

“opinionway pour



CCI FRANCE

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

Troisième édition

Avril 2023 – 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 à partir des **fichiers de contact fournis par les CCI régionales**, avec un objectif d'interviews fixé pour chaque région. Chaque échantillon régional a ensuite été redressé selon la structure du fichier de contact fourni sur les 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 23 février au 31 mars 2023**.



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. Nous présentons dans ce rapport toutes les questions pour lesquelles nous disposons d'un nombre suffisant de répondants, c'est-à-dire au minimum 30 répondants. Les résultats des questions pour lesquelles nous disposons de 30 à 49 répondants sont toutefois à interpréter avec précaution.



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	37%	32%
1 à 9 salariés	39%	43%
10 salariés et plus	24%	25%
Non-réponse	-	-



Secteur d'activité	% Région	% France
Industrie et construction	20%	23%
Commerce, transport et restauration	41%	47%
Services	39%	29%
Non-réponse	-	1%



Les résultats





01

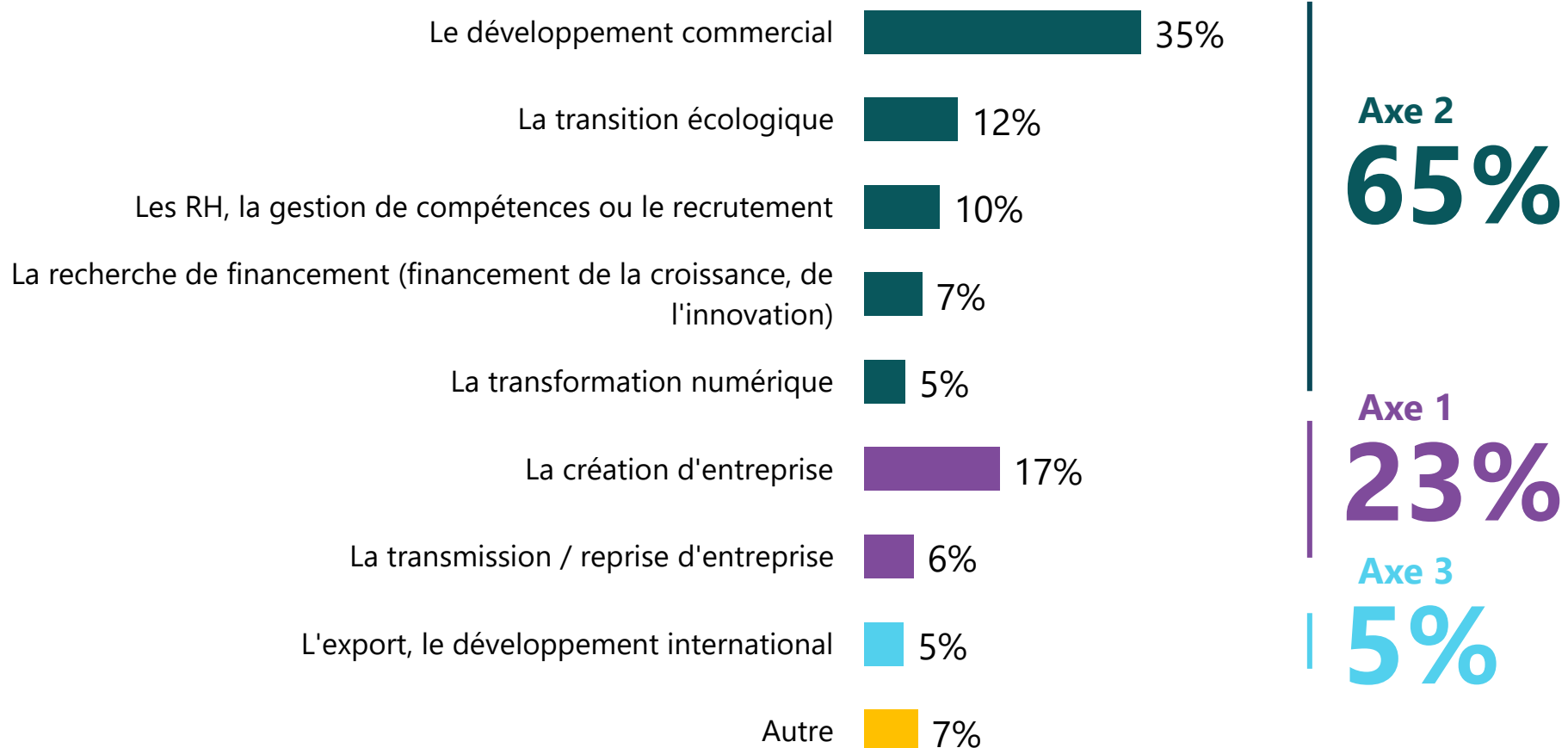
L'accompagnement fourni



La thématique de l'accompagnement

Q. Vous avez bénéficié d'un accompagnement par une CCI en 2022. Pouvez-vous me confirmer sur quelle(s) thématique(s) ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





La thématique de l'accompagnement

Q. Vous avez bénéficié d'un accompagnement par une CCI en 2022. Pouvez-vous me confirmer sur quelle(s) thématique(s) ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

