



“*opinion*way

pour



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

LA
TRIBUNE

LCI

La grande consultation des entrepreneurs

Vague 86 – Novembre 2023

Entreprises de 1 salarié ou plus



ESOMAR²³
Corporate

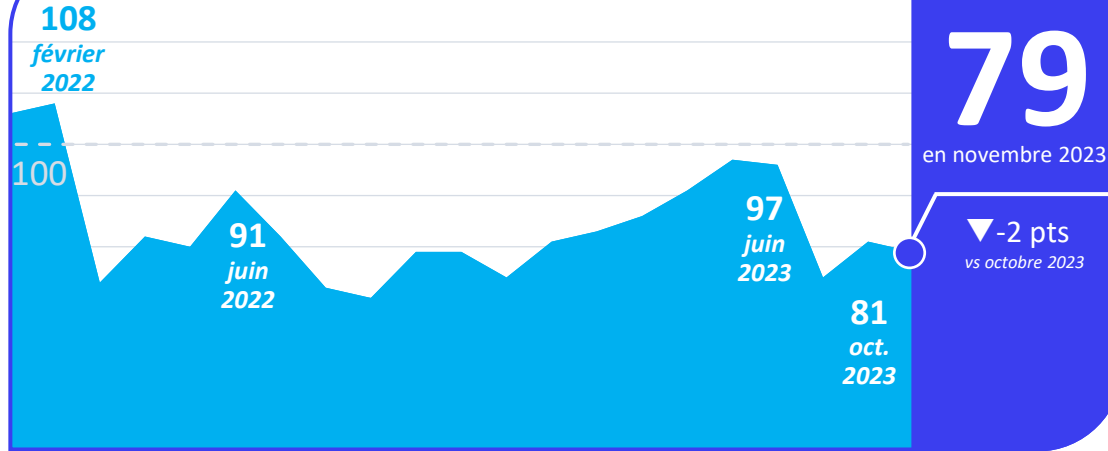


Le tableau de bord de novembre 2023

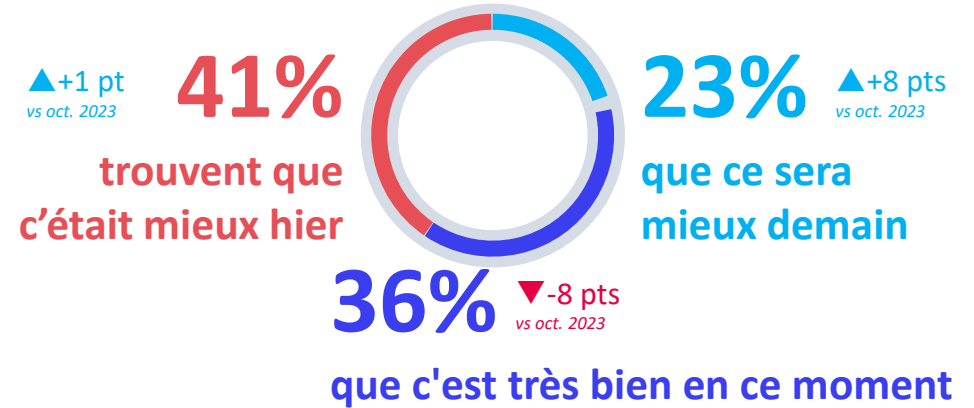
ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

1/2

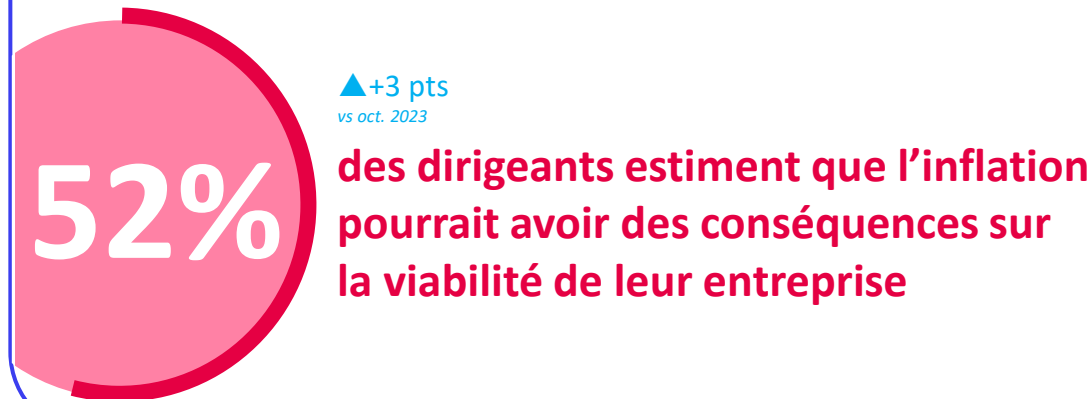
L'indicateur de l'optimisme



L'appréciation de la situation actuelle



Les conséquences de l'inflation



Le rapport à l'innovation





Le tableau de bord de novembre 2023

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

2/2

La politique commerciale des entreprises

86% jugent que leur politique commerciale n'est pas optimale

67%

... elle est satisfaisante mais perfectible

19%

... elle est peu satisfaisante voire inexistante

52%

des entreprises ont mis en place au moins un dispositif de stratégie commerciale (CRM, bonus, formations ...)

