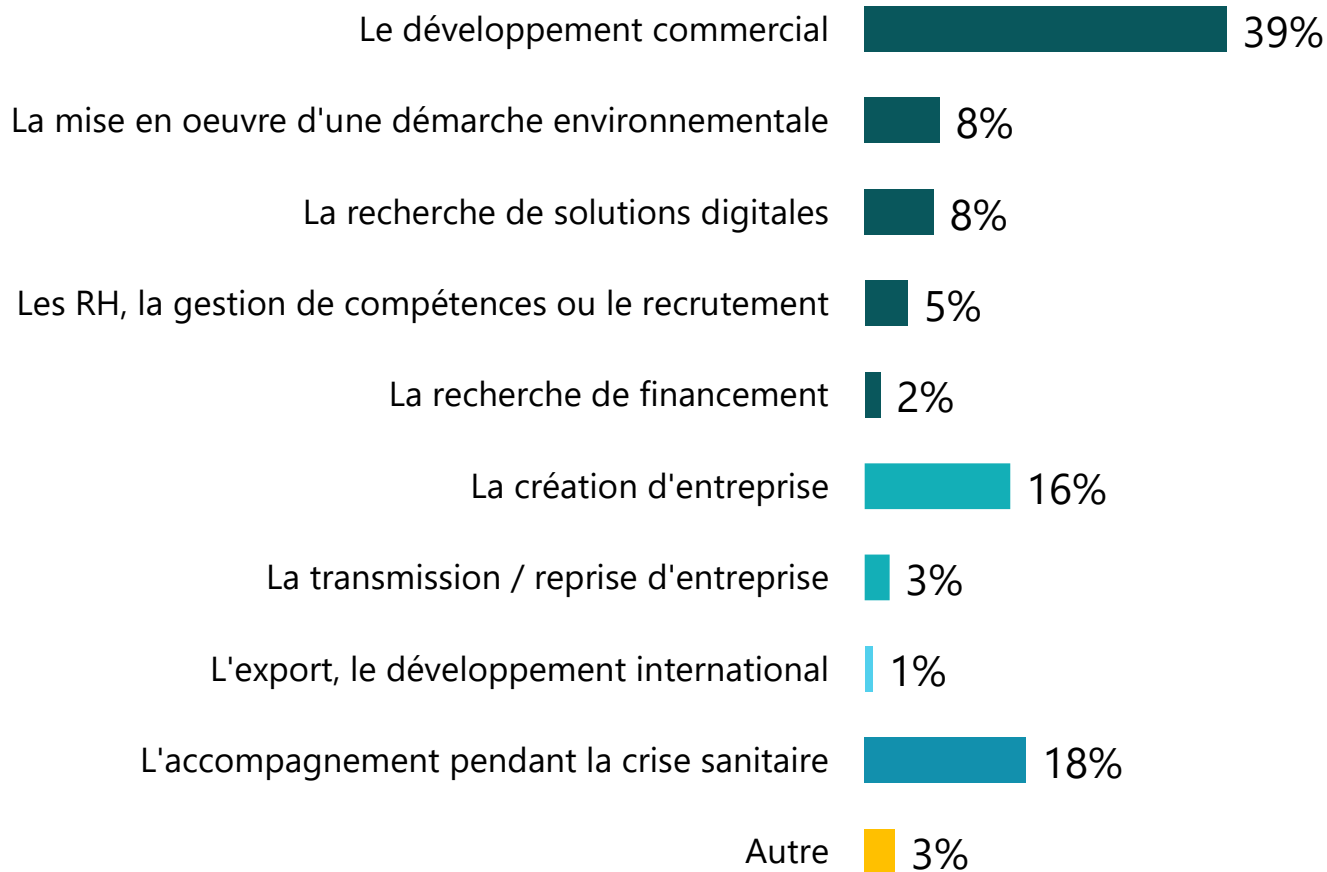
L'accompagnement fourni



La thématique de l'accompagnement

Q. Vous avez bénéficié d'un accompagnement par une CCI en 2021. Pouvez-vous me confirmer sur quelle(s) thématique(s) ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