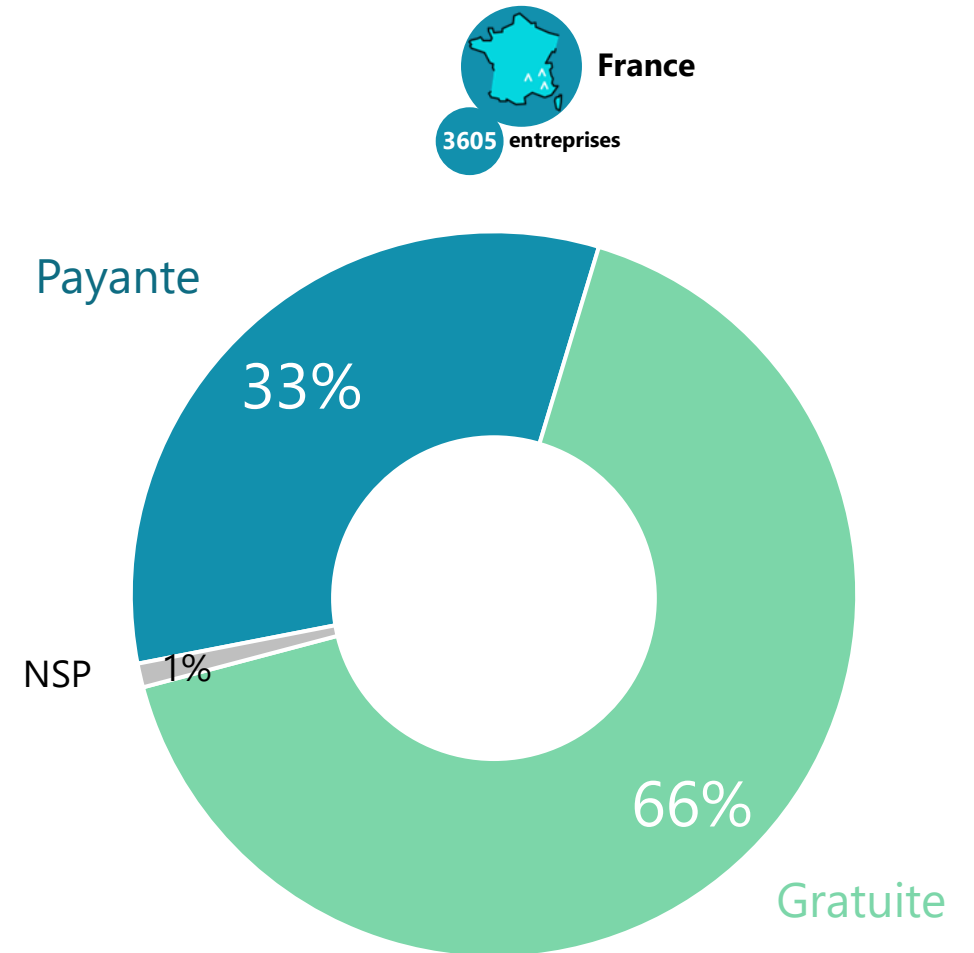
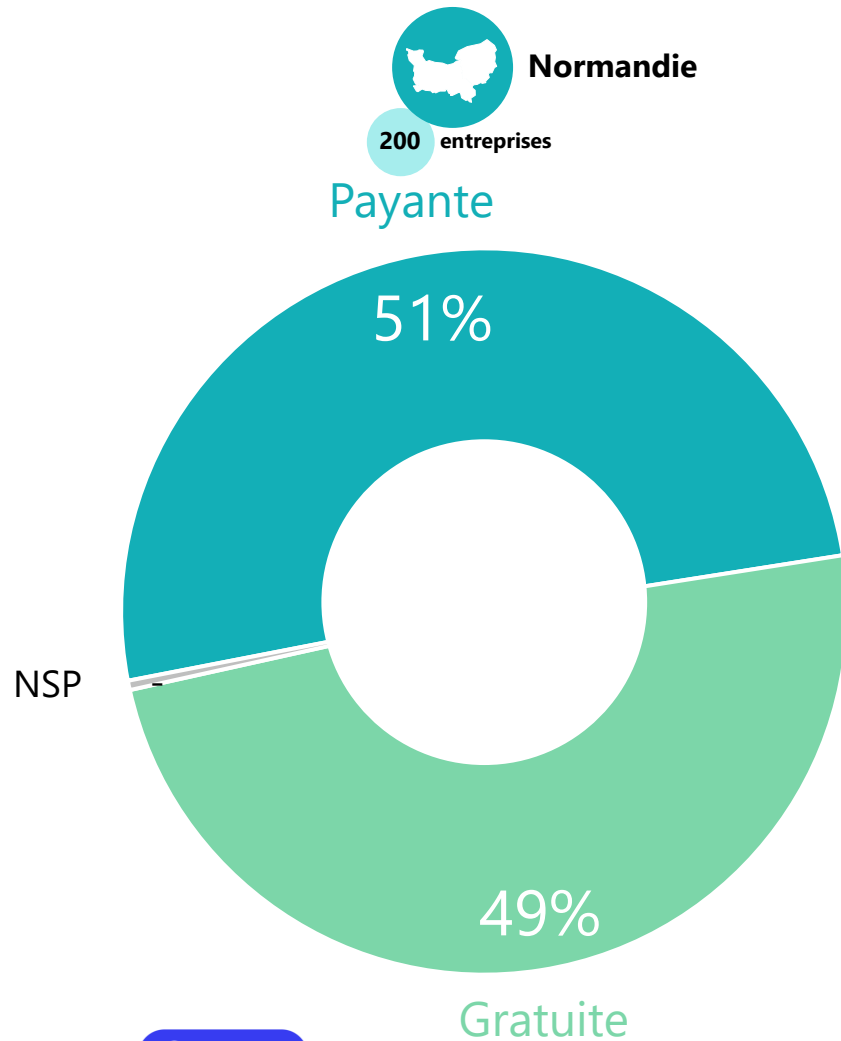
	% Total	Taille d'entreprise			Secteur d'activité		
		0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés ou plus	Industrie et construction *	Commerce, transport et restauration	Services
Le développement commercial	35%	28%	49%	**	26% *	31%	44%
La création d'entreprise	17%	36%	10%	**	8% *	18%	21%
La transition écologique	12%	1%	12%	**	10% *	11%	13%
Les RH, la gestion de compétences ou le recrutement	10%	4%	5%	**	26% *	6%	5%
La recherche de financement (financement de la croissance, de l'innovation)	7%	10%	5%	**	12% *	9%	4%
La transmission / reprise d'entreprise	6%	7%	5%	**	12% *	6%	4%
La transformation numérique	5%	9%	5%	**	2% *	9%	2%
L'export, le développement international	5%	-	2%	**	10% *	4%	4%
Autre	7%	7%	7%	**	3% *	8%	8%

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

“ 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	51%	36%	54%	**	65% *	44%	50%	
Gratuite	49%	64%	45%	**	35% *	55%	50%	

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

		% Total	Thématique d'accompagnement		
			Axe 1	Axe 2	Axe 3
Payante	51%	36%	58%	**	
Gratuite	49%	64%	41%	**	

** Base de répondants insuffisante

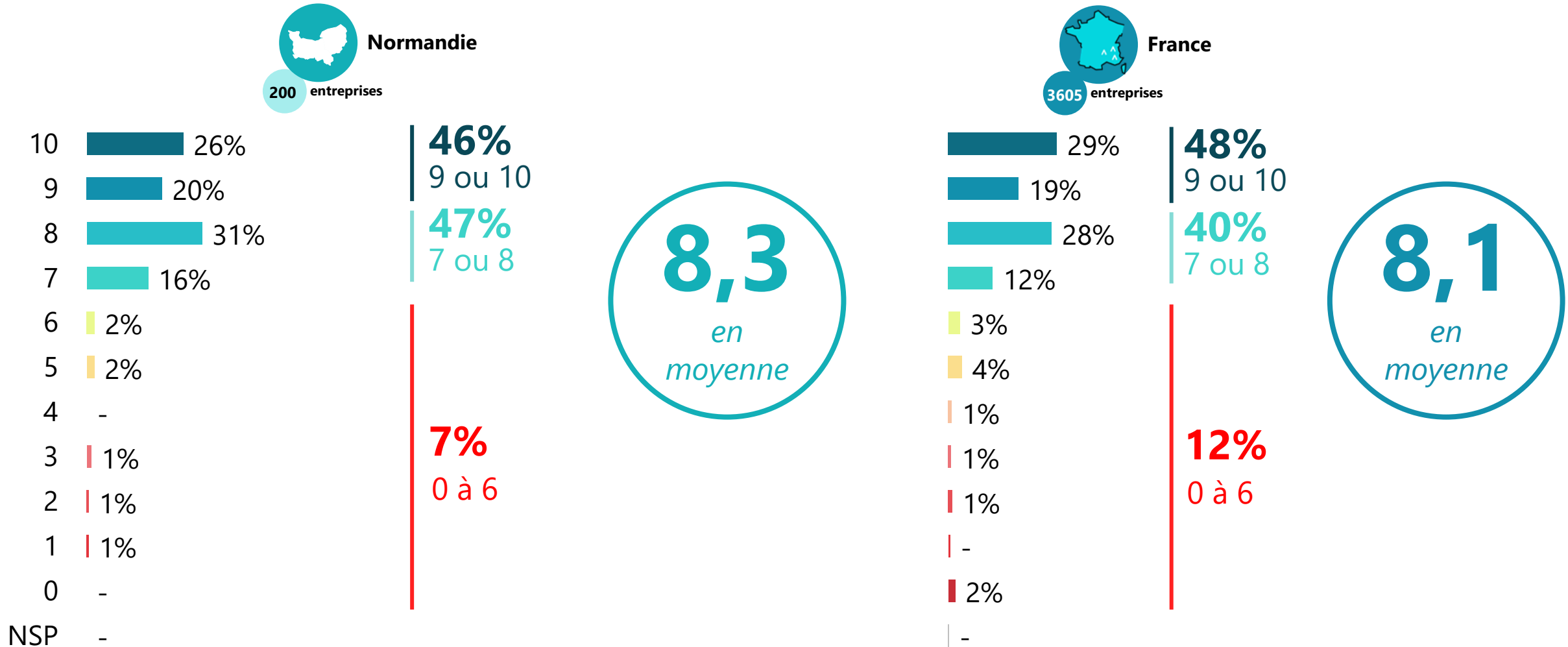


02

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 ?



