

Le réseau régional des Chambres de Métiers et de l'Artisanat de la région Centre déploie des programmes d'actions pour le développement des entreprises artisanales.

Dans le cadre d'un vaste "plan de reprise" du FEDER, la Chambre régionale a coordonné, les travaux de collecte d'informations sur les entreprises artisanales bénéficiaires de prestations proposées par les Chambres locales en région Centre. Elle a également procédé à une communication auprès de chacun de ces artisans afin de leur rappeler la nature de ces aides ainsi qu'une valorisation financière de cet appui et la part apportée par chacun des cofinanceurs publics du dispositif. Dans ce cadre, le nombre de bénéficiaires « individuels » recensés s'élève à plus de 7.500 pour la période 2007-2012.

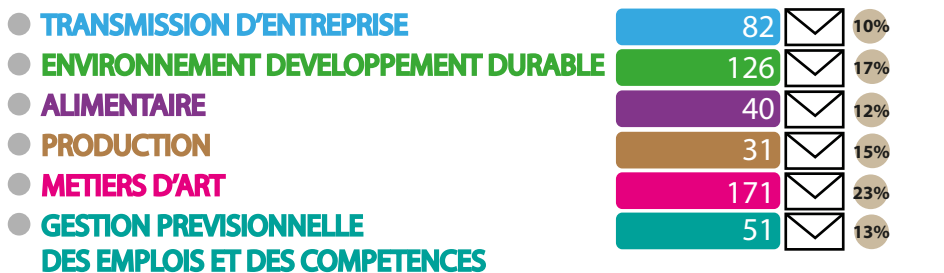
La CRMA a choisi de conduire une enquête auprès d'un échantillon d'artisans qui ont participé à ces programmes pour recueillir leur opinion au sujet du contenu des actions et sur les effets induits par ces actions. La population enquêtée s'appuie sur les bénéficiaires des programmes suivants réalisés pour les années 2011 et 2012 :

- Création - Transmission – Reprise (mesure 14 du FEDER), volet accompagnement des cédants
- Environnement Développement Durable (mesure 33 du FEDER).
- Alimentaire (mesure 33 du FEDER).
- Production (mesure 33 du FEDER).
- Métiers d'Art (mesure 33 du FEDER).
- GPEC (sous-mesure 1.1.2 du FSE).

L'enquête a été réalisée fin 2013. Les réponses contenues dans ces questionnaires visent également à inventorier des besoins nouveaux et à collecter des suggestions pour l'amélioration des actions des CMA, en matière de développement économique et en faveur de l'emploi.

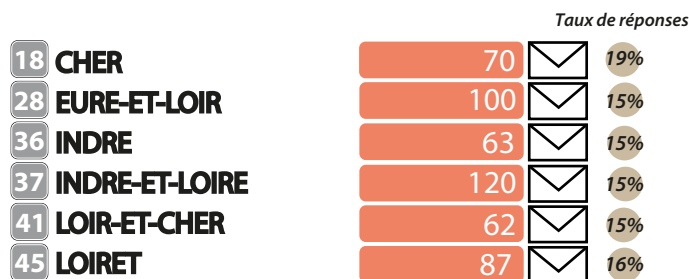
1 Enquête auprès des artisans ayant bénéficié de ces cofinancements

Nombre de questionnaires reçus par programme



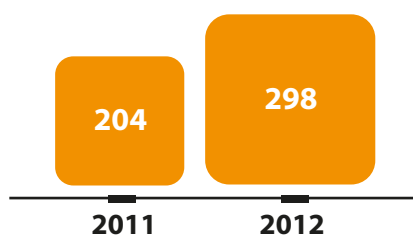
Source : enquête CRMA décembre 2013

Nombre de questionnaires reçus par département



Source : enquête CRMA décembre 2013

Nombre de questionnaires reçus par année de programme



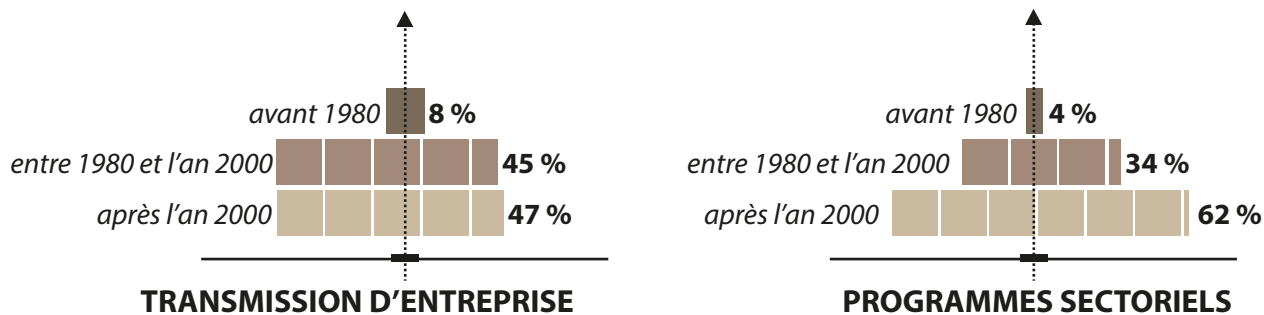
Source : enquête CRMA décembre 2013

Méthodologie :

L'Observatoire régional des Métiers et de l'Artisanat a envoyé à chacun des artisans sélectionnés un questionnaire correspondant au programme auquel il a participé en 2011 ou 2012. 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 3.198 entreprises, plus de 500 réponses ont fait l'objet d'un traitement, soit un taux légèrement supérieur à 15%. Ce taux est plus élevé pour les bénéficiaires des programmes Environnement Développement Durable (17%) et Métiers d'Art (23%). Le taux de retour le plus faible concerne les réponses des artisans qui cherchaient à céder leur entreprise (10%). Depuis le contact avec la CMA, 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.

Répartition par période de création ou de reprise des entreprises enquêtées

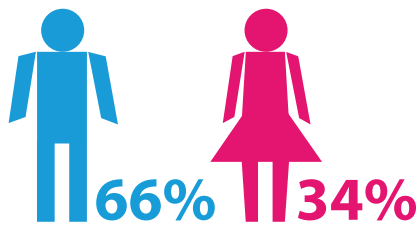


Source : enquête CRMA décembre 2013

Parmi l'ensemble des entreprises enquêtées, la grande majorité a fait l'objet d'une création ou d'une reprise après l'an 2000 (62%) mais ce chiffre n'inclut par le programme Transmission d'entreprise (47%) composé exclusivement d'un panel de cédants, arrivant souvent au terme de leur activité professionnelle. Plus d'un sur deux a débuté son activité avant 2000 (53%).

À l'inverse, les autres entreprises ayant bénéficié des prestations du réseau des CMA sont plus récentes (62% de moins de 15 ans pour les programmes sectoriels).