Axe 2
60%

Axe 1
19%

Axe 3
1%



La thématique de l'accompagnement



Q. Vous avez bénéficié d'un accompagnement par une CCI en 2021. Pouvez-vous me confirmer sur quelle(s) thématique(s) ?

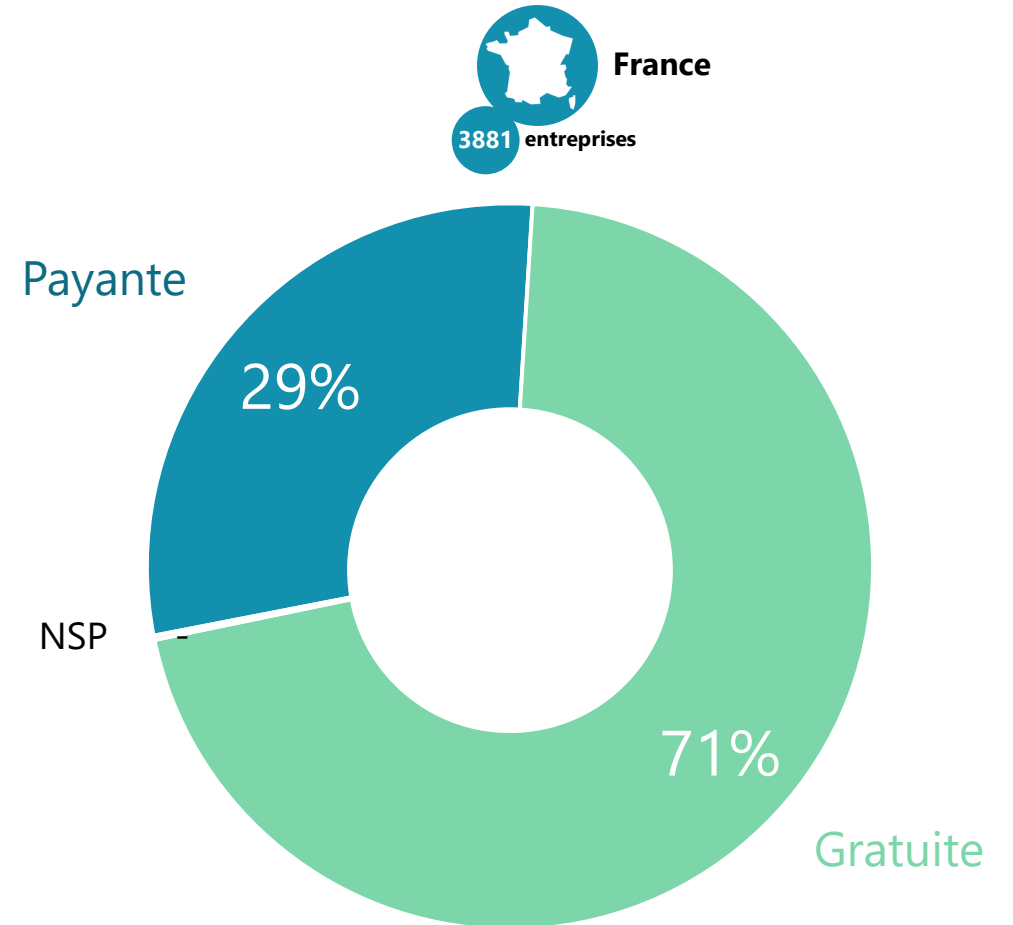
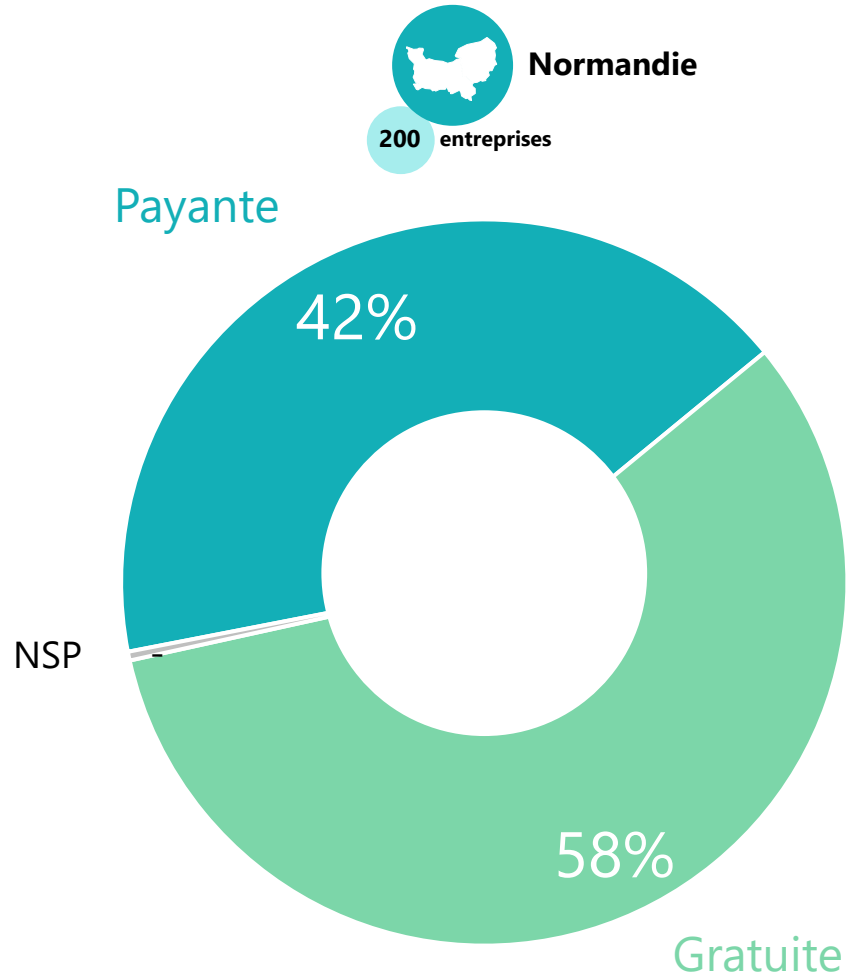
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	Taille d'entreprise			Secteur d'activité		
		0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés ou plus *	Industrie et construction *	Commerce, transport et restauration	Services
Le développement commercial	39%	26%	50%	38% *	26% *	36%	52%
L'accompagnement pendant la crise sanitaire	18%	18%	6%	39% *	49% *	7%	13%
La création d'entreprise	16%	34%	10%	- *	7% *	18%	18%
La mise en oeuvre d'une démarche environnementale	8%	7%	11%	6% *	2% *	13%	6%
La recherche de solutions digitales	8%	5%	13%	2% *	- *	14%	3%
Les RH, la gestion de compétences ou le recrutement	5%	5%	4%	7% *	- *	6%	5%
La transmission / reprise d'entreprise	3%	6%	3%	- *	4% *	2%	2%
La recherche de financement	2%	-	3%	2% *	2% *	3%	-
L'export, le développement international	1%	-	-	4% *	4% *	-	-
Autre	3%	-	4%	2% *	4% *	4%	2%

* En raison d'un faible nombre de répondants, les résultats doivent être interprétés avec précaution