“ 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%	44%	52%	**	47% *	47%	44%
Sous-total 7 à 8	47%	48%	43%	**	50% *	49%	45%
Sous-total 0 à 6	7%	8%	5%	**	3% *	4%	11%
Note moyenne	8,3	8,3	8,4	**	8,5 *	8,4	8,1

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution


** Base de répondants insuffisante

“ 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

	% Total	Thématique d'accompagnement		
		Axe 1	Axe 2	Axe 3
Sous-total 9 à 10	46%	49%	45%	**
Sous-total 7 à 8	47%	45%	48%	**
Sous-total 0 à 6	7%	6%	7%	**
Note moyenne	8,3	8,3	8,3	**

 **France**
3605 entreprises

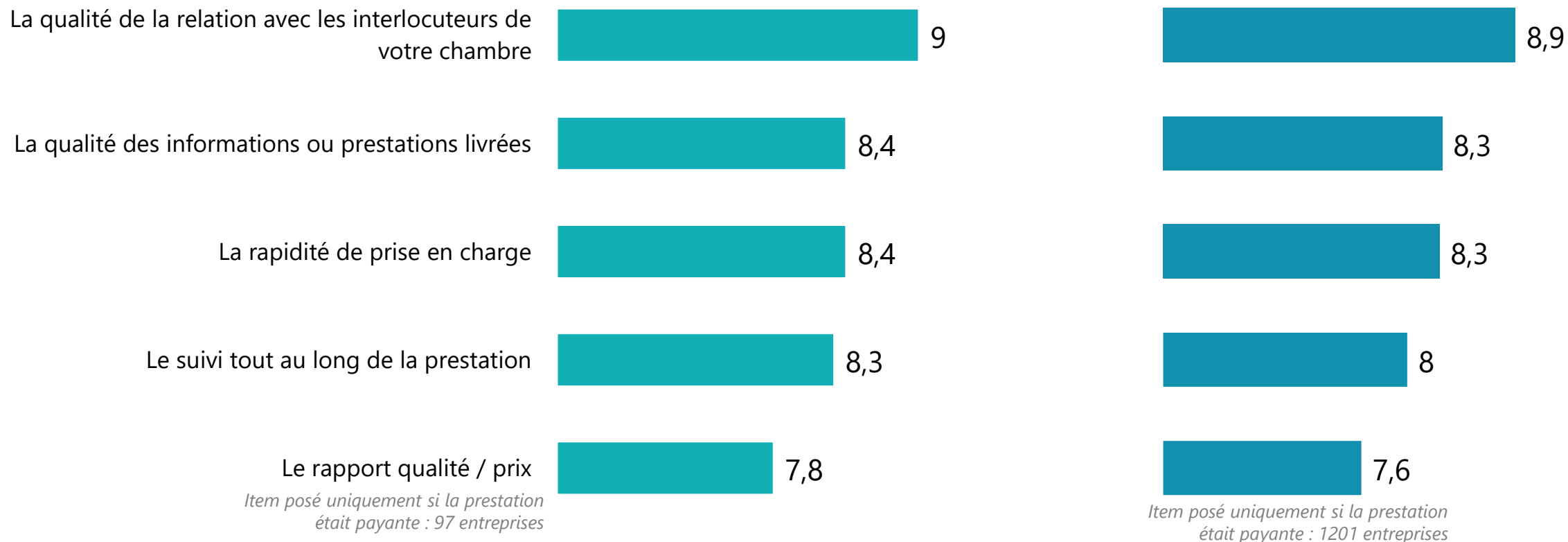
** Base de répondants insuffisante

	% Total	Thématique d'accompagnement		
		Axe 1	Axe 2	Axe 3
Sous-total 9 à 10	48%	47%	49%	43%
Sous-total 7 à 8	40%	38%	39%	49%
Sous-total 0 à 6	12%	15%	12%	8%
Note moyenne	8,1	8,1	8,1	8,3

“ 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



“ 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 la relation avec les interlocuteurs de votre chambre	9,0	8,8	9,1	**	9,0 *	9,1	8,8
La qualité des informations ou prestations livrées	8,4	8,3	8,7	**	8,5 *	8,7	8,2
La rapidité de prise en charge	8,4	8,1	8,8	**	8,5 *	8,4	8,4
Le suivi tout au long de la prestation	8,3	8,0	8,6	**	8,3 *	8,4	8,2
Le rapport qualité / prix	7,8	8,0 *	7,9 *	**	**	7,9 *	7,7 *

Item posé uniquement si la prestation était payante : 97 entreprises

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

“ 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 ?

 **Normandie**
200 entreprises

	Note moyenne	Thématique d'accompagnement		
		Axe 1	Axe 2	Axe 3
La qualité de la relation avec les interlocuteurs de votre chambre	9,0	8,9	8,9	**
La qualité des informations ou prestations livrées	8,4	8,4	8,5	**
La rapidité de prise en charge	8,4	8,4	8,5	**
Le suivi tout au long de la prestation	8,3	8,0	8,4	**
Le rapport qualité / prix	7,8	**	8,0	**

Item posé uniquement si la prestation était payante : 97 entreprises

*** Base de répondants insuffisante*

 **France**
3605 entreprises

	Note moyenne	Thématique d'accompagnement		
		Axe 1	Axe 2	Axe 3
La qualité de la relation avec les interlocuteurs de votre chambre	8,9	8,9	8,9	9,0
La qualité des informations ou prestations livrées	8,3	8,3	8,3	8,4
La rapidité de prise en charge	8,3	8,5	8,2	8,7
Le suivi tout au long de la prestation	8,0	8,0	8,0	8,3
Le rapport qualité / prix	7,6	7,3	7,8	7,8

