

“opinionway pour



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE

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

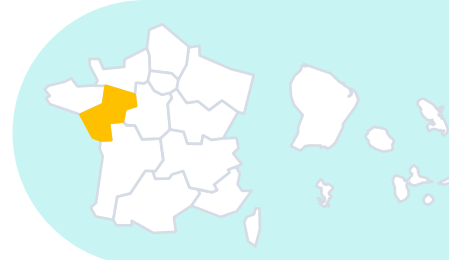
Quatrième édition

Avril 2024 – Rapport Pays de la Loire



Le tableau de bord régional

Enquête de performance 2023



Pays de la Loire

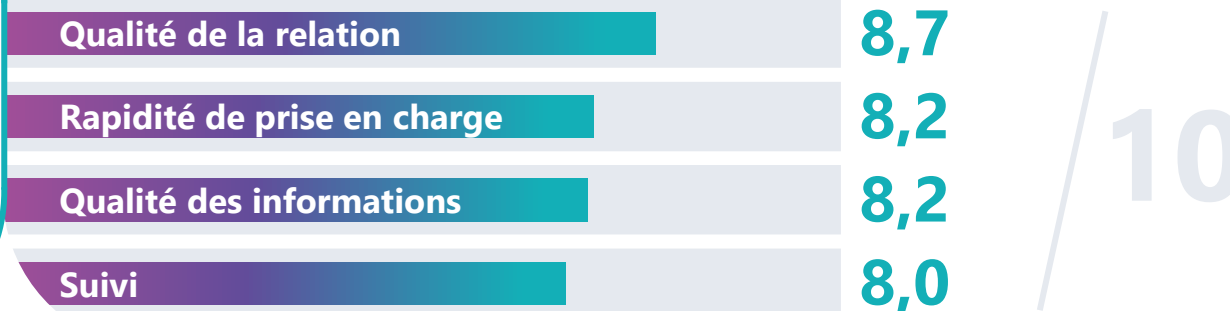
201 personnes

La satisfaction globale



8,0
10

La satisfaction détaillée

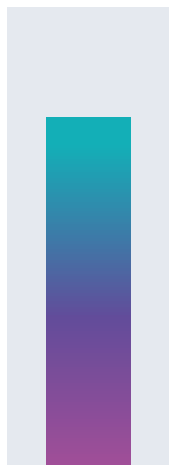


L'utilité perçue



76%

des dirigeants jugent l'accompagnement utile



Le taux de recommandation

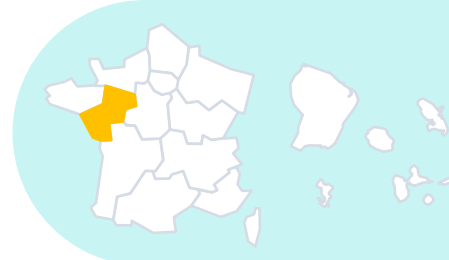
8,0
10





Le tableau de bord régional

Impact de l'accompagnement des CCI

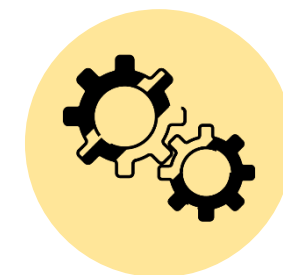


Pays de la Loire

201 personnes

La mise en place d'actions après l'accompagnement

74% ont mis en place au moins une action



25%
ont investi



30%

ont vu une augmentation de leur chiffre d'affaires

dont
14%
une augmentation de plus de 10%



La méthodologie



“ La méthodologie



Echantillon de **201 entreprises**, représentatif des entreprises implantées en région Pays de la Loire ayant bénéficié d'un accompagnement de la part de leur CCI.

L'échantillon a été constitué à partir des **fichiers de contacts 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 contacts 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 7 février au 16 mars 2024**.



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 201 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	29%	30%
1 à 9 salariés	34%	40%
10 salariés et plus	37%	26%
Non-réponse	-	4%



Secteur d'activité	% Région	% France
Industrie et construction	33%	23%
Commerce, transport et restauration	37%	45%
Services	25%	29%
Non-réponse	5%	3%



Les résultats





01

L'accompagnement fourni



La thématique de l'accompagnement

Q. Vous avez bénéficié d'un accompagnement par une CCI en 2023. Pouvez-vous me confirmer sur quelle(s) thématique(s) ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





La thématique de l'accompagnement

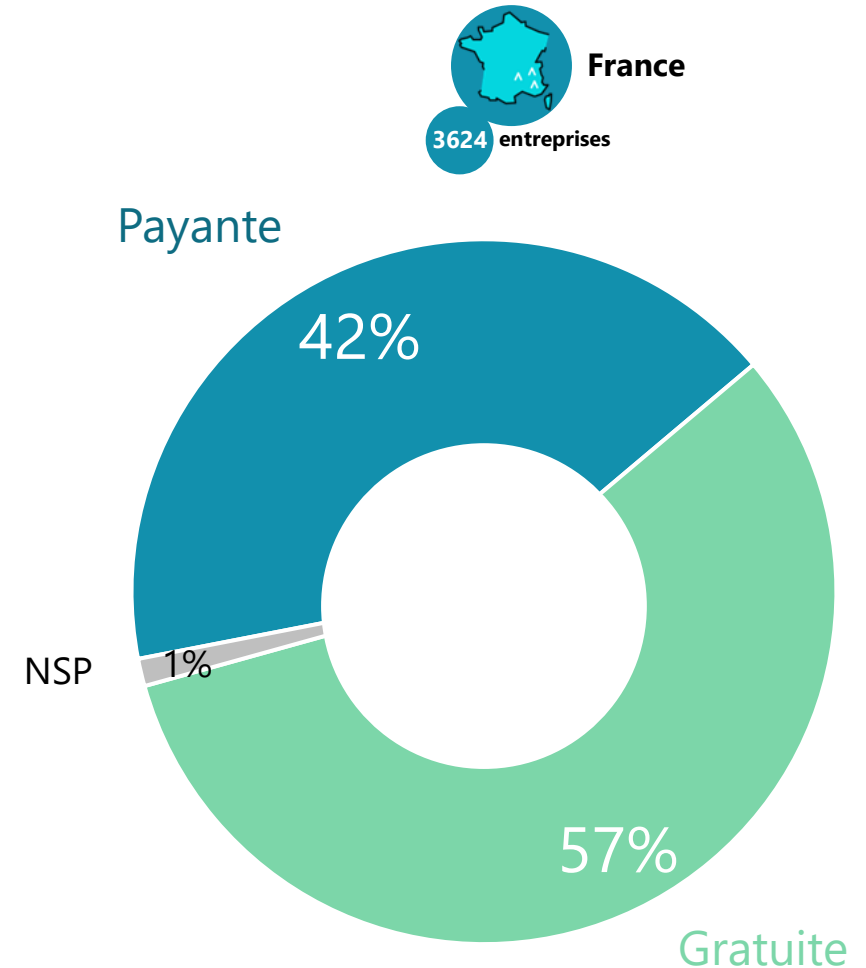
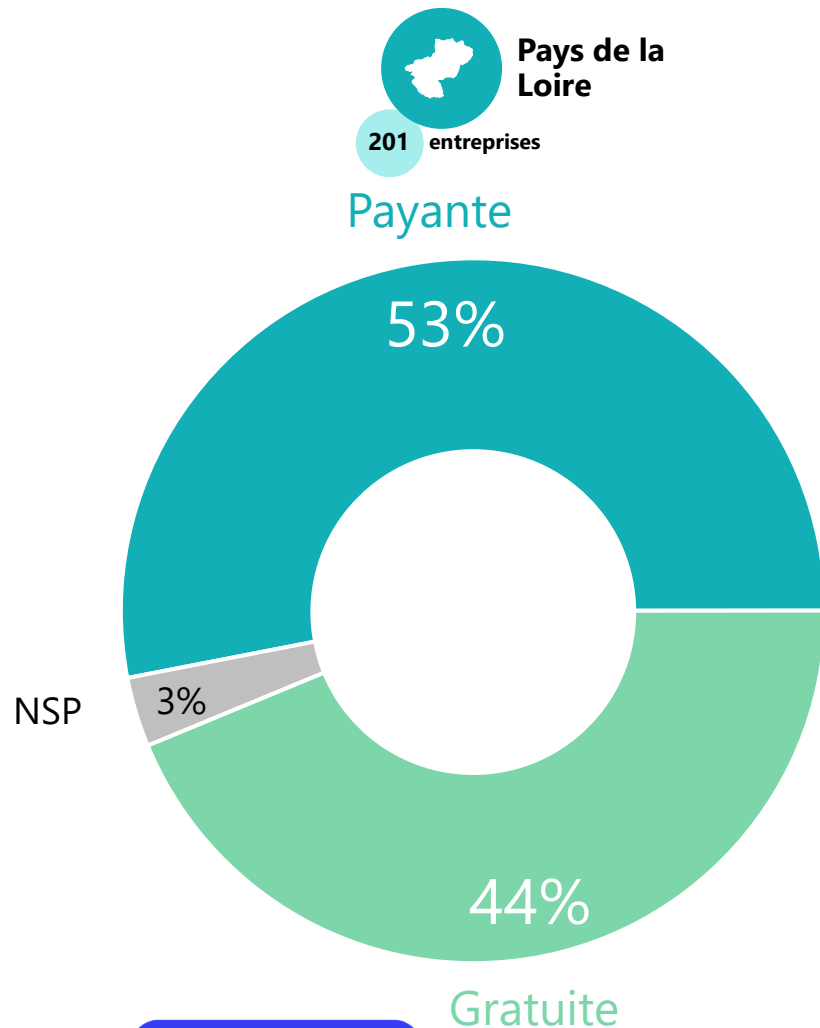
Q. Vous avez bénéficié d'un accompagnement par une CCI en 2023. Pouvez-vous me confirmer sur quelle(s) thématique(s) ?