“ Le caractère gratuit ou payant de l'accompagnement

Q. La prestation d'accompagnement dont vous avez bénéficié était-elle payante ou gratuite ?



“ Le caractère gratuit ou payant de l'accompagnement

Q. La prestation d'accompagnement dont vous avez bénéficié était-elle payante ou gratuite ?

	% Total	Taille d'entreprise			Secteur d'activité		
		0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés ou plus *	Industrie et construction *	Commerce, transport et restauration	Services
Payante	42%	26%	48%	57% *	40% *	42%	43%
Gratuite	58%	73%	52%	43% *	60% *	58%	56%

* En raison d'un faible nombre de répondants, les résultats doivent être interprétés avec précaution



02

La satisfaction vis-à-vis de
l'accompagnement

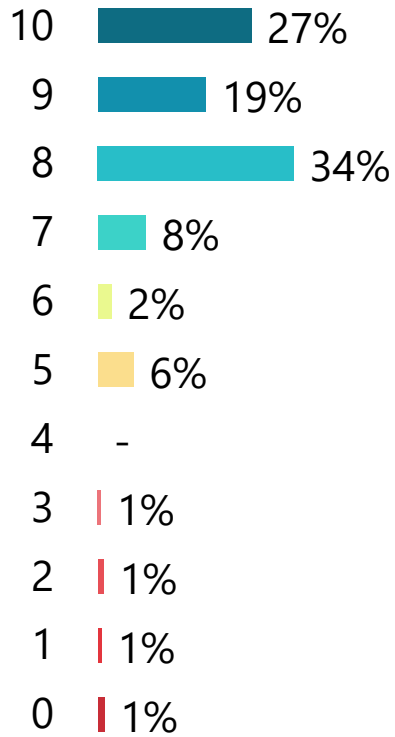
“ La satisfaction globale sur l'accompagnement

Q. Globalement, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction concernant la prestation dont vous avez bénéficié ?



Normandie

200 entreprises



46%
9 ou 10
42%
7 ou 8

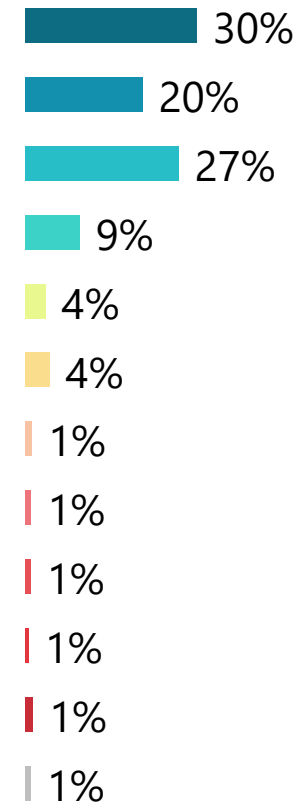
12%
0 à 6

8,2
en
moyenne



France

3881 entreprises



50%
9 ou 10
36%
7 ou 8

13%
0 à 6

8,2
en
moyenne

NSP



La satisfaction globale sur l'accompagnement

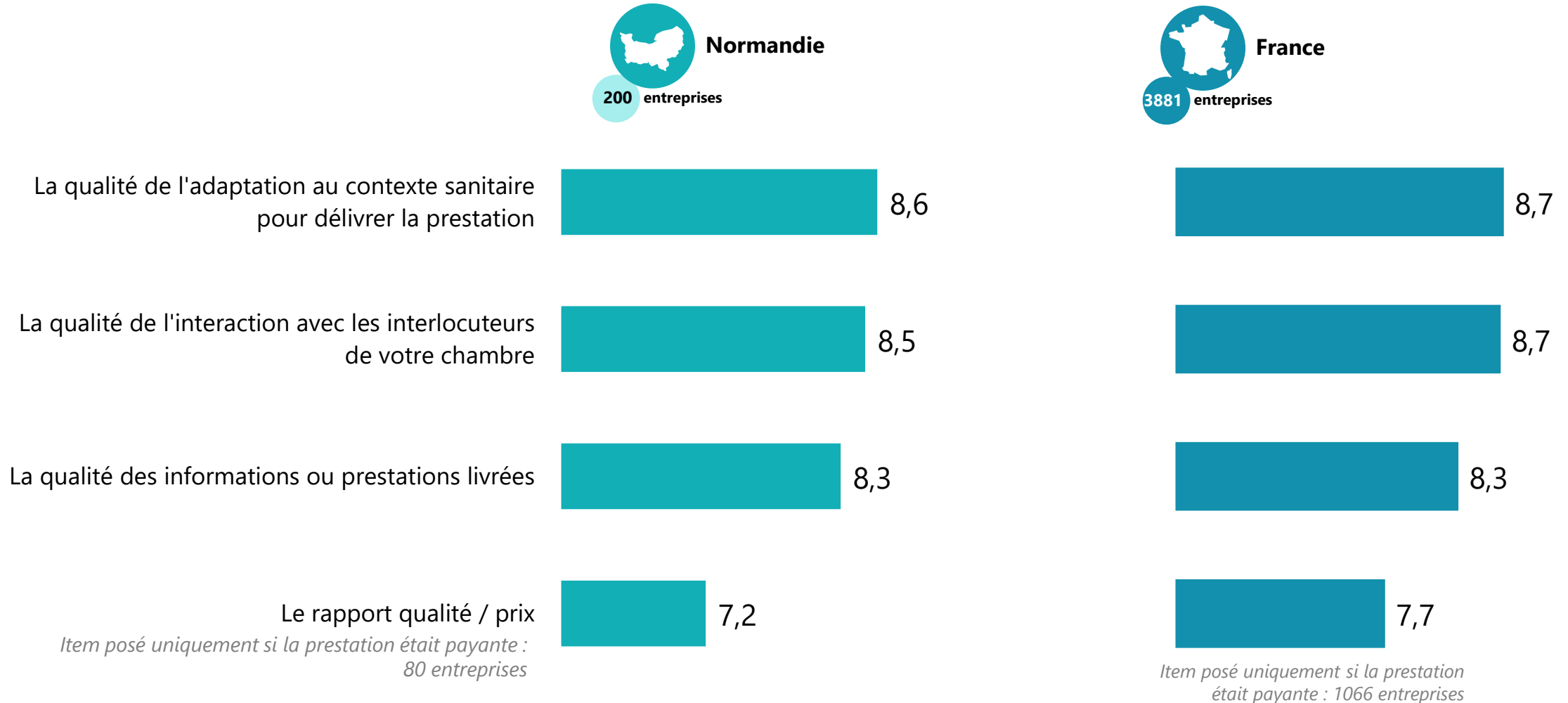
Q. Globalement, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction concernant la prestation dont vous avez bénéficié ?

