

“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 Nouvelle-Aquitaine



Le tableau de bord régional

Enquête de performance 2023



Nouvelle-Aquitaine
251 personnes

La satisfaction globale



8,5
10

La satisfaction détaillée

Qualité de la relation

9,2

Rapidité de prise en charge

8,8

Qualité des informations

8,8

Suivi

8,5

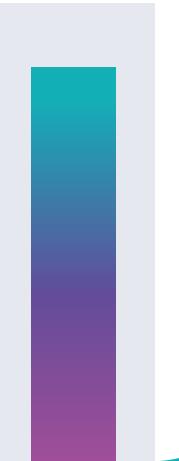
/10

L'utilité perçue



86%

des dirigeants jugent
l'accompagnement utile



8,3
10

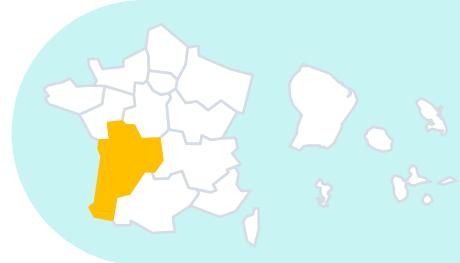
Le taux de recommandation





Le tableau de bord régional

Impact de l'accompagnement des CCI



Nouvelle-Aquitaine
251 personnes

La mise en place d'actions après l'accompagnement

58%

ont mis en place au moins une action



18%
ont investi



25%

ont vu une augmentation de
leur chiffre d'affaires

dont
10%
une augmentation
de plus de 10%

“

La méthodologie



“

La méthodologie



Echantillon de **251 entreprises**, représentatif des entreprises implantées en région Nouvelle-Aquitaine 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.



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 : 2,7 à 6,2 points au plus pour un échantillon de 251 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.



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**.



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	35%	30%
1 à 9 salariés	39%	40%
10 salariés et plus	26%	26%
Non-réponse	-	4%



Secteur d'activité	% Région	% France
Industrie et construction	32%	23%
Commerce, transport et restauration	45%	45%
Services	23%	29%
Non-réponse	-	3%

“

Les résultats





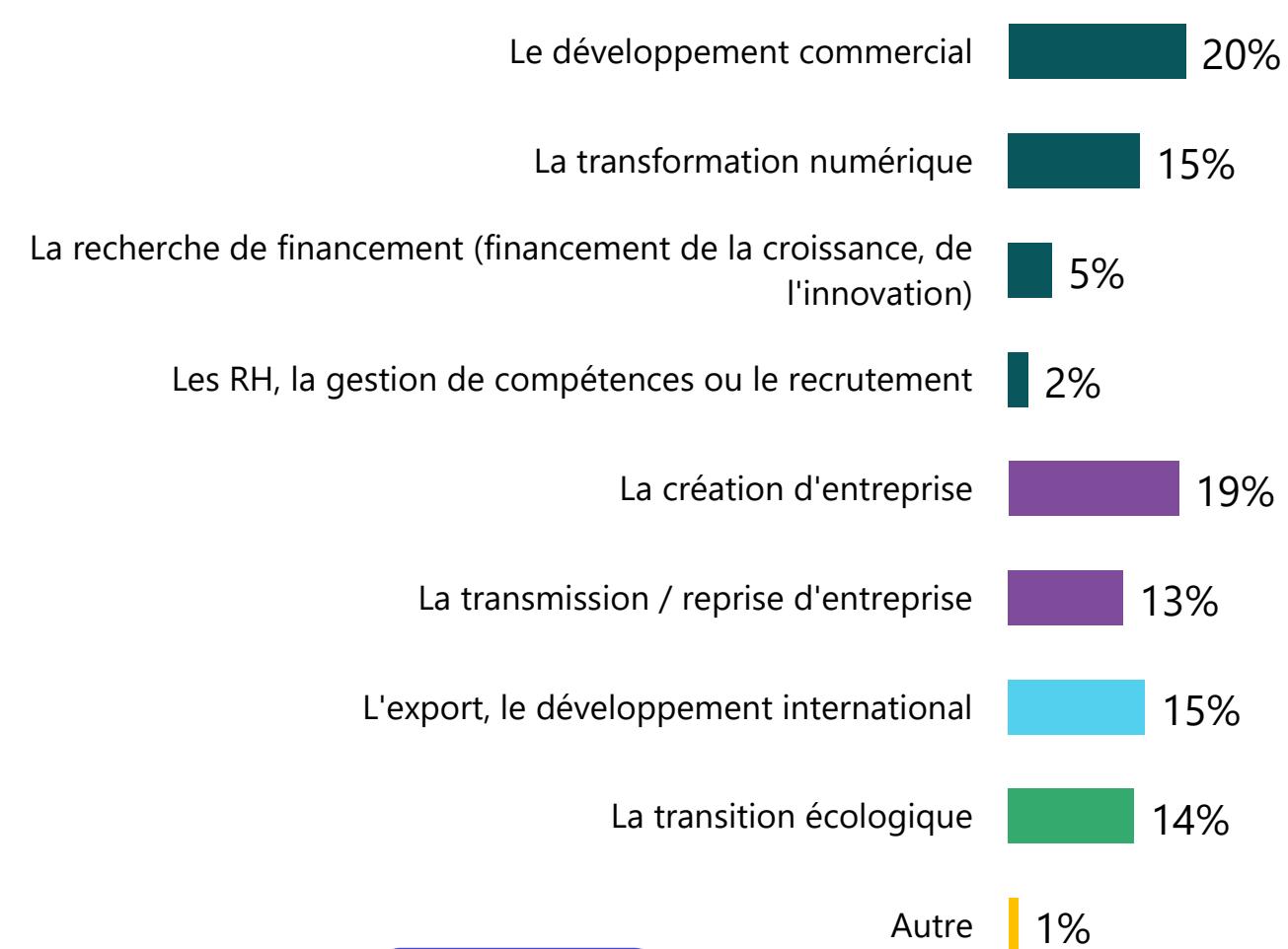
01

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%



Axe 2
41%

Axe 4
31%

Axe 5

15%
Axe 1

14%

“ 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) ?