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	34%	28%	45%	30%	**	39%	22%
La transition écologique	19%	8%	8%	37%	**	11%	25%
La recherche de financement (financement de la croissance, de l'innovation)	11%	6%	16%	10%	**	11%	7%
La création d'entreprise	11%	35%	1%	-	**	8%	9%
La transformation numérique	8%	10%	14%	2%	**	15%	10%
L'export, le développement international	7%	3%	2%	14%	**	3%	10%
La transmission / reprise d'entreprise	7%	7%	15%	-	**	11%	9%
Les RH, la gestion de compétences ou le recrutement	4%	3%	3%	6%	**	4%	8%
Autre	-	-	-	1%	**	-	1%

“ 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	53%	53%	48%	58%	**	40%	43%	
Gratuite	44%	47%	51%	34%	**	59%	57%	

** Base de répondants insuffisante

		% Total	Thématique d'accompagnement			
			Axe 1 *	Axe 2	Axe 4 *	Axe 5
Payante	53%	20% *	62%	45% *	**	
Gratuite	44%	80% *	33%	53% *	**	

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

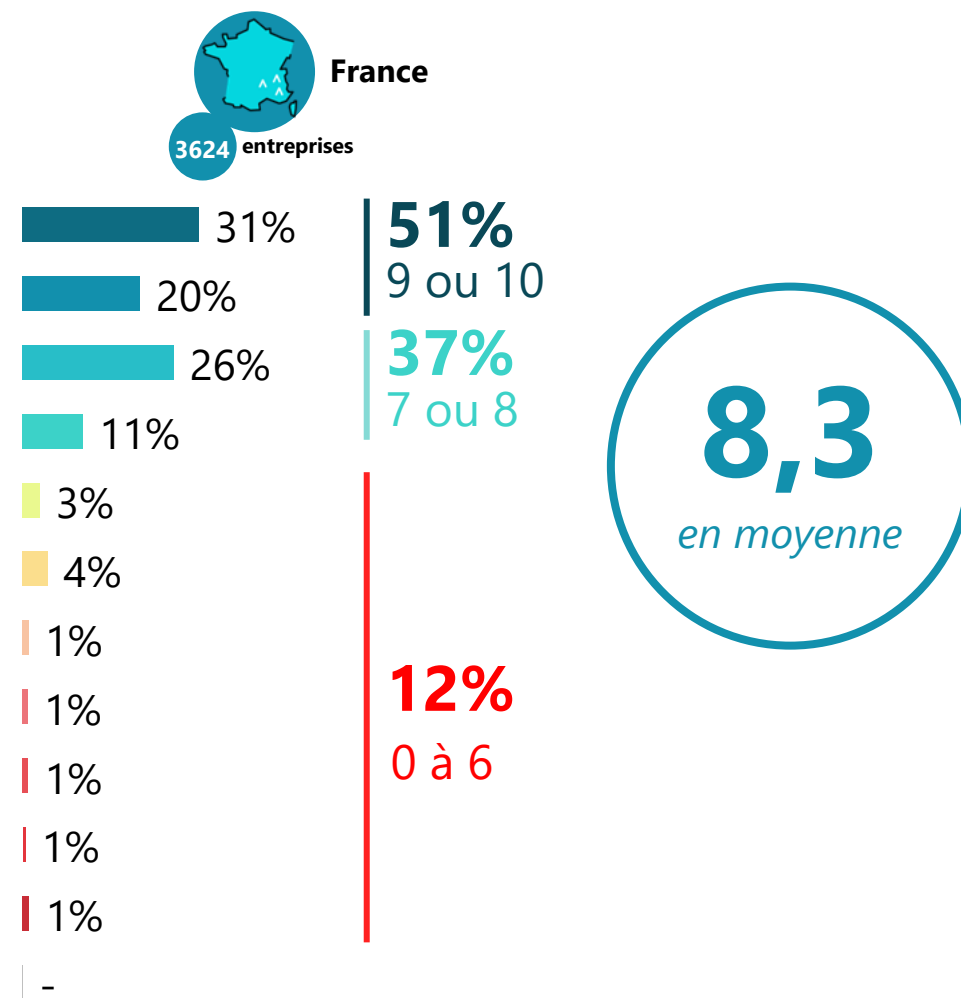
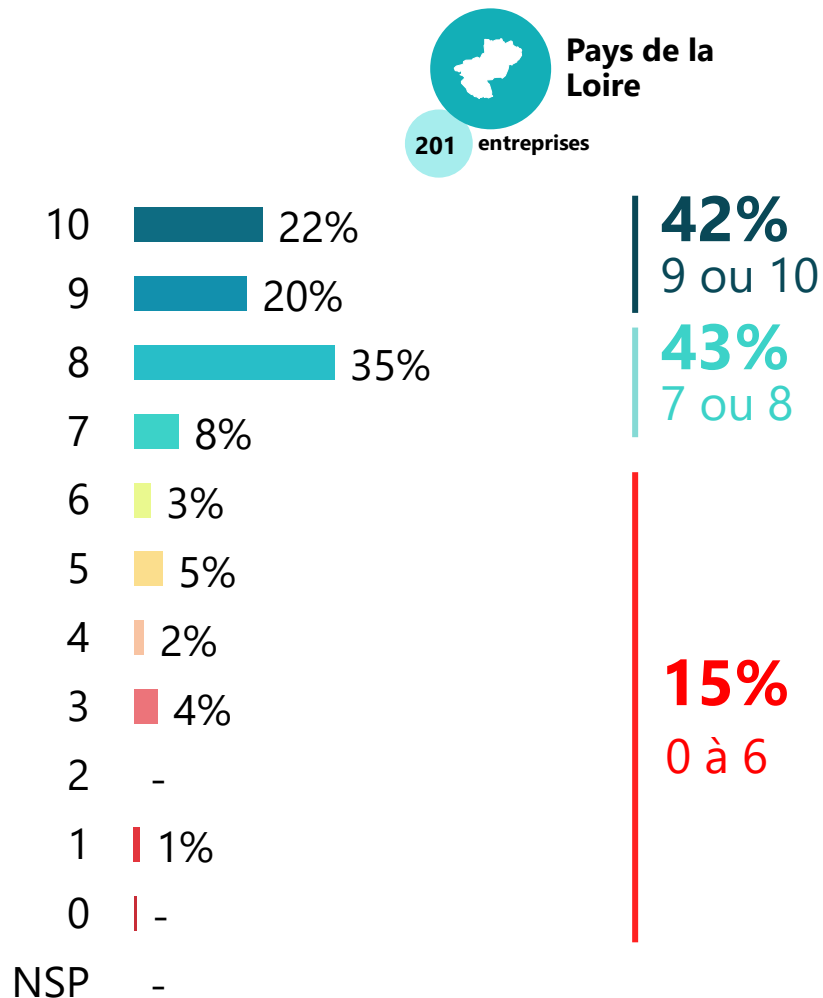


