

Réseau des Chambres de Métiers et de l'Artisanat

LA PORTÉE DES PROGRAMMES D'ACTIONS EN FAVEUR DES ARTISANS



Alimentaire



Entreprendre dans l'Artisanat



Environnement
Développement
Durable



Métiers d'Art



Gestion des
Ressources
Humaines

MARS 2018

Observatoire des Métiers et de l'Artisanat en région Centre-Val de Loire

Enquête réalisée avec le soutien des organismes suivants :

Réalisation : CRMA du Centre-Val de Loire - www.crma-centre.fr
Erik Leconte - Chargé d'Etudes - Laurent Cirade - Chargé de mission
Elisabeth Benoit - Assistante administrative
Tél 02.38.68.03.32 - contact-crma@crma-centre.fr
Partenaires financiers : l'Union Européenne (FEDER), l'Etat, le Conseil Régional du Centre-Val de Loire



→ PRÉSENTATION DU SUJET D'ÉTUDE

Par vocation, le réseau des Chambres 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 gratuite pour les bénéficiaires. L'Observatoire de la CRMA a réalisé une enquête auprès d'un échantillon d'artisans pour recueillir leur opinion au sujet du contenu des actions et sur les effets induits par ces actions.

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

La population enquêtée s'appuie sur les bénéficiaires des programmes suivants réalisés durant les années 2015 et 2016 :

- Entreprendre
- Environnement Développement Durable
- Alimentaire
- Métiers d'Art
- Gestion des Ressources Humaines

Cette enquête fait écho à une précédente évaluation des actions par l'observatoire régional en 2014, elle concernait alors les actions des années 2011-2012. Dans le cadre de cette nouvelle publication, une comparaison des résultats enregistrées au cours des vagues 2011-2012 et 2015-2016 est proposée.

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

→ SOMMAIRE

PROFIL DES ARTISANS	
1.	POURQUOI FAIRE LE CHOIX DE LA CMA ?
	<i>LES PROGRAMMES :</i>
2.	ENTREPRENDRE
3.	ENVIRONNEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE
4.	ALIMENTAIRE
5.	MÉTIERS D'ART
6.	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
	<i>L'IMPACT DE LA PRESTATION SUR LES ENTREPRISES :</i>
7.	DÉVELOPPEMENT
8.	CHIFFRE D'AFFAIRES
9.	RECRUTEMENT & RELATION DES ARTISANS AVEC LA CMA
10.	ÉVALUATION GLOBALE & BESOINS DES ARTISANS



PROFIL DES ARTISANS : UN PANEL DIVERSIFIÉ

Méthodologie de sélection des artisans interrogés

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 2015 ou 2016. 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 3.000 entreprises (sans relance), plus de 400 réponses ont fait l'objet d'un traitement, soit un taux légèrement supérieur à 14%.

Le taux de retour le plus faible concerne les artisans qui cherchaient à céder leur entreprise dans le cadre du programme Entreprendre. 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.

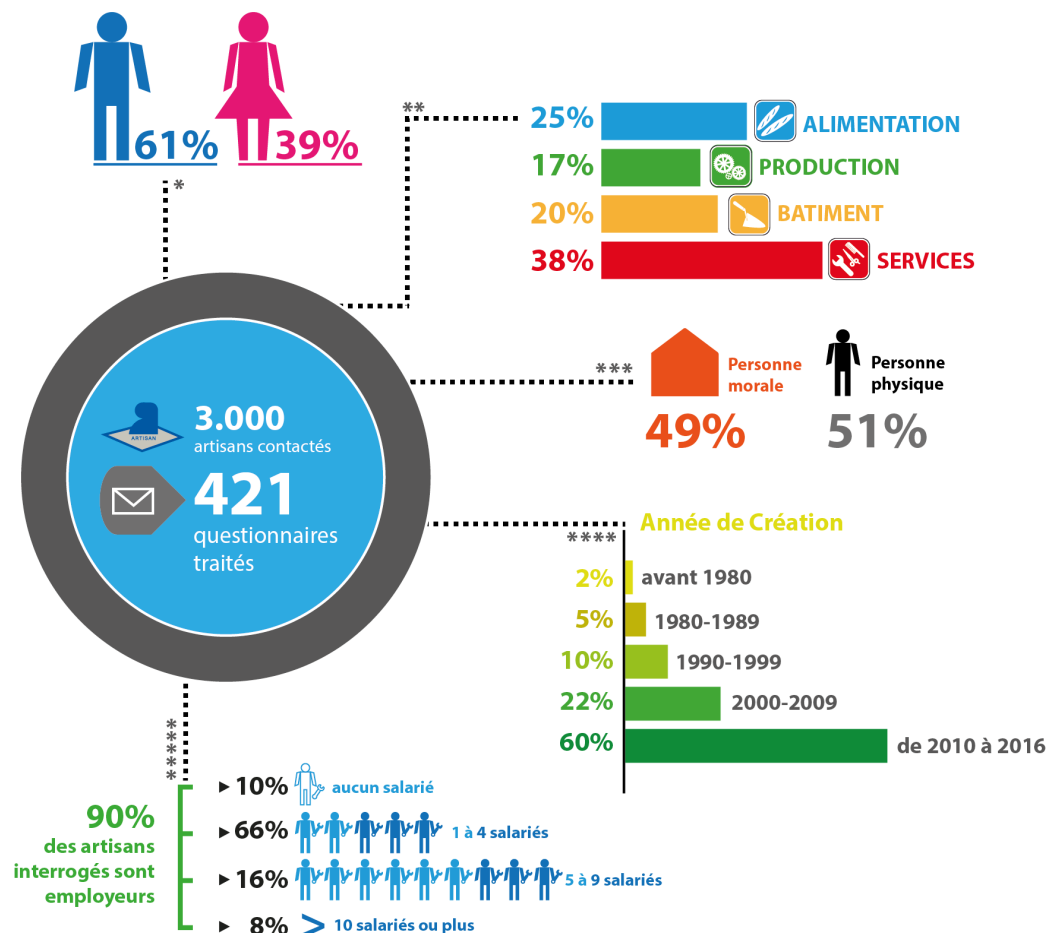
La répartition du panel d'entreprises interrogées montre que tous les départements sont représentés, ainsi que les quatre principaux secteurs d'activités de l'Artisanat sans toutefois être le reflet à l'identique des équilibres du tissu économique local.

