



# Baromètre d'image et de notoriété des Chambre des Métiers et de l'Artisanat

Présentation, 11 septembre 2019

## **CONTACTS BVA Opinion**

Anne-Laure Gallay, Directrice des études institutionnelles

Matthieu Cassan, Directeur d'études

# Contexte et objectifs



Premier réseau d'appui aux entreprises artisanales

## **Un travail en cours sur son positionnement :**

- Une offre de services restructurée
- Une réflexion sur la stratégie de marque
- Le projet d'une campagne de communication








## **Une étude inédite pour dresser un état des lieux auprès de ses différents publics :**

- De la notoriété du réseau des CMA
- De la connaissance des services proposés
- De son image, atouts et faiblesses
- Des attentes des différents publics à son égard

# Les cibles interrogées

L'enquête a été réalisée par l'institut BVA par téléphone du 1<sup>er</sup> au 19 juillet auprès de 5 cibles :

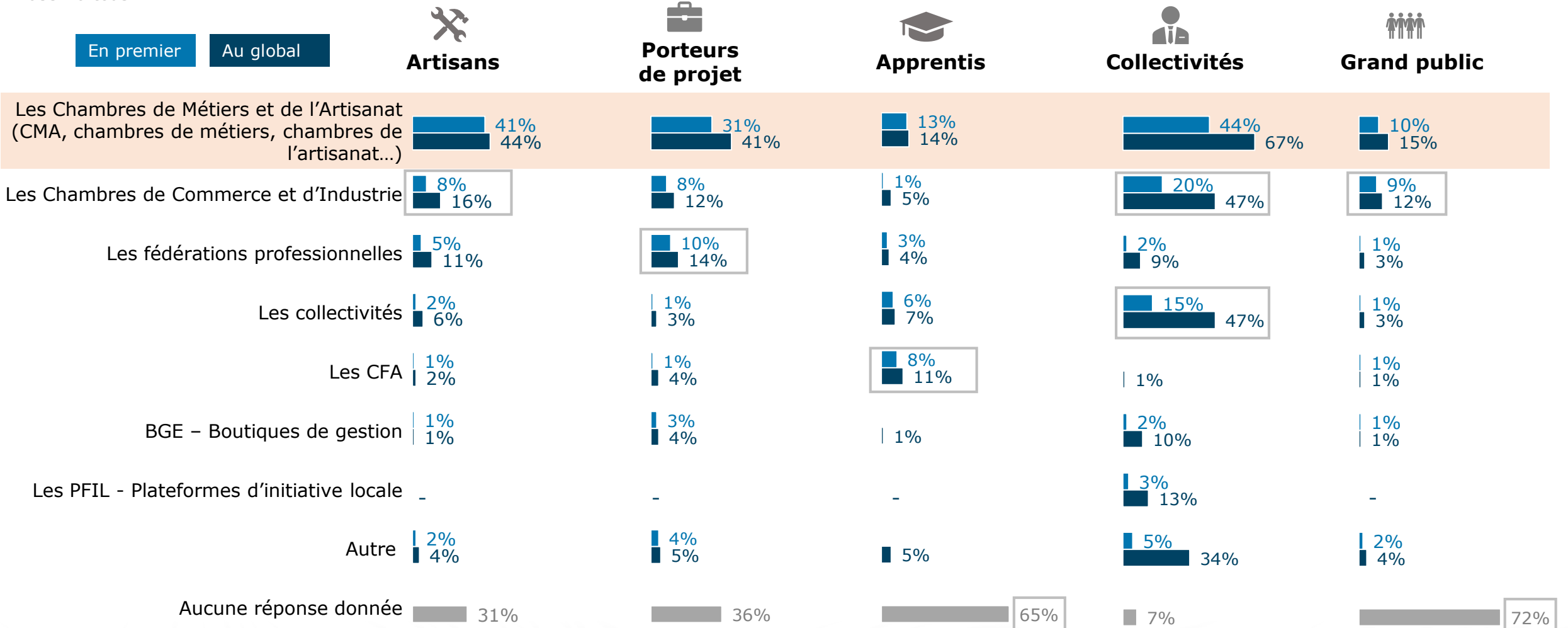
	 <b>Artisans</b>	 <b>Porteurs de projet</b>	 <b>Apprentis</b>	 <b>Collectivités</b>	 <b>Grand Public</b>
Dates de terrain	Du 2 au 12 juillet	Du 2 au 11 juillet	Du 1er au 10 juillet	Du 1er au 19 juillet	Du 1er au 17 juillet
Nombre d'interviews	302	203	201	200	1003
Quotas	Secteur, taille salariale, région	Secteur, taille salariale, région	Secteur, région, niveau de diplôme	Type de collectivité, région, statut du répondant (élu/administratif)	Sexe, âge, profession de l'individu, région, catégorie d'agglomération
Provenance du fichier de contacts	Fichier fourni par BVA	Fichier fourni par CMA France dont une partie a été enrichie en numéros de téléphone	Fichier fourni par CMA France	Fichier fourni par BVA	Fichier fourni par BVA

# Notoriété des CMA

# En spontané, les CMA sont citées comme le 1<sup>er</sup> soutien des artisans, et cela par tous les publics

Q1 : Quels sont tous les acteurs que vous connaissez, ne serait-ce que de nom, qui accompagnent les artisans ou futurs artisans dans la création ou le développement de leur activité ? En 1<sup>er</sup> ? Et ensuite ?