	% Total	Taille d'entreprise			Secteur d'activité		
		0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés ou plus *	Industrie et construction *	Commerce, transport et restauration	Services
Sous-total 9 à 10	46%	54%	52%	26% *	26% *	57%	41%
Sous-total 7 à 8	42%	33%	34%	70% *	67% *	31%	45%
Sous-total 0 à 6	12%	13%	14%	4% *	7% *	12%	14%
Note moyenne	8,2	8,4	8,1	8,2 *	8,1 *	8,3	8,0

* En raison d'un faible nombre de répondants, les résultats doivent être interprétés avec précaution

“ La satisfaction détaillée sur l'accompagnement

Q. Et êtes-vous satisfait ou non de chacun des éléments suivants concernant la prestation dont vous avez bénéficié ?





La satisfaction détaillée sur l'accompagnement

Q. Et êtes-vous satisfait ou non de chacun des éléments suivants concernant la prestation dont vous avez bénéficié ?

	Note moyenne	Taille d'entreprise			Secteur d'activité		
		0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés ou plus *	Industrie et construction *	Commerce, transport et restauration	Services
La qualité de l'adaptation au contexte sanitaire pour délivrer la prestation	8,6	8,7	8,8	8,4 *	8,5 *	8,7	8,5
La qualité de l'interaction avec les interlocuteurs de votre chambre	8,5	8,8	8,5	8,3 *	8,4 *	8,7	8,4
La qualité des informations ou prestations livrées	8,3	8,4	8,4	8,4 *	8,4 *	8,4	8,1
Le rapport qualité / prix	7,2	**	6,8*	**	**	6,8*	**

* En raison d'un faible nombre de répondants, les résultats doivent être interprétés avec précaution