02

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	42%	53%	56%	19%	**	44%	47%
Sous-total 7 à 8	43%	27%	28%	70%	**	36%	45%
Sous-total 0 à 6	15%	20%	16%	11%	**	20%	8%
Note moyenne	8,0	8,1	8,0	7,8	**	7,7	8,2

** 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 ?

Pays de la Loire
201 entreprises

	% Total	Thématique d'accompagnement			
		Axe 1 *	Axe 2	Axe 4 *	Axe 5
Sous-total 9 à 10	42%	36% *	43%	46% *	**
Sous-total 7 à 8	43%	60% *	45%	25% *	**
Sous-total 0 à 6	15%	4% *	12%	29% *	**
Note moyenne	8,0	8,5 *	8,2	7,5 *	**

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

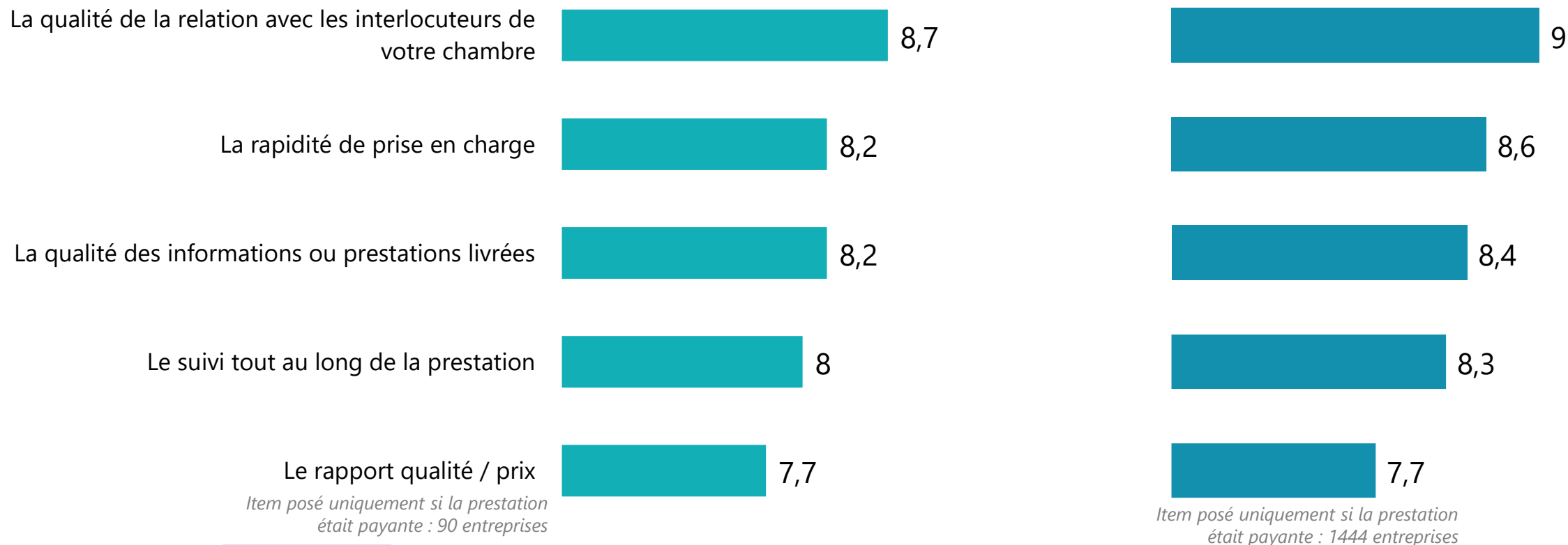
France
3624 entreprises

	% Total	Thématique d'accompagnement			
		Axe 1	Axe 2	Axe 4	Axe 5
Sous-total 9 à 10	51%	48%	52%	52%	49%
Sous-total 7 à 8	37%	41%	37%	32%	43%
Sous-total 0 à 6	12%	11%	11%	16%	8%
Note moyenne	8,3	8,3	8,3	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	8,7	8,7	8,9	8,4	**	8,7	9,0
La rapidité de prise en charge	8,2	8,6	8,4	7,8	**	8,3	8,6
La qualité des informations ou prestations livrées	8,2	8,3	8,2	8,0	**	8,0	8,4
Le suivi tout au long de la prestation	8,0	7,7	8,3	8,0	**	7,9	8,0
Le rapport qualité / prix	7,7	**	7,3 *	**	**	7,4 *	7,7 *

Item posé uniquement si la prestation était payante : 90 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 ?

 **Pays de la Loire**
201 entreprises

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

Item posé uniquement si la prestation était payante : 90 entreprises

** Base faible, résultat à interpréter avec précaution
** Base de répondants insuffisante*

 **France**
3624 entreprises

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

Item posé uniquement si la prestation était payante : 1444 entreprises



03

L'impact de l'accompagnement



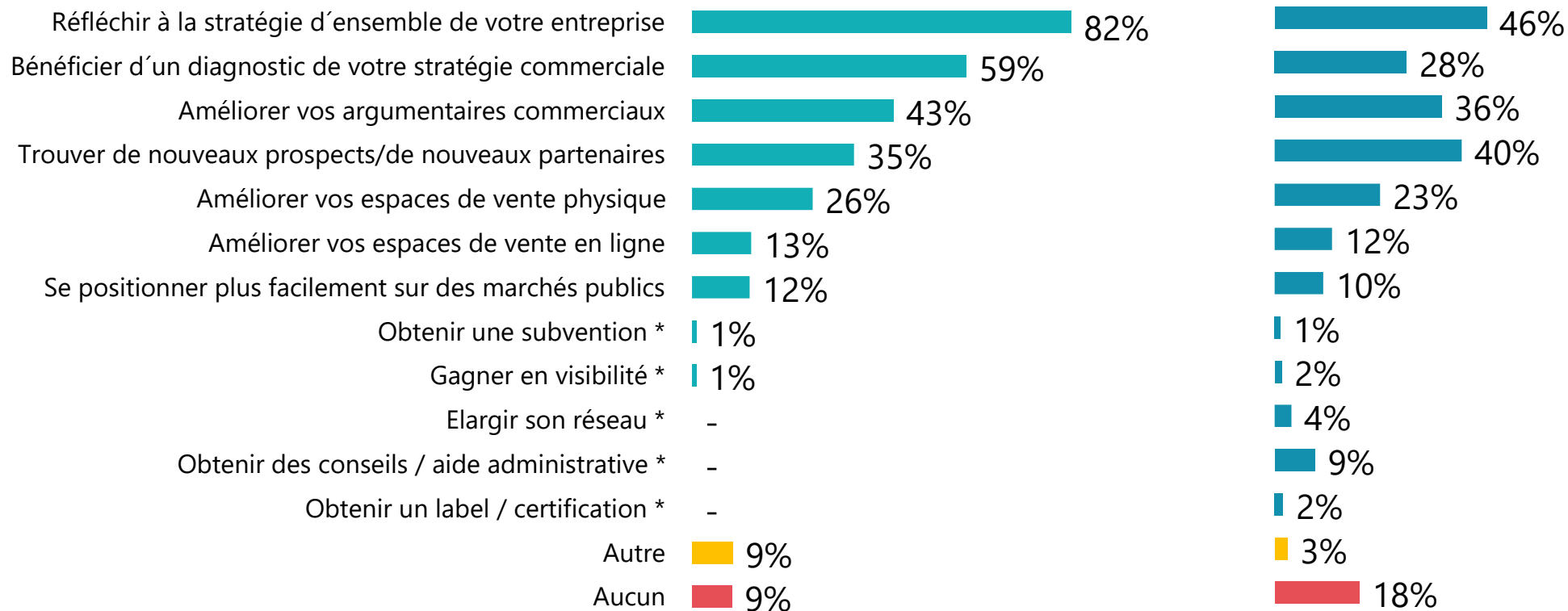
Les bénéfices de l'accompagnement

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 34% des entreprises des Pays de la Loire interrogées