Nombre de questionnaires traités par département et par secteur d'activité

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

18	CHER	35	ENTREPRENDRE	135
28	EURE-ET-LOIR	67	ENVIRONNEMENT	126
36	INDRE	52	DÉVELOPPEMENT DURABLE	59
37	INDRE-ET-LOIRE	132	ALIMENTAIRE	69
41	LOIR-ET-CHER	72	MÉTIERS D'ART	32
45	LOIRET	63	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	

Profil des artisans répondants



Statistiques du Répertoire des Métiers :

* 77% d'hommes / 23% de femmes

** 11% Alimentation / 14% Production / 41% Bâtiment / 34% Services

*** 44% Personne morale / 56% Personne physique

**** 1% avant 1980, 6% entre 1980 et 1989, 12% entre 1990 et 1999, 26% entre 2000-2009 et 55% entre 2010 et 2016

***** 61% aucun salarié, 30% de 1 à 4 salariés, 6% de 5 à 9 salariés et 3% 10 salariés ou plus.

1 POURQUOI FAIRE LE CHOIX DE LA CMA ?

1a. Les facteurs qui ont poussé les entreprises à participer au programme proposé par la CMA :



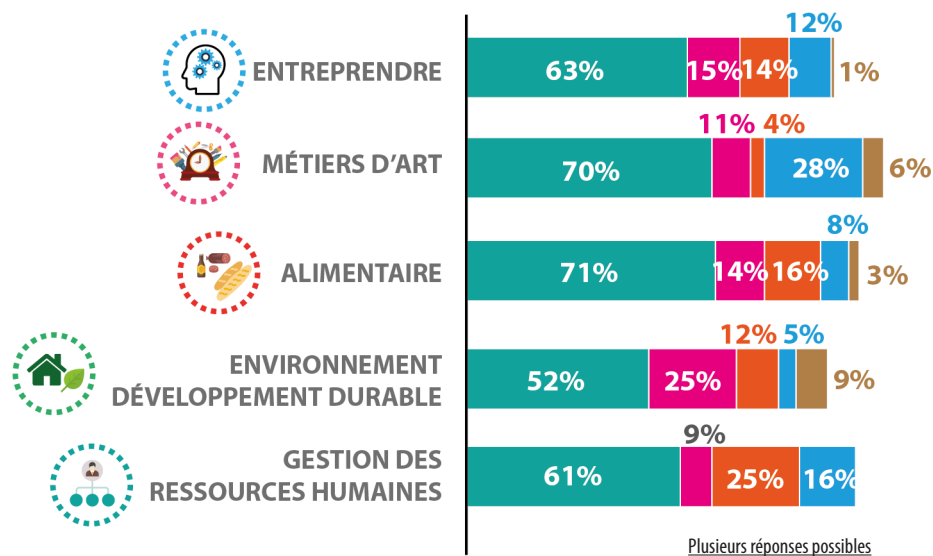
La compétence des CMA est reconnue

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

En second lieu, les contacts avec un conseiller de la CMA rencontré pour un autre sujet (17%), ou un expert dans le domaine juridique ou financier (13%), voire un confrère artisan (13%) ont aussi conduit le chef d'entreprise à se tourner vers la CMA.

Les vecteurs de communication que sont internet et les magazines papier ont une portée plutôt limitée (5%) dans le choix des artisans de faire appel à l'offre de service des CMA. Les relations directes, "humaines", demeurent essentielles dans le processus d'information et de décision des artisans.

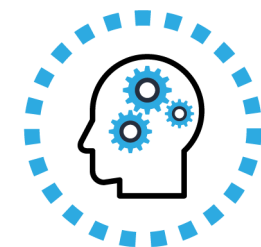
1b. Analyse des réponses par programme d'action :



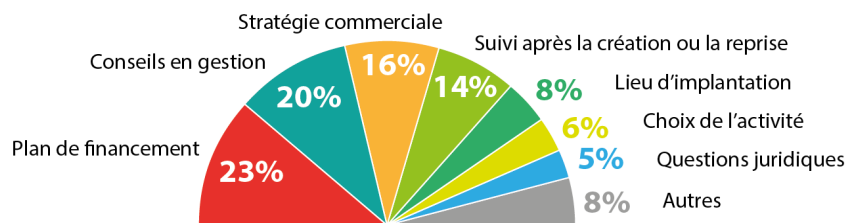
Une image particulièrement bonne auprès des artisans de l'Alimentaire et des Métiers d'Art

L'image de la CMA semble meilleure du côté des bénéficiaires des programmes Métiers d'Art et Alimentaire : 7 artisans sur 10 citent la compétence de la CMA comme facteur de choix. Les programmes Entreprendre et Gestion des ressources humaines sont au niveau de la moyenne régionale (62%), des domaines où les interlocuteurs peuvent être plus nombreux.

Le déficit de notoriété est plus marqué sur les questions d'Environnement Développement Durable. Toutefois, lorsque les autres agents des CMA rencontrent les entreprises pour réaliser un diagnostic économique de l'activité, une action de promotion ou une formation, ils sont aussi là pour sensibiliser les artisans sur l'importance des problématiques environnementales. Ainsi, les chefs d'entreprises ont la possibilité de se faire accompagner sur la gestion et le tri des déchets, la réduction de leur consommation, et le montage des dossiers d'aides financières pour la transition écologique...



2a. Quelle est la raison de votre participation au programme Entreprendre ?