Répartition des artisans ayant participé à l'enquête

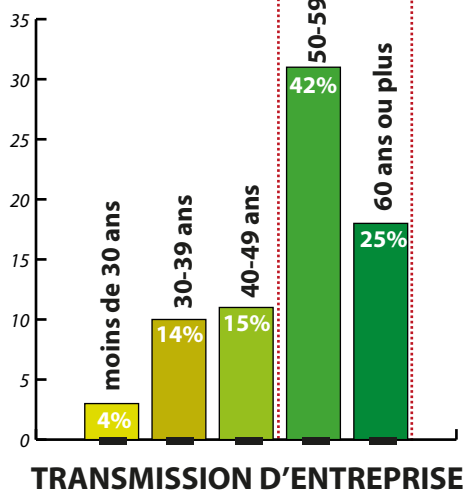


Source : enquête CRMA décembre 2013

Dans le cadre du dispositif SINE portant sur l'année 2010, l'Observatoire des Métiers et de l'Artisanat a analysé le profil des créateurs d'entreprises. La répartition Homme/Femme était alors de 78% d'hommes et 22% de femmes. Au regard de ces données, la part des femmes est nettement supérieure dans cette enquête (34%). Toutefois, il est difficile d'établir les motifs de cette surreprésentation de femmes parmi les bénéficiaires des prestations des CMA.

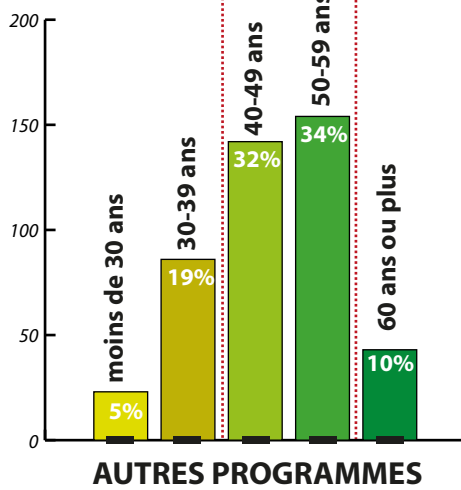
Répartition par âge des artisans enquêtés

67% des artisans enquêtés ont plus de 50 ans



TRANSMISSION D'ENTREPRISE

66% des artisans enquêtés ont entre 40 et 59 ans



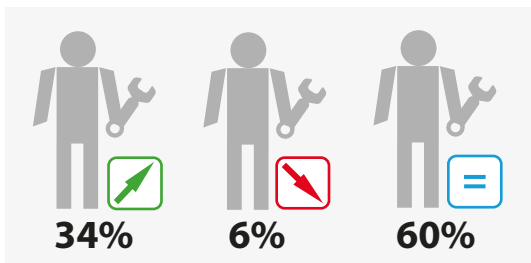
AUTRES PROGRAMMES

La répartition par âge des artisans enquêtés fait apparaître que le coeur de cible des programmes sectoriels sont des artisans âgés de 40 à 59 ans. Ils représentent les deux tiers des artisans enquêtés dans ces programmes. En revanche, la part des artisans âgés de plus de 60 ans est faible (10%). Ce résultat laisse à penser que les artisans présents dans la tranche d'âge 40-59 ans ont des entreprises en phase de développement, moment où le recours à l'expertise des CMA est nécessaire. Concernant les jeunes de moins de trente ans et les trentenaires, ils sont manifestement moins nombreux à avoir bénéficiés d'une ou plusieurs prestations des CMA : 5% pour les moins de 30 ans et 19% pour les 30-39 ans.

Pour le programme Transmission d'entreprise, l'âge des artisans concernés est essentiel car il s'agit d'un facteur déterminant dans le choix de céder son entreprise artisanale. En effet, dans la majorité des cas, l'artisan décide de céder son entreprise pour préparer sa retraite. Plus de deux tiers des cédants sont âgés de 50 ans ou plus : 42% pour les 50-59 ans et 25% pour les 60 ans ou plus.

Source : enquête CRMA décembre 2013

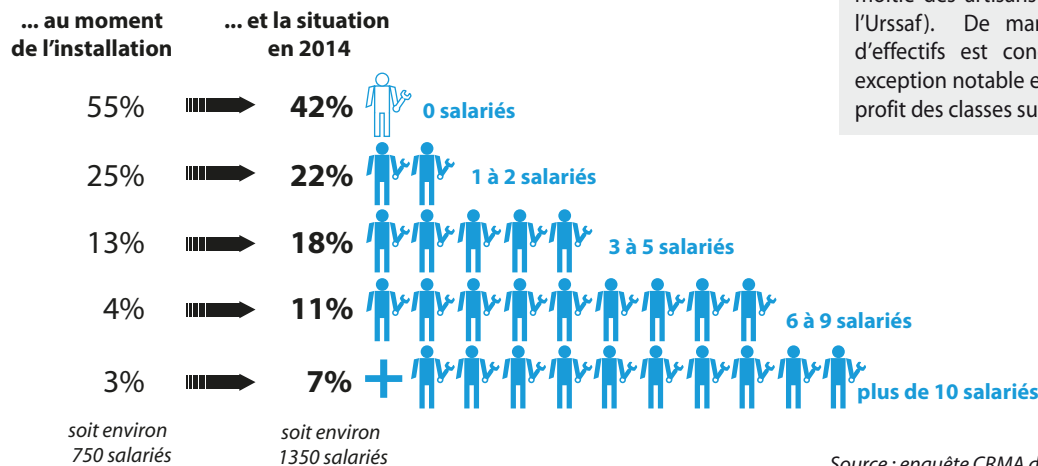
Evolution globale des effectifs depuis le début de l'activité



Lorsque les artisans sont interrogés sur l'évolution de leurs effectifs, un tiers d'entre-eux répond qu'ils l'ont augmenté entre la date de la création ou reprise de leur entreprise et la date de l'enquête. Pour 60% des artisans, elle n'a pas évolué dans cet intervalle de temps. Au final, la part des entreprises ayant observé une diminution du nombre de salariés est très faible (6%).

Le pourcentage des répondants travaillant toujours seul a nettement diminué (de 55% à 42%). Ces artisans sont d'ailleurs plus nombreux à être employeurs (58%) par rapport à l'ensemble des artisans de la Région Centre où près de la moitié des artisans seulement sont employeurs (47% selon l'Urssaf). De manière générale, l'ensemble des classes d'effectifs est concerné par cette progression. La seule exception notable est la classe "1 à 2 salariés" qui diminue au profit des classes supérieures.