TOP3 des dispositifs utilisés

31%

indicateurs / bilans mensuels pour mesurer la performance commerciale

24%

enquêtes de satisfaction à destination des clients

22%

logiciels de gestion de la relation client (CRM)

L'objectif du Zéro Artificialisation Nette

Seuls

31%

connaissent l'objectif du Zéro Artificialisation Nette (ZAN)

...dont

11%

qui se sentent suffisamment informés sur sa mise en œuvre

Après information

87%

des dirigeants se disent favorables à l'objectif de ZAN pour 2050



Vague 86 – Novembre 2023

Méthodologie
& principaux enseignements

“*opinionway*” pour



Entreprises de 1 salarié ou plus



ESOMAR²³
Corporate



Étude réalisée auprès d'un échantillon de **1016 dirigeants d'entreprises comptant au moins un salarié.**

L'échantillon a été interrogé **par téléphone.**

La **représentativité** de l'échantillon a été assurée par un redressement selon le secteur d'activité et la taille, après stratification par région d'implantation.

Les interviews ont eu lieu **du 15 au 22 novembre 2023.**

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252.**



La structure de l'échantillon interrogé

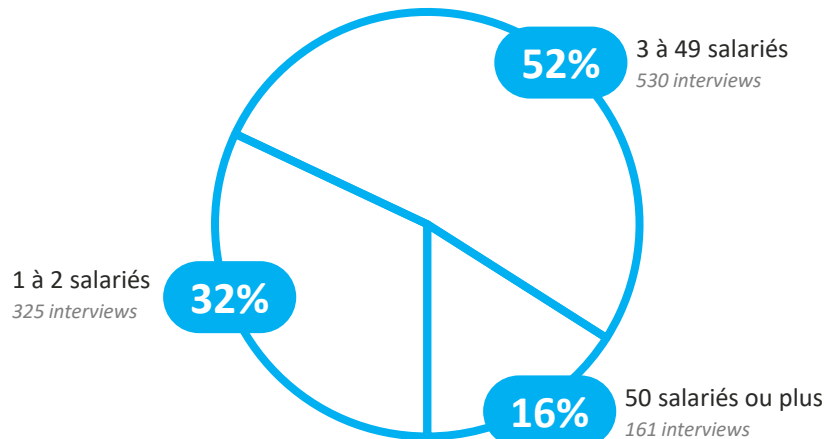
ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Un échantillon raisonné pour une analyse plus détaillée

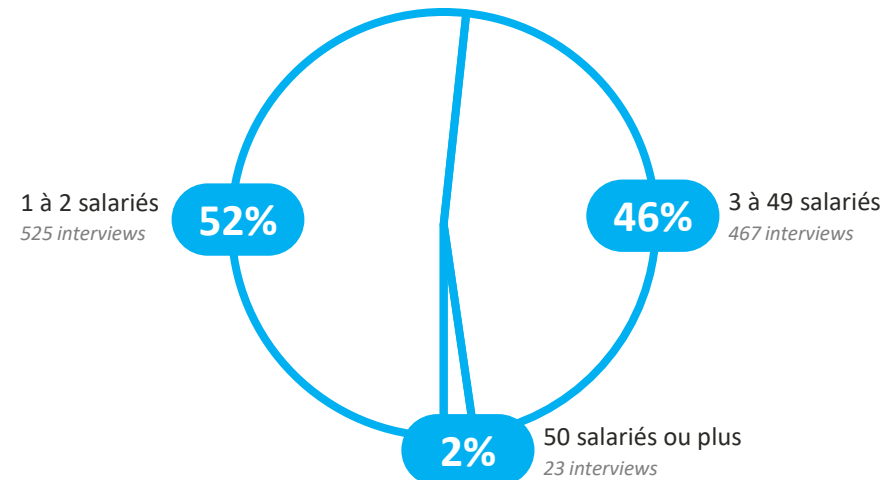
Pour répondre aux objectifs de l'étude, les dirigeants des grandes entreprises ont été surreprésentés dans l'échantillon afin de disposer d'un nombre d'interviews suffisant pour analyser les résultats par taille d'entreprise.

Le poids de chaque taille d'entreprise a ensuite été corrigé dans l'échantillon global, afin que chaque taille d'entreprise retrouve son poids réel. Les résultats sont donc bien représentatifs de la population étudiée.