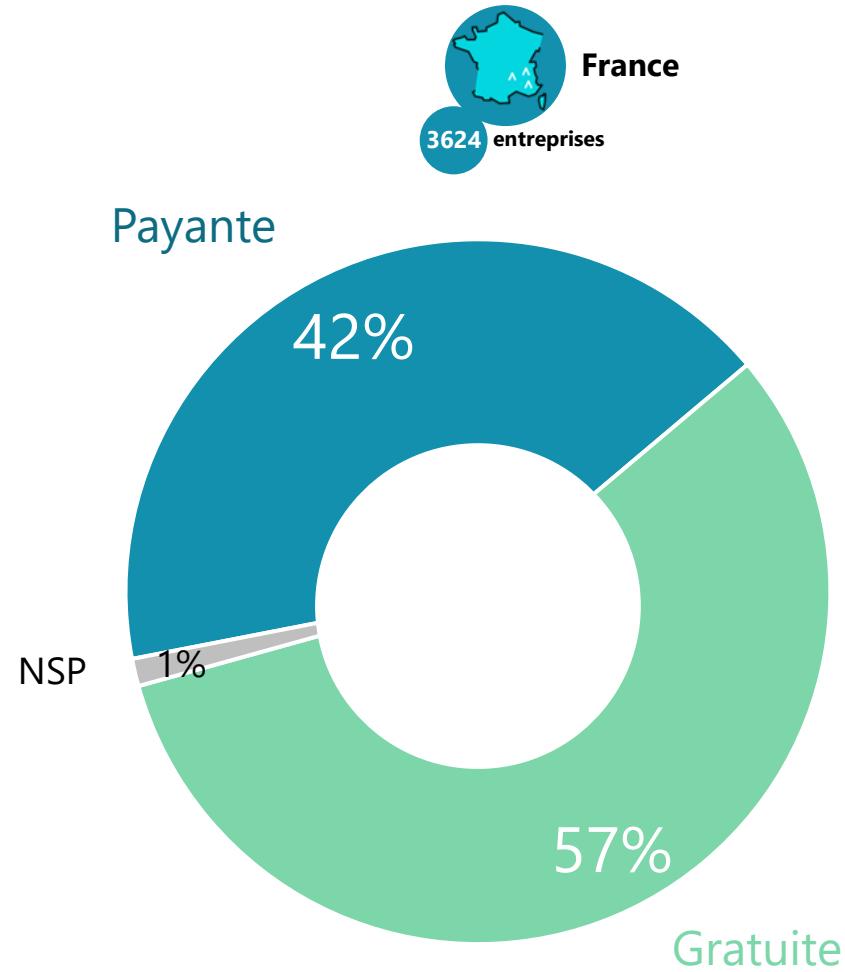
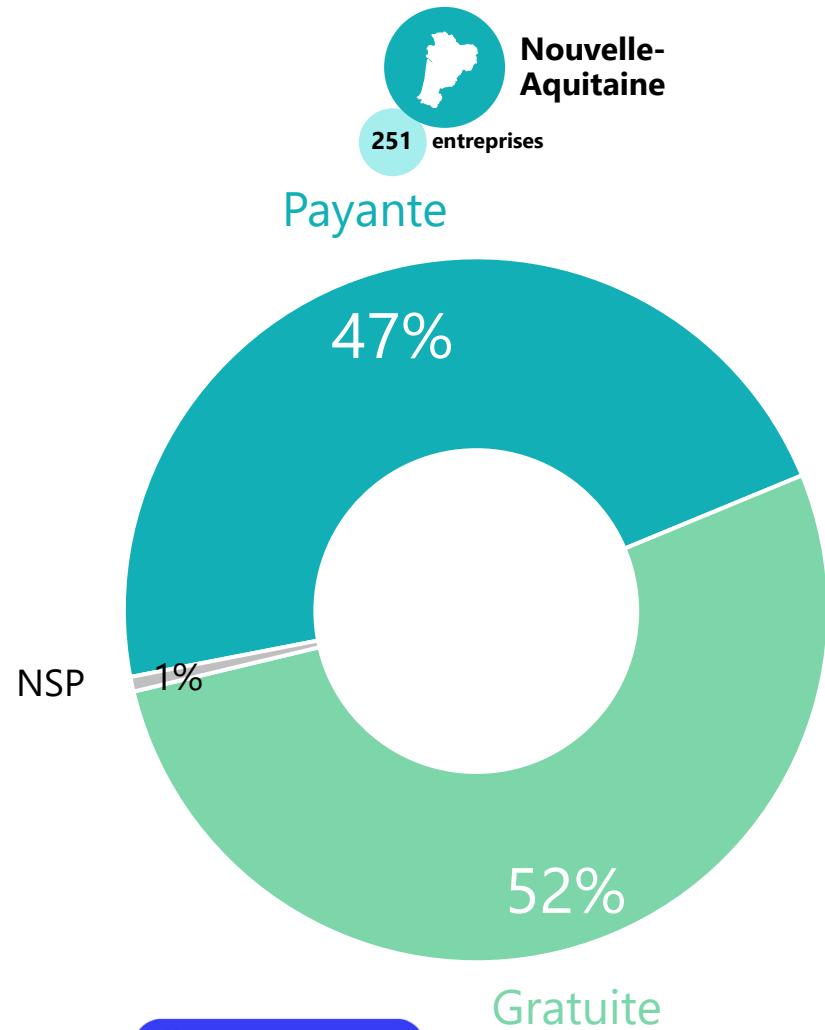
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	% 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	20%	28%	15%	14% *	18%	16%	29%
La création d'entreprise	19%	28%	22%	2% *	9%	18%	35%
L'export, le développement international	15%	16%	13%	17% *	25%	14%	2%
La transformation numérique	15%	10%	18%	15% *	7%	20%	14%
La transition écologique	14%	4%	5%	39% *	26%	10%	5%
La transmission / reprise d'entreprise	13%	9%	19%	8% *	9%	15%	12%
La recherche de financement (financement de la croissance, de l'innovation)	5%	2%	6%	6% *	6%	4%	4%
Les RH, la gestion de compétences ou le recrutement	2%	1%	2%	4% *	2%	3%	2%
Autre	1%	2%	1%	- *	1%	1%	2%

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

“ 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	47%	45%	48%	47%	53%	43%	46%
Gratuite	52%	55%	50%	53%	46%	56%	54%

	% Total	Thématische d'accompagnement			
		Axe 1 *	Axe 2	Axe 4	Axe 5 *
Payante	47%	25% *	40%	50%	76% *
Gratuite	52%	73% *	59%	50%	24% *

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution



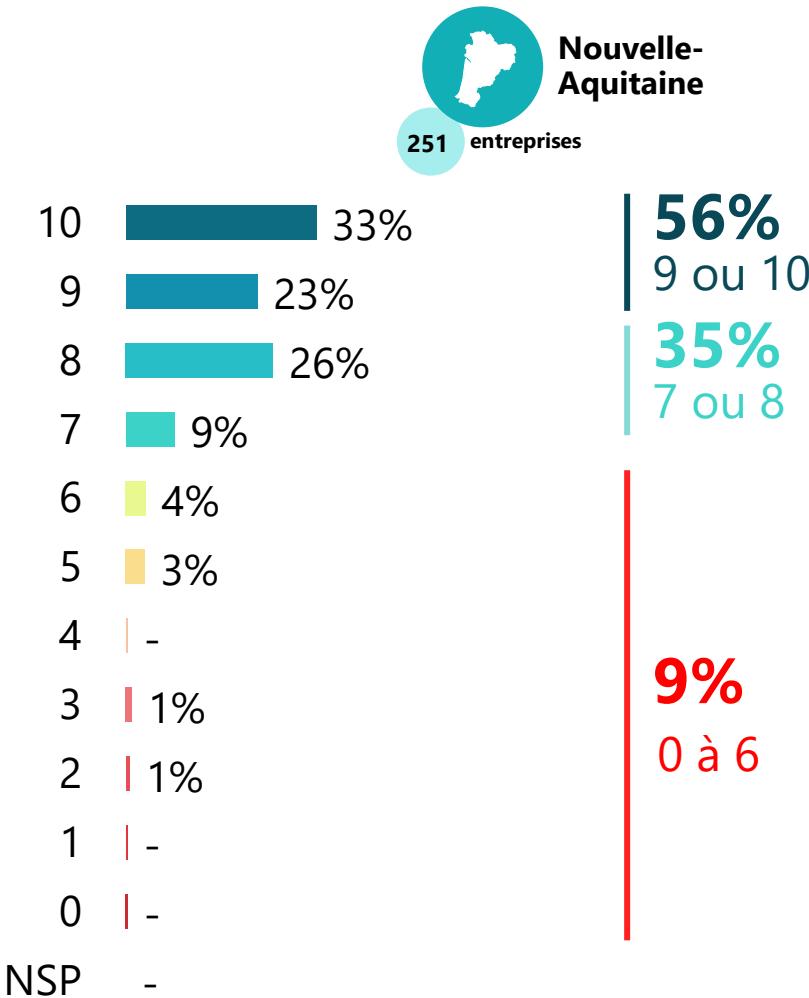
02

La satisfaction vis-à-vis de
l'accompagnement

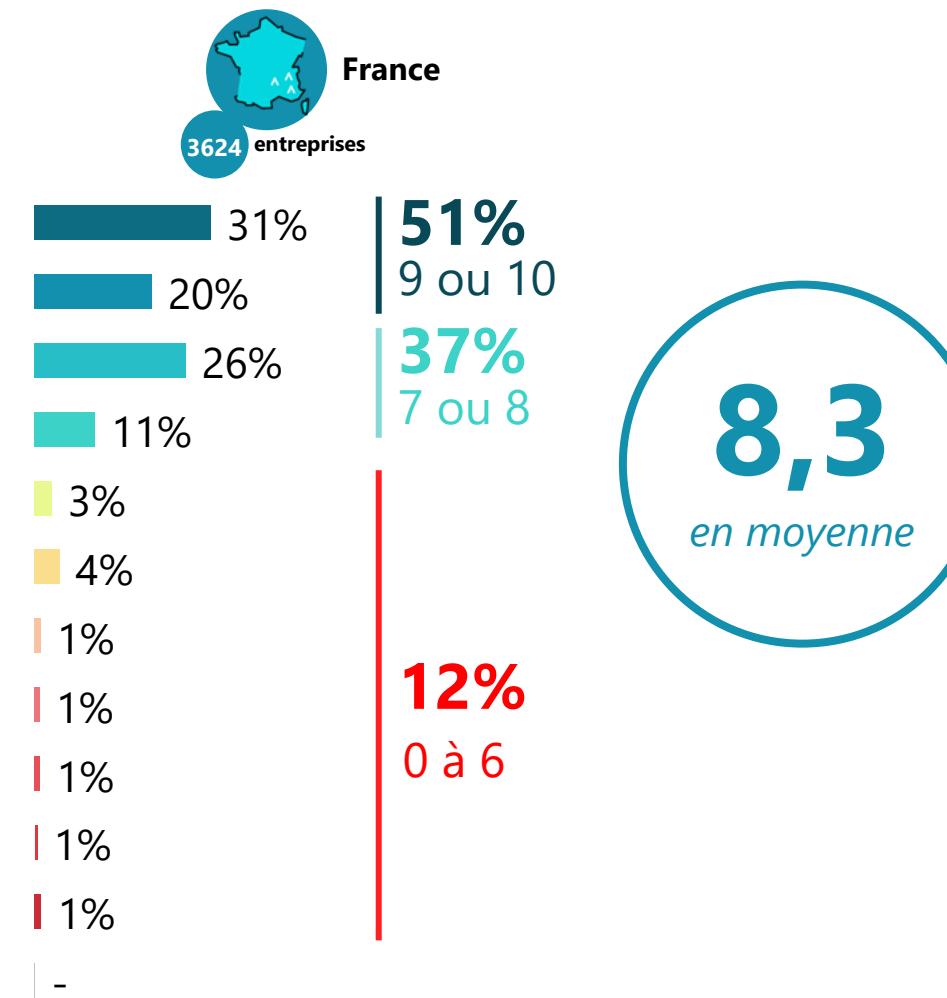
“

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 ?