Evolution des effectifs dans les entreprises bénéficiaires

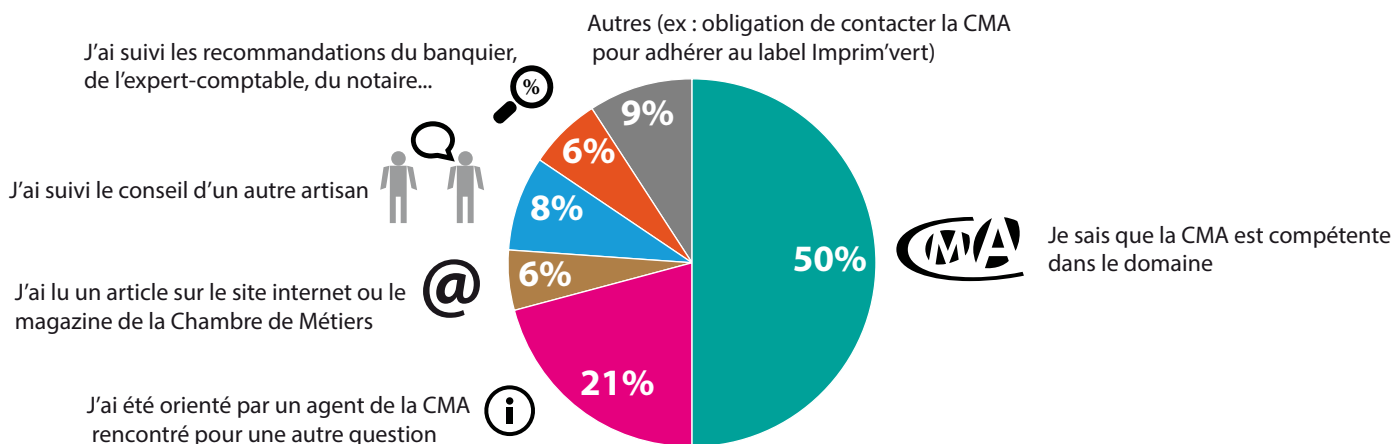


Source : enquête CRMA décembre 2013

3 Analyse des réponses obtenues lors de l'enquête

Les facteurs qui ont poussé les entreprises à contacter une CMA

Question à choix multiples



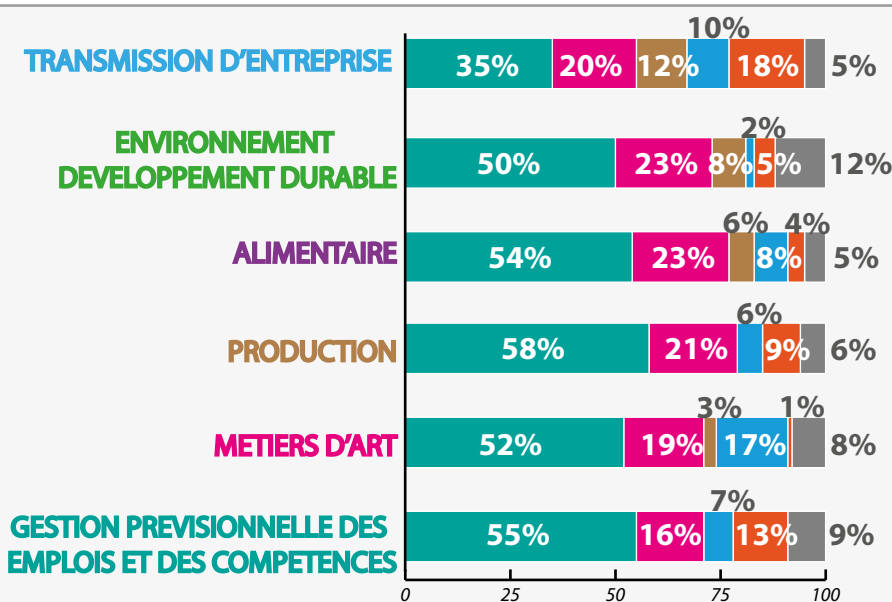
Source : enquête CRMA décembre 2013

Le principal facteur qui a incité les artisans à faire appel à leur CMA, c'est sa compétence notoire dans le domaine d'intérêt de l'artisan (50% des réponses). En second lieu, on constate que les relations avec un conseiller de la CMA pour une autre question (21%), avec un confrère artisan (8%) ou avec un expert dans le domaine juridique ou financier (6%), ont aussi conduit le chef d'entreprise à saisir la Chambre pour aborder une question traitée dans un programme d'actions. La part des vecteurs de communication que sont internet et les magazines papier ont une portée plus limitée. Les relations directes "humaines", demeurent essentielles.

Le résultat enregistré sur le sujet de la transmission d'entreprise peut surprendre (35 % des répondants le citent comme une compétence évidente). Il est lié au fait que les recommandations d'autres experts sont plus fréquentes et que le site spécialisé www.transartisanat.com, inscrit dans le paysage, a une visibilité plus affirmée que les rubriques thématiques des sites internet des CMA.

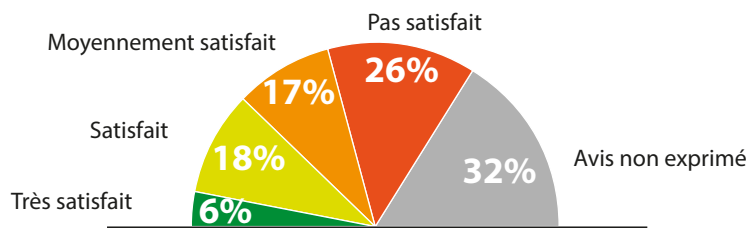
L'impact du bouche à oreille entre les artisans est fortement variable selon les sujets abordés.

ANALYSE PAR PROGRAMME

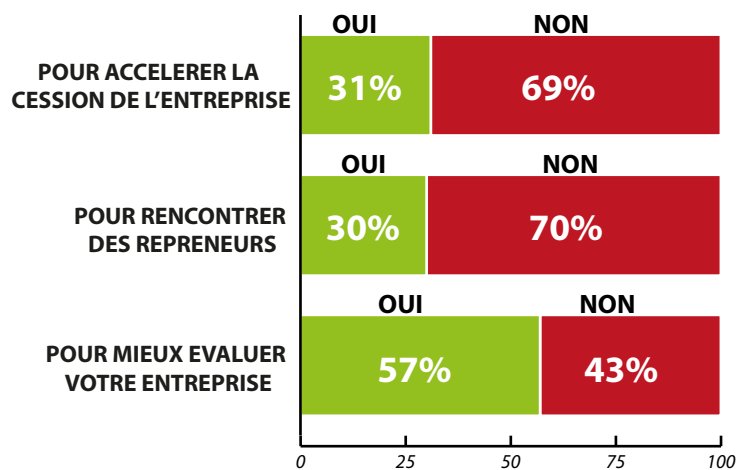


TRANSMISSION D'ENTREPRISE

L'artisan est-il satisfait vis à vis de la mise en relation avec un repreneur ?