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



Les bénéfices de l'accompagnement

La transition écologique

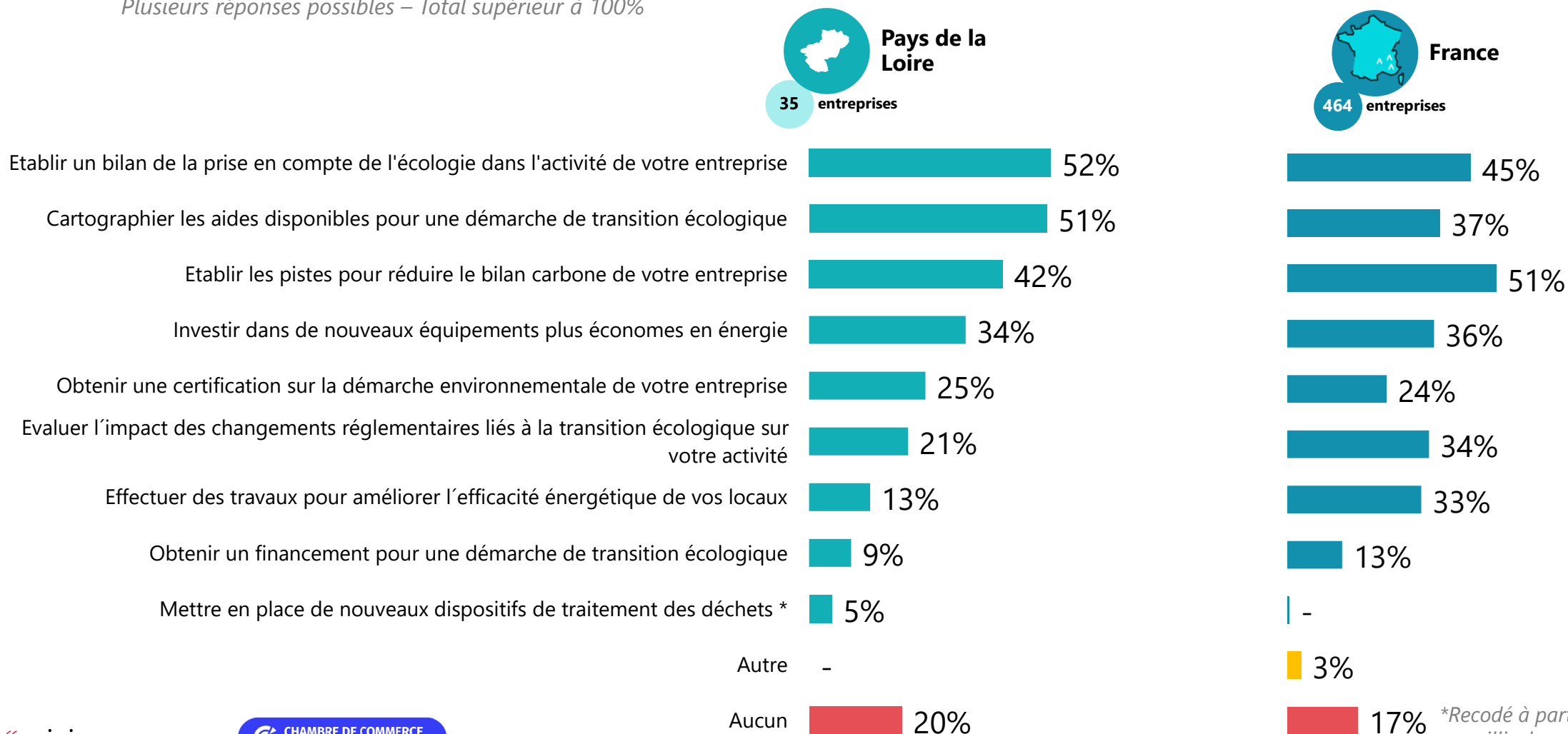


Base faible, résultat à interpréter avec précaution

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 transition écologique, soit 19% des entreprises des Pays de la Loire interrogées

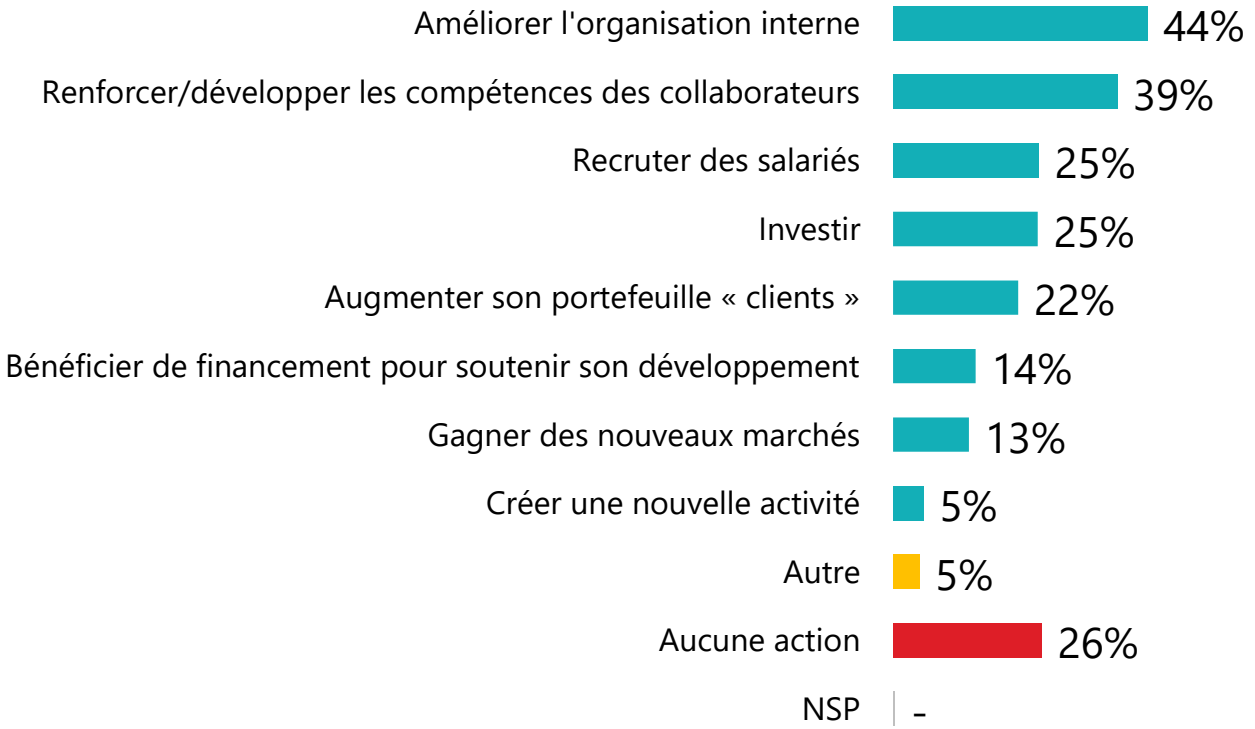
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