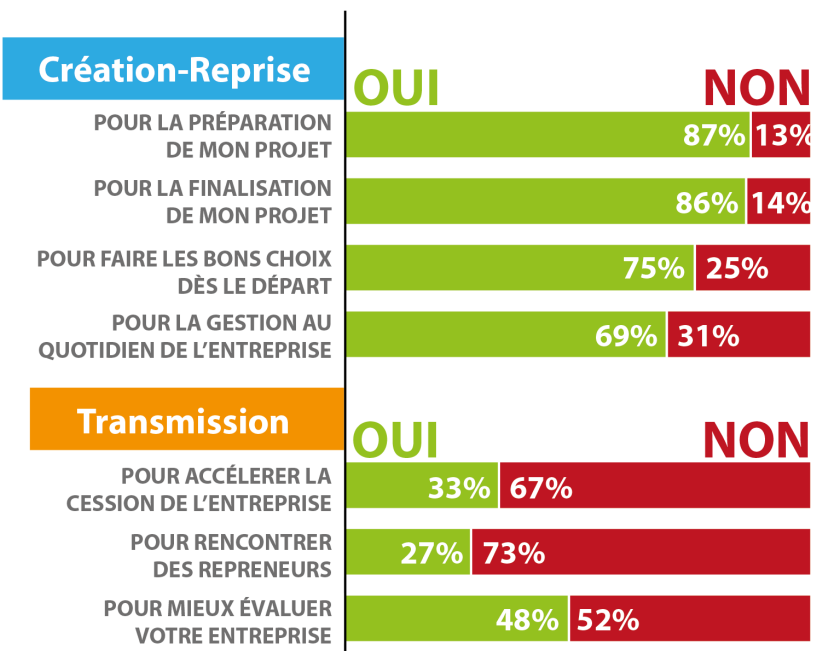
Création ou reprise, le besoin de financement

Pour le programme Entreprendre, le conseil a d'abord porté sur la conception et/ou la validation d'un plan de financement de l'activité (23%). 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 gestion (20%) ont également représenté une part importantes des sollicitations. En parallèle, on retrouve aussi les besoins en stratégie commerciale (16%) et les suivis dans les premières années de l'activité (14%).

Dans une moindre mesure, les demandes ont porté sur l'implantation géographique de l'activité (8%), le choix de l'activité économique (6%) et les questions juridiques (5%).

2b. Avez-vous trouvé utile la participation à ce programme ?



Des avis mitigés...

CRÉATION-REPRISE :

Les actions de création-reprise des CMA sont plébicitées par les artisans. Ils sont entre 69% et 87% à considérer que les prestations d'accompagnement des Chambres sont à la hauteur de leurs attentes.

TRANSMISSION :

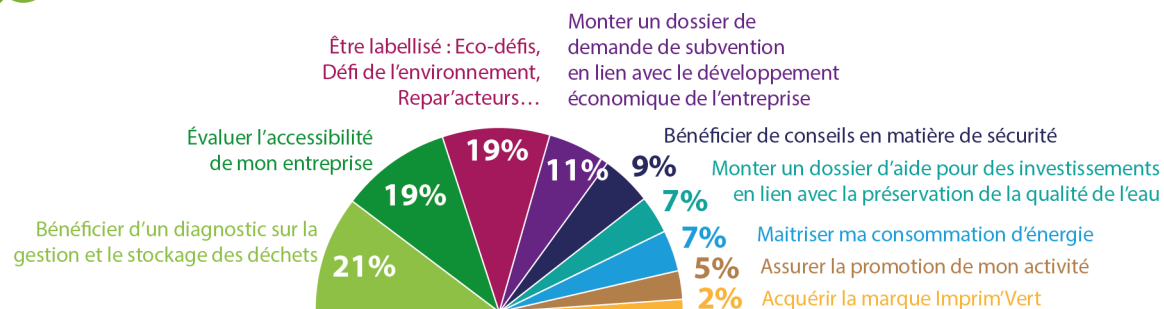
Selon que l'entreprise a été cédée ou non, le jugement porté par l'artisan sur l'utilité de l'appui reçu sera très tranché, voire lapidaire. Par ailleurs, du fait de leur fin d'activité, les artisans ayant transmis leur affaire n'ont souvent pas reçu le questionnaire ou n'ont pas répondu. En l'occurrence, les résultats obtenus sont similaires à l'évaluation menée en 2014.

Autant d'éléments qui relativisent les résultats enregistrés : "Accélérer la cession de l'entreprise" (33% de Oui) et de "Rencontrer des repreneurs" (27% de Oui). En revanche, l'action de la CMA semble être plus efficace lorsqu'il s'agit d'évaluer la valeur de l'entreprise (48% 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 abordés.

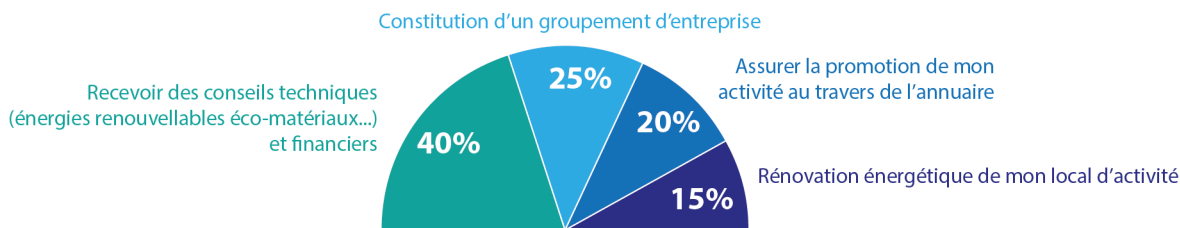


3a. Quelle est la raison de votre participation au programme EDD ?