Utilité de la participation à ce programme

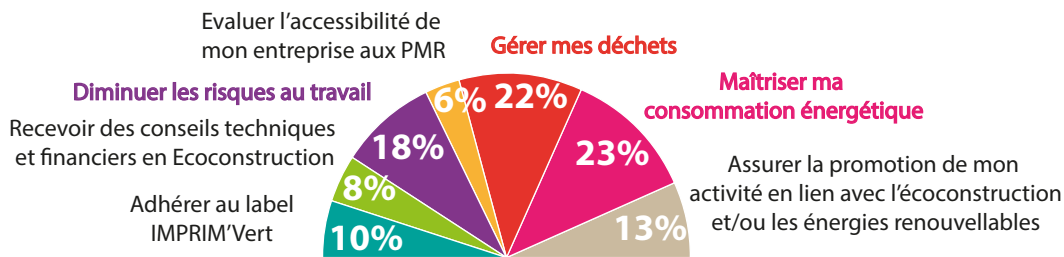


Source : enquête CRMA décembre 2013

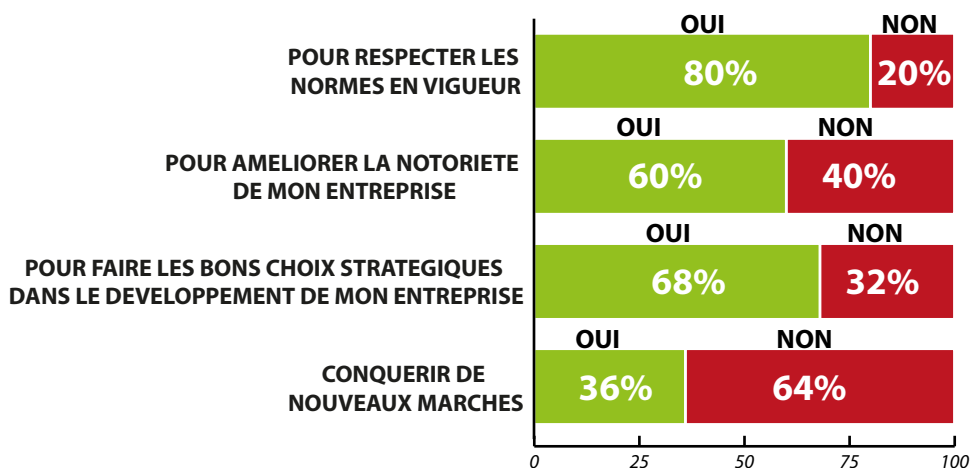
Selon que l'entreprise a été créée ou non, le jugement porté par l'artisan sur l'utilité de l'appui reçu sera très tranché, voire lapidaire. Par ailleurs, du fait de leur fin d'activité, les artisans qui ont cédé n'ont souvent pas reçu le questionnaire ou n'ont pas répondu. Autant d'éléments qui relativisent les résultats enregistrés : pas satisfaits 26%, moyennement satisfait 17% contre 24% de satisfaits ou très satisfaits. Les mêmes limites influent sur le fait de permettre ou non d'"Accélérer la cession de l'entreprise" (31%) et de "Rencontrer des repreneurs" (30%). En revanche, l'action de la CMA semble être plus efficace lorsqu'il s'agit d'évaluer la valeur de l'entreprise (57% de oui), sachant que l'approche ne se limite pas au seul volet financier et le savoir-faire, la clientèle, les matériels et les locaux professionnels sont aussi abordés.

ENVIRONNEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE

Motifs de participation à ce programme *Question à choix multiples*



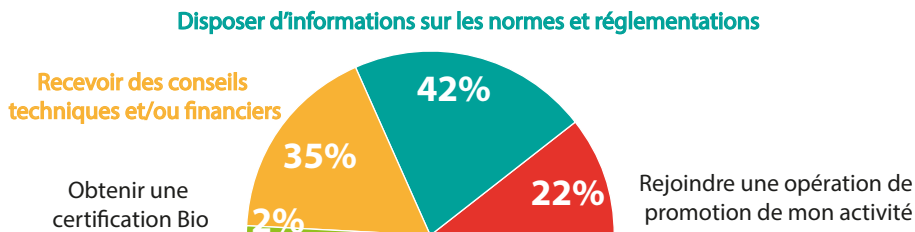
Utilité de la participation à ce programme



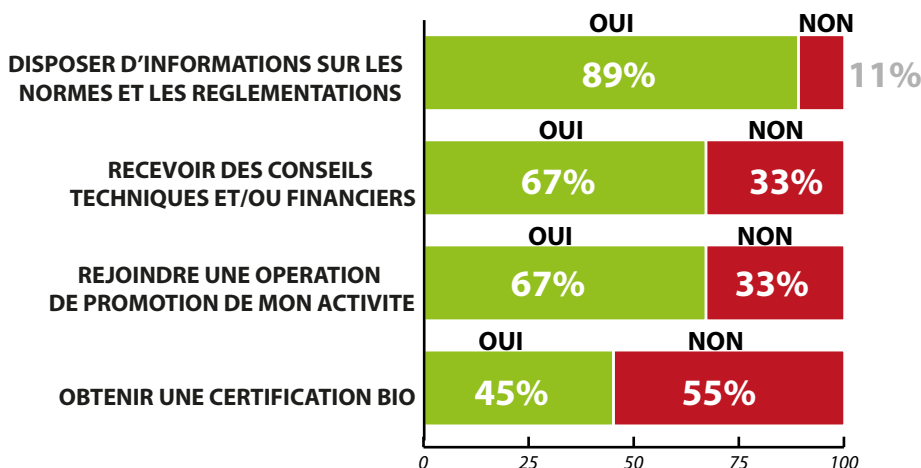
Source : enquête CRMA décembre 2013

Les artisans bénéficiaires du programme EDD ont cité comme motivations premières la maîtrise de la consommation énergétique (23% des réponses), la gestion des déchets (22%), la diminution des risques professionnels (18%). Au delà de ces thématiques, on trouve également un nombre conséquent d'artisans qui font appel à la CMA pour assurer la promotion de leur activité en lien avec l'écoconstruction et/ou les énergies renouvelables (13%). Le poids des imprimeurs adhérant à l'action, très ciblée et ancienne, IMPRIM'Vert est notable (10%). L'avantage concurrentiel lié au label justifie ce score important. Globalement, sur l'utilité du programme, les artisans sont nombreux à reconnaître la qualité des conseils donnés, des manifestations organisées ou des diagnostics effectués : l'utilité du conseil pour respecter les normes en vigueur (80%), améliorer la notoriété de mon entreprise (60%) et faire les bons choix pour le développement de mon entreprise (68%) est reconnue. En revanche, l'opportunité de conquérir de nouveaux marchés n'est forcément pas perçue par tous les corps de métiers (36%). Par exemple, le sujet spécifique de la mise en accessibilité PMR est vue comme une contrainte technique et financière, et non comme une possibilité de mieux accueillir ses clients ; les suites à donner entachent l'appréciation générale accordée à la prestation.