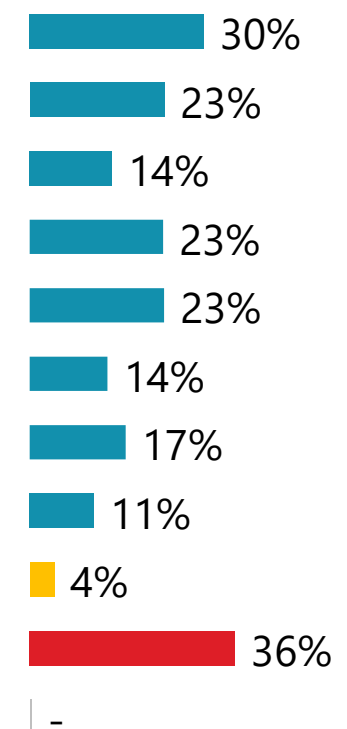
“ Les suites de l’accompagnement

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
74%



Au moins une
64%



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	74%	63%	70%	86%	**	75%	66%
Améliorer l'organisation interne	44%	38%	45%	50%	**	45%	30%
Renforcer/développer les compétences des collaborateurs	39%	21%	37%	56%	**	32%	29%
Recruter des salariés	25%	6%	35%	32%	**	21%	17%
Investir	25%	18%	32%	25%	**	24%	21%
Augmenter son portefeuille « clients »	22%	33%	19%	16%	**	30%	18%
Bénéficiaire de financement pour soutenir son développement	14%	9%	13%	20%	**	12%	12%
Gagner des nouveaux marchés	13%	10%	12%	17%	**	15%	17%
Créer une nouvelle activité	5%	13%	3%	2%	**	10%	6%
Autre	5%	5%	6%	2%	**	5%	10%
Aucune action	26%	37%	29%	14%	**	25%	32%



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%

	Thématique d'accompagnement				
	% Total	Axe 1 *	Axe 2	Axe 4 *	Axe 5
Au moins une action	74%	71% *	85%	36% *	**
Améliorer l'organisation interne	44%	23% *	64%	18% *	**
Renforcer/développer les compétences des collaborateurs	39%	33% *	53%	6% *	**
Recruter des salariés	25%	23% *	28%	11% *	**
Investir	25%	35% *	24%	12% *	**
Augmenter son portefeuille « clients »	22%	5% *	24%	17% *	**
Bénéficiaire de financement pour soutenir son développement	14%	20% *	16%	5% *	**
Gagner des nouveaux marchés	13%	8% *	10%	9% *	**
Créer une nouvelle activité	5%	2% *	6%	9% *	**
Autre	5%	8% *	4%	1% *	**
Aucune action	26%	29% *	14%	64% *	**

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

“ Le nombre d’emplois nets créés

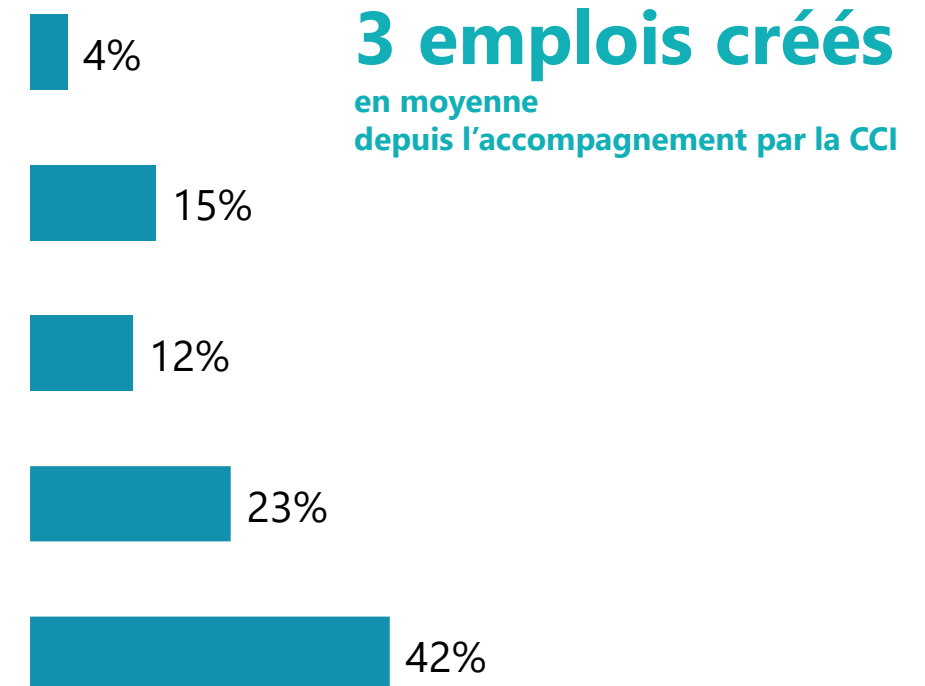
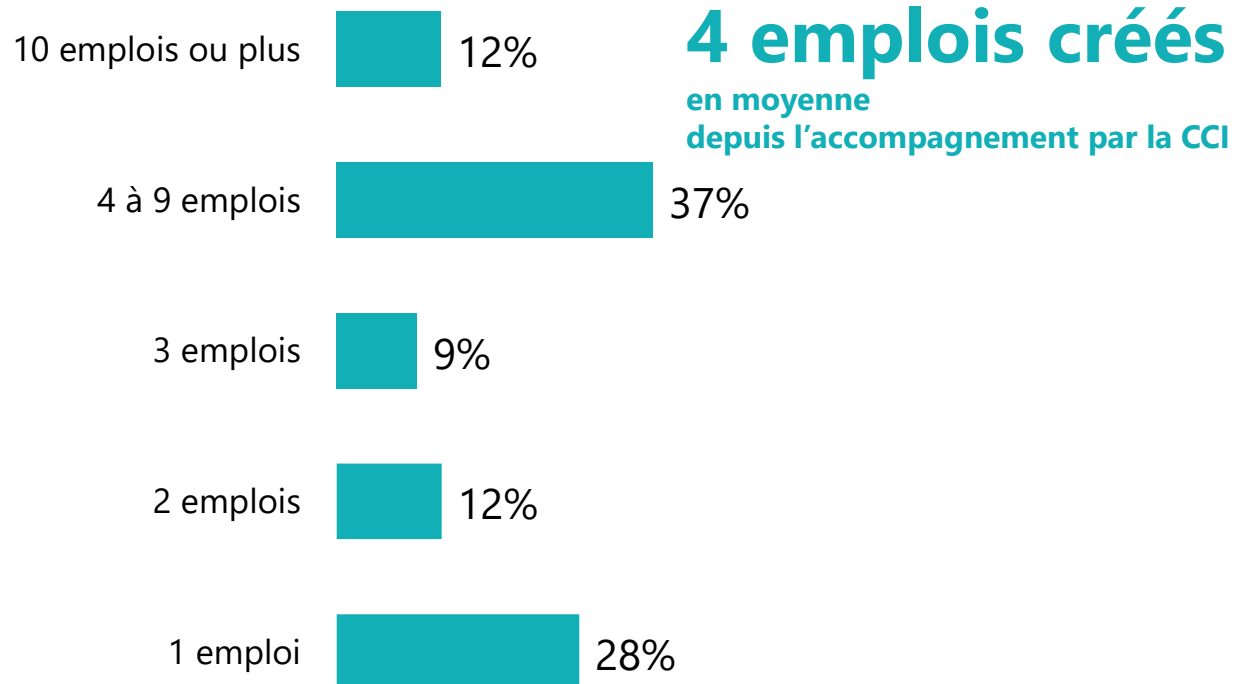


Base faible, résultat à interpréter avec précaution

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

Question posée uniquement aux entreprises qui ont recruté, soit 25% des entreprises des Pays de la Loire interrogées