8,5
en moyenne



“ 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	56%	58%	54%	56%	56%	57%	53%
Sous-total 7 à 8	35%	35%	34%	34%	34%	32%	38%
Sous-total 0 à 6	9%	7%	12%	10%	10%	11%	9%
<i>Note moyenne</i>	8,5	8,6	8,3	8,6	8,5	8,4	8,6

“

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 ?



Nouvelle-Aquitaine

251 entreprises

	% Total	Thématique d'accompagnement			
		Axe 1 *	Axe 2	Axe 4	Axe 5 *
Sous-total 9 à 10	56%	45% *	61%	57%	58% *
Sous-total 7 à 8	35%	39% *	28%	34%	39% *
Sous-total 0 à 6	9%	16% *	11%	9%	3% *
Note moyenne	8,5	8,3 *	8,5	8,5	8,6 *

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution



France

3624 entreprises

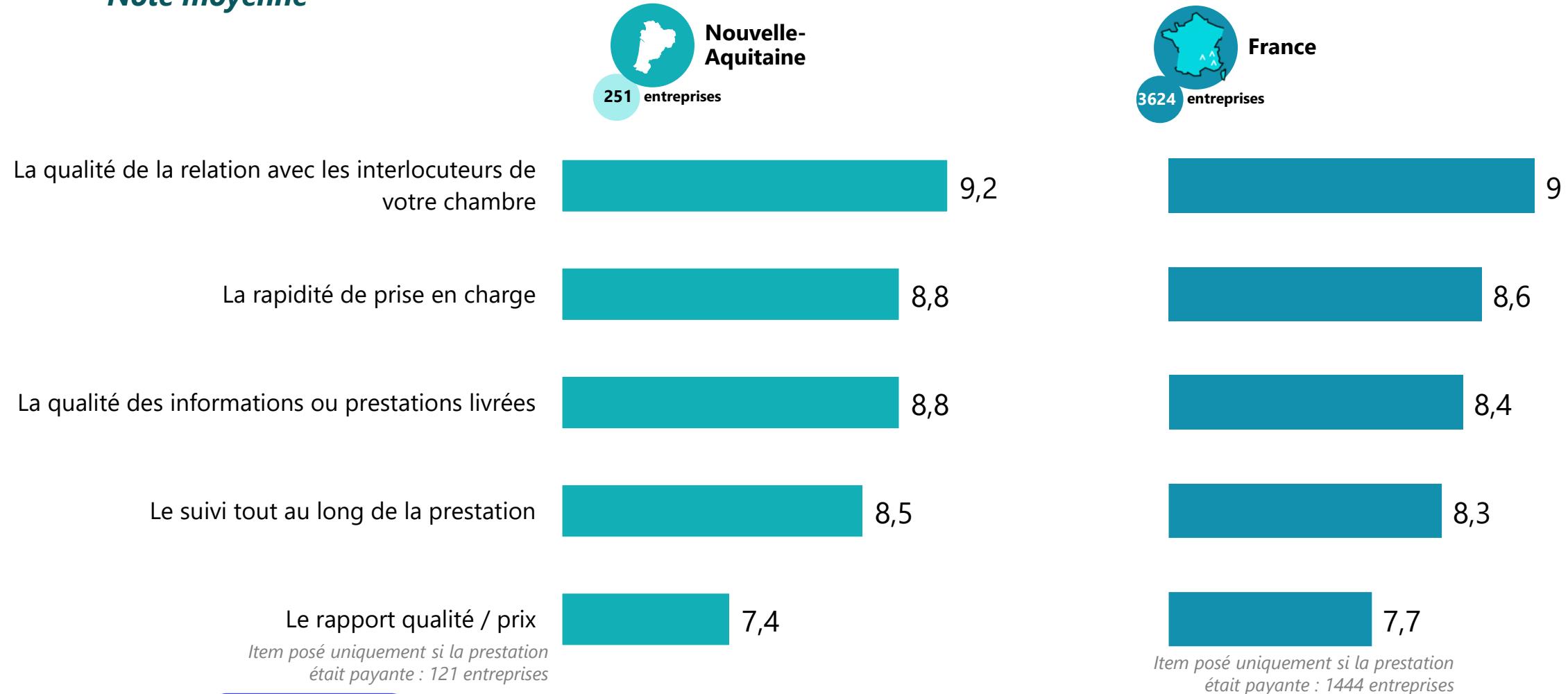
	% Total	Thématique d'accompagnement			
		Axe 1	Axe 2	Axe 4	Axe 5
Sous-total 9 à 10	51%	48%	52%	52%	49%
Sous-total 7 à 8	37%	41%	37%	32%	43%
Sous-total 0 à 6	12%	11%	11%	16%	8%
Note moyenne	8,3	8,3	8,3	8,1	8,3



“ 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	9,2	9,3	9,2	9,3	9,3	9,2	9,3
La rapidité de prise en charge	8,8	8,9	8,8	8,8	8,8	8,8	9,0
La qualité des informations ou prestations livrées	8,8	8,7	8,7	8,9	8,8	8,7	8,8
Le suivi tout au long de la prestation	8,5	8,4	8,3	8,8	8,8	8,2	8,5
Le rapport qualité / prix	7,4	7,3 *	7,4	**	7,6 *	6,7	8,3 *

Item posé uniquement si la prestation était payante : 121 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 ?



Nouvelle-Aquitaine

251 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	9,2	9,3 *	9,3	9,4	9,0 *	
La rapidité de prise en charge	8,8	8,9 *	8,8	9,1	8,6 *	
La qualité des informations ou prestations livrées	8,8	8,6 *	8,9	8,9	8,6 *	
Le suivi tout au long de la prestation	8,5	8,8 *	8,5	8,6	8,4 *	
Le rapport qualité / prix	7,4	**	7,6 *	7,6 *	**	

Item posé uniquement si la prestation était payante : 121 entreprises



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



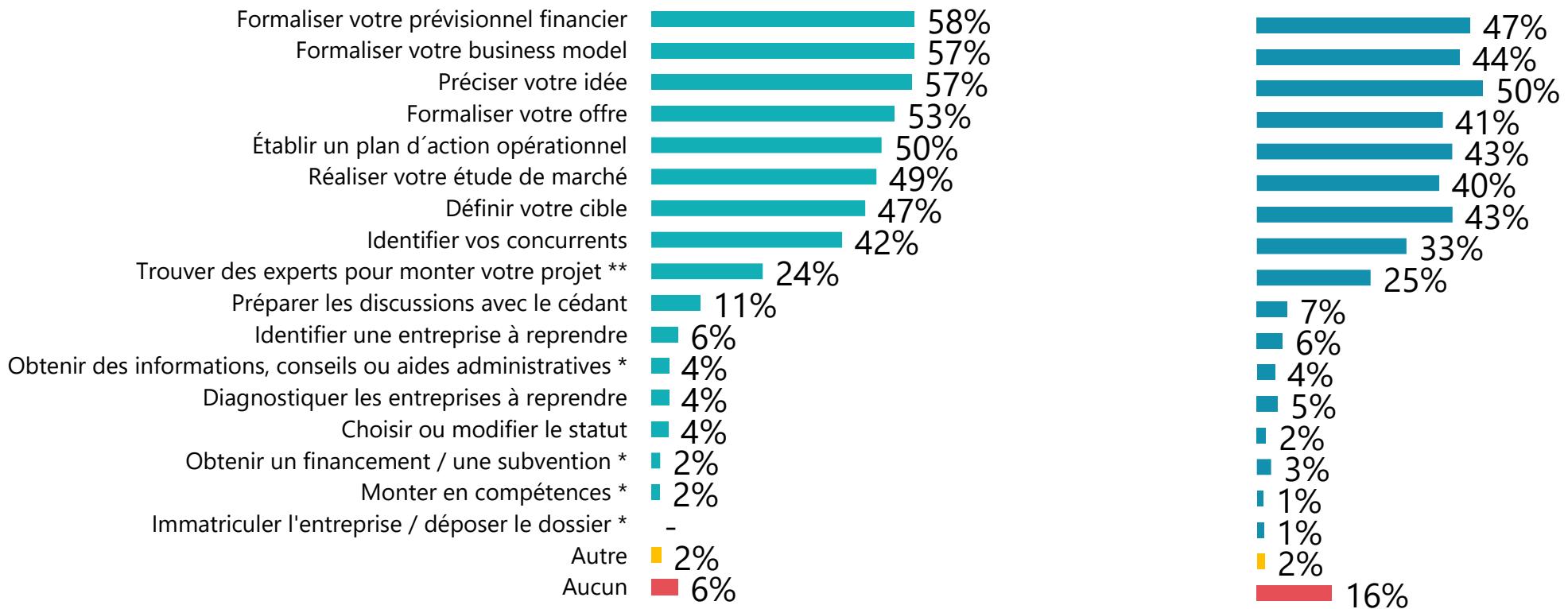
Les bénéfices de l'accompagnement

La création d'entreprise

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 création d'entreprise, soit 19% des entreprises de Nouvelle-Aquitaine interrogées