Item posé uniquement si la prestation était payante : 1201 entreprises



03

L'impact de l'accompagnement



Les bénéfices de l'accompagnement

La création d'entreprise

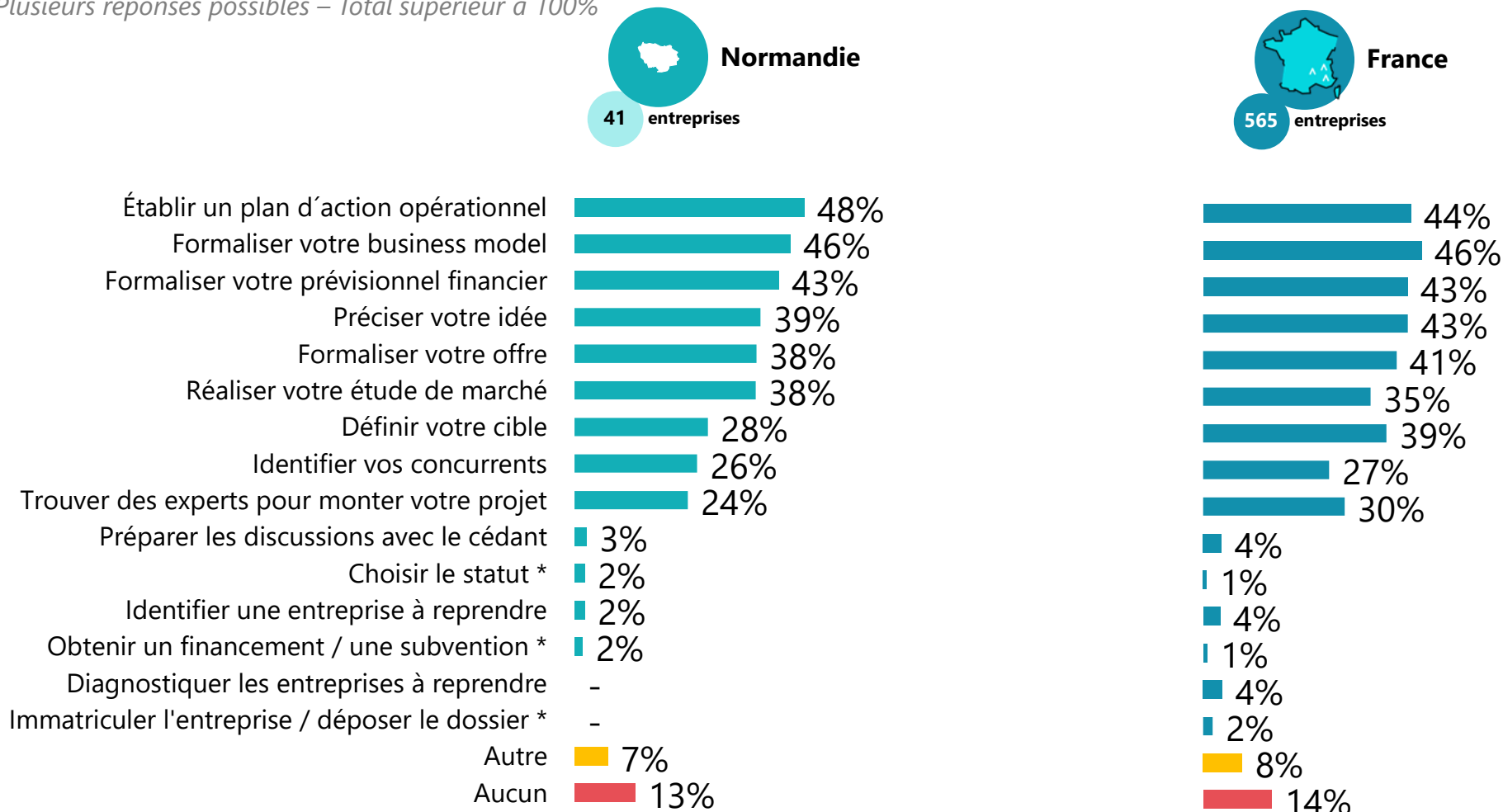


Base faible, résultat à interpréter avec précaution

Q. Quels ont été les bénéfices de cet accompagnement pour votre entreprise ?

Question posée uniquement aux entreprises qui ont bénéficié d'un accompagnement dans la création d'entreprise, soit 17% des entreprises de Normandie interrogées

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





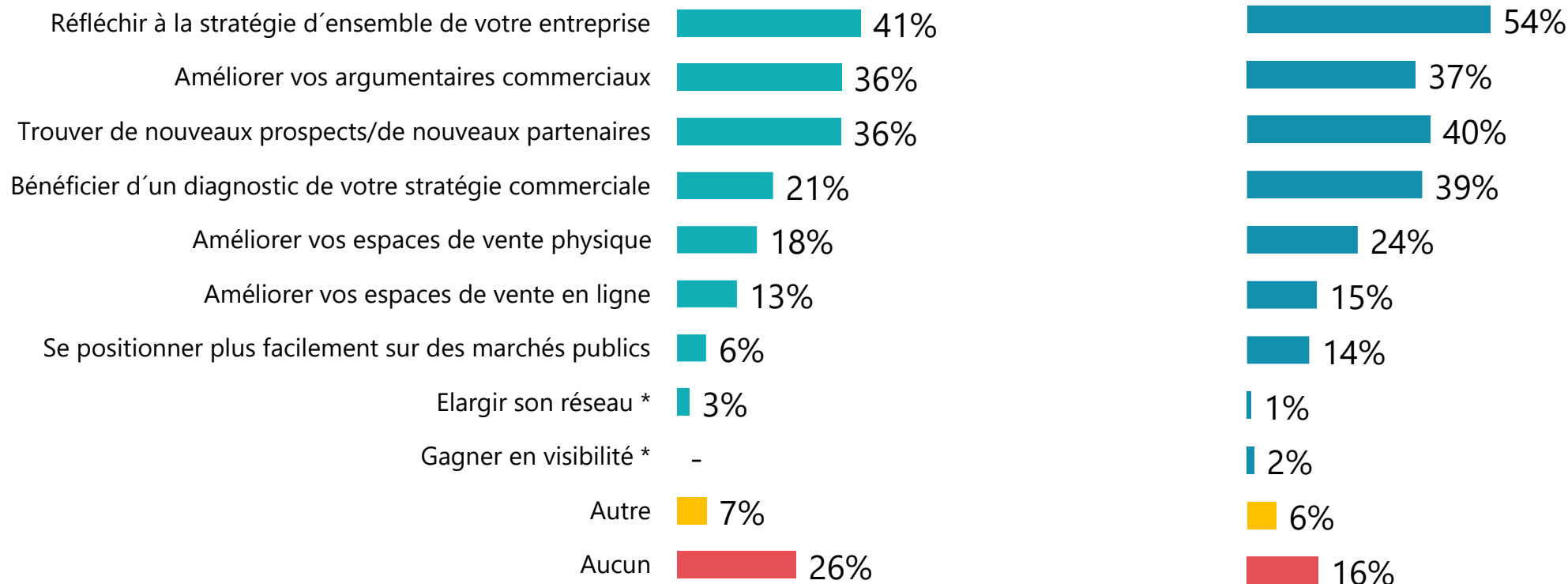
Les bénéfices de l'accompagnement

Le développement commercial

Q. Quels ont été les bénéfices de cet accompagnement pour votre entreprise ?

Question posée uniquement aux entreprises qui ont bénéficié d'un accompagnement dans le développement commercial, soit 35% des entreprises de Normandie interrogées

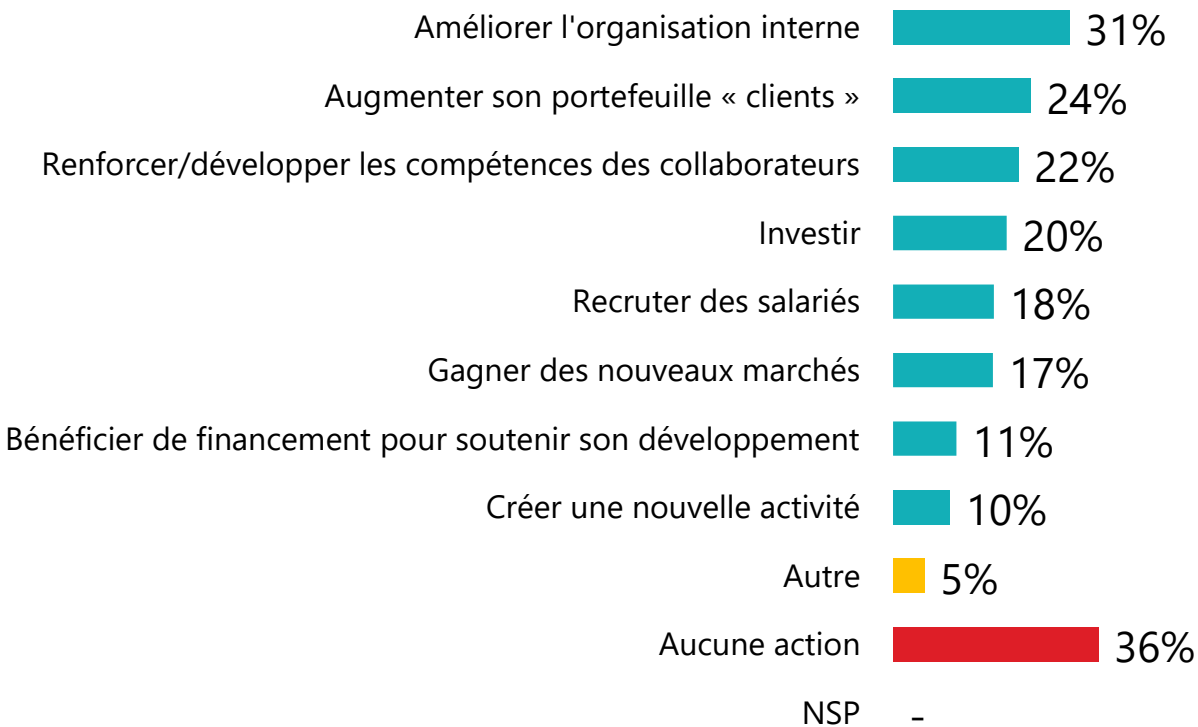
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