Echantillon interrogé



Poids réel de chaque type d'entreprise dans la population des entreprises





Les points clefs pour novembre 2023

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

- ▶ **L'indicateur de l'optimisme stagne autour des 80 points** pour les chefs d'entreprises comptant au moins un salarié : 79 ce mois-ci, en légère baisse de 2 points par rapport au mois dernier (81).
- ▶ Si l'état d'esprit **le plus courant parmi les dirigeants est que « c'était mieux hier »** (41%, +1 point depuis octobre), un nombre croissant d'entre eux espère que **« ce sera mieux demain »** (23%, +8 points).
- ▶ La majorité des dirigeants continue, malgré le ralentissement de l'inflation observé depuis la rentrée, de **s'inquiéter de ses conséquences sur la viabilité de leur entreprise** (52%, +3 points).
- ▶ 86% des chefs d'entreprise jugent que leur **politique commerciale actuelle n'est pas optimale**. Parmi eux, 67% l'estiment tout de même *satisfaisante mais perfectible*, mais 19% la trouvent *peu satisfaisante voire inexistante*.
- ▶ Une courte majorité des dirigeants indique avoir mis en place **au moins un dispositif de stratégie commerciale (52%)**, en premier lieu des indicateurs pour mesurer la performance (31%).
- ▶ Ceux qui n'ont mis aucun dispositif en place s'expliquent par **une structure trop petite, ne justifiant pas de déployer ces types de dispositifs (45%)**, et plus d'un tiers considère que cela ne correspond pas à leur culture d'entreprise (37%, première raison citée par les entreprises d'au moins 3 salariés ; 43%).
- ▶ 31% des dirigeants savent ce qu'est l'objectif ZAN, dont 11% seulement qui estiment disposer de suffisamment d'information concernant sa mise en œuvre. Dès lors qu'ils sont informés, **87% s'y déclarent favorables**.



Vague 86 – Novembre 2023

Les résultats

“*opinionway*” pour



Entreprises de 1 salarié ou plus



ESOMAR²³
Corporate



Vague 86 – Novembre 2023

Les résultats
Les questions d'actualité

“*opinionway* pour



Entreprises de 1 salarié ou plus



ESOMAR²³
Corporate

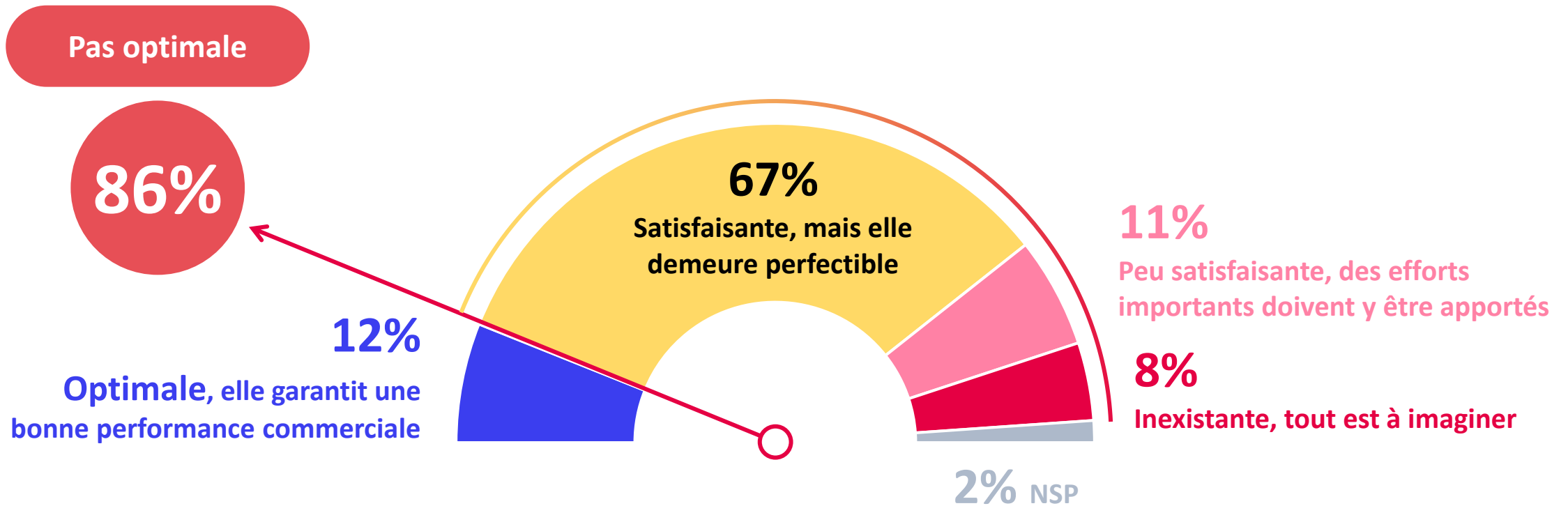


L'efficacité de la politique commerciale des entreprises

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. En tant que dirigeant, diriez-vous que la politique commerciale de votre entreprise est à ce jour ... ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)