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



*Recodé à partir des verbatim recueillis dans l'item « Autre »

**Trouver des experts (avocat, expert-comptable) pour monter votre projet



Les bénéfices de l'accompagnement

La transmission/reprise d'entreprise

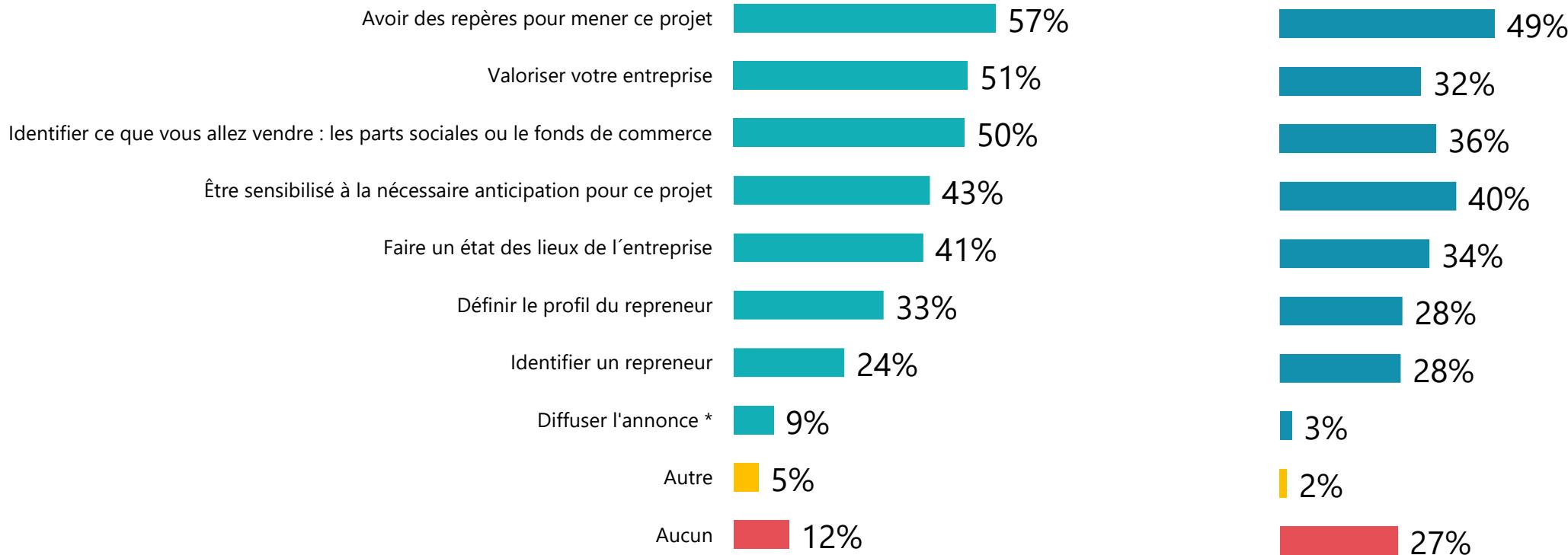


Base faible, résultat à interpréter avec précaution

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 transmission/reprise d'entreprise, soit 13% des entreprises de Nouvelle-Aquitaine interrogées

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



*Recodé à partir des verbatim recueillis dans l'item « Autre »



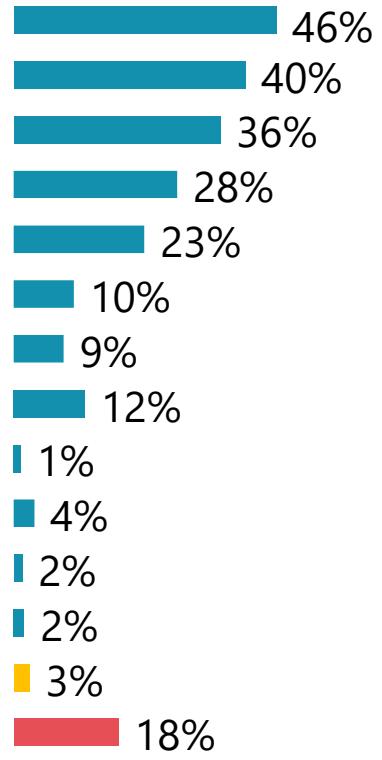
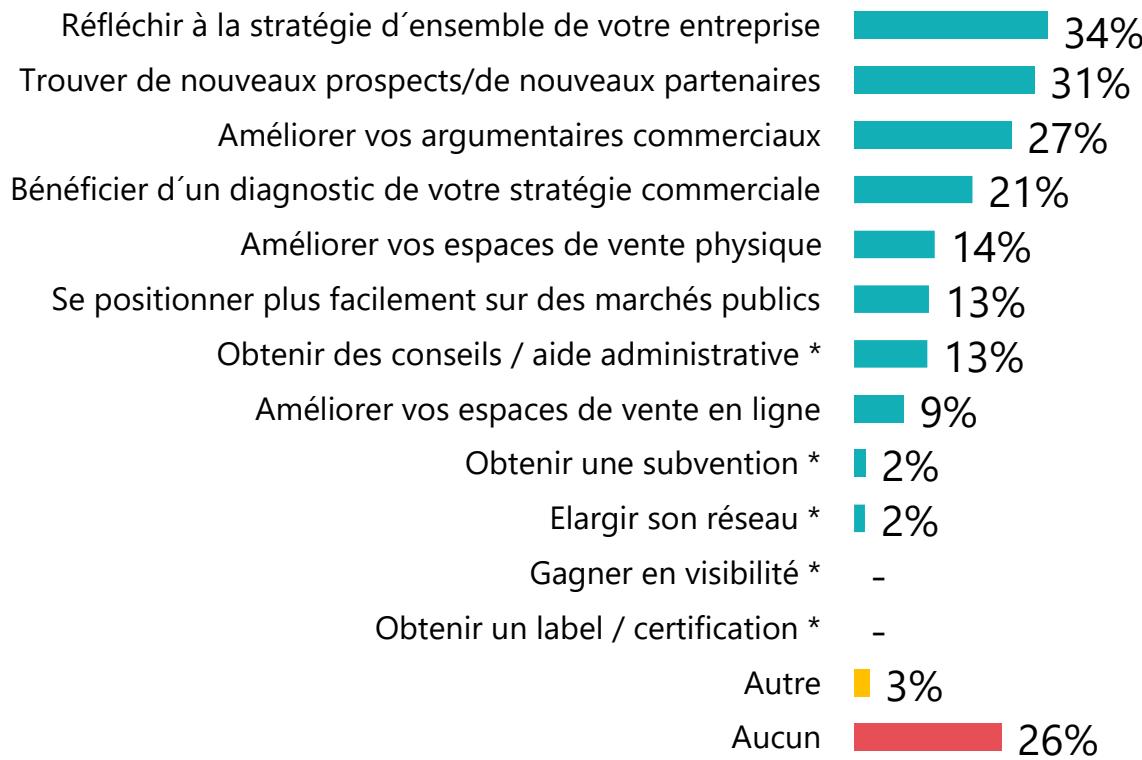
Les bénéfices de l'accompagnement

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 20% des entreprises de Nouvelle-Aquitaine interrogées