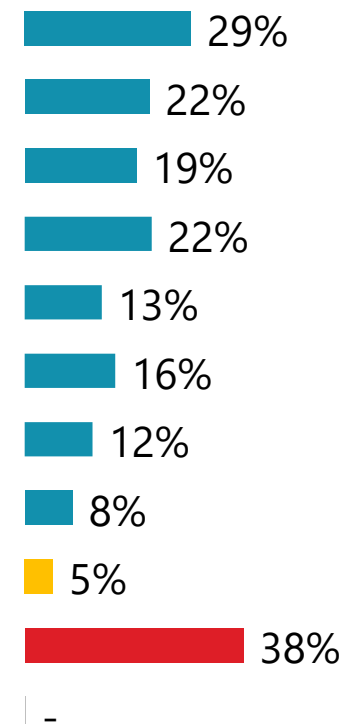
“ Les suites de l’accompagnement

Q. Suite à cet accompagnement, votre entreprise a-t-elle mis en place une de ces actions ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



Au moins une
64%



Au moins une
62%



Les suites de l'accompagnement

Q. Suite à cet accompagnement, votre entreprise a-t-elle mis en place une de ces actions ?

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
Au moins une action	64%	58%	70%	**	59% *	71%	59%
Améliorer l'organisation interne	31%	27%	35%	**	34% *	30%	30%
Augmenter son portefeuille « clients »	24%	29%	30%	**	18% *	25%	26%
Renforcer/développer les compétences des collaborateurs	22%	13%	27%	**	28% *	25%	15%
Investir	20%	24%	26%	**	17% *	28%	13%
Recruter des salariés	18%	12%	24%	**	19% *	26%	8%
Gagner des nouveaux marchés	17%	21%	20%	**	11% *	18%	19%
Bénéficiaire de financement pour soutenir son développement	11%	14%	13%	**	11% *	16%	6%
Créer une nouvelle activité	10%	17%	7%	**	9% *	11%	9%
Autre	5%	2%	4%	**	- *	5%	9%
Aucune action	36%	42%	30%	**	41% *	29%	41%

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante



Les suites de l'accompagnement

Q. Suite à cet accompagnement, votre entreprise a-t-elle mis en place une de ces actions ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% Total	Thématique d'accompagnement		
		Axe 1	Axe 2	Axe 3
Au moins une action	64%	69%	67%	**
Améliorer l'organisation interne	31%	31%	33%	**
Augmenter son portefeuille « clients »	24%	31%	25%	**
Renforcer/développer les compétences des collaborateurs	22%	13%	25%	**
Investir	20%	35%	17%	**
Recruter des salariés	18%	25%	17%	**
Gagner des nouveaux marchés	17%	27%	17%	**
Bénéficier de financement pour soutenir son développement	11%	28%	7%	**
Créer une nouvelle activité	10%	23%	8%	**
Autre	5%	5%	4%	**
Aucune action	36%	31%	33%	**

“ Le nombre d’emplois nets créés

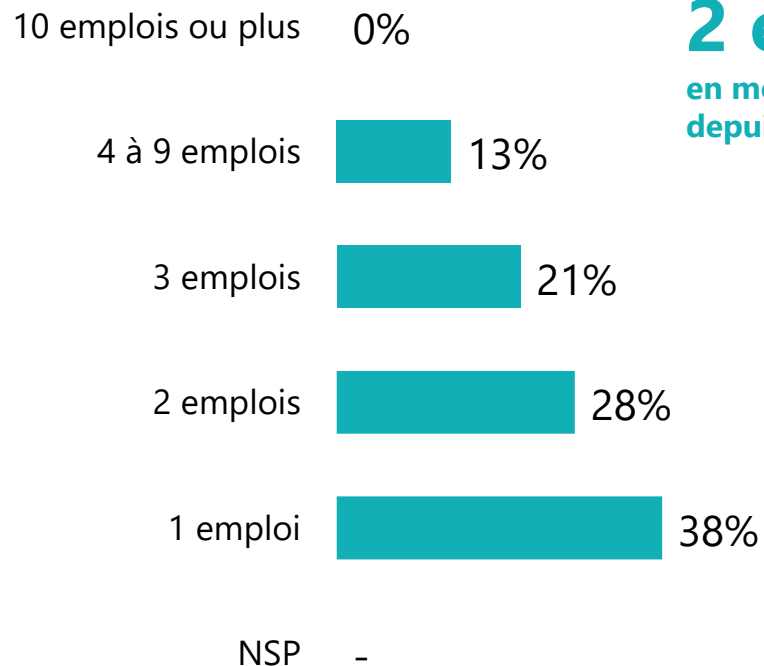


Base faible, résultat à interpréter avec précaution

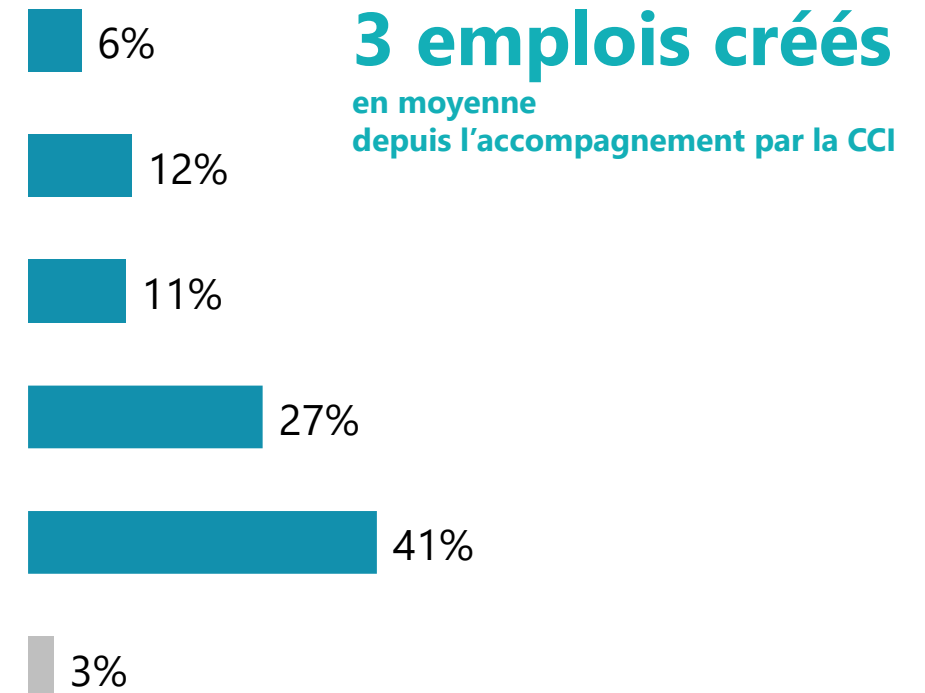
Q. Et combien d'emplois nets avez-vous créés ?