Question ouverte numérique, réponse spontanée



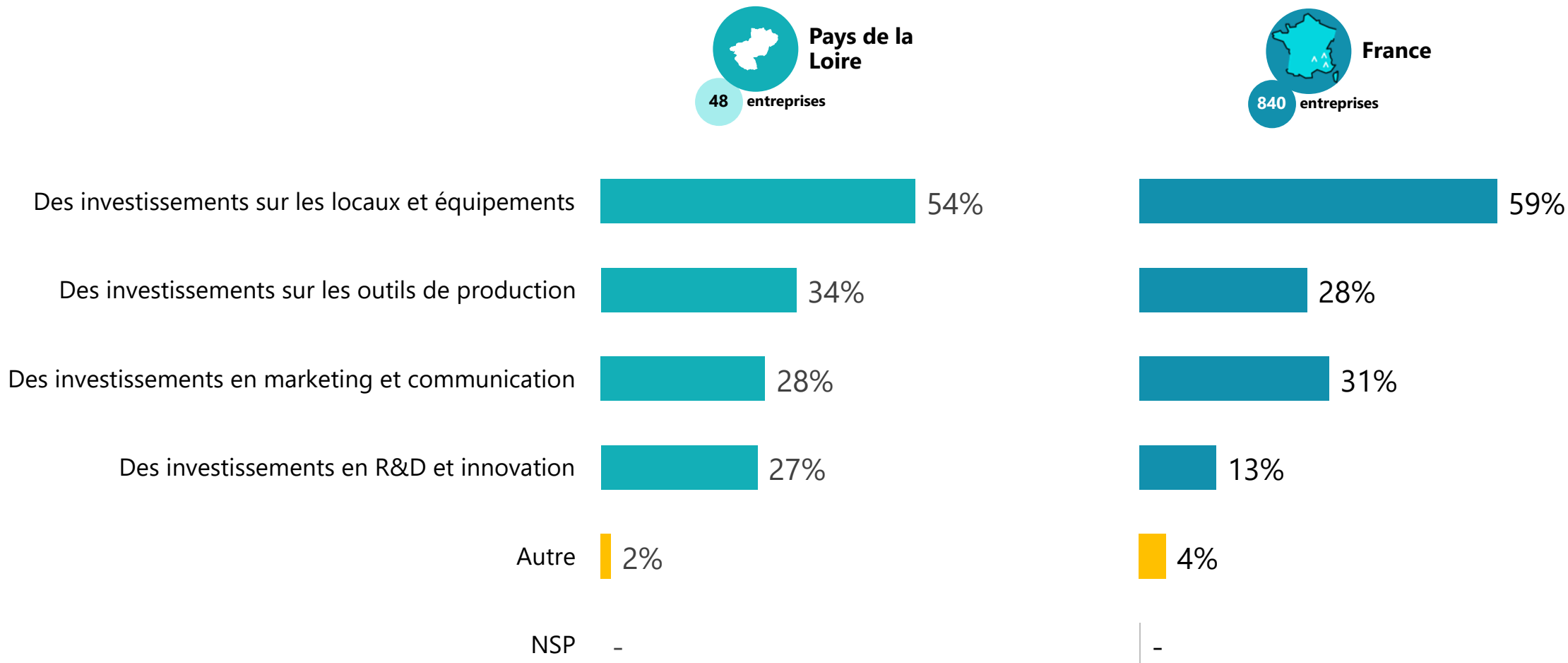
“ Les investissements réalisés



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 25% des entreprises des Pays de la Loire interrogées
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