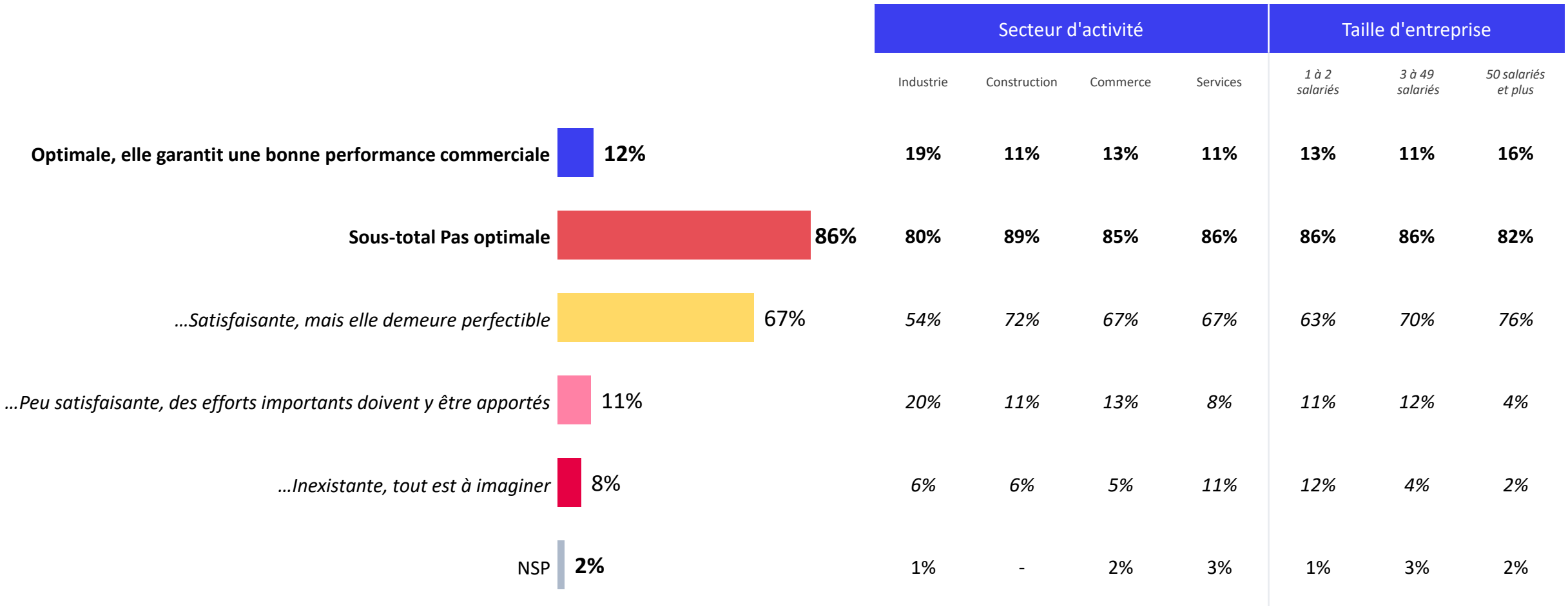


L'efficacité de la politique commerciale des entreprises

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. En tant que dirigeant, diriez-vous que la politique commerciale de votre entreprise est à ce jour ... ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)





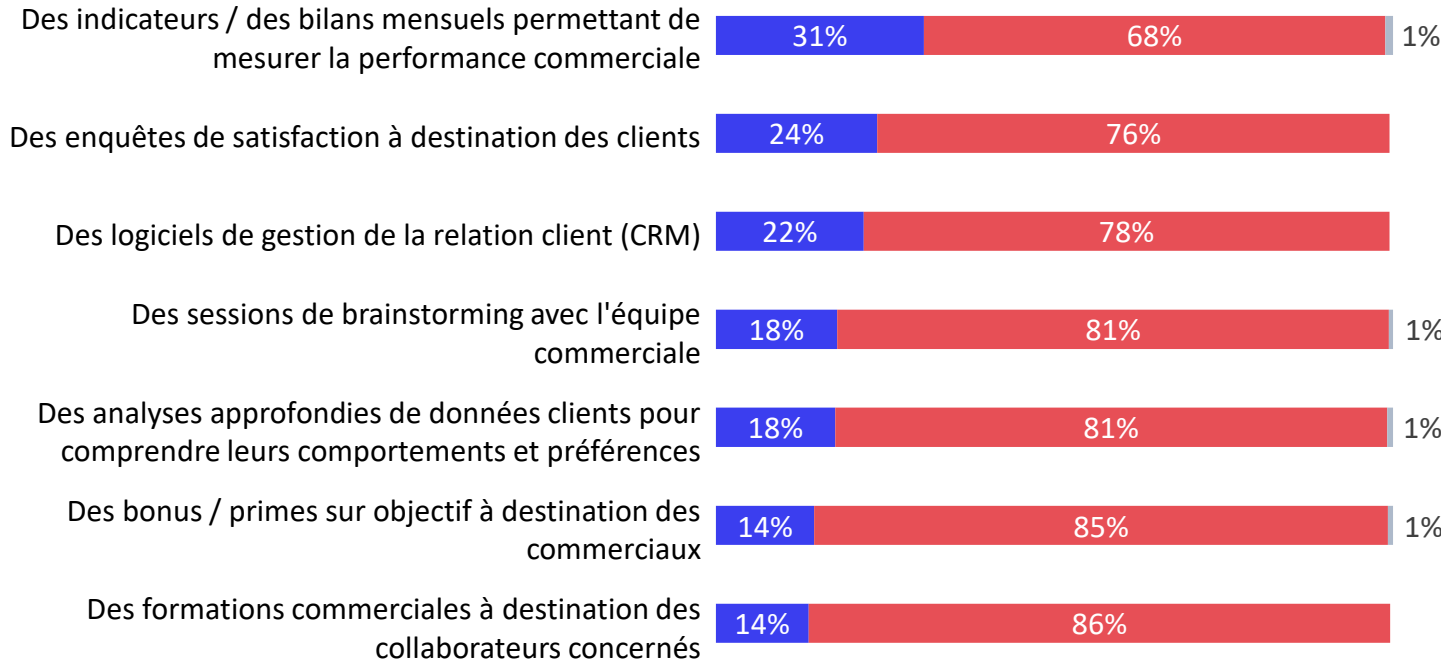
Les dispositifs commerciaux déployés par les entreprises