Motifs de participation à ce programme *Question à choix multiples*



Utilité de la participation à ce programme



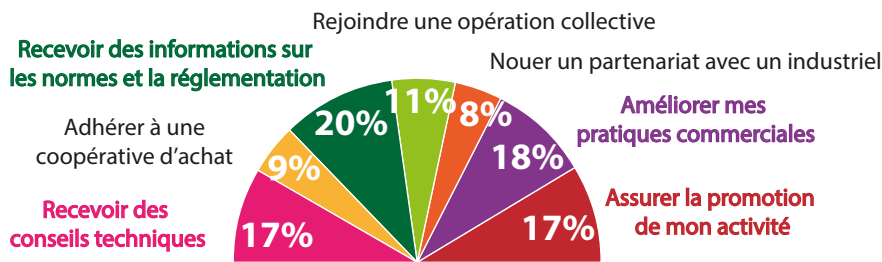
Source : enquête CRMA décembre 2013

ATTENTION : NOMBRE DE REPONDANTS REDUIT

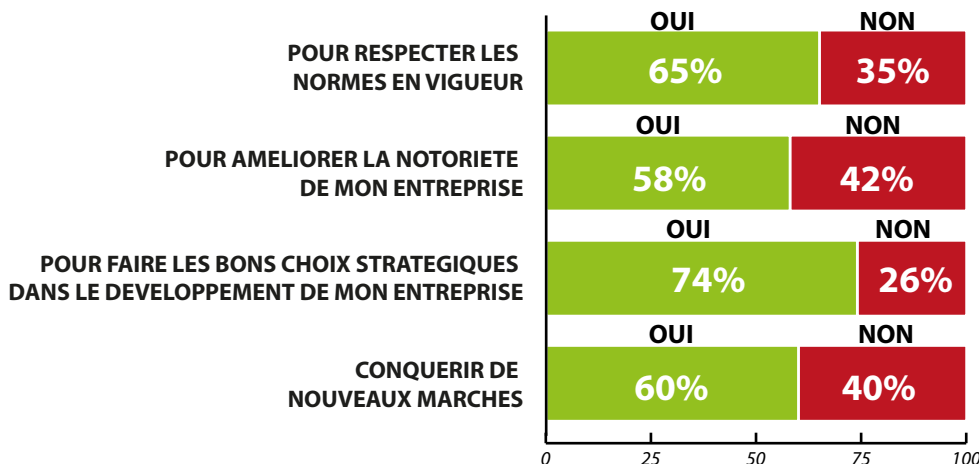
Dans le programme dédié aux professions de l'Alimentaire, les artisans sont principalement demandeurs d'informations sur les normes et réglementations (42%) et de conseils techniques ou financiers (35%). La proportion des artisans ayant participé au programme Alimentaire pour prendre part à une opération de promotion est plutôt faible (22%). Ciblée sur la seule boulangerie, le soutien dans les démarches vers la certification Bio est logiquement peu cité (2%). Sur ces différentes missions, le retour des artisans est très favorable à l'égard du travail de la CMA. La qualité des informations sur les normes et réglementations est jugée favorablement par 9 répondants sur 10 tandis que 2 sur 3 qualifient d'utiles les conseils reçus dans des domaines techniques ou financiers, ou ont tiré des résultats positifs d'une opération de promotion (ex. salon). Pour la certification Bio, ils ne sont plus que 45% à juger déterminant le conseil de la CMA pour aller au bout de la démarche.

PRODUCTION

Motifs de participation à ce programme *Question à choix multiples*



Utilité de la participation à ce programme



Source : enquête CRMA décembre 2013

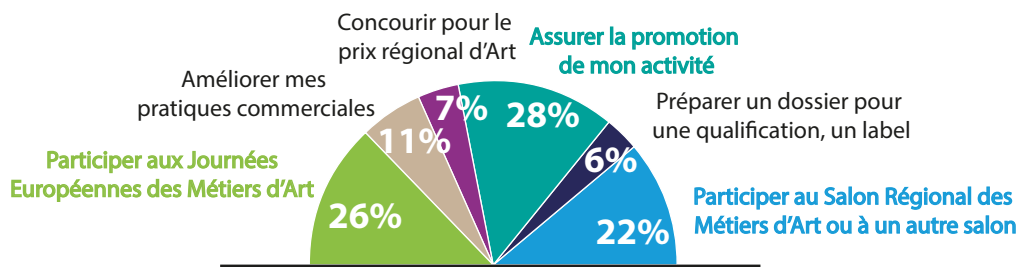
ATTENTION : NOMBRE DE REPONDANTS REDUIT

Les motivations d'inscription au programme Production sont surtout liées aux besoins de recevoir des informations sur les normes et la réglementation (20%), d'améliorer les pratiques commerciales (18%), ou encore d'assurer la promotion de son activité et de recevoir des conseils techniques. L'engagement des artisans est moins fréquemment lié à la recherche d'une dynamique de réseau, comme l'illustrent les faibles résultats obtenus : Rejoindre une opération collective (11%), Adhérer à une coopérative d'achat (9%), Nouer un partenariat avec un industriel (8%) sont moins souvent cités.

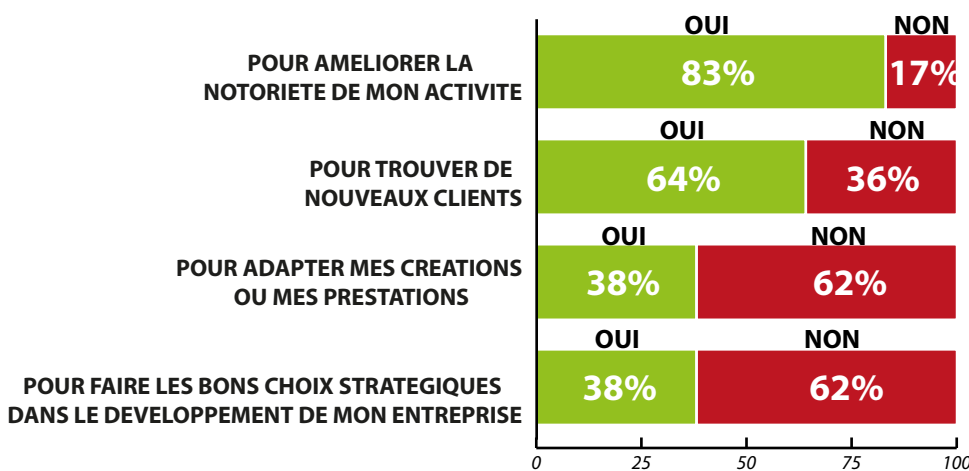
Le jugement global est positif et les informations transmises par les CMA sont qualifiées de très utiles et en adéquation avec les attentes pour les sujets suivants : Respecter les normes en vigueur (65%), Améliorer la notoriété de mon entreprise (58%), Faire les bons choix stratégiques pour le développement de mon entreprise (74%) et Conquérir de nouveaux marchés (60%).

A noter : ce programme est le plus récent mis en oeuvre au niveau régional.

Motifs de participation à ce programme *Question à choix multiples*



Utilité de la participation à ce programme



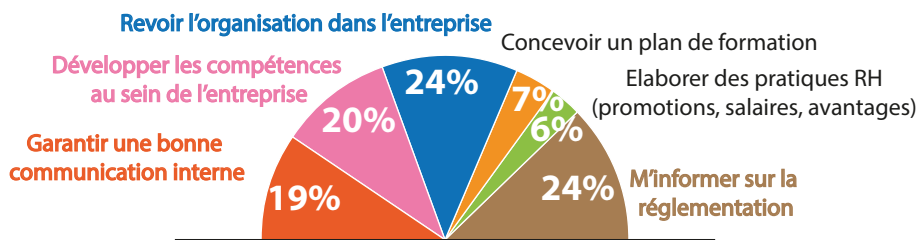
Source : enquête CRMA décembre 2013

Pour les Artisans d'Art, les questions liées à la promotion de savoir-faire et de créations, ou en rapport avec la communication sont primordiales. Les participants à des manifestations d'envergure telles que les Journées Européennes des Métiers d'Art sont très représentés parmi les répondants (26% des réponses) tout comme ceux du Salon Régional des Métiers d'Art (22%). Le conseil personnalisé en matière stratégie et de pratiques commerciales occupe également une place de choix.

