

## CHEFS D'ENTREPRISES :

### Quels services attendez-vous des CCI demain ?

3 juillet 2008 - Centre Athanor - Montluçon (03)

## Comparaison des sondages France et Auvergne

### > La qualité du service essentielle à l'image des CCI

Les entreprises ont globalement une bonne image des CCI. En Auvergne, cette image est particulièrement bonne chez les industriels (87%) et les entreprises de services (84%). Au niveau national, elle est meilleure dans le commerce (83%) que dans l'industrie (77%) ou les services (79%). L'opinion des entreprises est d'autant meilleure qu'elles ont eu recours aux CCI : 88% des entreprises d'Auvergne dans ce cas ont une bonne image des chambres (89 % en France).

En Auvergne, 61% des entreprises ont eu recours à une CCI dans les deux dernières années, alors que cette proportion est inversée au niveau national.

En France, les entreprises de grande taille utilisent davantage les services des CCI que les petites alors que cette distinction d'effectifs ne joue pas de manière significative en Auvergne.

A noter qu'en Auvergne, les entreprises de l'industrie et du commerce font plus appel aux CCI que les entreprises des services alors que celles-ci ont pourtant une très bonne image des CCI.

Enfin, plus de 80 % des entreprises sont satisfaites des services rendus par les CCI (86% en Auvergne contre 82 % en France).

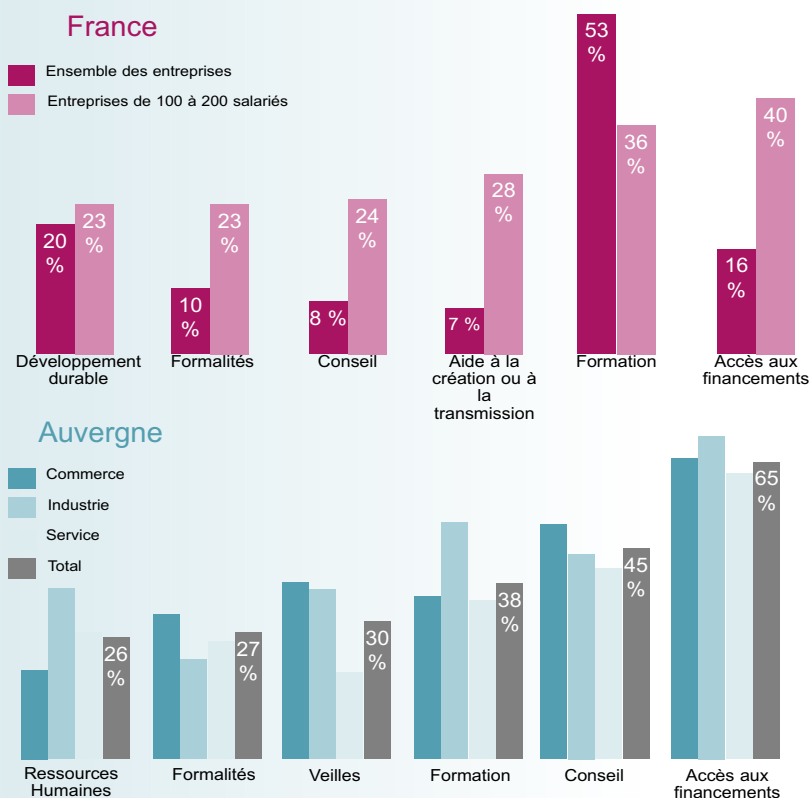
### > Communication entre le chef d'entreprise et la CCI : les TIC privilégiées

Les quatre premiers modes de communication privilégiés par les entreprises sont les mêmes en Auvergne qu'au niveau national, que les chefs d'entreprise aient été

enquêtés par téléphone ou par courriel. Ainsi, le courriel arrive en tête, suivi du site Internet. Mais, le rendez-vous individuel et le magazine de la CCI restent plébiscités.

### > L'homme, la connaissance et le financement au cœur des besoins

Quels sont les besoins de votre entreprise pour les 10 ans à venir ?