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Au sein de votre entreprise, avez-vous mis en place ou non chacun des dispositifs suivants ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)

Ont déployé au moins un outil **52%**



Oui

	Secteur d'activité				Taille d'entreprise		
	Industrie	Construction	Commerce	Services	1 à 2 salariés	3 à 49 salariés	50 salariés et plus
Ont déployé au moins un outil	49%	40%	52%	56%	41%	62%	92%
Des indicateurs / des bilans mensuels permettant de mesurer la performance commerciale	30%	19%	35%	32%	21%	39%	75%
Des enquêtes de satisfaction à destination des clients	15%	19%	22%	29%	17%	30%	49%
Des logiciels de gestion de la relation client (CRM)	19%	13%	21%	27%	15%	28%	52%
Des sessions de brainstorming avec l'équipe commerciale	16%	6%	19%	22%	9%	25%	57%
Des analyses approfondies de données clients pour comprendre leurs comportements et préférences	17%	8%	18%	21%	14%	21%	53%
Des bonus / primes sur objectif à destination des commerciaux	11%	9%	15%	17%	8%	19%	57%
Des formations commerciales à destination des collaborateurs concernés	15%	6%	15%	16%	6%	20%	59%

● Oui ● Non ● NSP



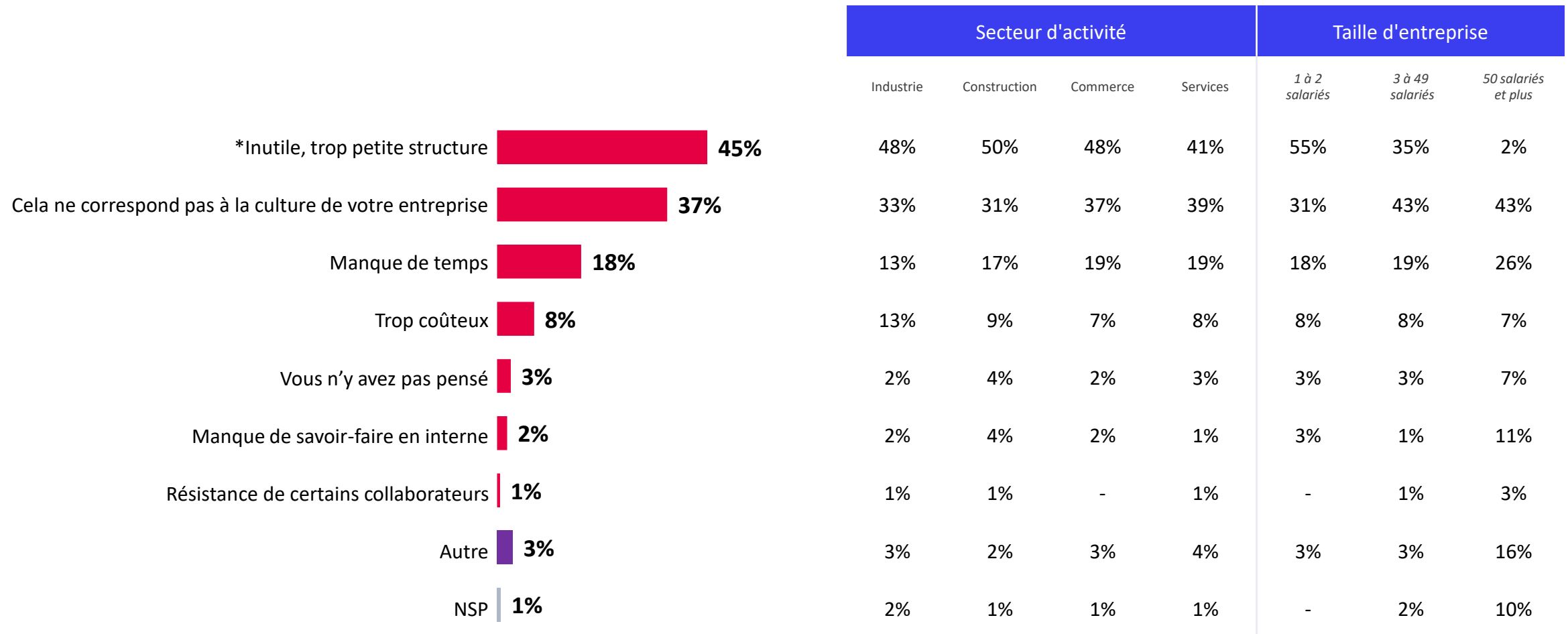
Les raisons de ne pas déployer tous les dispositifs commerciaux