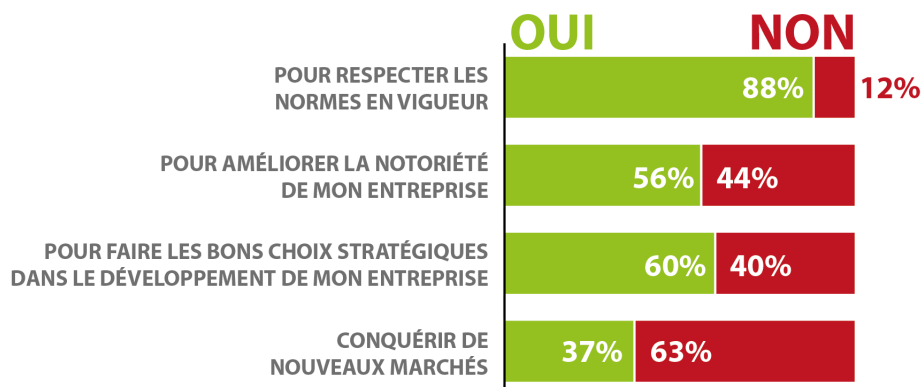
Volet Environnement Développement Durable



Volet Eco-Construction



3b. Avez-vous trouvé utile la participation à ce programme ?



Une offre de service transversale et diversifiée

Le programme Environnement Développement Durable (EDD) est composé de deux volets : un premier volet EDD qui s'adresse à l'ensemble des artisans quel que soit leur secteur d'activités et un deuxième volet Eco-construction à destination des artisans du bâtiment.

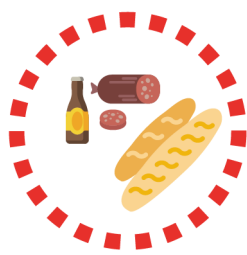
Les artisans bénéficiaires du volet EDD ont cité comme motivations premières la gestion et le stockage des déchets (21% des réponses), l'accessibilité des personnes à mobilité réduite au sein de leur entreprise (19%), la labellisation environnementale (18%) qui est un facteur différenciant voire un avantage concurrentiel.

Pour les actions du volet Eco-construction, l'entrée se fait pour 40% des artisans par le biais des conseils techniques (énergies renouvelables, éco-matériaux) et financiers.

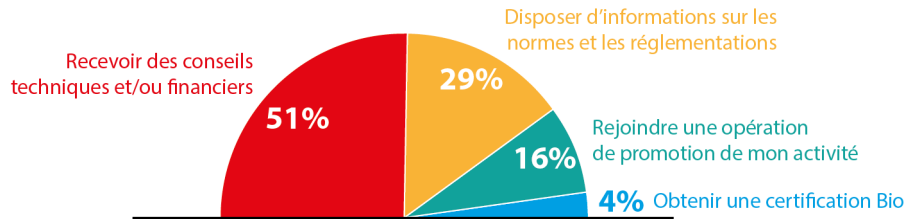
Globalement, les artisans sont nombreux à reconnaître la qualité des conseils donnés, des diagnostics effectués ou des manifestations organisées : particulièrement en ce qui concerne l'utilité des conseils pour respecter les normes en vigueur (88%).

La portée est un peu moins marquée pour ce qui est d'améliorer la notoriété de mon entreprise (56%) et de faire les bons choix pour le développement de mon entreprise (60%).

En revanche, l'opportunité de conquérir de nouveaux marchés n'est forcément pas perçue par tous les corps de métiers (37%). Par exemple, le sujet spécifique de la mise en accessibilité 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.



4a. Quelle est la raison de votre participation au programme Alimentaire ?

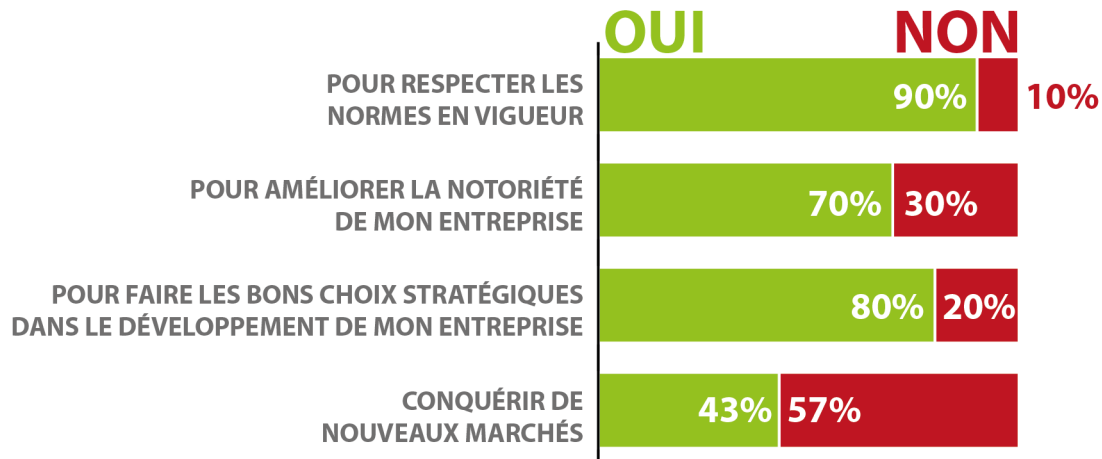


De fortes attentes en conseils techniques ou financiers

Dans le programme dédié aux professions de l'Alimentaire, les artisans sont principalement demandeurs de conseils techniques ou financiers (51%) et d'informations sur les normes et réglementations (29%).

La proportion des artisans ayant participé au programme Alimentaire pour prendre part à une opération de promotion est plutôt faible (16%). Ciblée sur le seul secteur de la boulangerie, le soutien dans les démarches vers la certification Bio est logiquement peu cité (4%).

4b. Avez-vous trouvé utile la participation à ce programme ?