Base : à tous

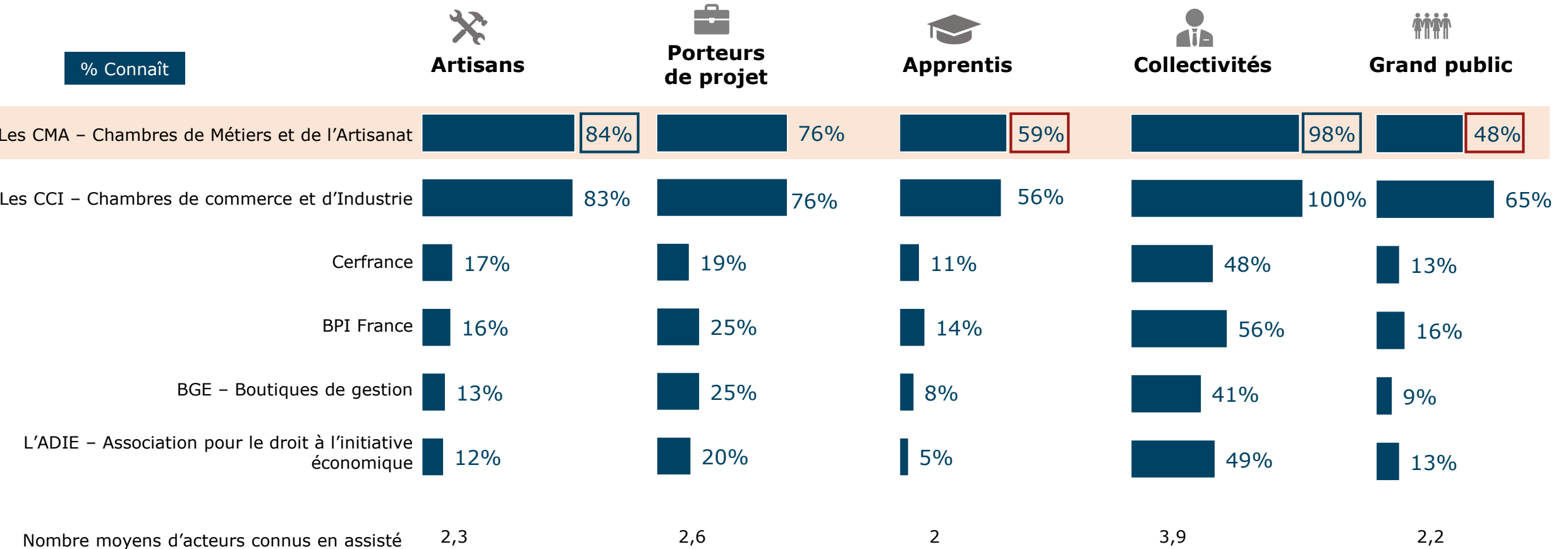


Seuls les acteurs qui enregistrent au minimum 10% de citations auprès d'au moins une cible sont présentés.

# Au global et après citation des principaux acteurs, les CMA sont globalement les plus connus, à un niveau comparable aux CCI. Une connaissance limitée néanmoins chez les apprentis et le grand public

**Q1 : Et connaissez-vous chacun des acteurs suivants, ne serait-ce que de nom, qui accompagnent les artisans ou futurs artisans dans la création ou le développement de leur activité ?** Base : à tous

**Q2 : Et connaissez-vous chacun des acteurs suivants, ne serait-ce que de nom, qui accompagnent les artisans ou futurs artisans dans la création ou le développement de leur activité ?** Base : à ceux qui n'ont pas cité l'acteur en spontané