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Pour quelles raisons n'avez-vous pas mis en place ces différents dispositifs ?

Question posée aux dirigeants qui n'ont pas mis en place l'intégralité des dispositifs commerciaux, soit 97% de l'échantillon (984 répondants).

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



*Item non suggéré, issu du poste « Autre »

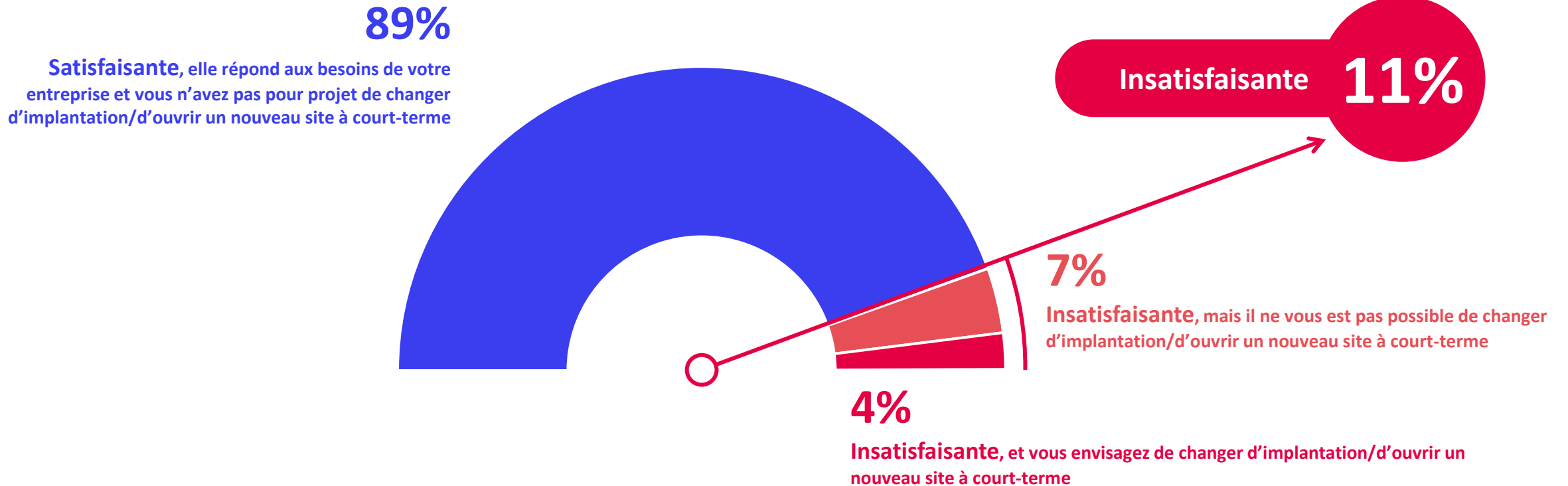


La satisfaction à l'égard du lieu d'implantation de l'entreprise

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Comment jugez-vous aujourd'hui l'implantation de votre entreprise (adresse, locaux, etc.) ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)