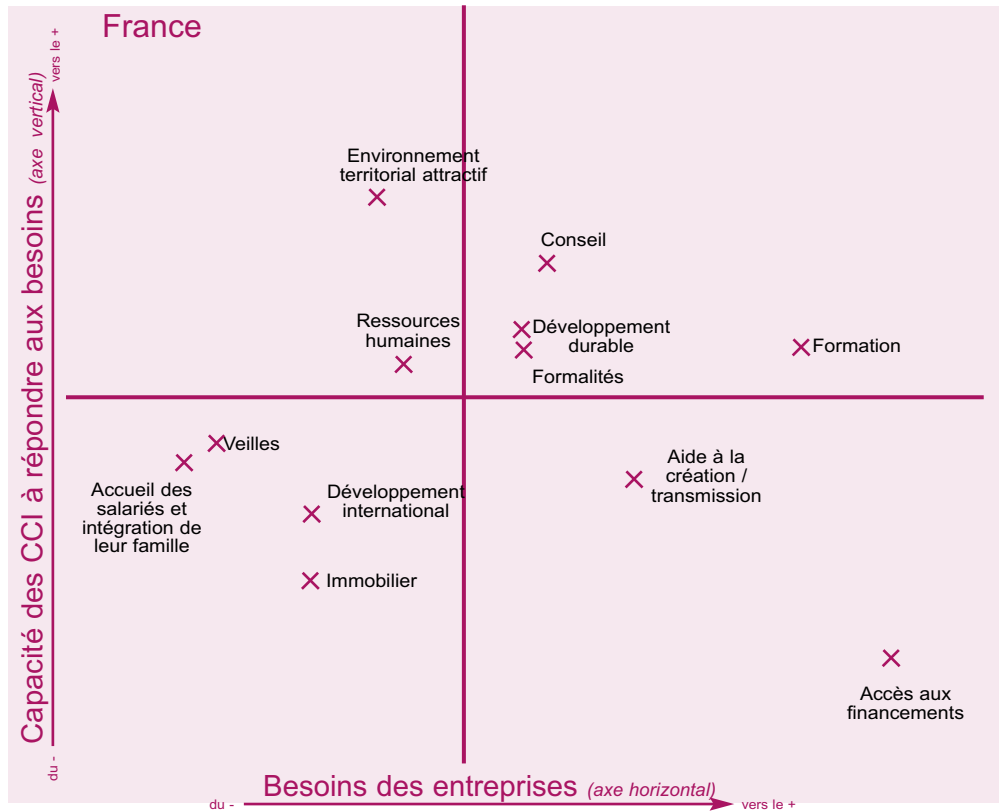


L'accès au financement est le premier des besoins cités par les entreprises. En Auvergne, cet item arrive en tête, quel que soit le secteur ou la taille de l'entreprise. Le conseil (45%) arrive en seconde position en Auvergne, cité le plus par les entreprises du commerce et celles de 1 à 5 salariés. Au niveau national, ce besoin n'est qu'en 4<sup>e</sup> place, cité par 24 % des entreprises.

À noter que la veille est le 4<sup>e</sup> besoin mentionné en Auvergne (30% des entreprises), en particulier par les entreprises de l'industrie, du commerce, et celles de 1 à 5 salariés. Au niveau national, seulement 9% des entreprises l'ont cité, mais ce pourcentage passe à 28 % pour celles de plus de 100 salariés.

## > Une meilleure adéquation besoin des entreprises / capacité des CCI en Auvergne

### Capacité des CCI à répondre aux besoins des entreprises



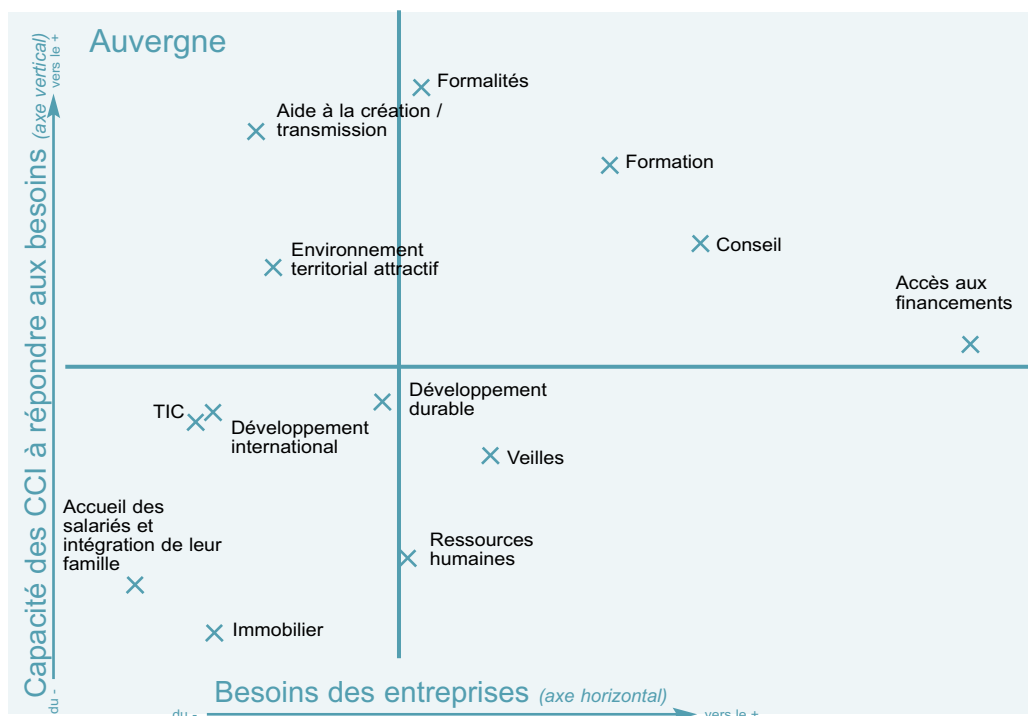
> Les principaux points forts des CCI selon les entreprises :

**France :**

- Environnement territorial attractif
- Conseil
- Développement durable
- Formalités
- Formation
- Ressources Humaines

**Auvergne :**

- Formalités
- Formation
- Aide à la création transmission
- Conseil
- Environnement territorial attractif
- Accès aux financements



Les entreprises d'Auvergne ont une meilleure opinion de la capacité des CCI à répondre à leurs besoins que leurs homologues nationaux. En effet, pour chacun des besoins les plus importants, la capacité des CCI à y répondre est notée « au dessus de la moyenne ».

A l'inverse, au niveau national, deux des besoins les plus forts sont notés en dessous de la moyenne, et le meilleur score des CCI ne correspond pas à un des besoins majeurs des entreprises.

### > Des réponses représentatives des entreprises enquêtées

**France :** enquête réalisée par téléphone du 5 au 16 mai 2008 par IFOP auprès de 498 chefs d'entreprise de moins de 250 salariés. La représentativité de l'échantillon a été assurée par un échantillonnage raisonné sur les quotas (taille salariale et secteur d'activité, région).

**Auvergne :** enquête réalisée par mail, du 23 mai au 5 juin 2008, par le service "Observation Economique / Etudes" de la CRCI Auvergne, auprès de 2 028 chefs d'entreprise de moins de 40 ans. 237 réponses (taux de retour : 12%) représentatives des entreprises ciblées.