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





Les bénéfices de l'accompagnement

La transformation numérique

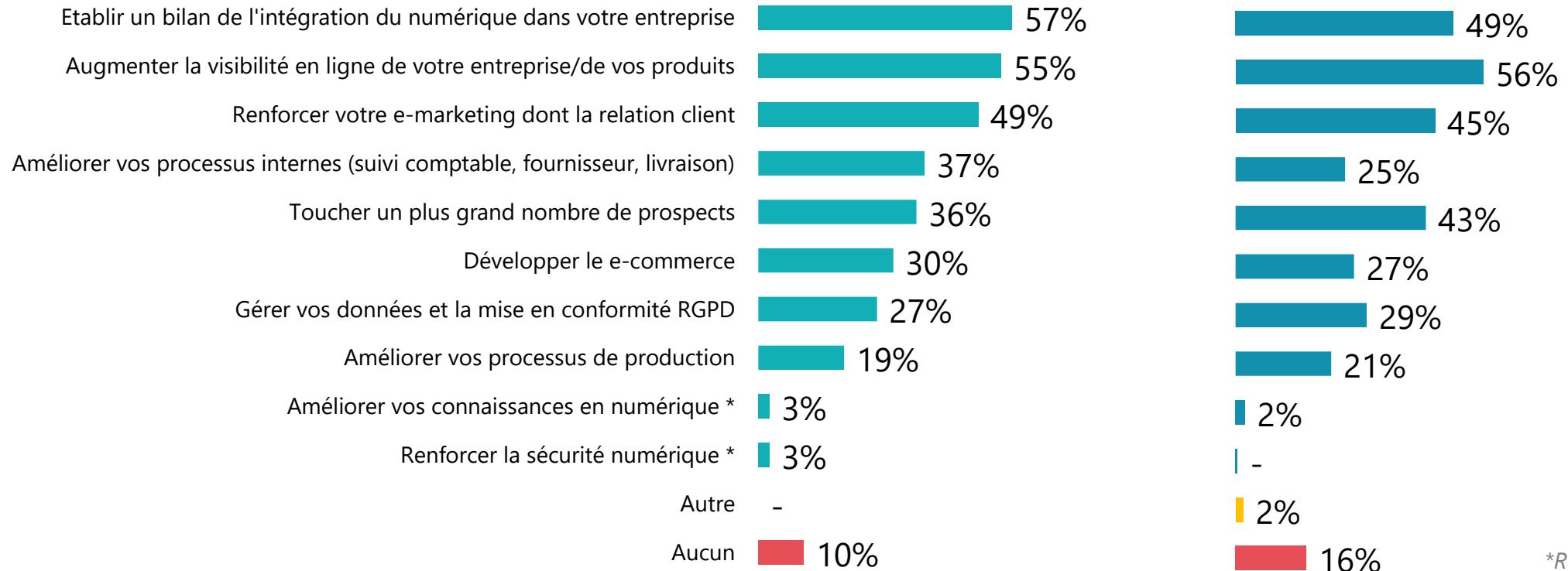


Base faible, résultat à interpréter avec précaution

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 transformation numérique, soit 15% des entreprises de Nouvelle-Aquitaine interrogées

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



*Recodé à partir des verbatim recueillis dans l'item « Autre »



Les bénéfices de l'accompagnement

L'export, le développement international

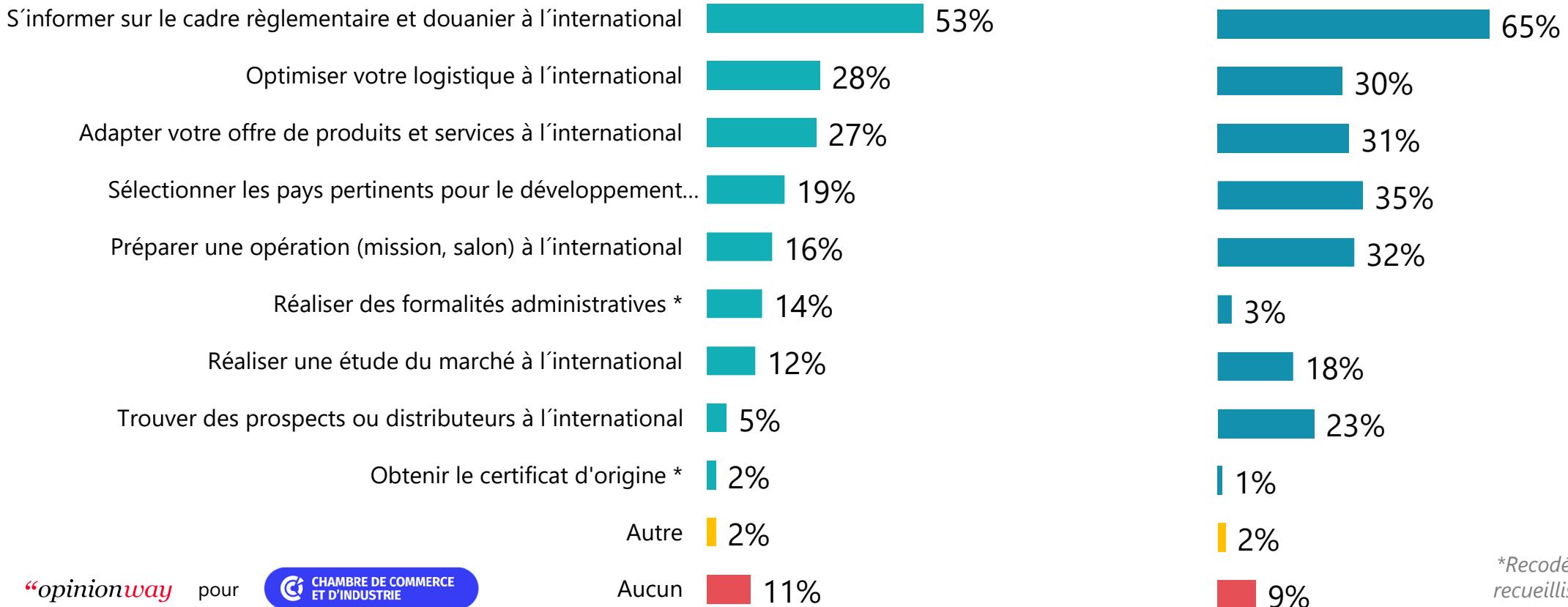


Base faible, résultat à interpréter avec précaution

Q. Quels ont été les bénéfices de cet accompagnement pour votre entreprise ?

Question posée uniquement aux entreprises qui ont bénéficié d'un accompagnement dans l'export, le développement international, soit 15% des entreprises de Nouvelle-Aquitaine interrogées

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



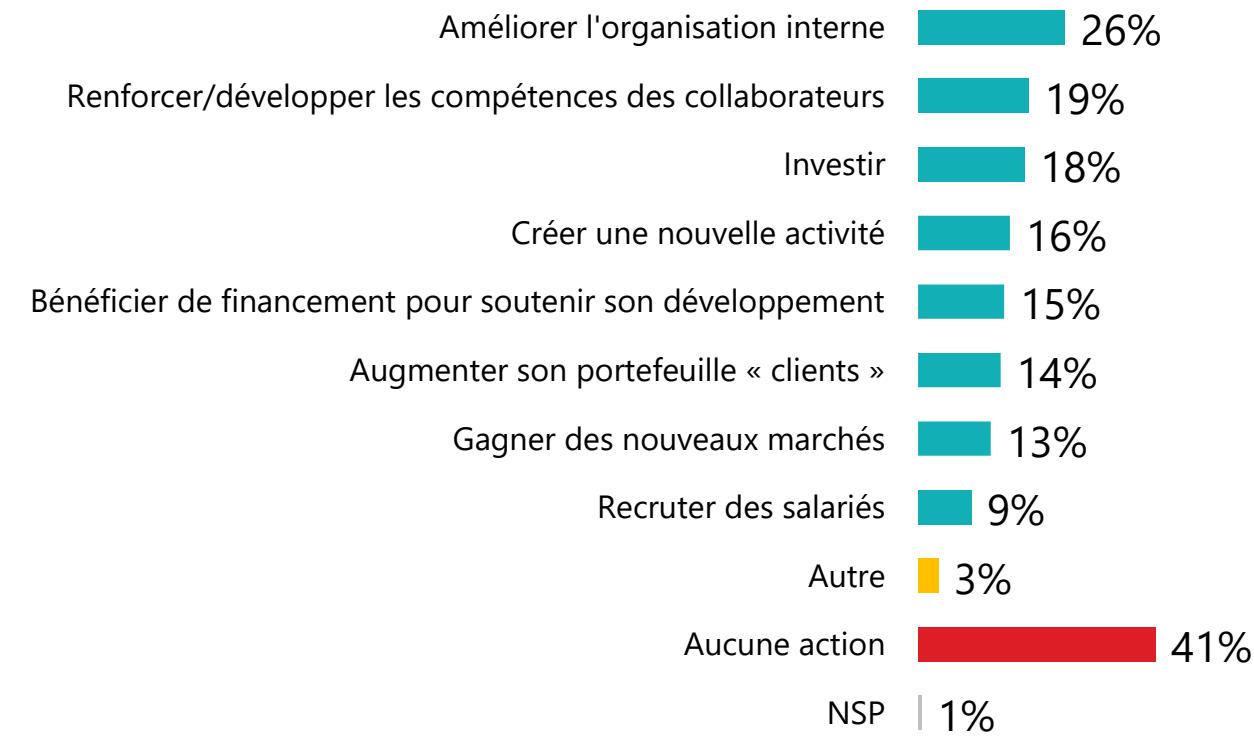
*Recodé à partir des verbatim recueillis dans l'item « Autre »