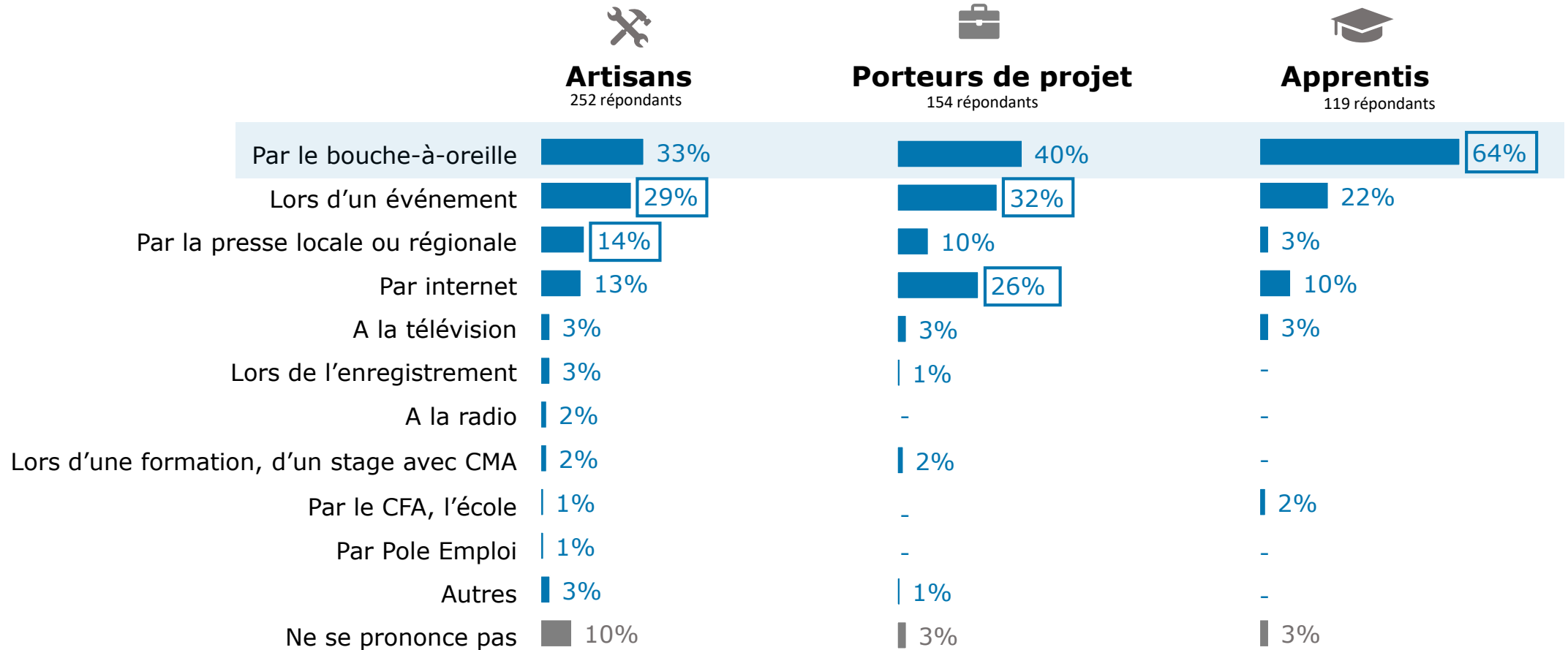
# Contacts avec les CMA



# Le bouche-à-oreille est systématiquement le premier vecteur de notoriété des CMA. A noter que pour les artisans et les porteurs de projet, les évènements sont également un vecteur de connaissance important

## Q3 : Comment avez-vous entendu parler des CMA ?

Base : aux artisans, apprentis et créateurs de projet qui connaissent les CMA



Total supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles



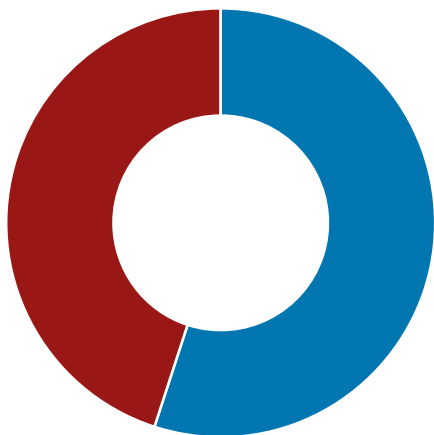


# 1 artisan sur 2 a déjà été contacté par la CMA dont il dépend, plutôt par courrier voire par téléphone

## Q4 : Avez-vous déjà été contacté par votre Chambre de métiers et de l'artisanat ?

Base : aux artisans qui connaissent les CMA (252 répondants)