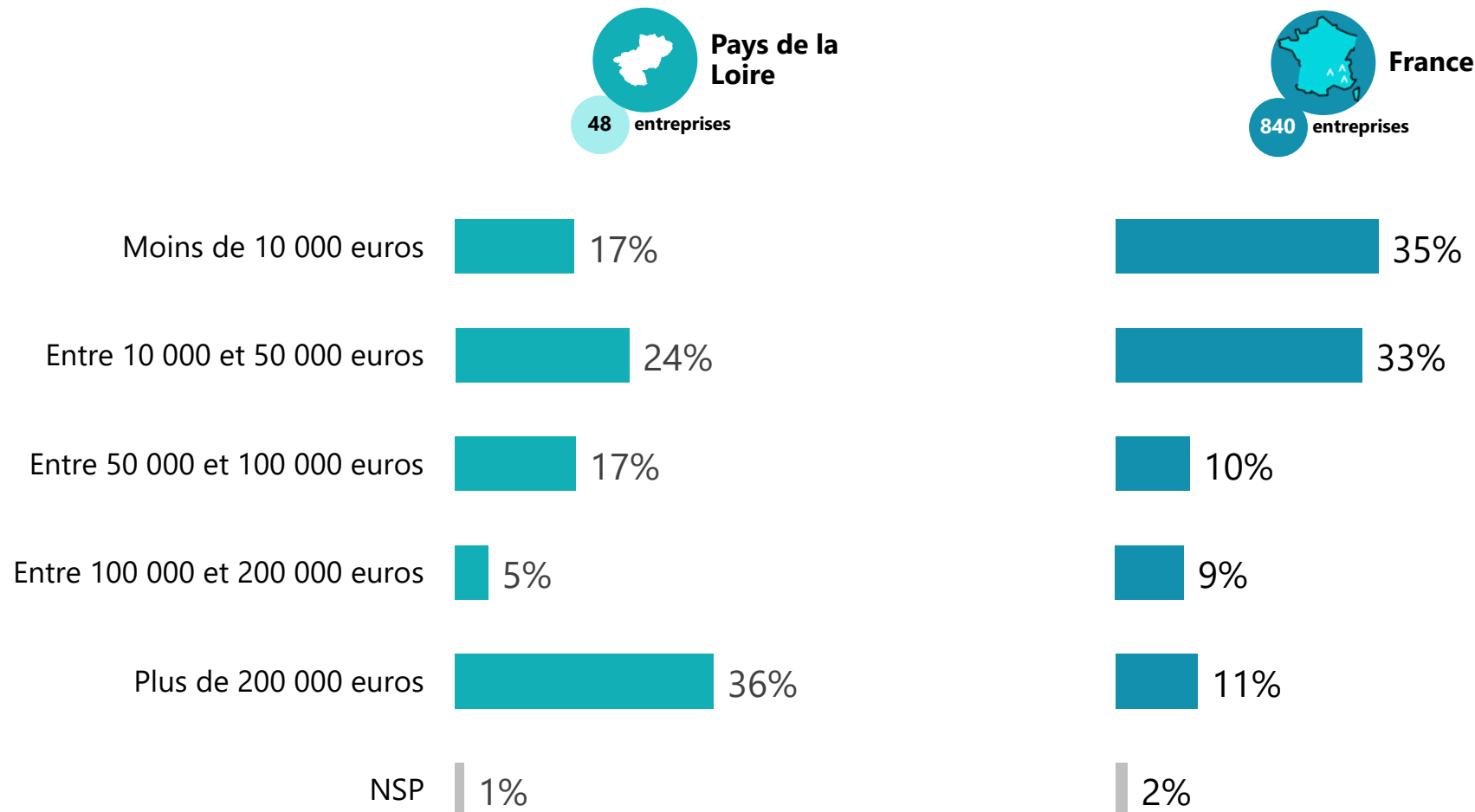
“ Le montant des investissements



Base faible, résultat à interpréter avec précaution

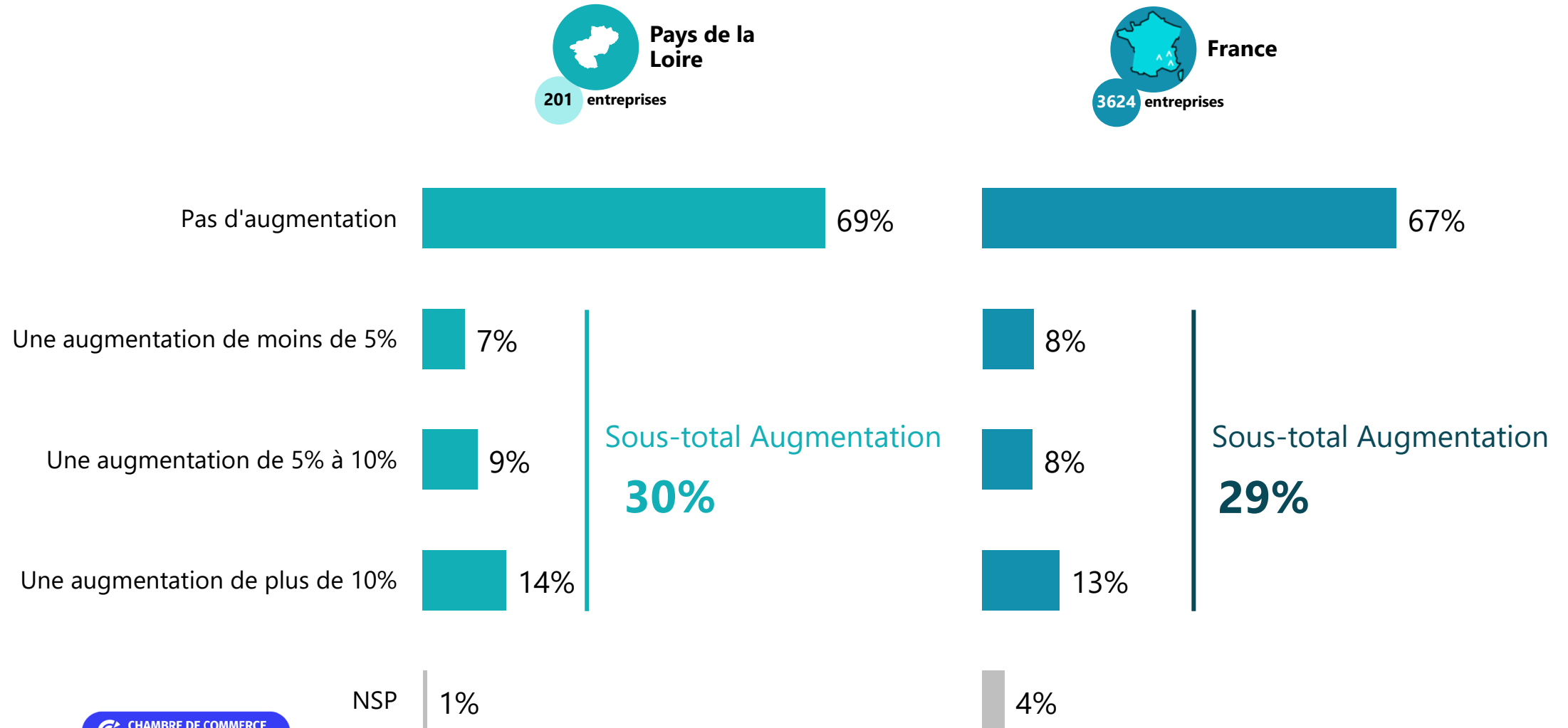
Q. Quel est le montant des investissements réalisés suite à l'accompagnement ?

Question posée uniquement aux entreprises qui déclarent avoir réalisé des investissements, soit 25% des entreprises des Pays de la Loire 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	30%	23%	32%	36%	**	29%	26%
<i>Une augmentation de moins de 5%</i>	7%	3%	3%	15%	**	8%	7%
<i>Une augmentation de 5% à 10%</i>	9%	5%	10%	12%	**	10%	9%
<i>Une augmentation de plus de 10%</i>	14%	15%	19%	9%	**	11%	10%
Pas d'augmentation	69%	77%	67%	63%	**	70%	73%

** 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 ?

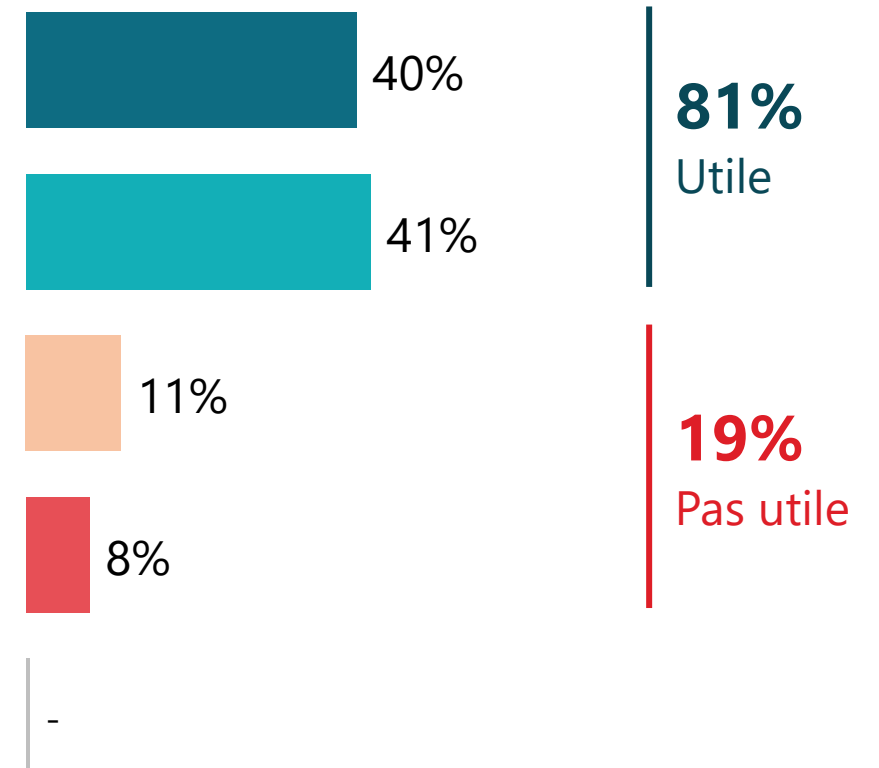
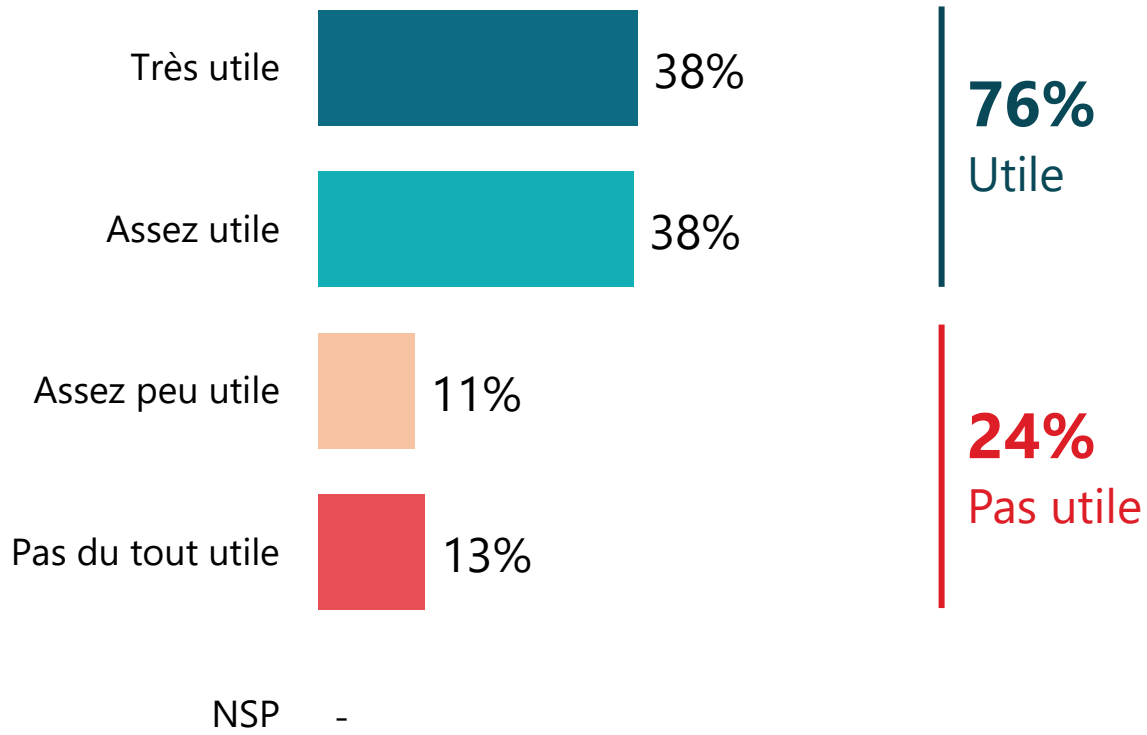
	Thématique d'accompagnement				
	% Total	Axe 1 *	Axe 2	Axe 4 *	Axe 5
Sous-total Augmentation	30%	20% *	37%	26% *	**
<i>Une augmentation de moins de 5%</i>	7%	5% *	8%	3% *	**
<i>Une augmentation de 5% à 10%</i>	9%	15% *	10%	4% *	**
<i>Une augmentation de plus de 10%</i>	14%	- *	19%	19% *	**
Pas d'augmentation	69%	80% *	63%	74% *	**

* 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 ... ?