“

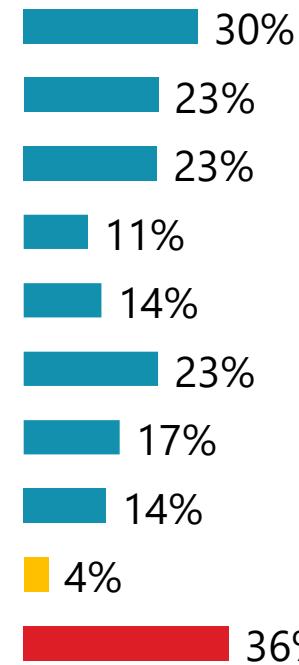
Les suites de l'accompagnement

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
58%



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	58%	61%	50%	67% *	54%	57%	67%
Améliorer l'organisation interne	26%	24%	19%	38% *	26%	20%	35%
Renforcer/développer les compétences des collaborateurs	19%	17%	15%	27% *	18%	16%	28%
Investir	18%	21%	16%	19% *	15%	18%	25%
Créer une nouvelle activité	16%	18%	19%	8% *	12%	14%	24%
Bénéficier de financement pour soutenir son développement	15%	17%	18%	8% *	11%	18%	14%
Augmenter son portefeuille « clients »	14%	11%	15%	19% *	14%	13%	17%
Gagner des nouveaux marchés	13%	16%	8%	14% *	12%	11%	17%
Recruter des salariés	9%	7%	9%	13% *	5%	12%	9%
Autre	3%	3%	5%	2% *	2%	3%	6%
Aucune action	41%	39%	50%	31% *	46%	42%	33%

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution



“ 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	Thématique d'accompagnement			
		Axe 1	Axe 2	Axe 4	Axe 5 *
Au moins une action	58%	**	67%	60%	28% *
Améliorer l'organisation interne	26%	**	32%	21%	14% *
Renforcer/développer les compétences des collaborateurs	19%	**	24%	9%	10% *
Investir	18%	**	21%	20%	2% *
Créer une nouvelle activité	16%	**	7%	40%	3% *
Bénéficier de financement pour soutenir son développement	15%	**	15%	21%	5% *
Augmenter son portefeuille « clients »	14%	**	16%	17%	5% *
Gagner des nouveaux marchés	13%	**	17%	12%	8% *
Recruter des salariés	9%	**	14%	7%	4% *
Autre	3%	**	4%	5%	- *
Aucune action	41%	**	33%	40%	68% *

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante



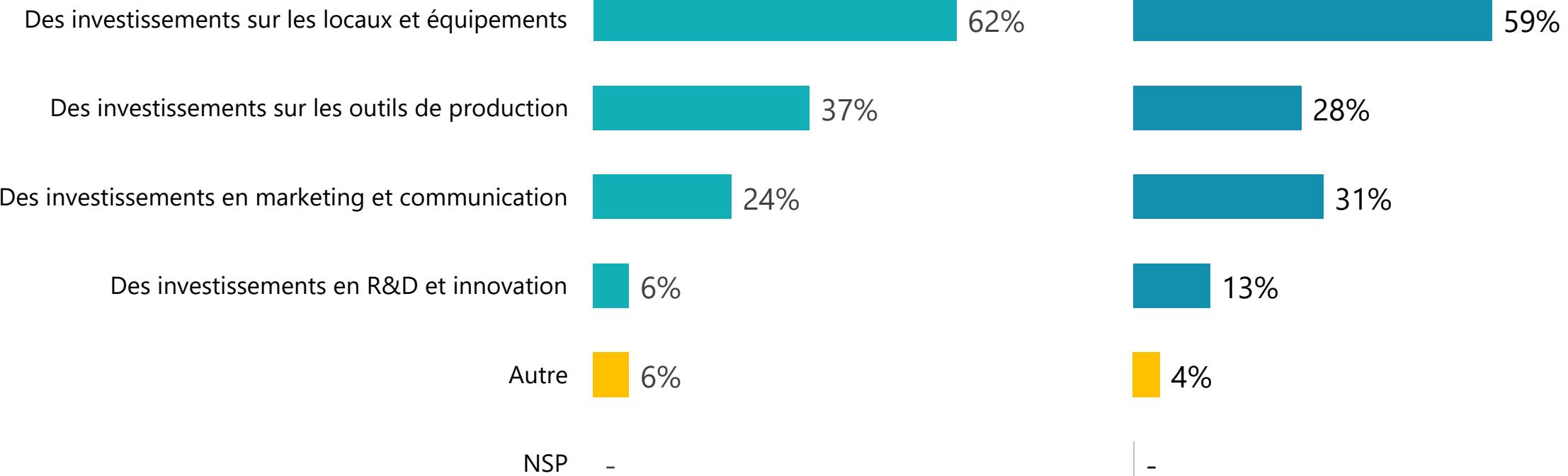
“ Les investissements réalisés



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 18% des entreprises de Nouvelle-Aquitaine interrogées
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