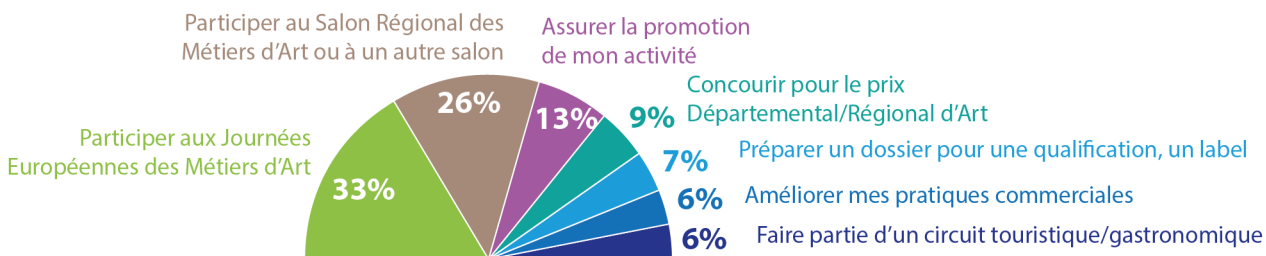


Sur ces différentes missions, le retour des artisans est très favorable à l'égard du travail de la CMA. La qualité des informations sur les normes et réglementations est jugée favorablement par 9 répondants sur 10 tandis que plus de 70% qualifient d'utiles des résultats positifs d'une opération de promotion (ex: participation à un salon). Les conseils reçus dans des domaines techniques ou financiers pour adapter leur stratégie commerciale ont été appréciés par 8 artisans sur 10.

En revanche, pour la conquête de nouveaux marchés, ils ne sont plus que 43% à juger déterminant le conseil de la CMA sur cette thématique.



5a. Quelle est la raison de votre participation au programme Métiers d'Art ?

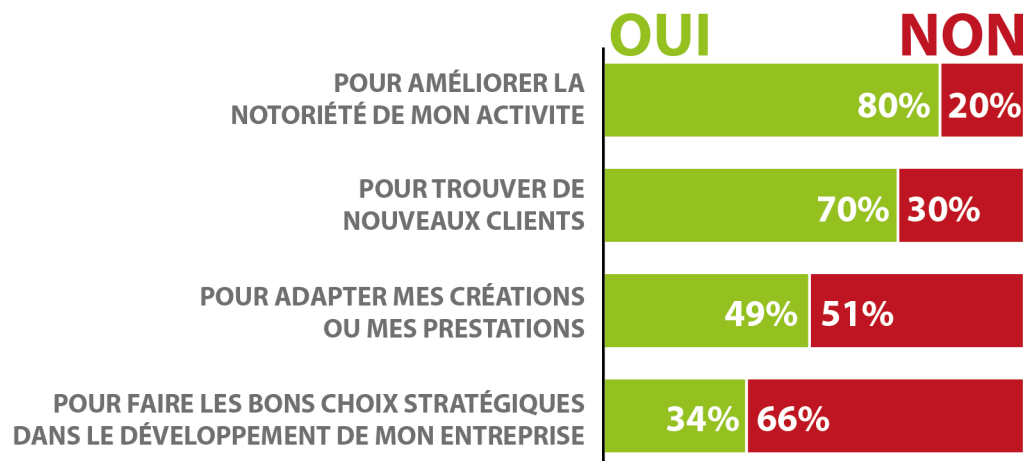


Des artisans d'art soucieux de gagner en visibilité

Pour les Artisans d'Art, les questions liées à la promotion de leur savoir-faire et de leurs 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 représentées parmi les répondants (33% des réponses) tout comme ceux du Salon Régional des Métiers d'Art (26%).

Au dehors des actions de promotions, le recours à d'autres types de prestations comme le conseil en stratégie commerciale (6%) est encore peu fréquent parmi les Artisans d'Art.

5b. Avez-vous trouvé utile la participation à ce programme ?



Concernant la portée du programme et sa capacité à répondre à leurs attentes ciblées, ils sont 80% à considérer que le soutien des CMA permet d'améliorer la notoriété de leur activité et 70% pensent qu'il permet de trouver de nouveaux clients.

Toutefois, les conseils prodigués en matière d'adaptation des créations pour mieux répondre aux demandes du marché (49%) ou dans le domaine de la définition d'une stratégie commerciale (34%) sont perfectibles.

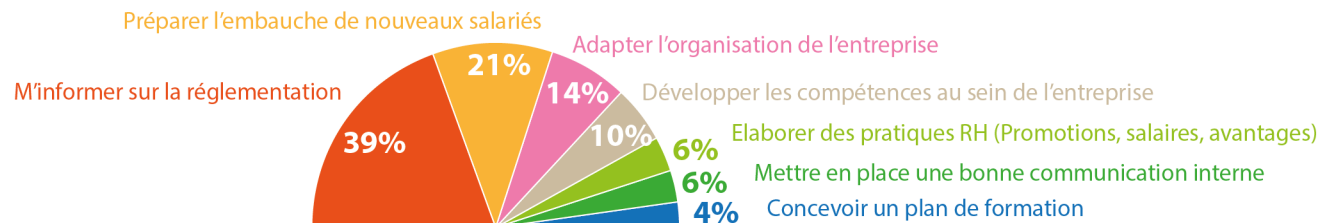
Les résultats obtenus cette année sont proches de ceux de l'évaluation de 2014.

6 PROGRAMME GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

▲ NOMBRE DE RÉPONDANTS RÉDUITS



6a. Quelle est la raison de votre participation au programme GRH ?