** Base de répondants insuffisante



03

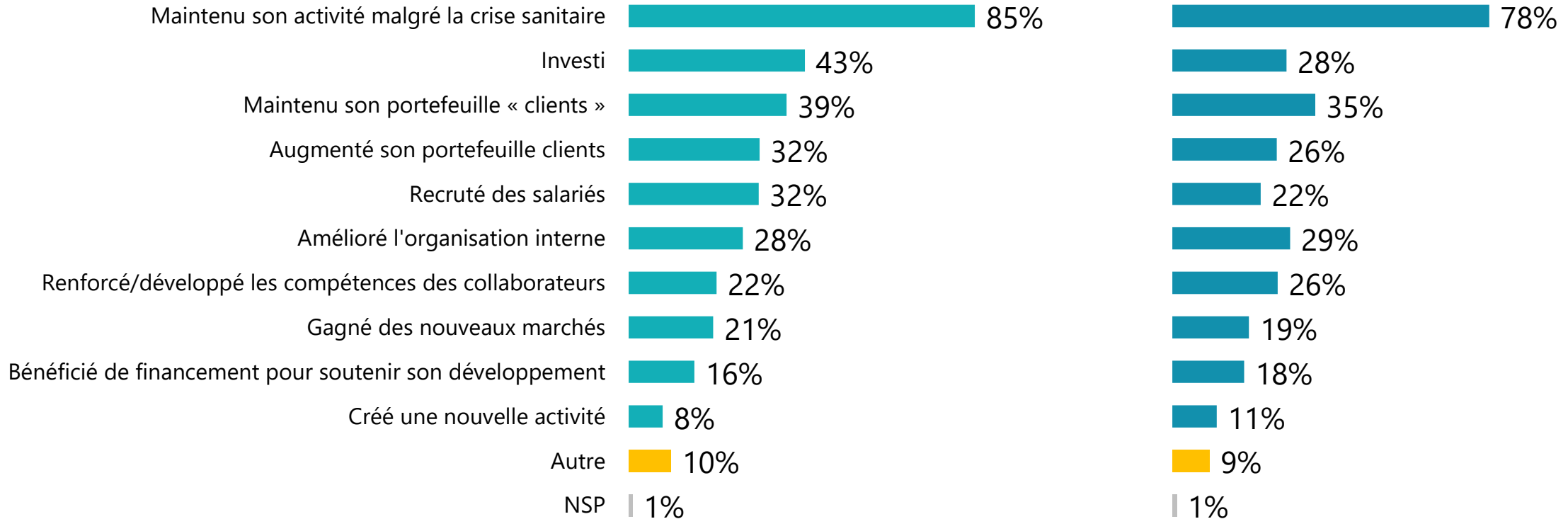
L'impact de l'accompagnement



Les suites de l'accompagnement

Q. Depuis cet accompagnement, votre entreprise a-t-elle ... ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





Les suites de l'accompagnement

Q. Depuis cet accompagnement, votre entreprise a-t-elle ... ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	Taille d'entreprise			Secteur d'activité		
		0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés ou plus *	Industrie et construction *	Commerce, transport et restauration	Services
Maintenu son activité malgré la crise sanitaire	85%	77%	87%	92% *	85% *	85%	85%
Investi	43%	30%	42%	61% *	48% *	39%	47%
Maintenu son portefeuille « clients »	39%	32%	37%	52% *	43% *	46%	27%
Augmenté son portefeuille clients	32%	28%	30%	39% *	30% *	25%	43%
Recruté des salariés	32%	15%	30%	57% *	41% *	26%	34%
Amélioré l'organisation interne	28%	25%	25%	39% *	38% *	25%	26%
Renforcé/développé les compétences des collaborateurs	22%	6%	18%	51% *	28% *	12%	31%
Gagné des nouveaux marchés	21%	13%	19%	30% *	26% *	13%	29%
Bénéficié de financement pour soutenir son développement	16%	20%	14%	11% *	15% *	18%	15%
Créé une nouvelle activité	8%	11%	5%	14% *	15% *	5%	9%
Autre	10%	17%	12%	2% *	6% *	13%	9%

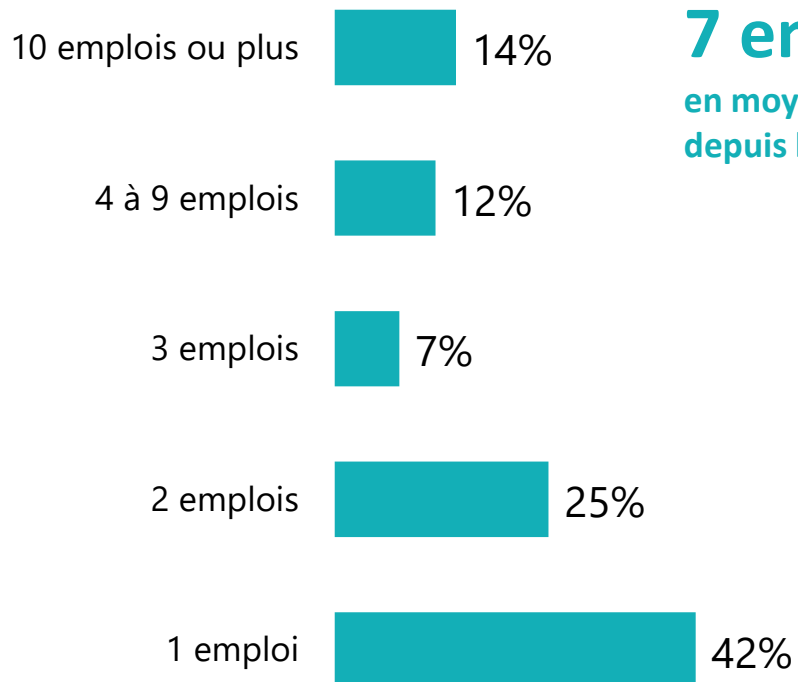
* En raison d'un faible nombre de répondants, les résultats doivent être interprétés avec précaution



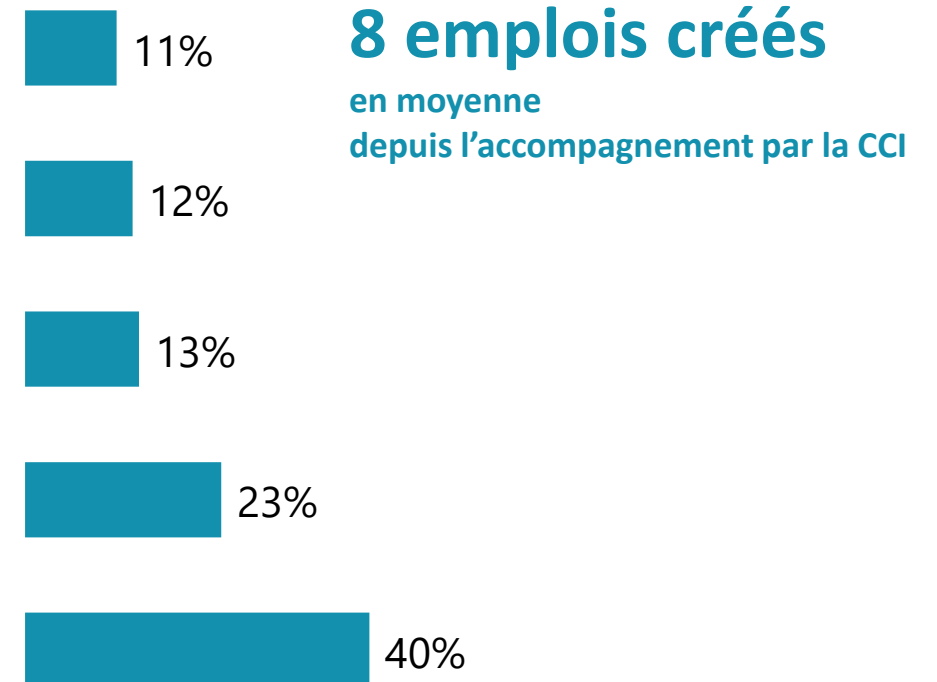
Le nombre d'emplois nets créés

Q. Et combien d'emplois nets avez-vous créés ?

Question posée uniquement aux entreprises qui déclarent avoir créé des emplois nets, soit 32% des entreprises de Normandie interrogées
Question ouverte numérique, réponse spontanée