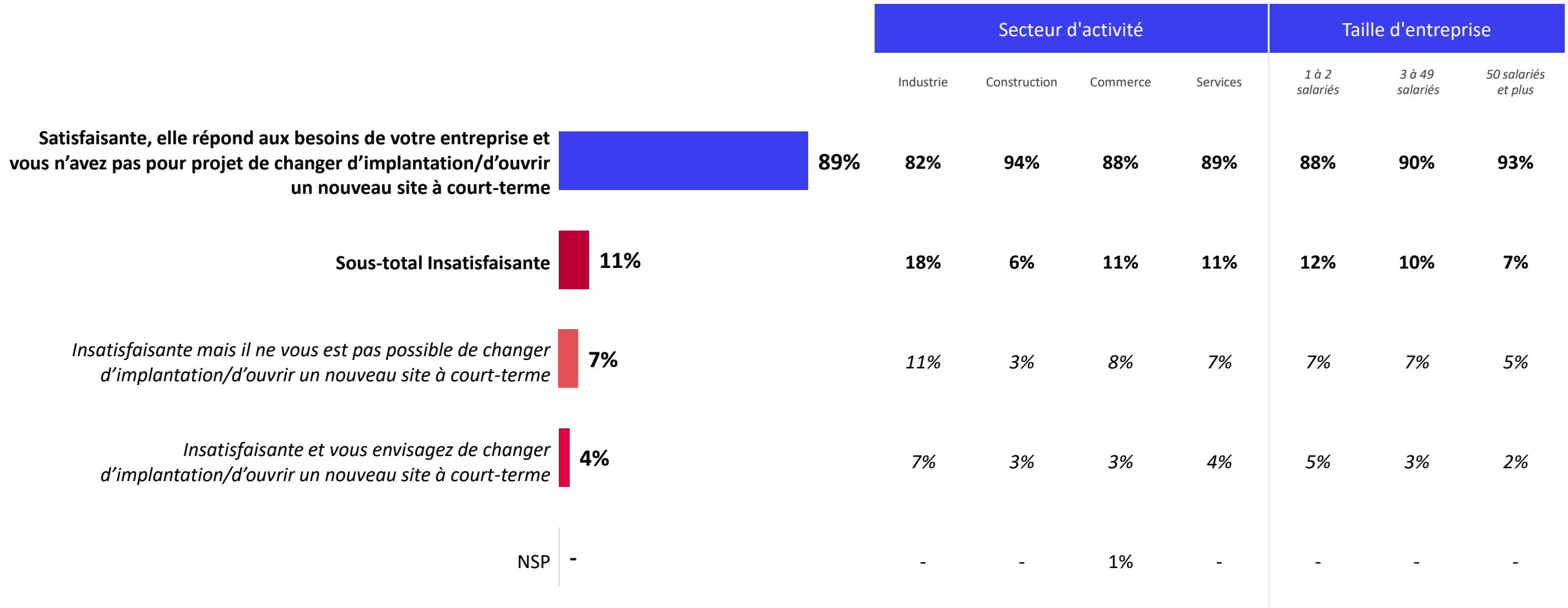


Le jugement sur le lieu d'implantation de l'entreprise

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Comment jugez-vous aujourd'hui l'implantation de votre entreprise (adresse, locaux, etc.) ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)



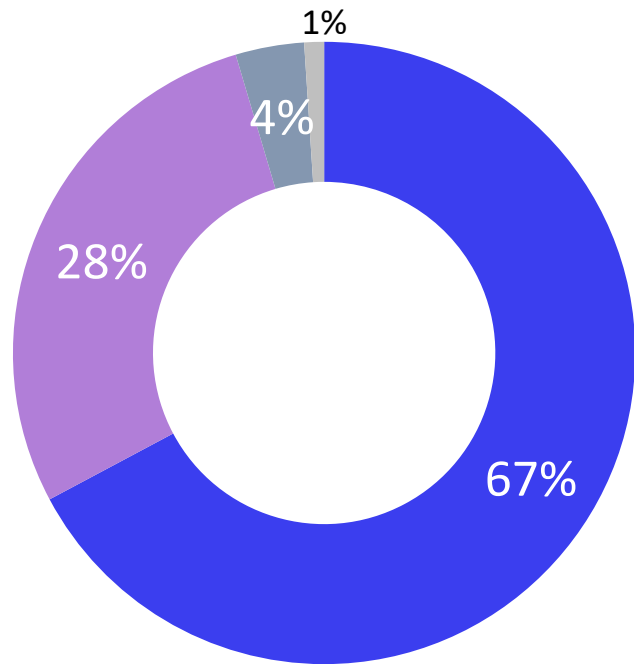


La préférence entre la propriété ou la location des locaux

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Votre entreprise préfère-t-elle être propriétaire ou locataire de ses locaux (bureaux, lieux de stockage, etc.) ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)



	Secteur d'activité				Taille d'entreprise		
	Industrie	Construction	Commerce	Services	1 à 2 salariés	3 à 49 salariés	50 salariés et plus
Propriétaire	72%	74%	68%	64%	67%	67%	66%
Locataire	22%	23%	27%	32%	31%	26%	23%
Pas suffisamment concerné pour se prononcer	2%	2%	4%	4%	1%	6%	11%
NSP	4%	1%	1%	-	1%	1%	-