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%	70%	74%	81%	**	73%	77%
<i>Très utile</i>	38%	41%	38%	35%	**	35%	32%
<i>Assez utile</i>	38%	29%	36%	46%	**	38%	45%
Sous-total Pas utile	24%	30%	26%	19%	**	27%	23%
<i>Assez peu utile</i>	11%	10%	16%	9%	**	14%	14%
<i>Pas du tout utile</i>	13%	20%	10%	10%	**	13%	9%

** Base de répondants insuffisante

“ L'utilité de l'accompagnement

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

	Thématique d'accompagnement				
	% Total	Axe 1 *	Axe 2	Axe 4 *	Axe 5
Sous-total Utile	76%	76% *	82%	62% *	**
Très utile	38%	25% *	47%	19% *	**
Assez utile	38%	51% *	35%	43% *	**
Sous-total Pas utile	24%	24% *	18%	38% *	**
Assez peu utile	11%	22% *	10%	8% *	**
Pas du tout utile	13%	2% *	8%	30% *	**

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

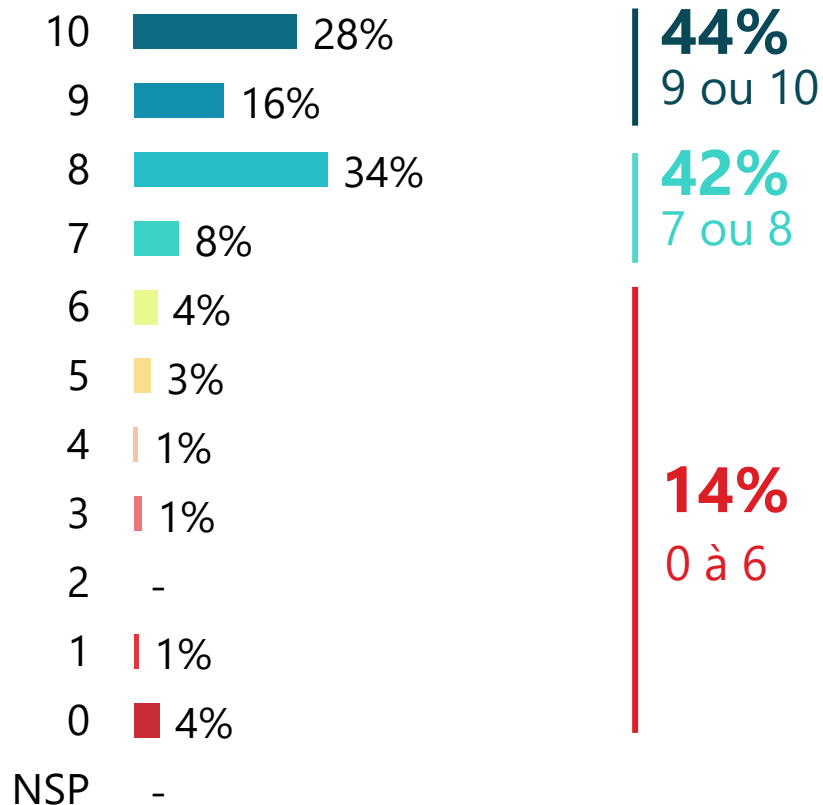
“ La recommandation de l'accompagnement CCI

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



Pays de la Loire

201 entreprises

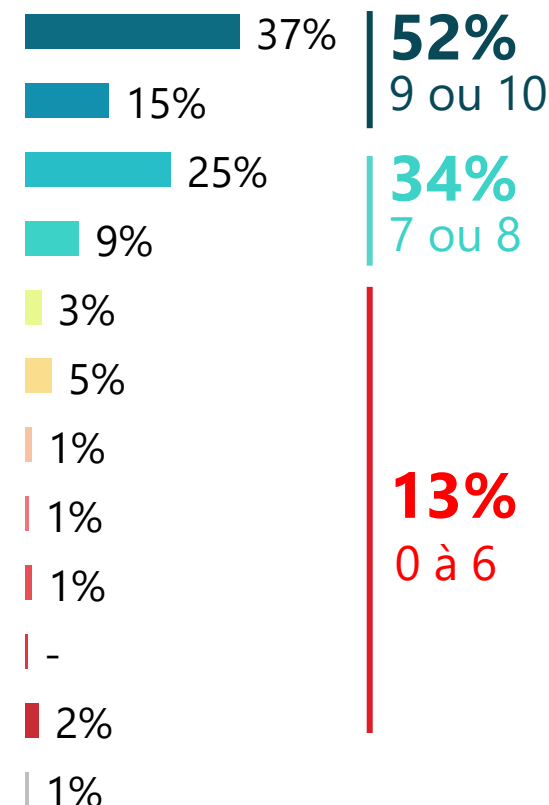


8,0
en moyenne



France

3624 entreprises



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	44%	48%	47%	38%	**	51%	46%
Sous-total 7 à 8	42%	36%	37%	51%	**	30%	41%
Sous-total 0 à 6	14%	16%	16%	11%	**	19%	13%
Note moyenne	8,0	8,0	8,0	7,9	**	7,9	8,2

** Base de répondants insuffisante

	% Total	Thématique d'accompagnement			
		Axe 1 *	Axe 2	Axe 4 *	Axe 5
Sous-total 9 à 10	44%	34% *	50%	38% *	**
Sous-total 7 à 8	42%	58% *	38%	43% *	**
Sous-total 0 à 6	14%	8% *	12%	19% *	**
Note moyenne	8,0	8,4 *	8,2	7,6 *	**

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante



04

En synthèse

“ Synthèse

- Sur l'année 2023, **l'accompagnement des entreprises bénéficiaires dans les Pays de la Loire a d'abord porté sur le développement commercial** (34%), bien plus qu'au niveau national (23% sur la France entière). Au total, 19% des accompagnements ont concerné l'axe 1 (15% au national), 56% l'axe 2 (51% au national), 18% l'axe 4 (24% au national) et 7% l'axe 5 (11% au national).
- Pour la thématique sur laquelle les entreprises ont été accompagnées par la CCI, **29% ont également été conseillées par un autre acteur**, une part supérieure à celle observée au niveau national (24%).
- **L'accompagnement fourni par les CCI a largement satisfait les chefs d'entreprise en région Pays de la Loire**, avec une note de satisfaction globale de 8,0 sur 10, légèrement en-dessous de la moyenne nationale (8,3/10).
- La **qualité de la relation avec les interlocuteurs de la CCI reçoit une note de 8,7/10 en moyenne**, la rapidité de prise en charge 8,2/10 et la qualité des informations ou des prestations livrées 8,2/10 en moyenne. Ces résultats dans la région sont plutôt inférieurs à la moyenne nationale, qui s'établit respectivement à 9 sur 10, 8,6 et 8,4 en moyenne pour chacune de ces dimensions.
- **74% des entreprises interrogées ont mis en place au moins une action** à la suite de l'accompagnement par leur CCI. Les dirigeants citent notamment une amélioration de l'organisation interne (44% contre 30% au national), un renforcement ou un développement des compétences des collaborateurs (39% contre 23% au national) ou encore des recrutements (25% contre 14% au national).
- **26% des dirigeants interrogés indiquent que leur chiffre d'affaires a progressé** à la suite de l'accompagnement par la CCI (29% au national), dont 10% citent une augmentation de plus de 10% (13% au niveau national).
- **Pour 76% des entreprises bénéficiaires de la région Pays de la Loire, l'accompagnement des CCI s'est révélé utile** (dont 35% *très utile*). Ce résultat place la région plutôt sous la moyenne nationale (81% utile, 40% *très utile*). La note de recommandation de la CCI à une autre entreprise s'établit en moyenne à 8,1/10, également légèrement sous le niveau au national (8,3).



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