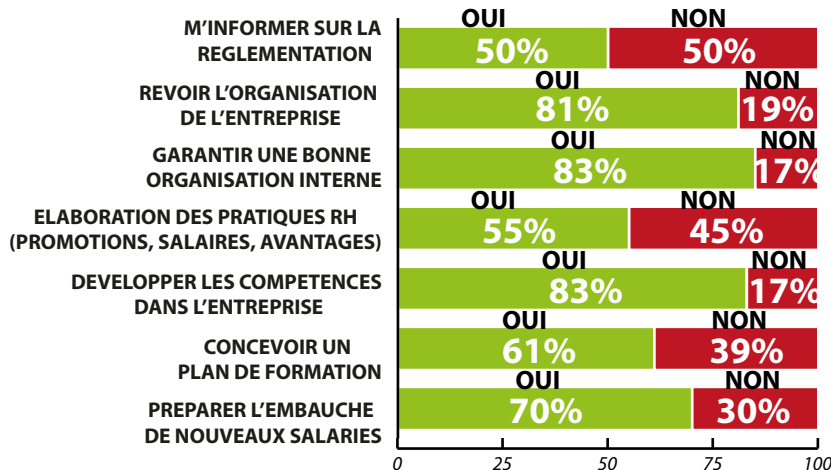
Concernant l'utilité du programme et sa capacité à répondre à leurs attentes ciblées, ils sont 85% à considérer que le programme permet d'améliorer la notoriété de leur activité et 64% pensent qu'il permet de trouver de nouveaux clients. Toutefois, le conseil prodigué en matière d'adaptation des créations pour mieux répondre aux demandes du marché (38%) ou dans le domaine de la définition d'une stratégie commerciale (38%) est perfectible.

GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

Motifs de participation à ce programme *Question à choix multiples*



Utilité de la participation à ce programme



Source : enquête CRMA décembre 2013

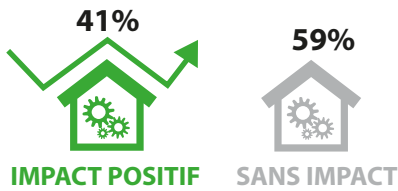
ATTENTION : NOMBRE DE REpondants REDUIT

Aussi variées que le type de conseils inscrits dans ce programme, les attentes des participants au programme GPEC sont extrêmement diverses : certains souhaitent s'informer sur la réglementation (24%), d'autres revoir leur organisation interne (24%), mais aussi développer les compétences de leurs salariés (20%) et garantir une bonne communication interne (19%). À l'inverse, ils ne sont que 7% à citer la conception d'un plan de formation et 6% pour l'élaboration de nouvelles pratiques RH (promotion, salaires, avantages) comme motivation.

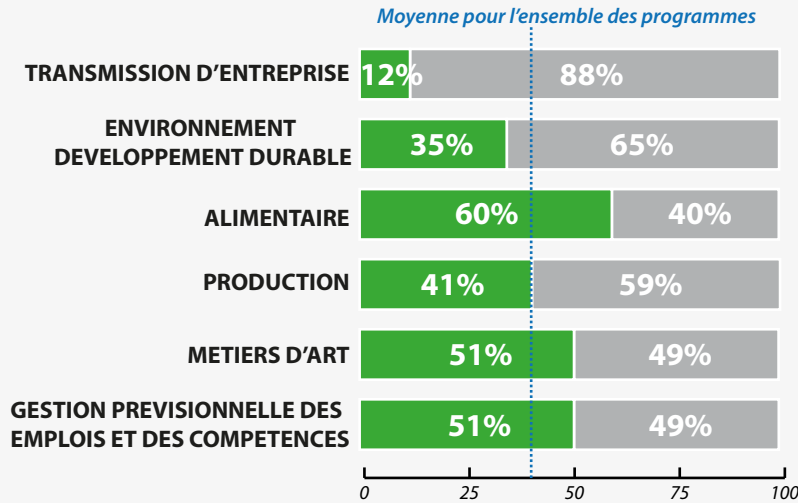
Sur l'utilité de ce programme, ils sont près de quatre artisans sur cinq à juger la prestation de qualité sur les thématiques suivantes : Revoir l'organisation de l'entreprise (81%), Garantir une bonne organisation interne (83%) et Développer les compétences dans l'entreprise (83%). L'action de la CMA est aussi considérée comme pertinente pour concevoir un plan de formation (61%) et préparer l'embauche de nouveaux salariés (70%). En revanche, sur les thématiques de l'information sur la réglementation (50%) et l'élaboration des pratiques RH (55%), les résultats sont en retrait sans être négligeables.

IMPACT DE LA PRESTATION SUR LES ENTREPRISES :

Impact sur le développement de l'entreprise



ANALYSE PAR PROGRAMME



Source : enquête CRMA décembre 2013

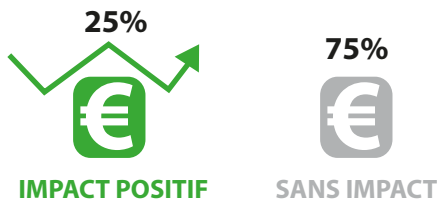
Pour évaluer l'impact de la prestation sur leur entreprise, nous avons demandé aux artisans de qualifier l'effet, direct ou non, de l'action sur le développement de leur entreprise. Ils sont plus de 40% à avoir répondu par l'affirmative. Ils sont plus nombreux à ne pas avoir constaté de changement notable 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. Ce type de prestations lié au respect d'une contrainte réglementaire n'est pas considéré comme un véritable élément de développement de l'entreprise, au contraire d'un investissement, de la création d'un nouveau produit ou d'une démarche commerciale. Les artisans les jugent néanmoins très utiles comme le démontrent les chiffres en page 4 (80% d'avis positifs).

Certaines démarches s'inscrivent également sur le moyen ou le long terme et peuvent ne pas avoir encore produit d'effets (cas dans les domaines de la Production ou de l'Environnement). L'obligation de mises aux normes, pouvant avoir des impacts financiers, peut également être qualifiée comme un impact négatif.

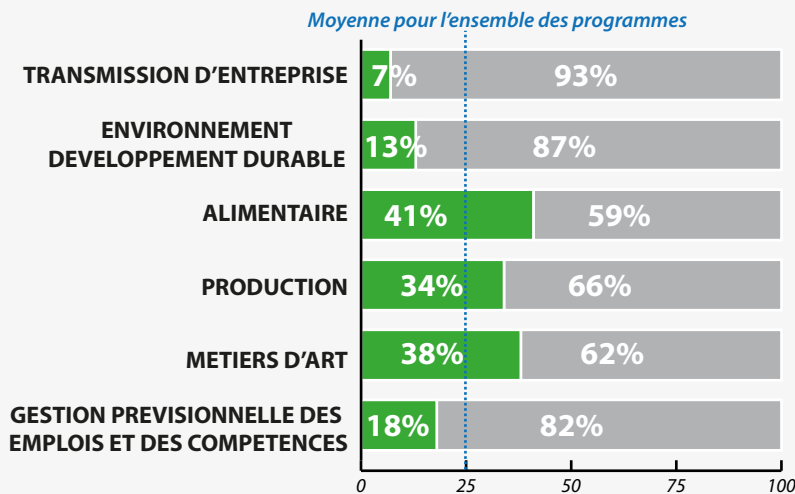
La perception d'un impact positif est plus fréquente pour l'Alimentaire (60%), les Métiers d'Art (51%) ou les questions liées à l'organisation interne ou l'embauche (GPEC 51%).