Question posée uniquement aux entreprises qui ont recruté, soit 18% des entreprises de Normandie interrogées

Question ouverte numérique, réponse spontanée



2 emplois créés
en moyenne
depuis l’accompagnement par la CCI



3 emplois créés
en moyenne
depuis l’accompagnement par la CCI

“ Les investissements réalisés

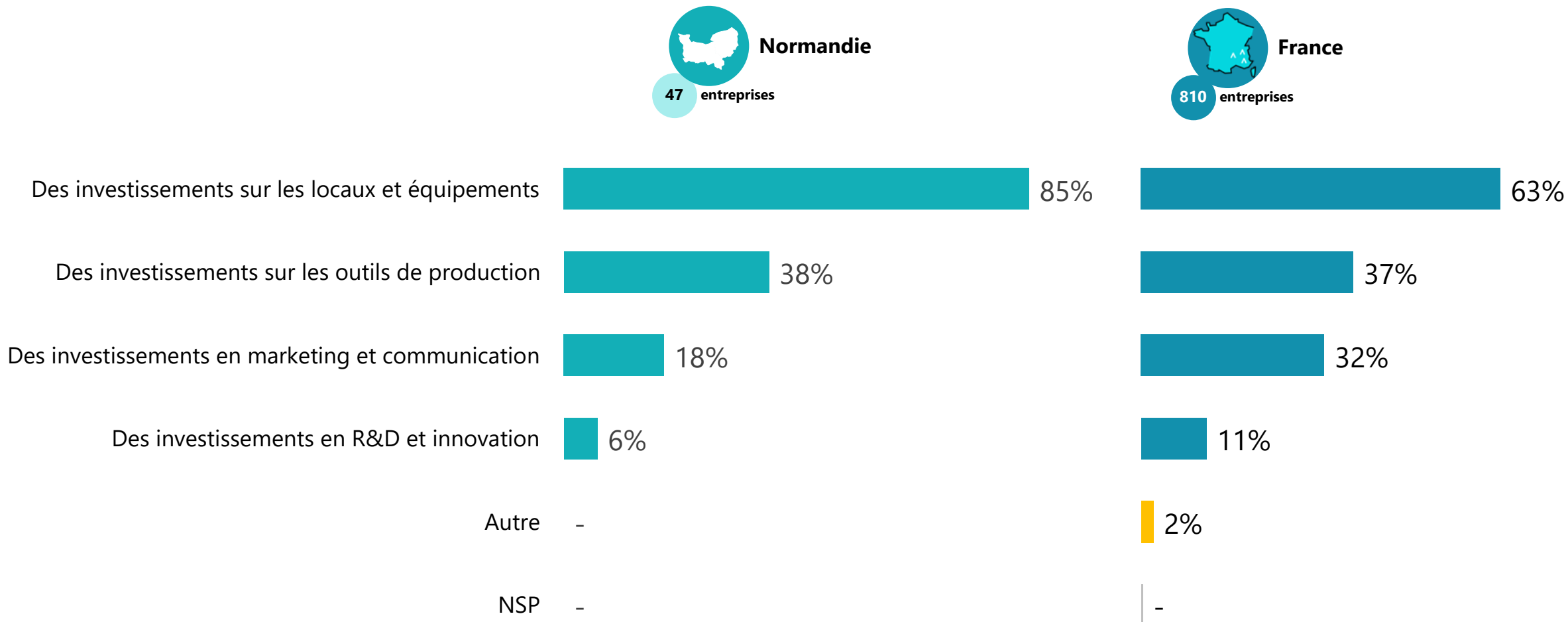


Base faible, résultat à interpréter avec précaution

Q. Quels types d'investissements avez-vous réalisés suite à l'accompagnement ?

Question posée uniquement aux entreprises qui déclarent avoir réalisé des investissements, soit 20% des entreprises de Normandie interrogées