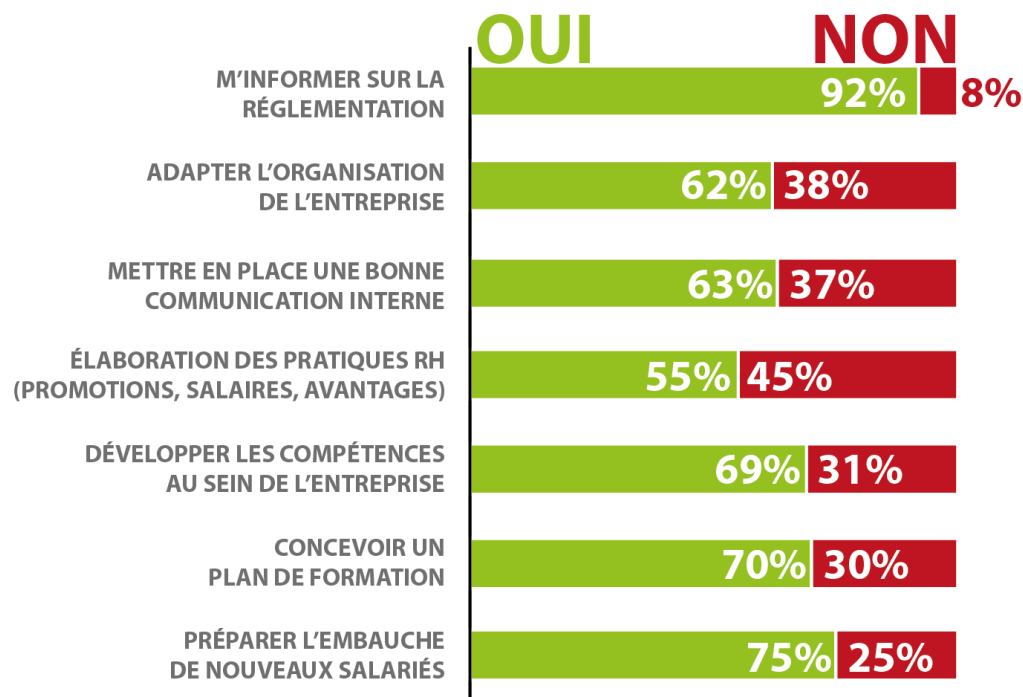


Mettre à jour ses connaissances de la réglementation en vigueur

Aussi varié que le type de conseils inscrits dans ce programme, les attentes des participants au programme GRH sont extrêmement diverses : certains souhaitent s'informer sur la réglementation (34%), d'autres veulent préparer l'embauche de nouveaux salariés (21%), alors que des confrères revoient leur organisation interne (14%), ou cherchent comment développer les compétences de leurs salariés (10%).

À l'inverse, ils ne sont que 6% à faire une priorité de la mise en place sur l'élaboration de nouvelles pratiques RH (promotion, salaires, avantages) ou d'une stratégie de communication interne (6%). Enfin, 4% des artisans souhaitent avoir un appui pour la conception d'un plan de formation.

6b. Avez-vous trouvé utile la participation à ce programme ?

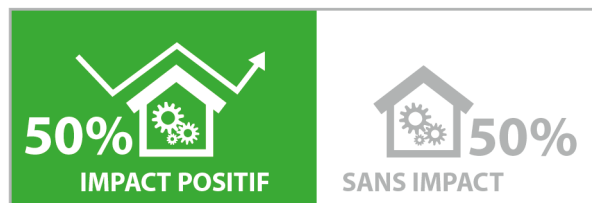


Neuf artisans sur dix jugent le conseil de qualité concernant l'information réglementaire (92%) et plus de sept sur dix sur la préparation à l'embauche de nouveaux salariés (75%) ou la conception du plan de formation (70%).

L'action de la CMA est aussi considérée comme pertinente pour développer les compétences dans l'entreprise (69%), mettre en place une bonne communication interne (63%) ou adapter l'organisation de l'entreprise (62%).

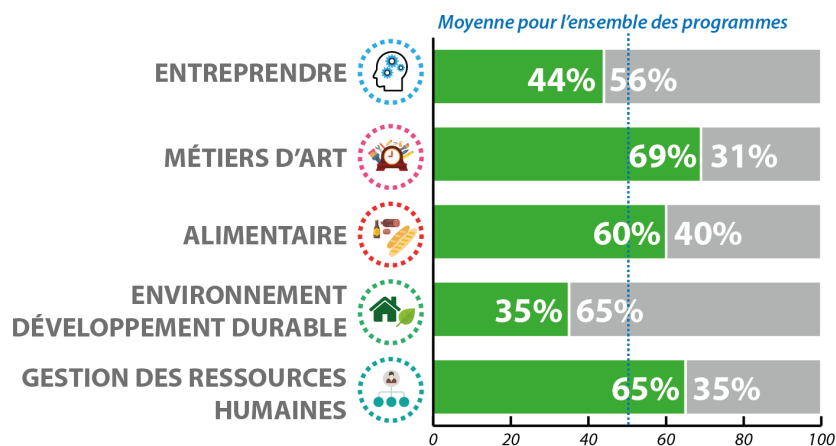
En revanche, la perception du conseil en "pratiques RH" se trouve probablement impactée par des éléments de coûts induits (promotions ou avantages), les résultats sont en retrait sans être négligables (55%).

7a. quel a été l'impact de cette prestation sur le développement de l'entreprise ?



41% lors de l'évaluation de 2014

7b. Analyse par programme d'actions



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 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, elle s'accompagne fréquemment d'investissement pour lesquels le retour financier n'est pas immédiat, 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 6 (88% d'avis positifs dans l'illustration 6b).

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. 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 Métiers d'Art (69%), la Gestion des Ressources Humaines (65%) et l'Alimentaire (60%)

En ce qui concerne le programme Entreprendre (44%), le volet transmission d'entreprise altère l'avis exprimé : un certain nombre de cédants déplorent de ne pas avoir réussi à transmettre leur entreprise avec le soutien de la CMA.

8 IMPACT DE LA PRESTATION SUR LES ENTREPRISES - CHIFFRE D'AFFAIRES

8a. quel a été l'impact de cette prestation sur le développement de l'entreprise ?



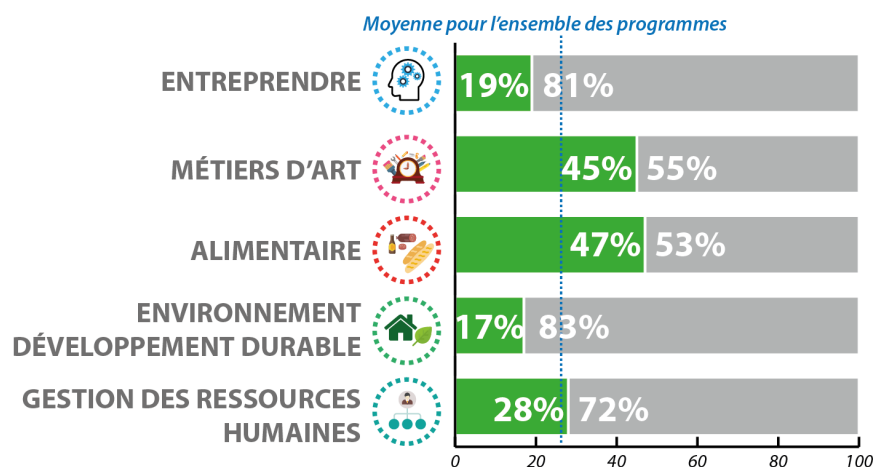
25% lors de l'évaluation de 2014

Un coup de pouce pour améliorer son chiffre d'affaires

Sur la question de l'évolution du chiffre d'affaires, les réponses montrent que plus d'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, 73% 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 événement exogène qui peut influencer sur l'activité, demeure il est vrai un exercice particulièrement délicat, surtout lorsque son effet n'est pas instantané.