Le sujet de la transmission d'entreprise est à classer à part : un certain nombre de cédants déplorent de ne pas avoir réussi à transmettre leur entreprise avec l'aide de la CMA et continuent leur activité comme avant.

Impact sur le chiffre d'affaires de l'entreprise



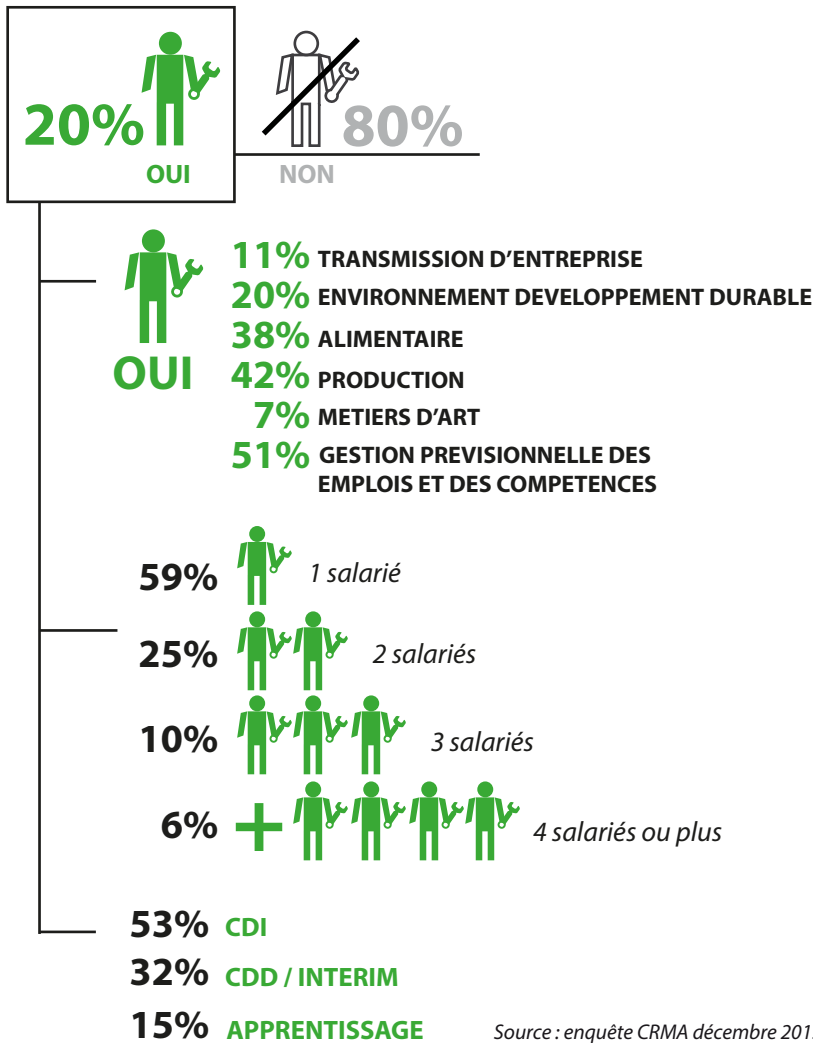
ANALYSE PAR PROGRAMME



Source : enquête CRMA décembre 2013

Sur la question de l'évolution du chiffre d'affaires, les réponses montrent qu'un quart des entreprises ont constaté une augmentation de leur chiffre d'affaires à la suite de l'action réalisée par leur CMA. À l'inverse, 75% des répondants estiment ne pas avoir mesuré d'impact significatif sur leur niveau d'activité. Isoler un facteur (celui de la participation au programme proposé par la CMA) parmi l'ensemble des décisions prises par le chef d'entreprise ou des variables exogènes qui affectent son activité, demeure un exercice particulièrement délicat, surtout lorsque son effet n'est pas immédiat.

L'analyse par programme révèle de profondes disparités. Dans les domaines de l'Alimentaire, la Production, les Métiers d'Art, les réponses positives dépassent largement le tiers du total des réponses avec respectivement 41%, 34% et 38%. Les pourcentages observés dans les autres programmes sont nettement plus faibles : Environnement (13%), Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (18%).



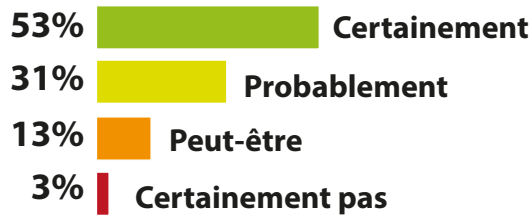
Un artisan sur cinq a recruté un ou plusieurs salariés depuis la fin de l'action de la CMA. Les programmes étudiés étant ceux de 2011-2012, les recrutements se sont donc déroulés au plus tard 1 ou 2 ans après. Ces recrutements ne résultent pas des seules prestations que l'artisan a pu recevoir de sa Chambre de Métiers et de l'Artisanat mais ont eu parfois un effet d'accélérateur dans la concrétisation de projets.

Pour le domaine spécifique de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences qui inclut des prestations de conseil pour l'embauche (ex. définition de postes), il est logique d'observer que la moitié des artisans bénéficiaires ont effectué un recrutement. En parallèle, on retrouve les schémas de fonctionnements propres aux différents secteurs d'activités de l'Artisanat : une proportion importante de recrutements dans l'Alimentaire et la Production. A l'inverse, dans le secteur des Métiers d'Art, l'Artisan continue de travailler seul dans son atelier.

Majoritairement, les recrutements réalisés sur cette période ne concernent qu'un seul salarié (59%), voire deux salariés (25%), mais rarement au-delà (16%). Sur l'ensemble de ces embauches, le type de contrat le plus fréquemment proposé reste le CDI (53%), devant les CDD/Intérim (32%) et les contrats d'apprentissage (15%).

LA RELATION DES ARTISANS AVEC LA CMA :

Ces entrepreneur(e)s sont-ils prêt(e)s à recommander la CMA à un confrère ?

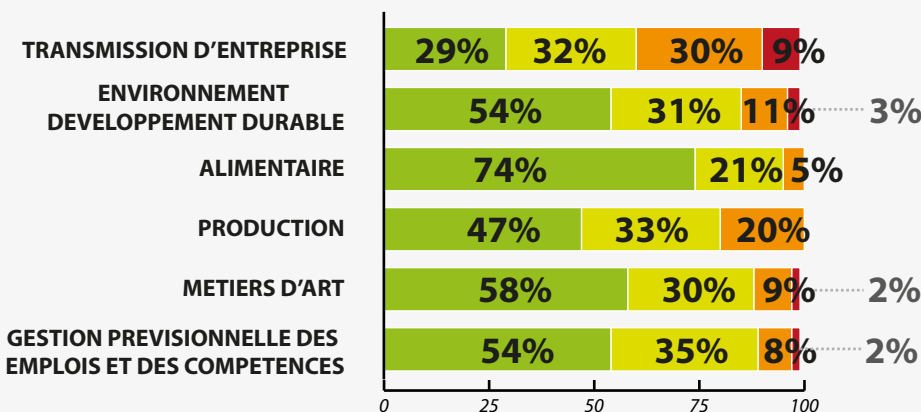


Nombre d'artisans travaillent avec un réseau de relations professionnelles composé entre autres d'artisans, ou bien vivent sur des territoires ruraux propices à la circulation de l'information. Dans ces situations, la transmission de l'expérience vécue, a fortiori lorsqu'elle est positive, est un élément structurant du monde artisanal.