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



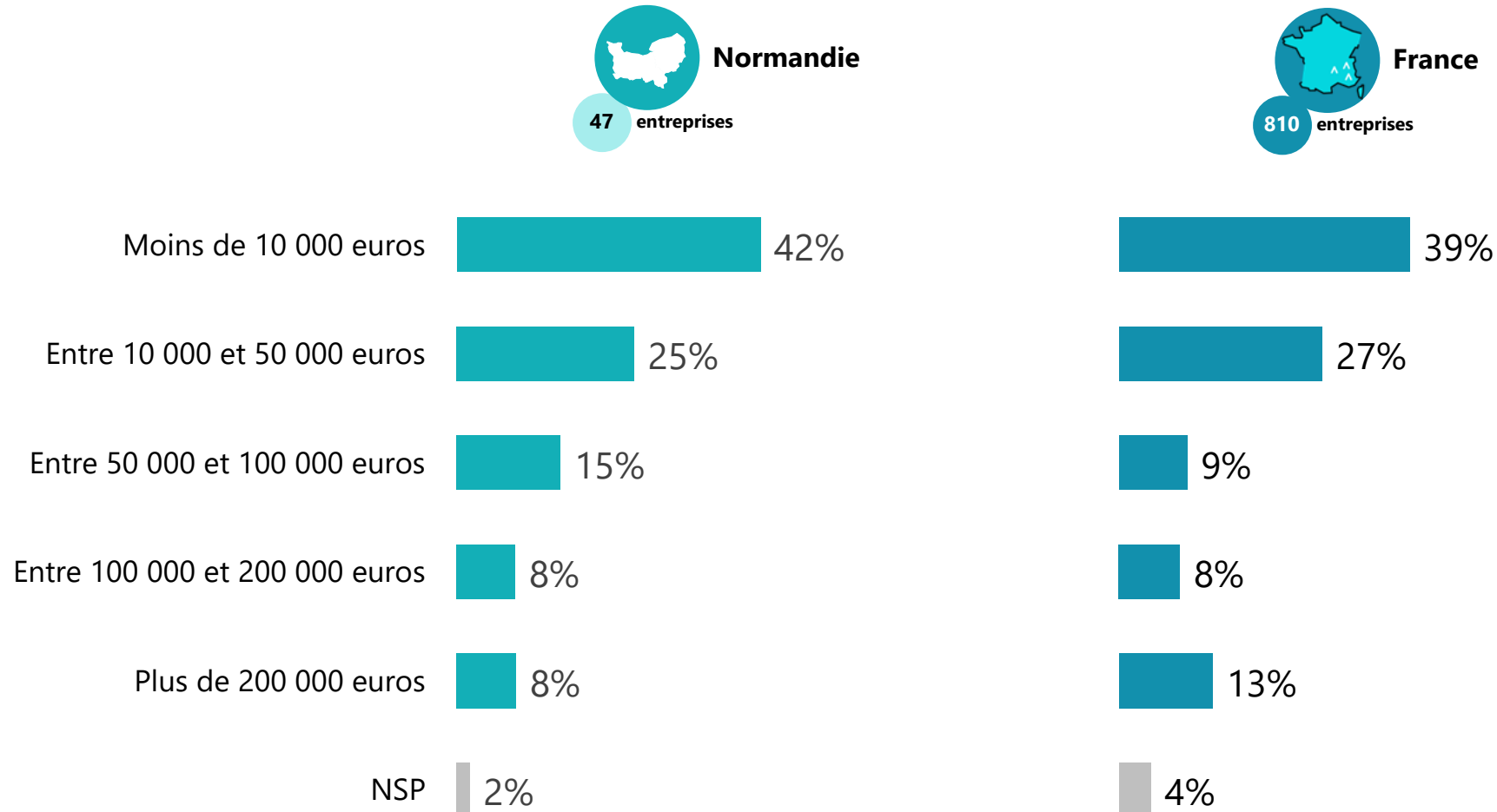
“ Le montant des investissements



Base faible, résultat à interpréter avec précaution

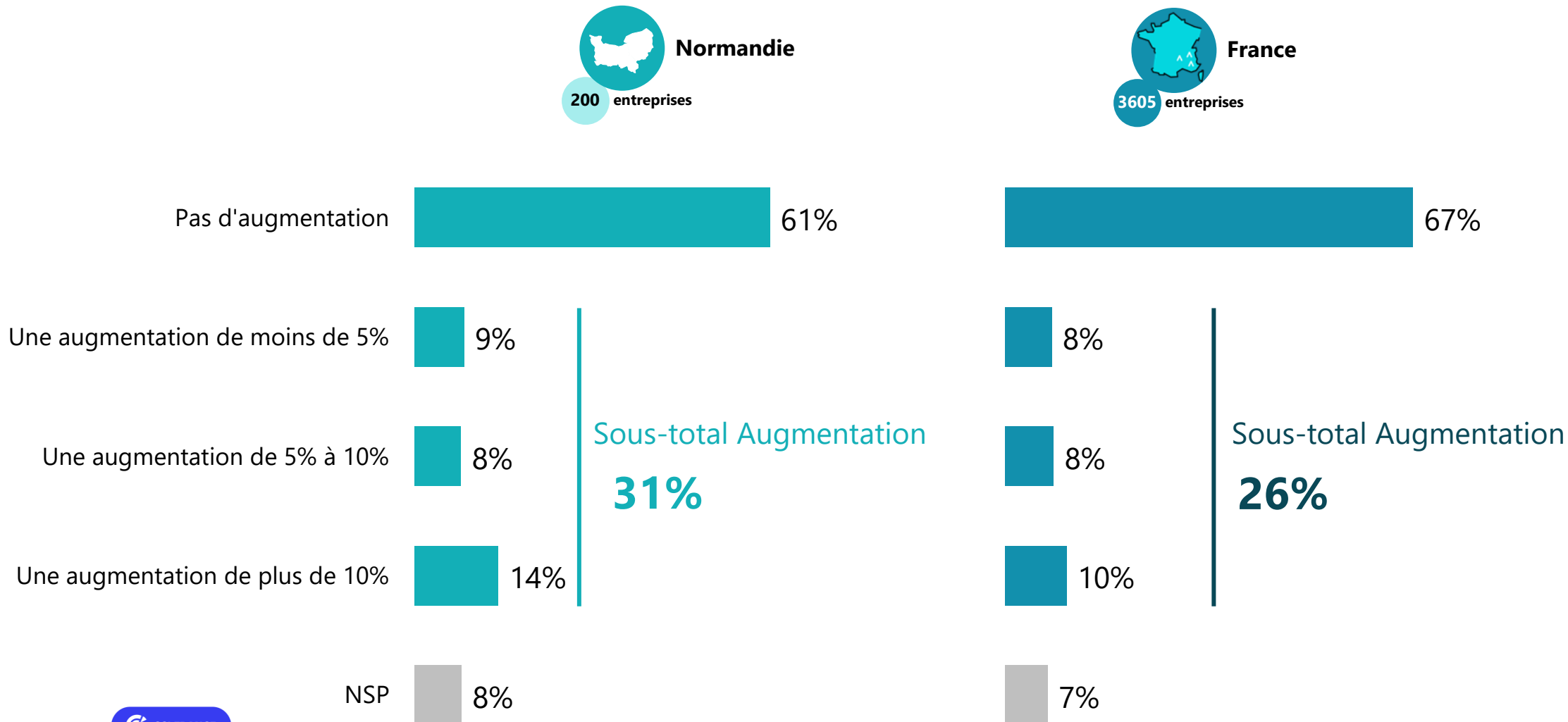
Q. Quel est le montant des investissements réalisés suite à l'accompagnement ?

Question posée uniquement aux entreprises qui déclarent avoir réalisé des investissements, soit 20% des entreprises de Normandie interrogées



“ L'évolution du chiffre d'affaires

Q. Suite à cet accompagnement, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaires ?





L'évolution du chiffre d'affaires

Q. Suite à cet accompagnement, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaires ?

	% 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 Augmentation	31%	30%	36%	**	30% *	34%	28%
<i>Une augmentation de moins de 5%</i>	9%	8%	9%	**	12% *	6%	9%
<i>Une augmentation de 5% à 10%</i>	8%	1%	9%	**	9% *	12%	3%
<i>Une augmentation de plus de 10%</i>	14%	21%	18%	**	9% *	16%	16%
Pas d'augmentation	61%	57%	58%	**	70% *	51%	67%

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

“ L'évolution du chiffre d'affaires

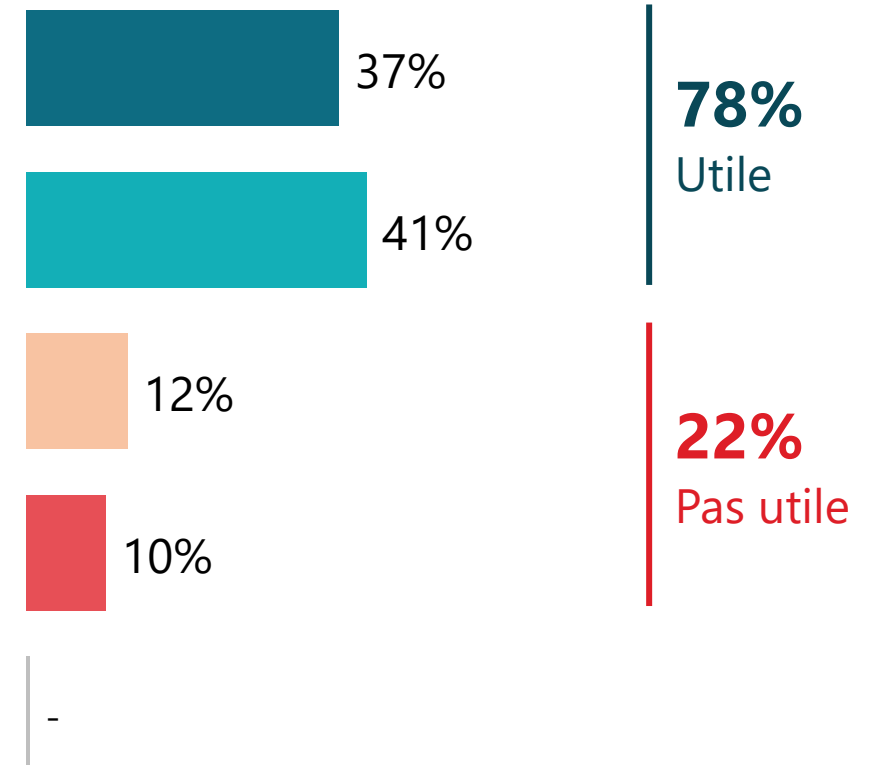
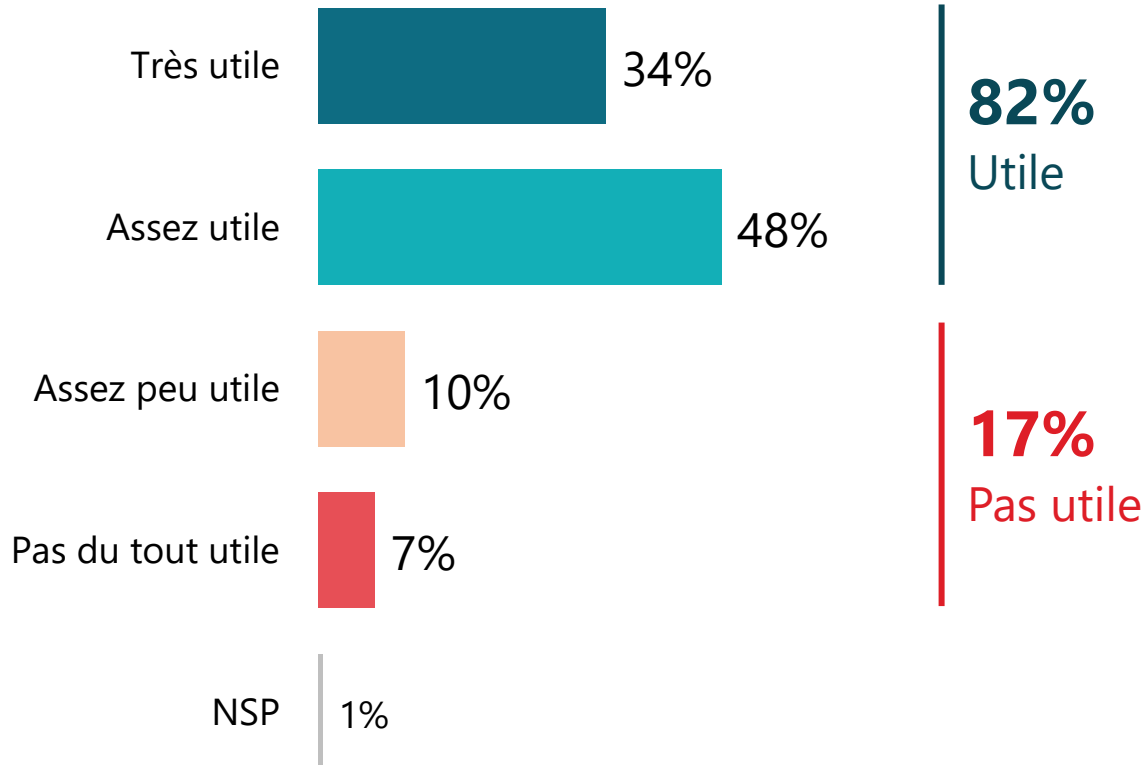
Q. Suite à cet accompagnement, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaires ?