**Non**  
45%



**Oui**  
55%

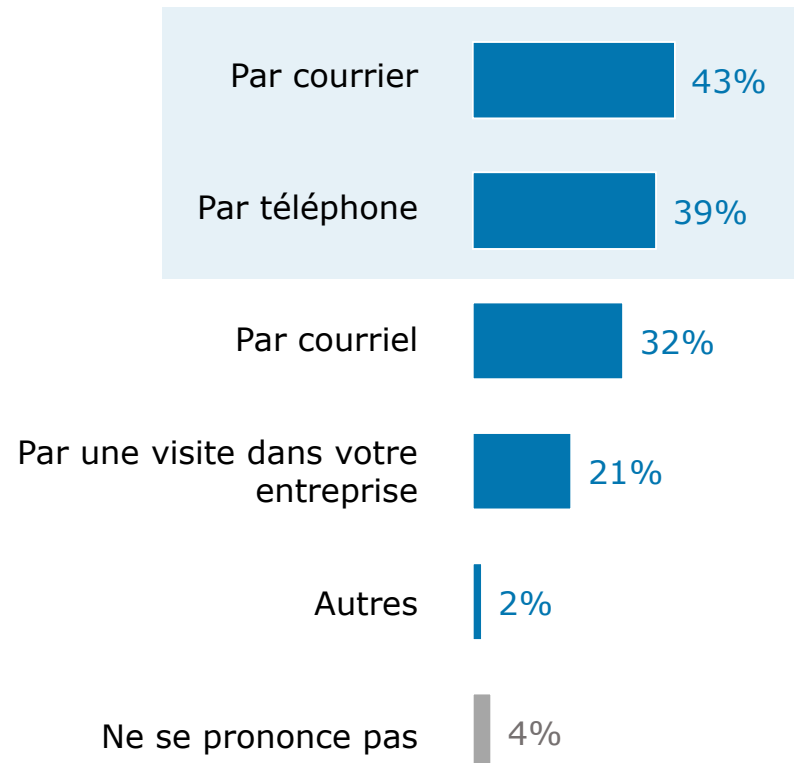
Ont une très bonne image des CMA : 76%



Soit 46% des artisans français

## Q5 : De quelle façon avez-vous été contacté par votre CMA ?

Base : aux artisans qui ont été contactés par les CMA (139 répondants)