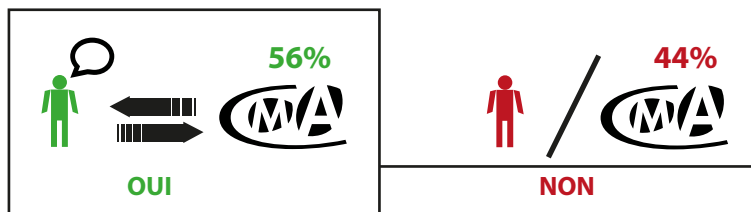
Pour autant, les artisans sont-ils prêts à recommander la CMA à un confrère ? Plus de la moitié des artisans a répondu "Certainement", 31% "Probablement", 13% "Peut-être". Seuls 3% d'entre eux ont répondu par la négative.

Les résultats les plus favorables sont observés dans l'Alimentaire (74%), les Métiers d'Art (58%). L'Environnement Développement Durable (54%) et la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (54%) sont dans la moyenne. En revanche, la Production (47%) est en retrait.

Les cédants ayant répondu à l'enquête concentrent le plus grand nombre de retours négatifs ou mitigés.



Nouveau contact avec la CMA après la participation à l'action



53% NOUVEAU CONTACT SUR LE MÊME THEME

47% NOUVEAU CONTACT SUR UN AUTRE THEME

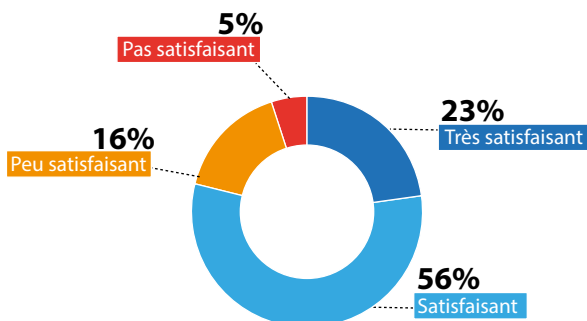
Source : enquête CRMA décembre 2013

Une partie des artisans bénéficiaires des actions 2011-2012 a conservé un contact avec leur CMA (56%). Ils sont 44% à n'avoir eu aucun contact avec la CMA après la fin de la prestation (conseiller en développement économique, responsable de la formation continue ou agent du CFE confondus).

Parmi les personnes ayant répondu par l'affirmative, 53% sont restées en contact avec leur conseiller pour une question sur le même thème (Métiers d'Art, Environnement, Production...etc). En parallèle, ils sont 47% à avoir répondu qu'ils ont fait appel à d'autres services de la CMA.

EVALUATION GLOBALE :

Evaluation globale de la prestation fournie par la CMA

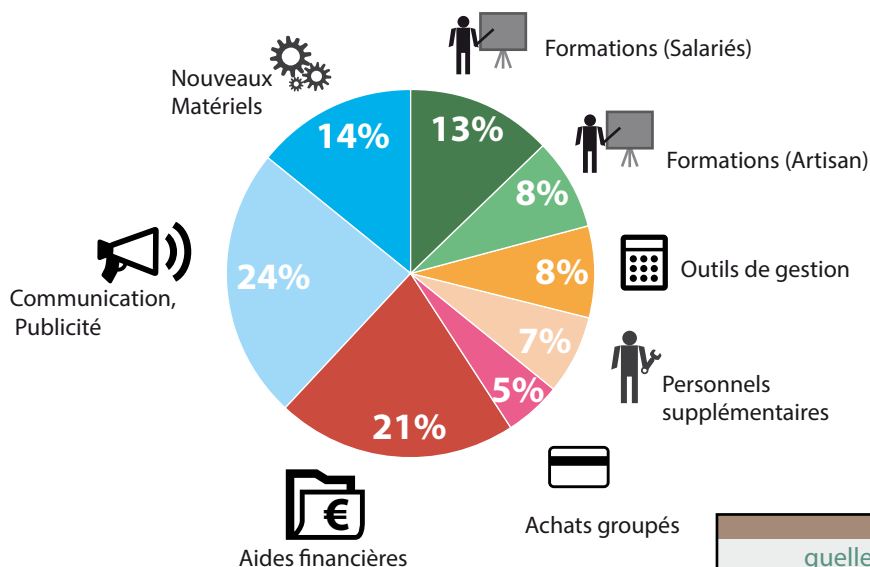


Source : enquête CRMA décembre 2013

Par rapport à l'ensemble de prestations qu'ils ont reçu, les artisans expriment majoritairement leur satisfaction d'avoir fait appel à leur CMA. En effet, les trois quarts d'entre eux sont soit très satisfaits (23%) ou satisfaits (56%) de celle-ci. Ils ne sont donc que 21% à avoir exprimé un avis négatif sur la qualité de la prestation de la CMA : peu satisfaits pour 16% et pas satisfaits pour 5%.

BESOINS ACTUELS DES ENTREPRISES :

Les besoins des Artisans pour développer leur activité *Question à choix multiples*



Source : enquête CRMA décembre 2013

Les entreprises artisanales interrogées dans cette enquête ont exprimé des besoins spécifiques pour développer leur activité : un renforcement de la communication/publicité (24% des réponses), la possibilité d'obtenir des aides financières pour garantir la pérennité de l'entreprise (21%), mais aussi pour investir, comme le montre la nécessité d'acquérir de nouveaux matériels (14%). Les besoins de formations dans des matières généralistes (comptabilité, gestion, bureautique) ou dans des domaines spécifiques (qualification technique) sont aussi très présents : plus souvent pour les salariés salariés (13%) que pour l'Artisan lui-même (8%).

VERBATIM "paroles d'artisans"

quelles aides pour embaucher ?

plus de communication pour les Métiers d'Art !

les salons pour les Métiers d'Art sont chers...

baisse des charges patronales !

quelles aides pour investir ?

...Informer le public sur les métiers de l'Artisanat

comment communiquer sur son activité lorsque l'on est une petite entreprise ?

le besoin d'une meilleure écoute en haut-lieu, au delà des agents des CMA...

Source : enquête CRMA décembre 2013

Réalisation : Chambre Régionale de Métiers et l'Artisanat du Centre - 28 rue de la fbg de Bourgogne 45000 ORLEANS

Erik Leconte - Chargé d'Etudes
Laurent Cirade - Chargé de mission

Partenaires financiers : l'Union Européenne (FEDER), l'Etat, et le Conseil Régional du Centre