“

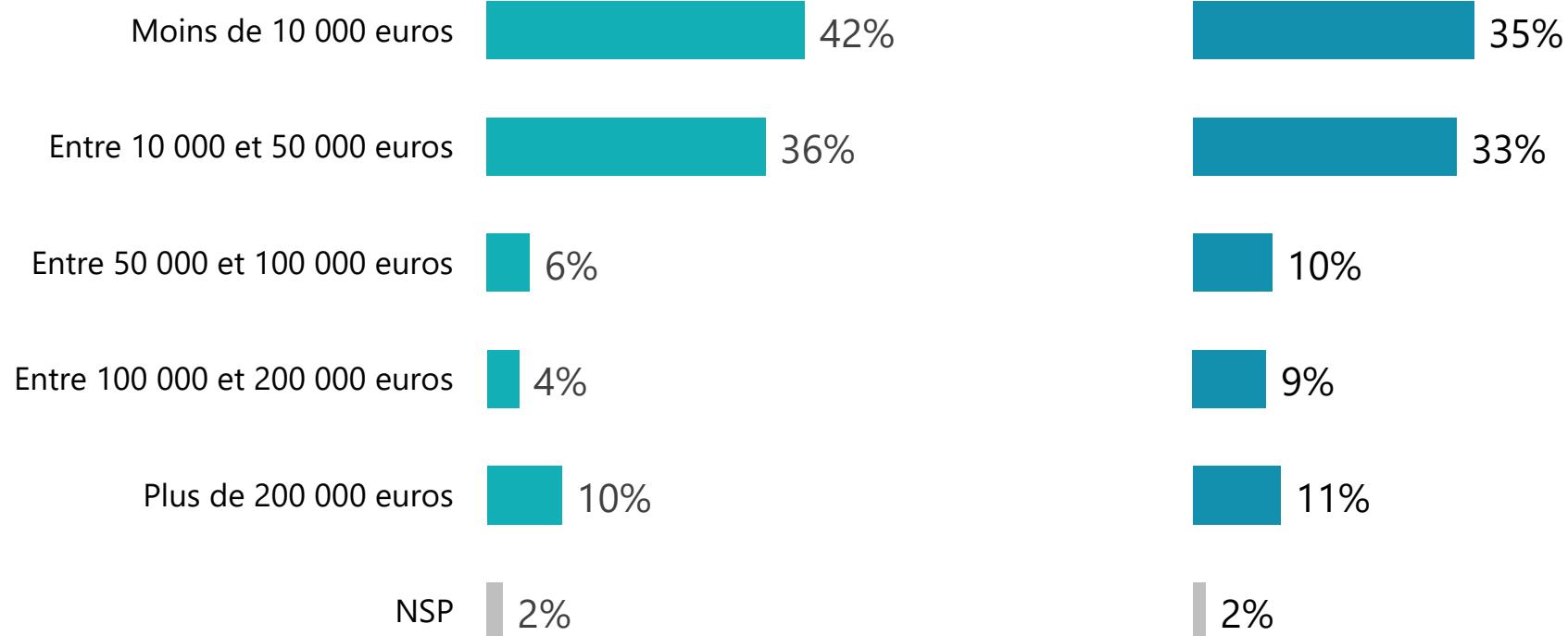
Le montant des investissements



Base faible, résultat à interpréter avec précaution

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

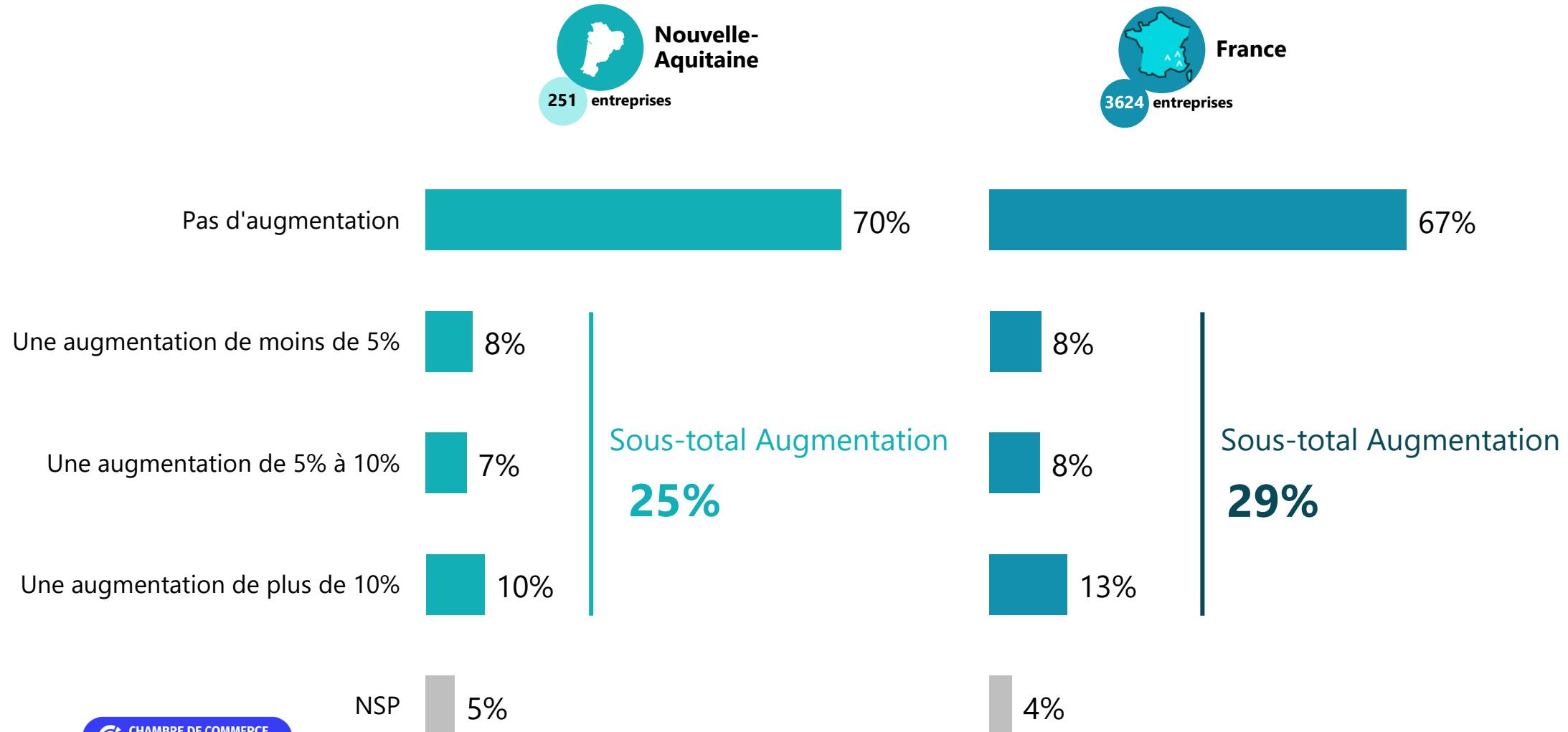
Question posée uniquement aux entreprises qui déclarent avoir réalisé des investissements, soit 18% des entreprises de Nouvelle-Aquitaine interrogées





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	25%	31%	25%	16% *	21%	27%	27%
<i>Une augmentation de moins de 5%</i>	8%	12%	8%	2% *	4%	11%	8%
<i>Une augmentation de 5% à 10%</i>	7%	8%	5%	8% *	7%	8%	6%
<i>Une augmentation de plus de 10%</i>	10%	11%	12%	6% *	10%	8%	13%
Pas d'augmentation	70%	64%	71%	78% *	74%	68%	70%

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution



L'évolution du chiffre d'affaires

Q. Suite à cet accompagnement, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaires ?

	% Total	Thématique d'accompagnement			
		Axe 1	Axe 2	Axe 4	Axe 5 *
Sous-total Augmentation	25%	**	26%	36%	12% *
<i>Une augmentation de moins de 5%</i>	8%	**	7%	13%	7% *
<i>Une augmentation de 5% à 10%</i>	7%	**	11%	6%	3% *
<i>Une augmentation de plus de 10%</i>	10%	**	8%	17%	2% *
Pas d'augmentation	70%	**	72%	59%	79% *

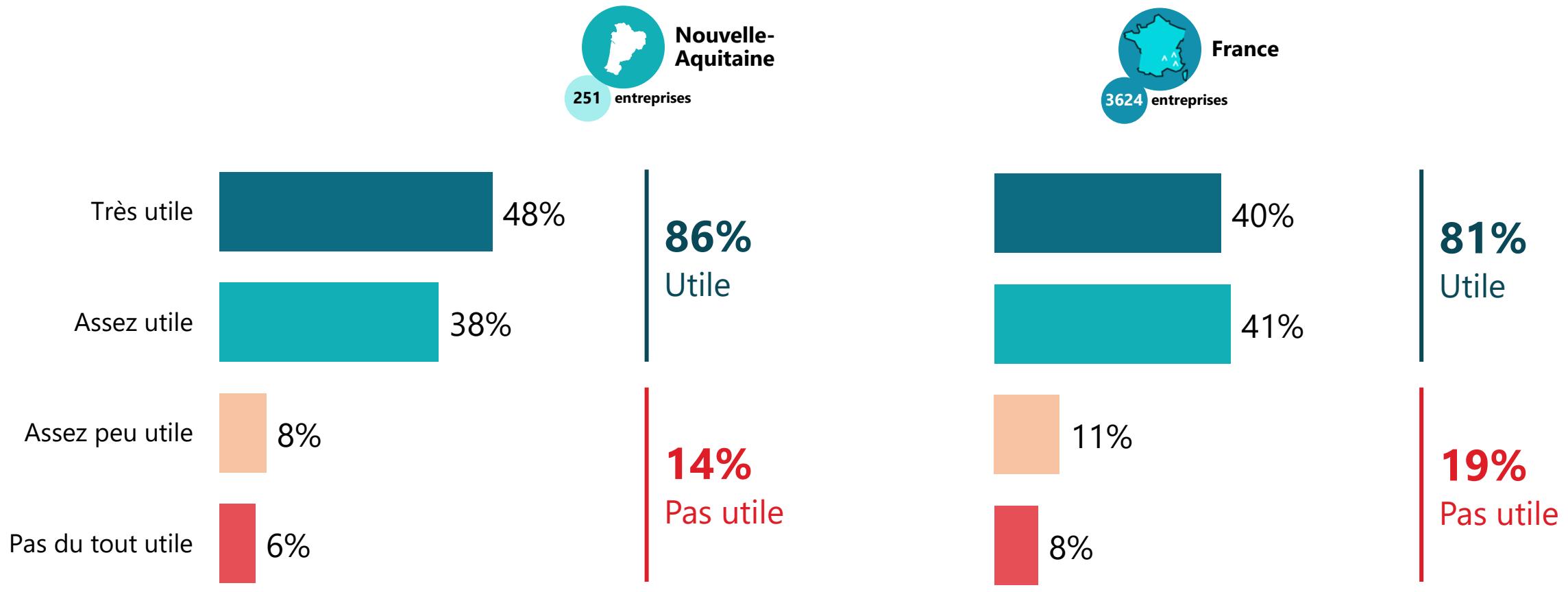
* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** 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	86%	87%	84%	87% *	90%	77%	95%
Très utile	48%	45%	47%	52% *	51%	47%	43%
Assez utile	38%	42%	37%	35% *	39%	30%	52%
Sous-total Pas utile	14%	13%	16%	13% *	10%	23%	5%
Assez peu utile	8%	9%	7%	9% *	6%	13%	2%
Pas du tout utile	6%	4%	9%	4% *	4%	10%	3%

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

“ L'utilité de l'accompagnement

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

	% Total	Thématique d'accompagnement			
		Axe 1	Axe 2	Axe 4	Axe 5 *
Sous-total Utile	86%	**	86%	90%	82% *
<i>Très utile</i>	48%	**	47%	54%	40% *
<i>Assez utile</i>	38%	**	39%	36%	42% *
Sous-total Pas utile	14%	**	14%	10%	18% *
<i>Assez peu utile</i>	8%	**	9%	5%	11% *
<i>Pas du tout utile</i>	6%	**	5%	5%	7% *