7 emplois créés
en moyenne
depuis l'accompagnement par la CCI

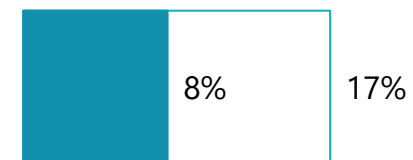
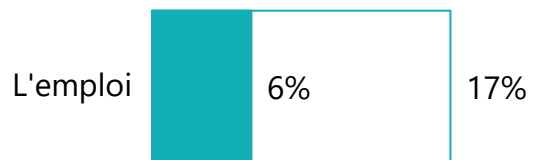
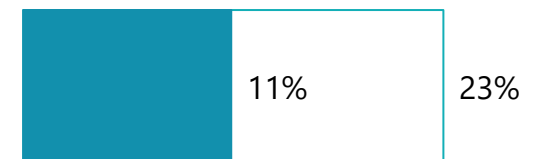
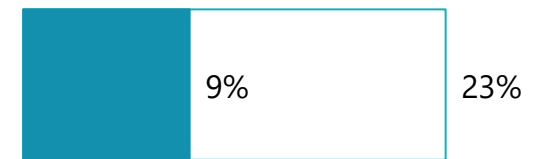


8 emplois créés
en moyenne
depuis l'accompagnement par la CCI



L'impact détaillé de l'accompagnement

Q. Quel impact cet accompagnement a-t-il eu sur... ?





L'impact détaillé de l'accompagnement

Q. Quel impact cet accompagnement a-t-il eu sur... ?

	% Un impact	Taille d'entreprise			Secteur d'activité		
		0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés ou plus *	Industrie et construction *	Commerce, transport et restauration	Services
Le chiffre d'affaires	27%	27%	32%	20% *	24% *	31%	26%
L'investissement	18%	19%	17%	18% *	24% *	18%	14%
L'emploi	17%	10%	19%	16% *	17% *	15%	18%

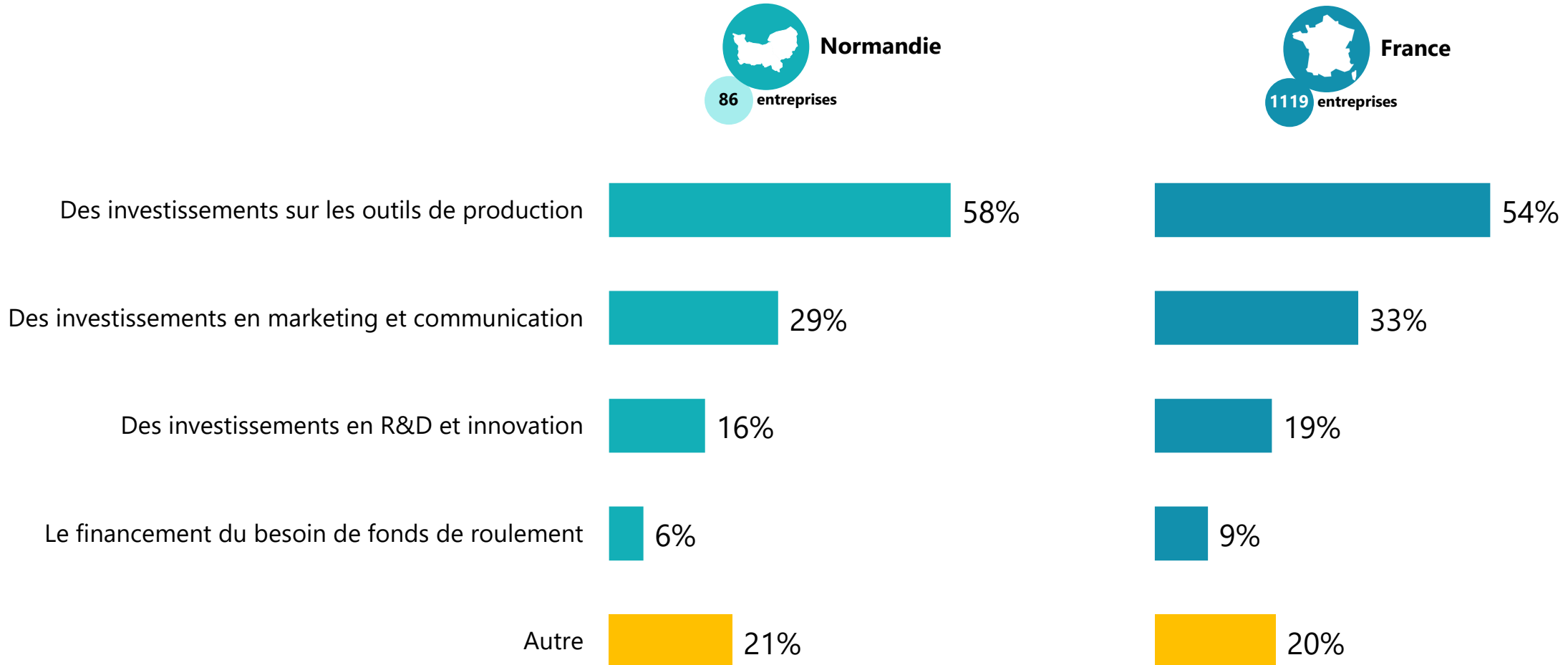
* En raison d'un faible nombre de répondants, les résultats doivent être interprétés avec précaution