8b. Analyse par programme d'actions

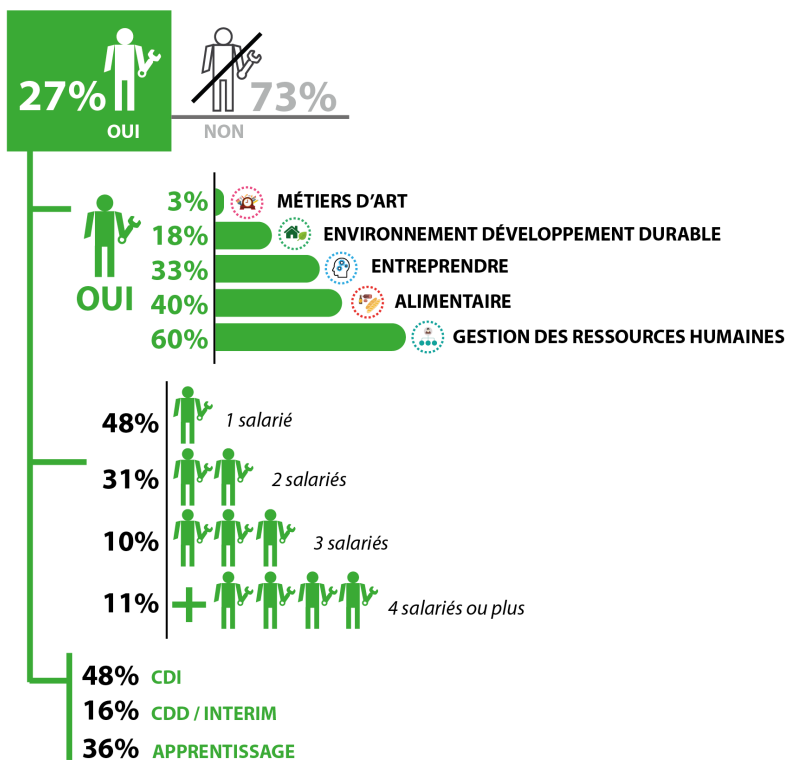


L'analyse par programme révèle de profondes disparités. Dans les domaines de l'Alimentaire et des Métiers d'Art, les réponses positives représentent pratiquement la moitié des réponses avec respectivement 47% et 45%.

Si le programme Gestion des Ressources Humaines (28%) se situe au niveau de la moyenne régionale (27%), dans les autres programmes les retombées sont plus rarement perçues : Environnement 17% , Entreprendre 19%.

9 RECRUTEMENT & RELATION DES ARTISANS AVEC LA CMA

9a. Avez-vous recruté de nouveaux salariés depuis la fin de l'action de la CMA ?



Une dynamique favorable à l'emploi dans certains secteurs

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 2015-2016, 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 plus de la moitié des artisans bénéficiaires ont effectué un recrutement.

En parallèle, on retrouve les schémas de fonctionnements propres à certains secteurs d'activités de l'Artisanat: notamment la proportion importante de recrutements dans l'Alimentaire (à hauteur de 40%). A l'inverse, dans le secteur des Métiers d'Art, l'Artisan continue de travailler seul dans son atelier, néanmoins 3% ont embauché.

Majoritairement, les recrutements réalisés sur cette période concernent un seul salarié (48%), voire deux salariés (31%), plus rarement au-delà (21%). Sur l'ensemble de ces embauches, le type de contrat le plus fréquemment proposé reste le CDI (48%), devant les contrats d'apprentissage (36%) et les CDD/Contrats d'Intérim (16%).

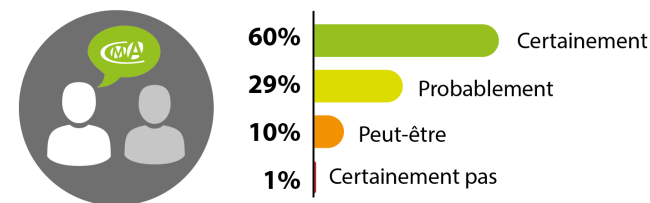
Les artisans recommandent la CMA à des confrères

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.

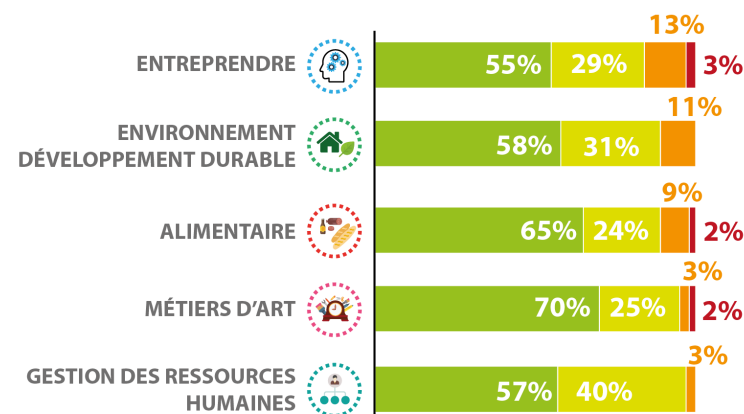
Pour autant, les artisans sont-ils prêts à recommander la CMA à un confrère ? 60% des artisans ont répondu "Certainement", 29% "Probablement", 10% "Peut-être". Seuls 1% d'entre eux ont répondu par la négative. De plus, il est intéressant de noter que les avis sont plus favorables que lors de l'évaluation de 2014 (+ 4 points pour la catégorie "Certainement").