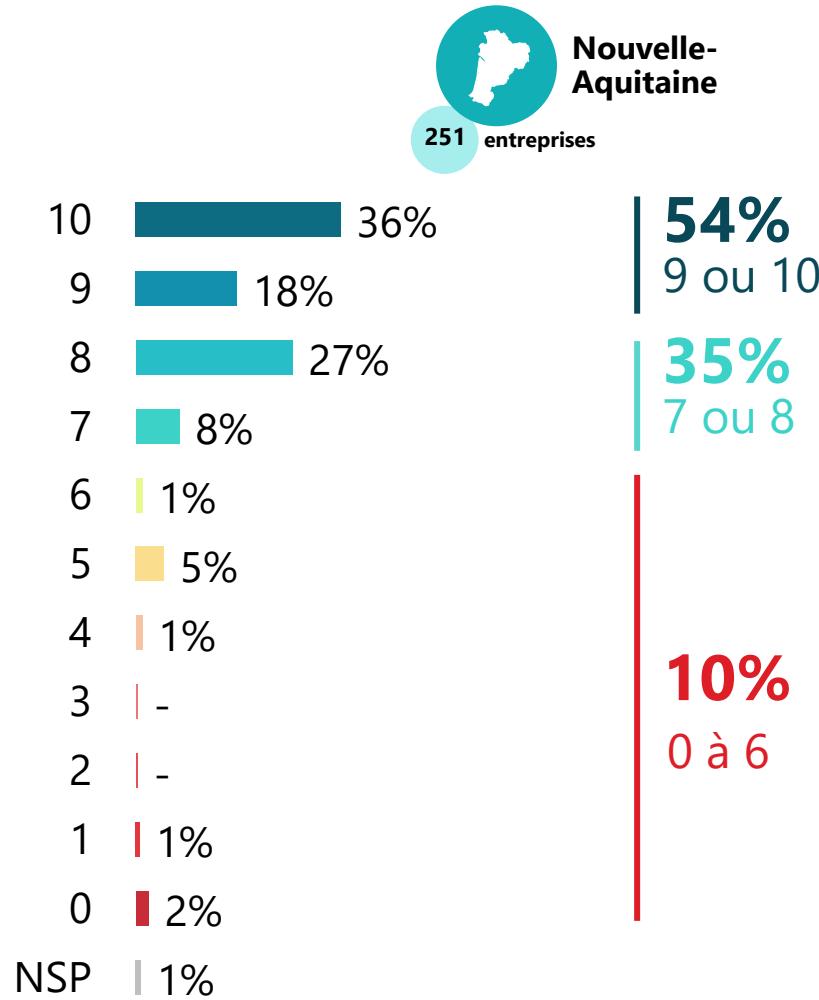
* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante

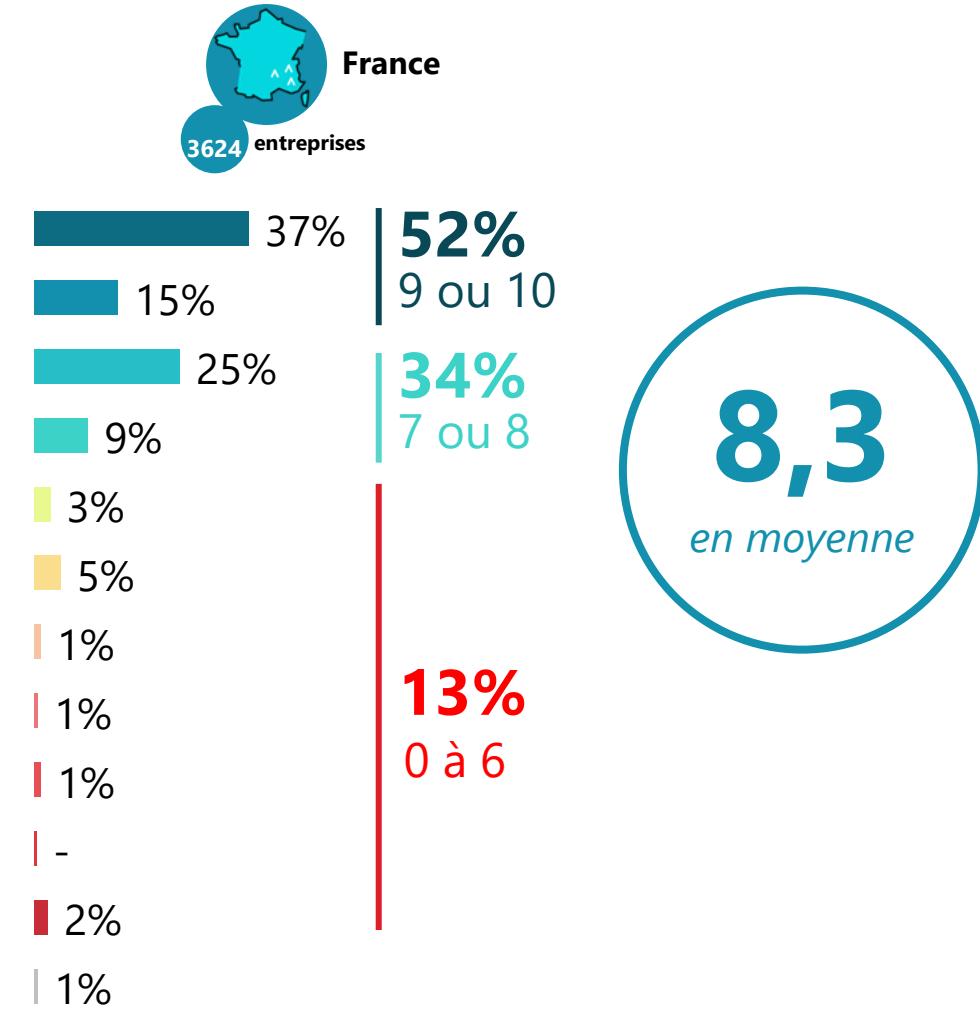


“ La recommandation de l’accompagnement CCI

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



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	54%	56%	52%	52% *	55%	55%	48%
Sous-total 7 à 8	35%	34%	35%	36% *	38%	28%	43%
Sous-total 0 à 6	10%	10%	12%	10% *	5%	16%	9%
<i>Note moyenne</i>	8,3	8,4	8,2	8,5 *	8,6	8,1	8,4

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

	% Total	Thématique d'accompagnement				
		Axe 1	Axe 2	Axe 4	Axe 5 *	
Sous-total 9 à 10	54%	**	51%	63%	51% *	
Sous-total 7 à 8	35%	**	35%	30%	41% *	
Sous-total 0 à 6	10%	**	13%	7%	8% *	
<i>Note moyenne</i>	8,3	**	8,3	8,6	8,2 *	

* Base faible, résultat à interpréter avec précaution

** Base de répondants insuffisante



04

En synthèse

“

Synthèse

- Sur l'année 2023, **l'accompagnement des entreprises bénéficiaires de la région Nouvelle-Aquitaine a été particulièrement divers**, portant d'abord sur le développement commercial (20% contre 23% au national) et la création d'entreprise (19% contre 16% au niveau national). Au total, 14% des accompagnements ont concerné l'axe 1 (15% au national), 41% l'axe 2 (51% au national), 31% l'axe 4 (24% au national) et 15% l'axe 5 (11% au national).
- Pour la thématique sur laquelle les entreprises ont été accompagnées par la CCI, **26% ont également été conseillées par un autre acteur**, une part légèrement supérieure à celle observée au niveau national (24%).
- **L'accompagnement fourni par les CCI a largement satisfait les chefs d'entreprise en région Nouvelle-Aquitaine**, avec une note de satisfaction globale de 8,5 sur 10, légèrement supérieure à la moyenne nationale (8,3/10).
- La **qualité de la relation avec les interlocuteurs de la CCI reçoit une note de 9,2/10 en moyenne**, la rapidité de prise en charge 8,6/10 et la qualité des informations ou des prestations livrées 8,6/10 en moyenne. Ces résultats dans la région sont globalement en ligne avec la moyenne nationale, qui s'établit respectivement à 9 sur 10, 8,6 et 8,4 en moyenne pour chacune de ces dimensions.
- **58% 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 (26% contre 30% au national), le renforcement ou développement des compétences des collaborateurs (19% contre 23% au national) ou encore un investissement (18% contre 23% au national).
- **25% 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 86% des entreprises bénéficiaires de la région Nouvelle-Aquitaine, l'accompagnement des CCI s'est révélé utile** (dont 48% très utile). Ce résultat place la région nettement au-dessus de la moyenne nationale (81% utile, 40% très utile). La note de recommandation de la CCI à une autre entreprise s'établit en moyenne à 8,3/10, identique au niveau national.



RESTONS CONNECTÉS !

www.opinion-way.com



Envie d'aller plus loin ?

Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boite mail en vous abonnant à notre

[newsletter !](#)

“opinionway

15 place de la République
75003 Paris

PARIS
CASABLANCA
ALGER
VARSOVIE
ABIDJAN