Total supérieur à 100% car plusieurs réponses étaient possibles

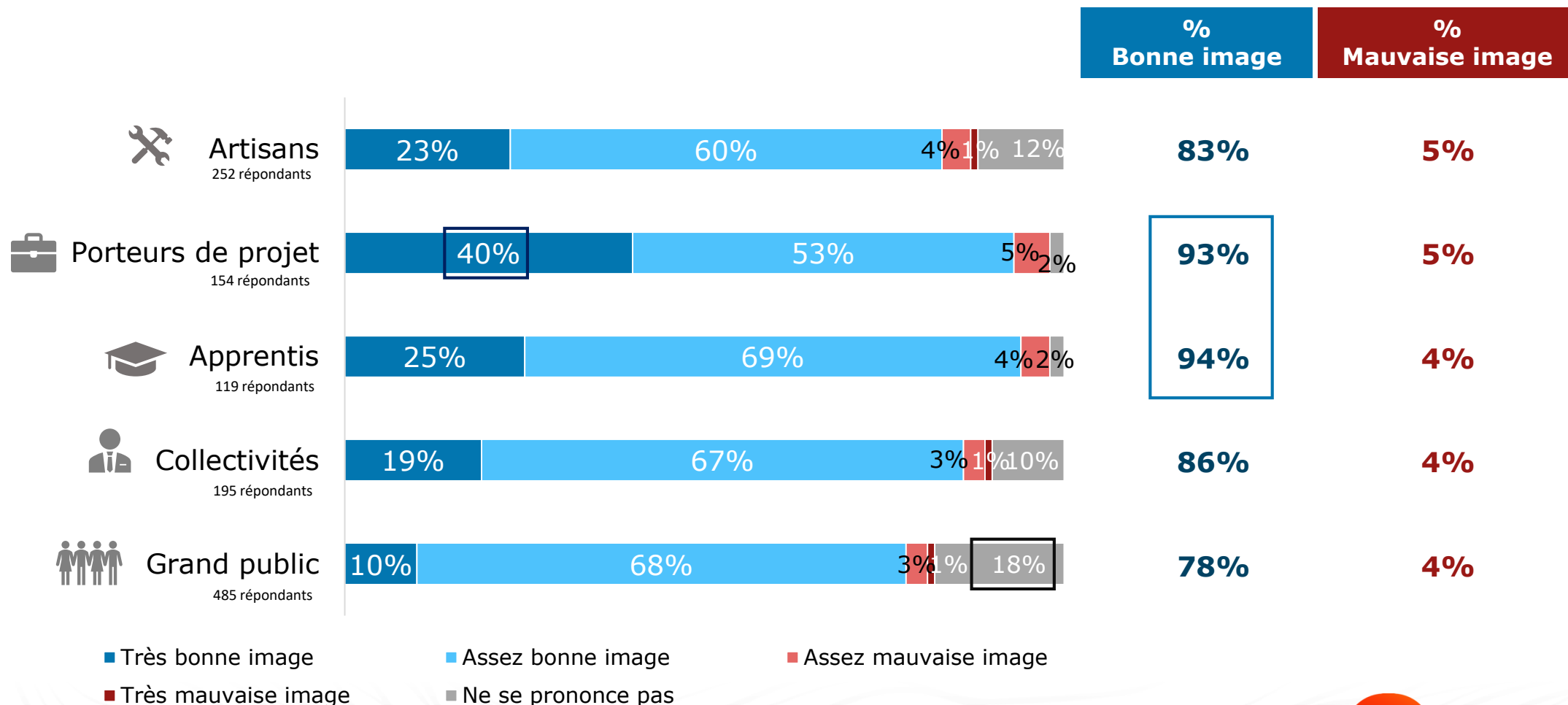


# Image des CMA

# Les CMA bénéficient d'une excellente image, en particulier auprès des apprentis et des porteurs de projet. A noter que le grand public a une image moins construite des CMA au vu du taux élevé de non-réponse

**Q6 : Globalement, avez-vous une très bonne image, une assez bonne image, une assez mauvaise ou une très mauvaise image des CMA ?**

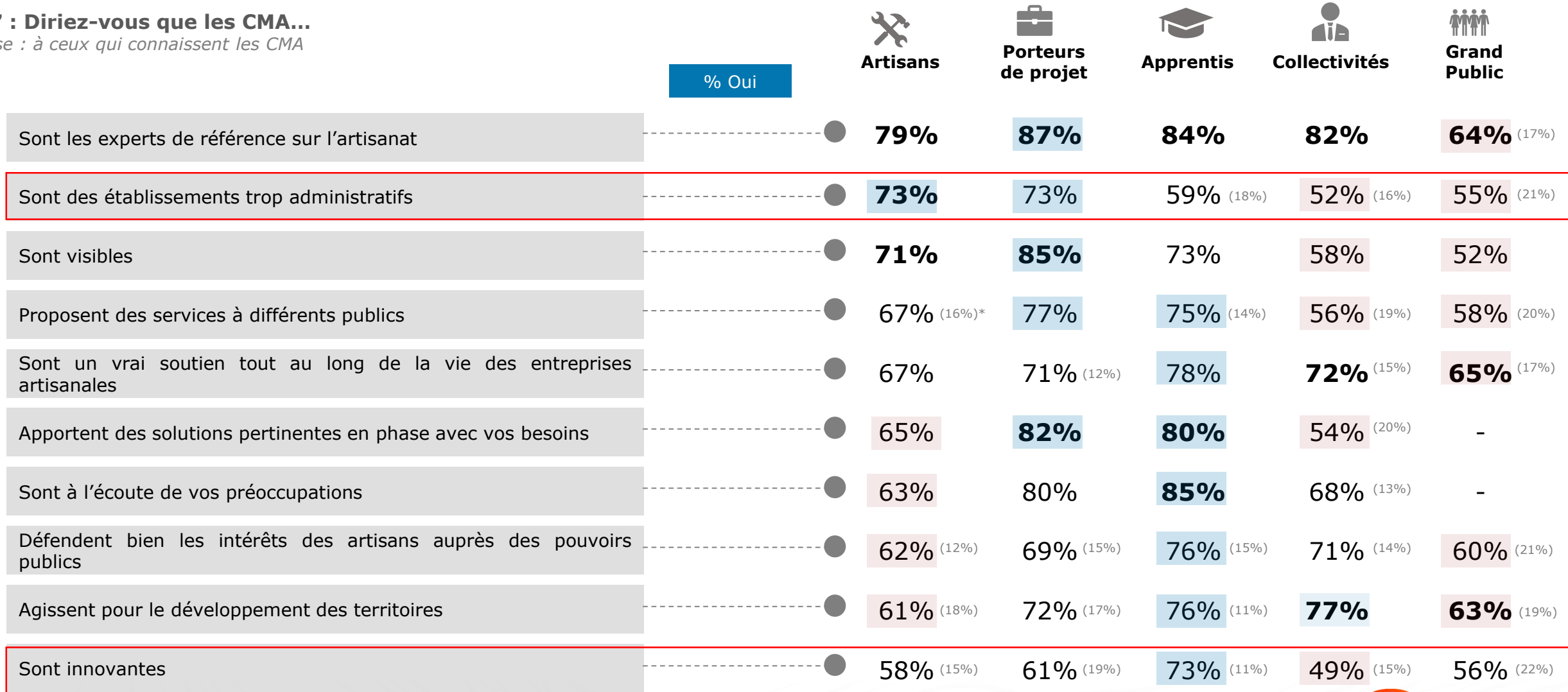
Base : à ceux qui connaissent les CMA



# Dans le détail, la qualité des services délivrés par les CMA est majoritairement reconnue. Deux axes d'amélioration se distinguent toutefois : la simplification administrative et l'innovation

## Q7 : Diriez-vous que les CMA...

Base : à ceux qui connaissent les CMA



\*Pourcentage de non-réponse (seuls les % supérieurs à 10% sont indiqués)



# Connaissance des missions des CMA

# En déclaratif, les différentes missions des CMA sont majoritairement connues. L'apport en termes de transition numérique et écologique et d'export reste à diffuser.