Les résultats les plus favorables sont observés dans les Métiers d'Art (70%) et l'Alimentaire (65%). L'Environnement Développement Durable bien noté en dépit d'effets moins directs (58%) et la Gestion des Ressources Humaines (54%) sont dans la moyenne. En revanche, le programme Entreprendre (55%) est en retrait en raison des cédants ayant répondu à l'enquête qui concentrent le plus grand nombre de retours négatifs ou mitigés.

9b. Êtes-vous prêt(e) à recommander la CMA à un confrère ?

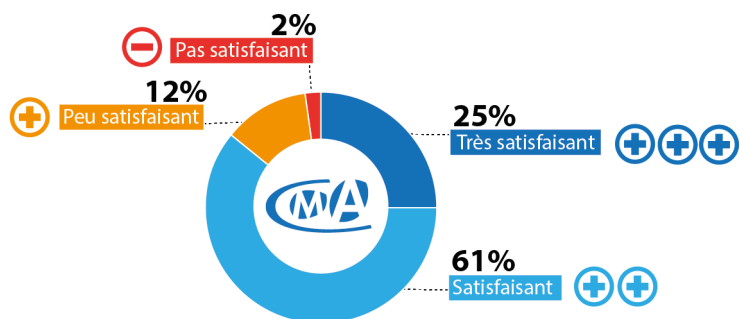


9c. Analyse par programme d'actions



10 ÉVALUATION GLOBALE & BESOINS DES ARTISANS

10a. Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait de la prestation reçue ?

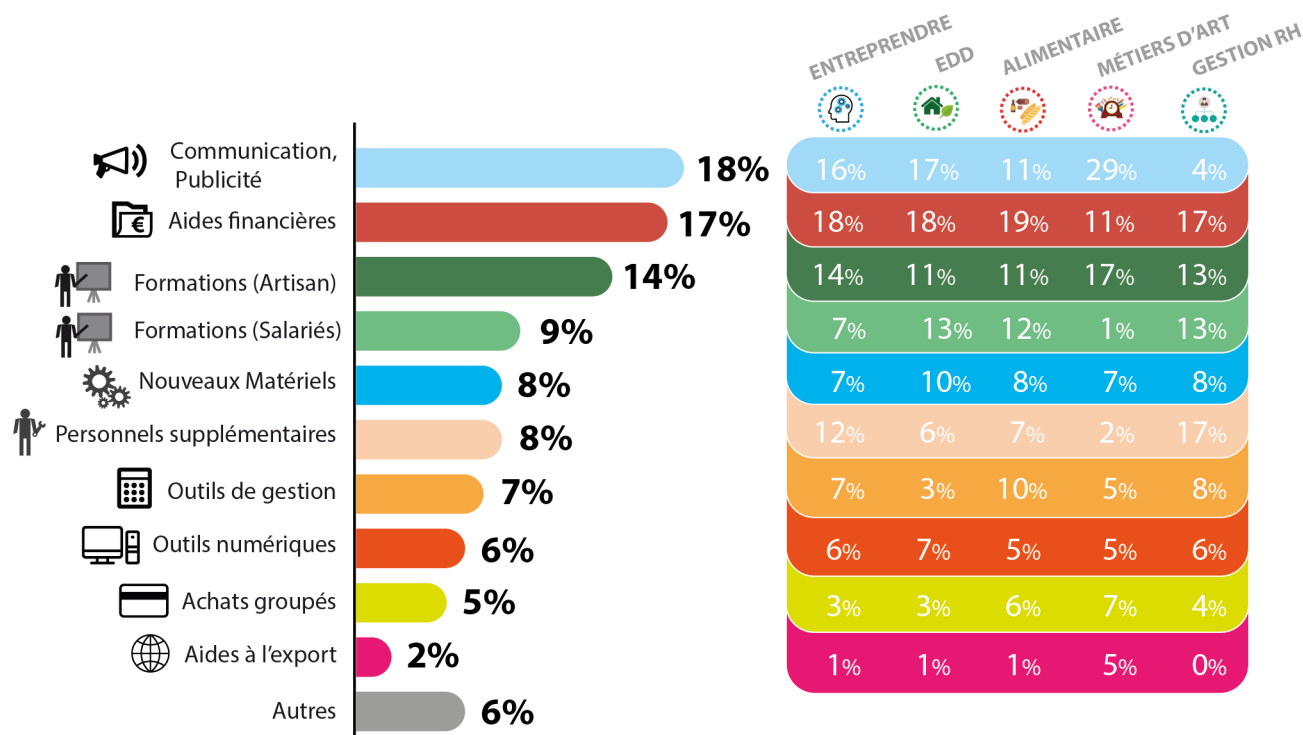


Des avis positifs sur la prestation reçue...

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 (25%) ou satisfaits (61%). À noter : ces chiffres sont en progression par rapport à la précédente évaluation menée en 2014 : très satisfaits (23%) ou satisfaits (56%).

Néanmoins, 14% expriment un avis négatif sur la qualité de la prestation de la CMA : peu satisfaits pour 12% et pas satisfaits pour 2%.

A. Quels sont vos besoins pour développer votre activité ?



...mais les attentes sont nombreuses et variées

Les entreprises artisanales du panel ont exprimé des souhaits spécifiques pour développer leur activité tels que : la mise en place d'actions de communications/publicité (18% des réponses) et la possibilité d'obtenir des aides financières pour garantir la pérennité de l'entreprise (17%).

Les besoins de formation dans des matières généralistes (comptabilité, gestion, bureautique) ou dans des domaines spécifiques (qualification technique) sont aussi très présents : plus souvent pour l'Artisan lui-même (14%) que pour ses salariés (9%).

Les artisans sollicitent également un soutien pour investir, pour répondre à la nécessité d'acquérir de nouveaux matériels (8%) ou pour embaucher du personnel supplémentaires (8%).



**Chambres de Métiers
et de l'Artisanat**

Région Centre-Val de Loire

Enquête financée par :