	Thématique d'accompagnement			
	% Total	Axe 1	Axe 2	Axe 3
Sous-total Augmentation	31%	36%	31%	**
<i>Une augmentation de moins de 5%</i>	9%	7%	9%	**
<i>Une augmentation de 5% à 10%</i>	8%	5%	9%	**
<i>Une augmentation de plus de 10%</i>	14%	24%	13%	**
Pas d'augmentation	61%	60%	60%	**

** Base de répondants insuffisante

“ 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	82%	80%	87%	**	93% *	87%	73%
<i>Très utile</i>	34%	37%	37%	**	22% *	44%	30%
<i>Assez utile</i>	48%	43%	50%	**	71% *	43%	43%
Sous-total Pas utile	17%	20%	12%	**	5% *	13%	27%
<i>Assez peu utile</i>	10%	11%	6%	**	3% *	5%	19%
<i>Pas du tout utile</i>	7%	9%	6%	**	2% *	8%	8%

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

“ L'utilité de l'accompagnement

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

	% Total	Thématique d'accompagnement		
		Axe 1	Axe 2	Axe 3
Sous-total Utile	82%	87%	83%	**
<i>Très utile</i>	34%	47%	31%	**
<i>Assez utile</i>	48%	40%	52%	**
Sous-total Pas utile	17%	13%	16%	**
<i>Assez peu utile</i>	10%	6%	9%	**
<i>Pas du tout utile</i>	7%	7%	7%	**

** Base de répondants insuffisante

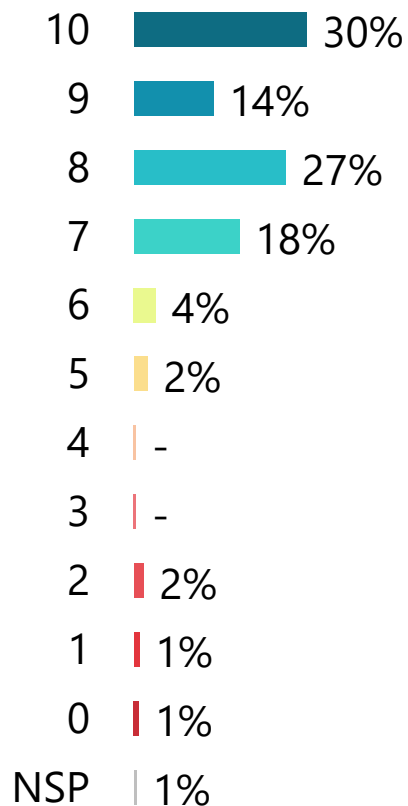
“ La recommandation de l'accompagnement CCI

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



Normandie

200 entreprises



44%
9 ou 10

45%
7 ou 8

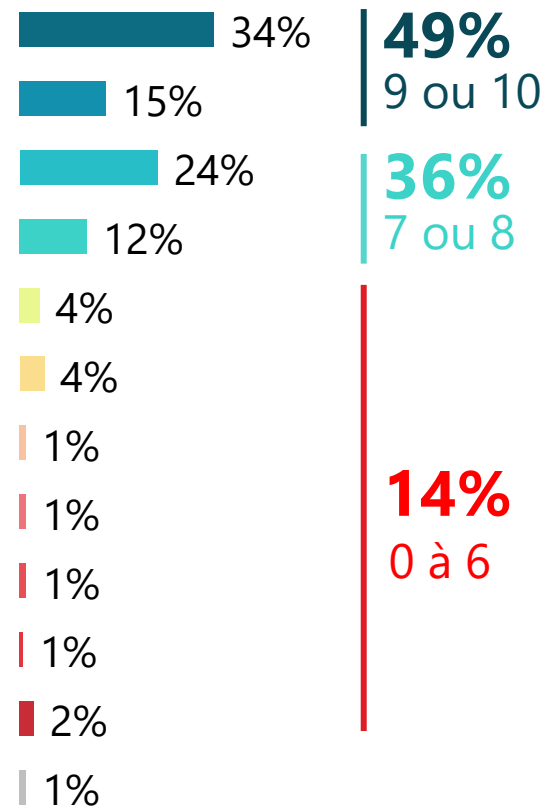
10%
0 à 6

8,1
en
moyenne



France

3605 entreprises



49%
9 ou 10

36%
7 ou 8

14%
0 à 6

8,1
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	44%	43%	54%	**	41% *	49%	40%
Sous-total 7 à 8	45%	43%	36%	**	57% *	41%	43%
Sous-total 0 à 6	10%	13%	10%	**	2% *	10%	16%
Note moyenne	8,1	8,1	8,3	**	8,3 *	8,3	7,9

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

	% Total	Thématique d'accompagnement		
		Axe 1	Axe 2	Axe 3
Sous-total 9 à 10	44%	49%	43%	**
Sous-total 7 à 8	45%	41%	43%	**
Sous-total 0 à 6	10%	10%	13%	**
Note moyenne	8,1	8,2	8,1	**



03

En synthèse

Synthèse

- En 2022, **l'accompagnement des entreprises bénéficiaires de la région Normandie a d'abord porté sur le développement commercial** (35% cette année) dans une proportion deux fois plus grande que sur la France entière (18%). Au total, 23% des accompagnements ont concerné l'axe 1 (contre 17% au national), 65% l'axe 2 (contre 70% au national) et 5% l'axe 3 (contre 10% au national).
- **La part des prestations payantes est nettement plus élevée en Normandie** qu'au niveau national : 51% contre 33%.
- **La satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement fourni par les CCI en Normandie se situe au-dessus de la moyenne nationale**, avec une note de satisfaction globale de 8,3/10 (contre 8,1/10).
- **La satisfaction concernant la qualité de la relation avec les interlocuteurs de la CCI atteint 9/10**, tandis que celle portant sur la qualité des informations ou des prestations livrées s'élève à 8,4/10. On observe dans la région des niveaux en ligne avec la moyenne nationale (respectivement 8,9 et 8,3).
- **64% des entreprises interrogées ont mis en place au moins une action à la suite de l'accompagnement.** Les dirigeants citent notamment une amélioration de l'organisation interne (31% contre 29% au national), une augmentation du portefeuille « clients » (24% contre 22% au national) et un renforcement des compétences des collaborateurs (22% contre 19% au national).
- **31% des dirigeants interrogés indiquent que leur chiffre d'affaires a progressé à la suite de l'accompagnement CCI** (vs. 26% au national), avec 14% qui évoquent une augmentation de plus de 10% (contre 10% au national).
- **Pour 82% des entreprises bénéficiaires de la région Normandie, l'accompagnement des CCI s'est révélé utile** (dont 34% *très utile*), un chiffre supérieur à la moyenne nationale (78% utile, 37% *très utile*). La note de recommandation de la CCI se situe au même niveau qu'au national (8,1/10).



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