**Q8 : Pour chacune des missions suivantes, pouvez-vous me dire si elle fait ou non partie des missions des CMA ?**

Base : à ceux qui connaissent les CMA

	% Oui	Artisans 252 répondants	Porteurs de projet 154 répondants	Apprentis 119 répondants	Collectivités 195 répondants	Grand Public 485 répondants
Promouvoir les métiers de l'artisanat	●	<b>90%</b> ①	<b>94%</b> ①	<b>93%</b> ②	<b>94%</b> ①	<b>84%</b> ①
Former et préparer aux métiers de l'artisanat	●	<b>82%</b> ②	83%	<b>89%</b> ③	84%	79%
Aider les porteurs de projets à créer ou reprendre une entreprise	●	<b>81%</b> ③	<b>90%</b> ②	78%	<b>91%</b> ②	78%
Accompagner la mise en place d'un apprentissage	●	77%	82%	<b>95%</b> ①	<b>88%</b> ③	<b>80%</b> ③
Informier et faire de la veille sur les normes et réglementations	●	73%	84%	82%	84%	71%
Aider les entrepreneurs dans leurs démarches administratives et de financement	●	73%	82%	83%	87%	<b>81%</b> ②
Accompagner les transmissions d'entreprises	●	72%	<b>86%</b> ③	78%	87%	68%
Représenter et défendre les intérêts des artisans	●	71%	82%	79%	80%	73%
Développer et valoriser les territoires	●	66%	70%	69%	63%	67%
Accompagner la transition numérique des entreprises artisanales et leur développement par l'innovation	●	64%	77%	74%	79%	68%
Favoriser la transition écologique des entreprises artisanales	●	62%	53%	69%	59%	66%
Accompagner les artisans à l'export	●	53%	50%	73%	58%	63%



# **Attentes d'amélioration et besoins prioritaires**

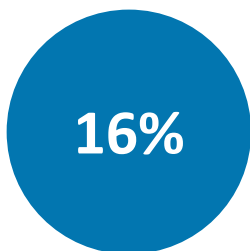




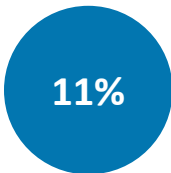
# Les artisans attendent des CMA un accompagnement plus soutenu et davantage de présence sur le terrain

**Q9a : Sur quoi les CMA doivent-elles agir pour mieux accompagner les artisans dans leur activité ? il peut s'agir de thématiques de travail, d'outils ou de l'amélioration du fonctionnement des CMA. Question ouverte, réponses spontanées**

Base : aux artisans qui connaissent les CMA (252 répondants)



**Davantage d'accompagnement**  
(plus personnalisé, suivi plus régulier, plus proche)



**Davantage de présence des CMA sur le terrain**



**Développement des formations**



**Aide à la gestion de l'entreprise**  
(Aide administrative et financière)

**Q10a : Parmi les sujets suivants, quels sont ceux sur lesquels vous souhaiteriez être aidé et accompagné en priorité en tant qu'artisan ?**

Base : aux artisans (302 répondants)



Total supérieur à 100% car 3 réponses étaient possibles





# Les porteurs de projet font état de besoins très divers, un peu plus marqués en matière d'information sur les régimes et statuts d'entreprise et sur le financement de leur projet

**Q9b : Sur quoi les CMA doivent-elles agir pour mieux accompagner les créateurs et repreneurs d'entreprise dans leur projet ? il peut s'agir de thématiques de travail, d'outils ou de l'amélioration du fonctionnement des CMA. Question ouverte, réponses spontanées**

*Base : aux porteurs de projet qui connaissent les CMA (154 répondants)*

12%

## Développement des formations

(formations plus approfondies, plus en phase avec les évolutions des métiers)

8%

## Aide à la gestion de l'entreprise

(Aide administrative et financière)