Les investissements réalisés

Q. Quels types d'investissements avez-vous réalisés ?

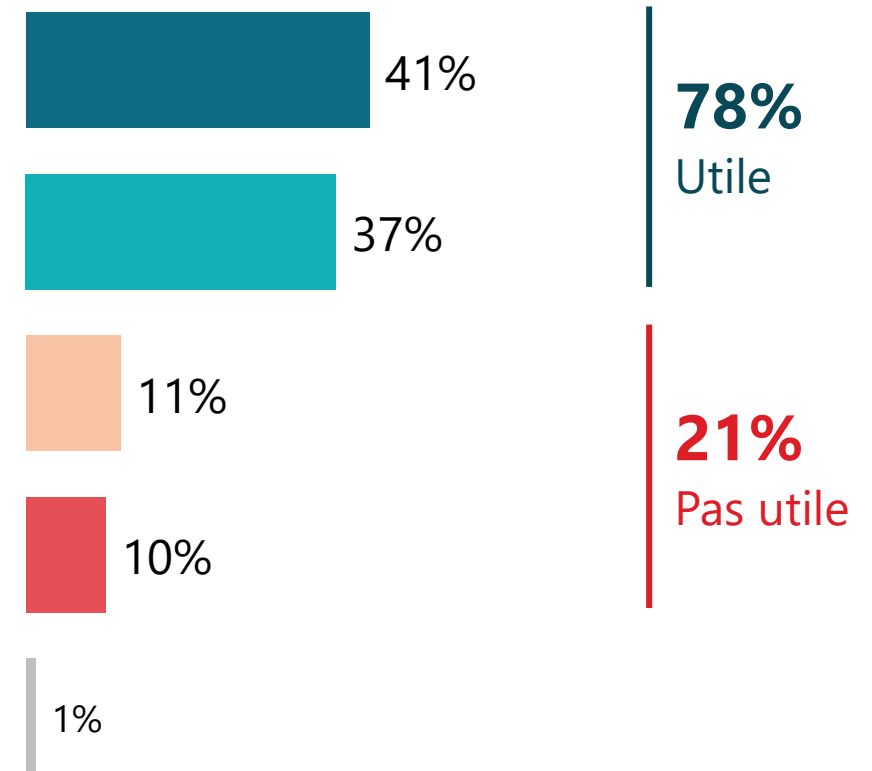
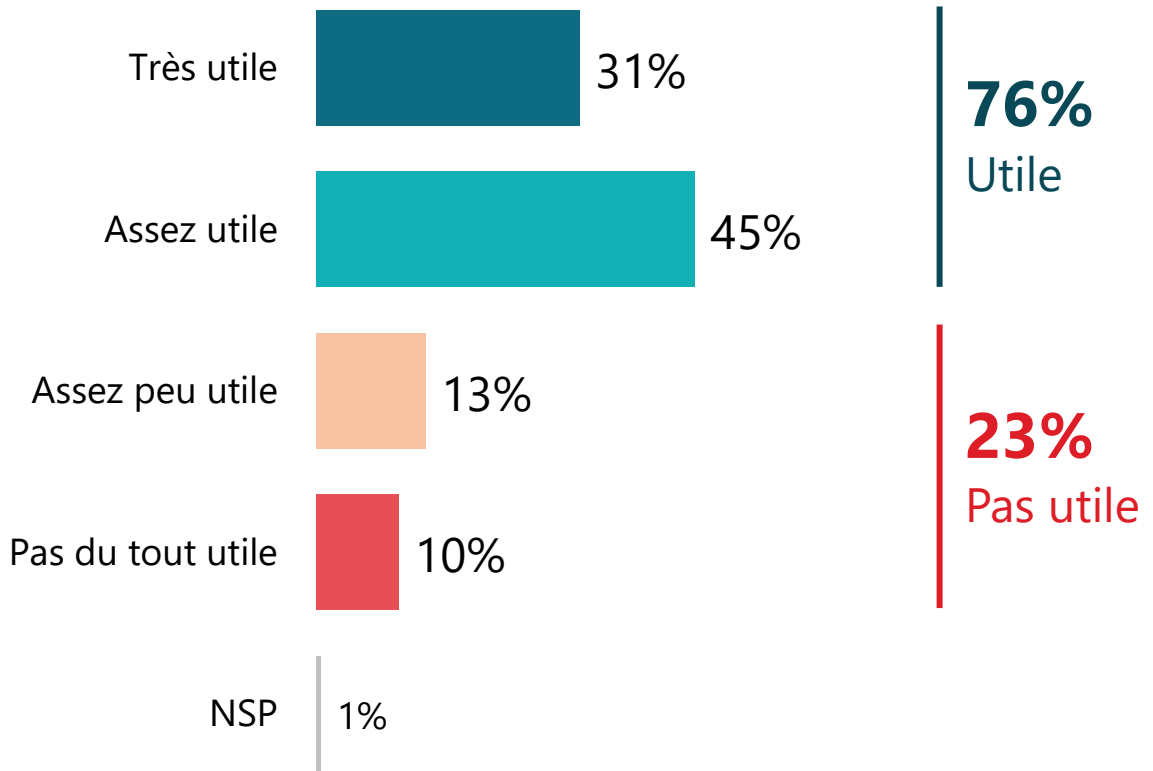
Question posée uniquement aux entreprises qui déclarent avoir réalisé des investissements, soit 43% des entreprises de Normandie interrogées
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





L'utilité de l'accompagnement

Q. Diriez-vous qu'au final cet accompagnement a été ... ?





L'utilité de l'accompagnement

Q. Diriez-vous qu'au final cet accompagnement a été ... ?

	% Total	Taille d'entreprise			Secteur d'activité		
		0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés ou plus *	Industrie et construction *	Commerce, transport et restauration	Services
Sous-total Utile	76%	78%	72%	82% *	83% *	78%	70%
<i>Très utile</i>	31%	38%	29%	29% *	32% *	32%	30%
<i>Assez utile</i>	45%	40%	43%	53% *	51% *	46%	40%
Sous-total Pas utile	23%	22%	27%	18% *	17% *	22%	28%
<i>Assez peu utile</i>	13%	12%	15%	14% *	13% *	11%	16%
<i>Pas du tout utile</i>	10%	10%	12%	4% *	4% *	11%	12%

* En raison d'un faible nombre de répondants, les résultats doivent être interprétés avec précaution



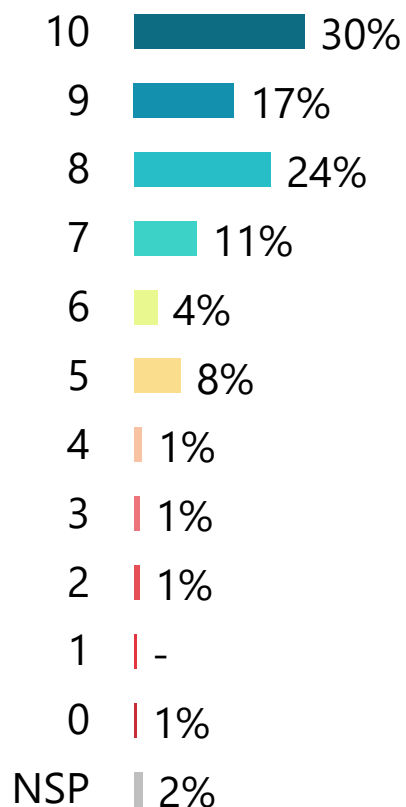
La recommandation de l'accompagnement CCI

Q. Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous l'accompagnement par votre CCI à une autre entreprise ?



Normandie

200 entreprises



47%
9 ou 10

35%
7 ou 8

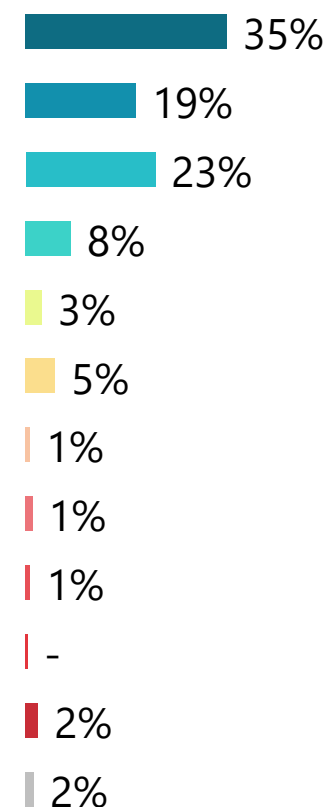
16%
0 à 6

8,1
en
moyenne



France

3881 entreprises



54%
9 ou 10

31%
7 ou 8

13%
0 à 6

8,3
en
moyenne



La recommandation de l'accompagnement CCI

Q. Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous l'accompagnement par votre CCI à une autre entreprise ?

	% Total	Taille d'entreprise			Secteur d'activité		
		0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés ou plus *	Industrie et construction *	Commerce, transport et restauration	Services
Sous-total 9 à 10	47%	57%	46%	39% *	40% *	52%	46%
Sous-total 7 à 8	35%	21%	32%	53% *	54% *	27%	34%
Sous-total 0 à 6	16%	20%	21%	6% *	6% *	20%	17%
Note moyenne	8,1	8,2	8,0	8,3 *	8,3 *	8,1	8,0

* En raison d'un faible nombre de répondants, les résultats doivent être interprétés avec précaution



04

En synthèse

“ Synthèse

- L'accompagnement des entreprises bénéficiaires de la région Normandie a porté en premier sur **le développement commercial (39%), un niveau beaucoup élevé dans la région** qu'au national (16% sur la France entière). **L'accompagnement pendant la crise sanitaire est la deuxième raisons d'accompagnement cité** (18% des entreprises), avec également un écart important par rapport à la moyenne nationale (6%). Au final 19% des accompagnements ont concerné l'axe 1 (vs. 23% au national), 60% l'axe 2 (vs. 58% au national), et 1% l'axe 3 (vs. 11% au national).
- L'accompagnement proposé par les CCI a été bien accueilli par les entreprises de la région Normandie, avec une note de satisfaction globale de **8,2/10**, équivalente à la moyenne nationale.
- Dans le détail, les notes de satisfaction les plus élevées concernent la **qualité de l'adaptation au contexte sanitaire pour délivrer la prestation (8,6/10) et la qualité de l'interaction avec les interlocuteurs des CCI (8,5/10)**, là encore en ligne avec le national.
- Pour les entreprises interrogées, le premier bénéfice perçu suite à l'accompagnement est **d'avoir pu maintenir leur activité malgré la crise sanitaire** (85%, supérieur au national), loin devant **le maintien de leur portefeuille client** (43% contre 35% au national). A noter que l'amélioration de l'organisation interne est beaucoup plus mentionnée qu'au national (39% vs 29%).
- Pour **27% des entreprises, l'accompagnement a eu un impact sur le chiffre d'affaires**, tout comme sur l'investissement pour 18% et sur l'emploi pour 17%. Dans les entreprises qui ont embauché, 7 emplois nets ont été créés en moyenne depuis l'accompagnement par la CCI, contre 8 en moyenne au national.
- Pour **76%** des entreprises bénéficiaires de la région Normandie, **l'accompagnement des CCI s'est révélé utile** (dont 31% *très utile*), un chiffre équivalent à la moyenne nationale (78% utile, 41% *très utile*). Par conséquent, la **note de recommandation de la CCI à une autre entreprise est élevée et presque au niveau de la moyenne nationale : 8,1/10** (vs. 8,3/10 au national).



RESTONS CONNECTÉS !

www.opinion-way.com



Envie d'aller plus loin ?

Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre

[newsletter !](#)

“opinionway

15 place de la République
75003 Paris

PARIS
CASABLANCA
ALGER
VARSOVIE
ABIDJAN