7%

## Informier, communiquer davantage

7%

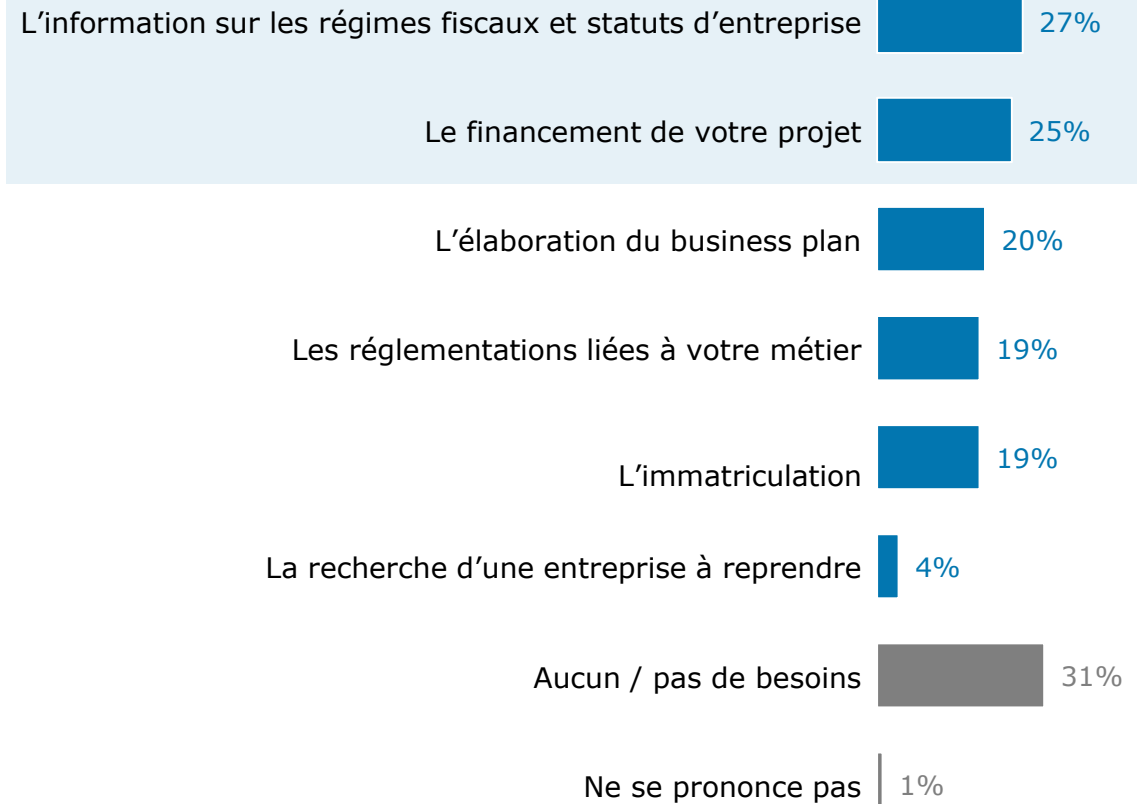
## Mieux accompagner les porteurs de projets

6%

## Améliorer le fonctionnement des CMA, alléger les procédures

**Q10b : Parmi les sujets suivants, quels sont ceux sur lesquels vous auriez souhaité ou souhaiteriez être aidé et accompagné en priorité en tant que créateur ou repreneur d'entreprise ?**

*Base : aux porteurs de projet (203 répondants)*



Total supérieur à 100% car 2 réponses étaient possibles



# Les apprentis souhaiteraient surtout être accompagnés lorsqu'ils cherchent une entreprise, que ce soit pour un emploi ou pour un apprentissage



**Q9d : Sur quoi les CMA doivent-elles agir pour mieux accompagner les apprentis ? il peut s'agir de thématiques de travail, d'outils ou de l'amélioration du fonctionnement des CMA. Question ouverte, réponses spontanées**

Base : aux apprentis qui connaissent les CMA (119 répondants)

19%

**Aide dans les démarches des apprentis**  
(Aide à l'embauche, rapprocher les employeurs et candidats ou apprentis, aide au financement)

10%

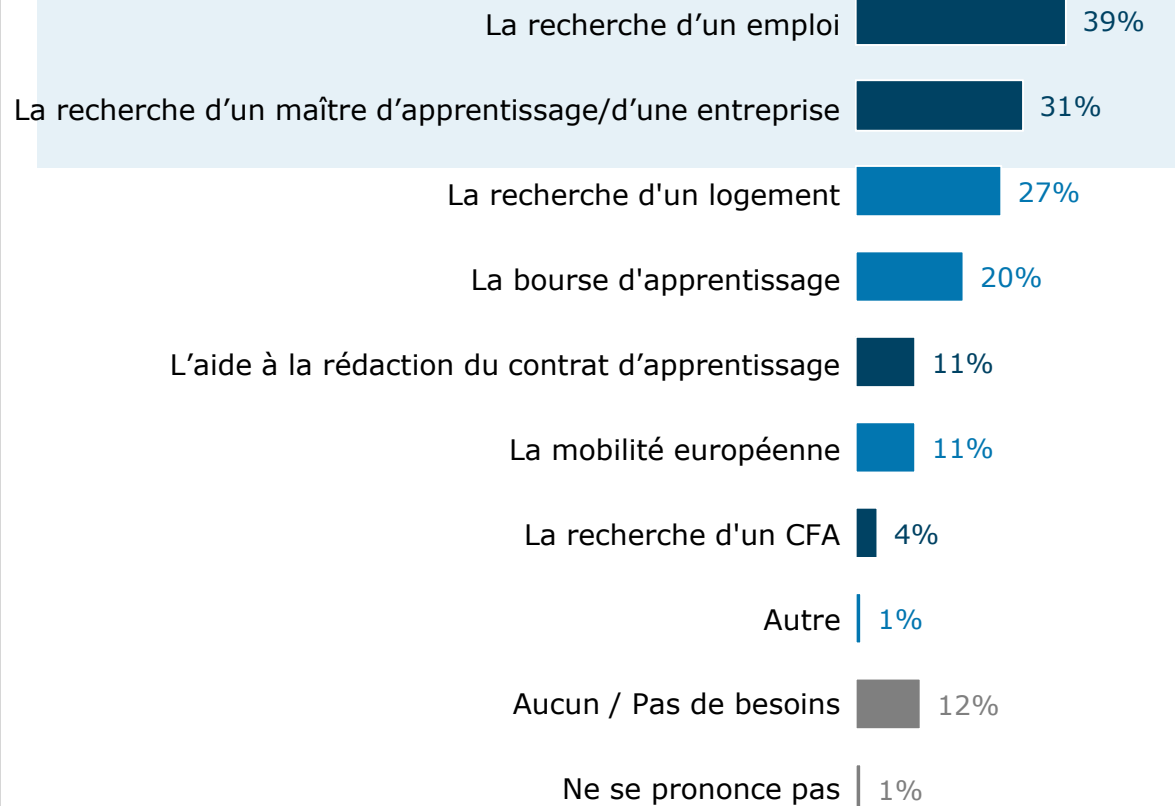
**Davantage d'accompagnement, de suivi des apprentis**  
(plus personnalisé, suivi plus régulier)

7%

**Améliorer le suivi des apprentis en entreprise**

**Q10c : Parmi les sujets suivants, quels sont ceux sur lesquels vous auriez souhaité ou souhaiteriez être aidé et accompagné en priorité en tant qu'apprenti ?**

Base : aux apprentis (201 répondants)



Total supérieur à 100% car plusieurs 2 étaient possibles





# Les collectivités ont des attentes plus fortes et marquées, en particulier en matière d'accompagnement au développement sur le territoire

Q9c : Sur quoi les CMA doivent-elles agir pour mieux accompagner les collectivités locales ? il peut s'agir de thématiques de travail, d'outils ou de l'amélioration du fonctionnement des CMA. Question ouverte, réponses spontanées

Base : aux collectivités qui connaissent les CMA (195 répondants)

28%

**Davantage de coopération avec les collectivités**  
(plus de transversalité, d'accompagnement des collectivités...)

20%

**Aide au développement**  
(développement économique, développement territoriale des petites collectivités, aide à la transition numérique)

23%

**Informier, communiquer davantage**

19%

**Se faire connaître, communiquer davantage sur les rôles et services des CMA**

16%

**Soutien à l'artisanat local pour renforcer les territoires**  
(Aide au recrutement, rapprocher employeurs et candidats/apprentis, aide administrative, aide sur la transmission d'entreprise)

22%

**Davantage de présence sur le terrain**

13%

**Davantage de contacts, de sollicitation de la part des CMA**



# Principaux enseignements

## Principaux enseignements

### Les CMA : un acteur connu et reconnu

- **L'acteur n°1** de l'accompagnement de l'artisanat en termes de notoriété auprès de tous les publics
- Une **visibilité à accentuer** auprès des apprentis et du grand public

### Une structure qui bénéficie d'une excellente image

- Entre 8 et 9 personnes sur 10 ont globalement une **bonne image** des CMA
- Une vision d'autant plus positive quand les artisans **ont été en contact** avec leur chambre
- Une image **floue et peu construite** auprès du grand public



Expertise sur l'artisanat  
Proposition de services adaptée aux différents publics



Caractère administratif  
Innovation



Ecoute des artisans  
Capacité à leur apporter des solutions pertinentes  
Défense de leurs intérêts

## Principaux enseignements

### Des missions plutôt bien identifiées

- ...mais un intérêt à mieux faire connaître **l'aide à l'export, la transition écologique et numérique**, vecteur d'une image de modernité

### Des attentes propres à chaque cible

- ...mais un souhait commun d'une plus grande **proximité, proactivité et pédagogie** sur les services proposés



Un terrain propice à une prise de parole