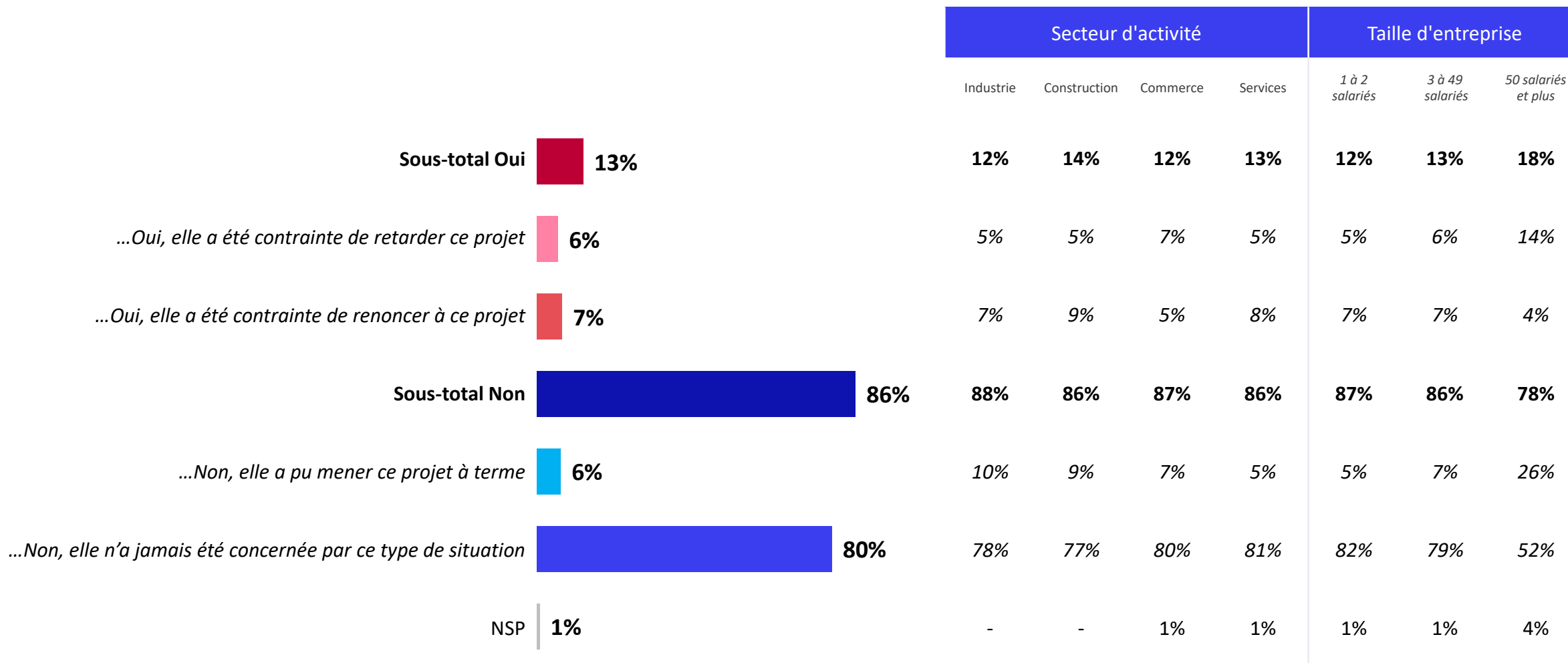


Les difficultés à trouver un terrain pour son activité

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Votre entreprise a-t-elle déjà été contrainte de retarder ou de renoncer à un projet de création ou d'extension d'activité en raison de difficultés à trouver un terrain pour l'implanter ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)



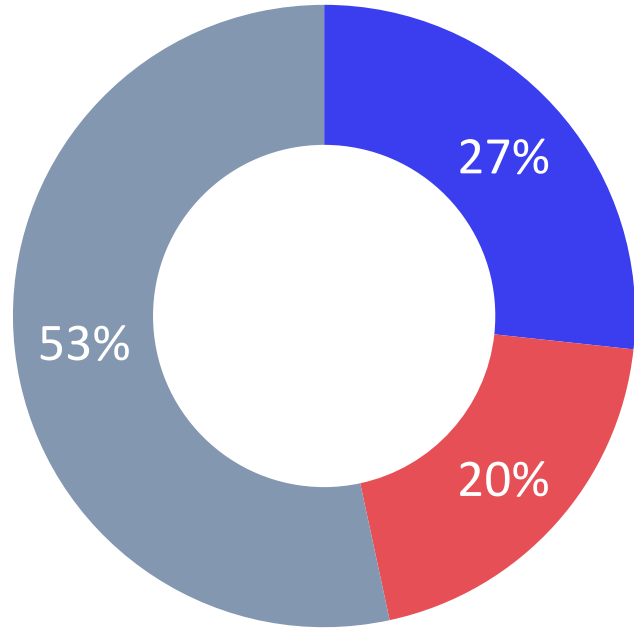


La disponibilité de l'information pour trouver où s'implanter

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Estimez-vous que l'information disponible est suffisante ou insuffisante pour permettre à votre entreprise de trouver des sites possibles d'implantation ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)



	Secteur d'activité				Taille d'entreprise		
	Industrie	Construction	Commerce	Services	1 à 2 salariés	3 à 49 salariés	50 salariés et plus
Suffisante	33%	26%	26%	26%	25%	28%	51%
Insuffisante	23%	22%	19%	19%	23%	17%	10%
Pas suffisamment concerné pour se prononcer	44%	52%	55%	54%	52%	55%	37%
NSP	-	-	-	1%	-	-	2%

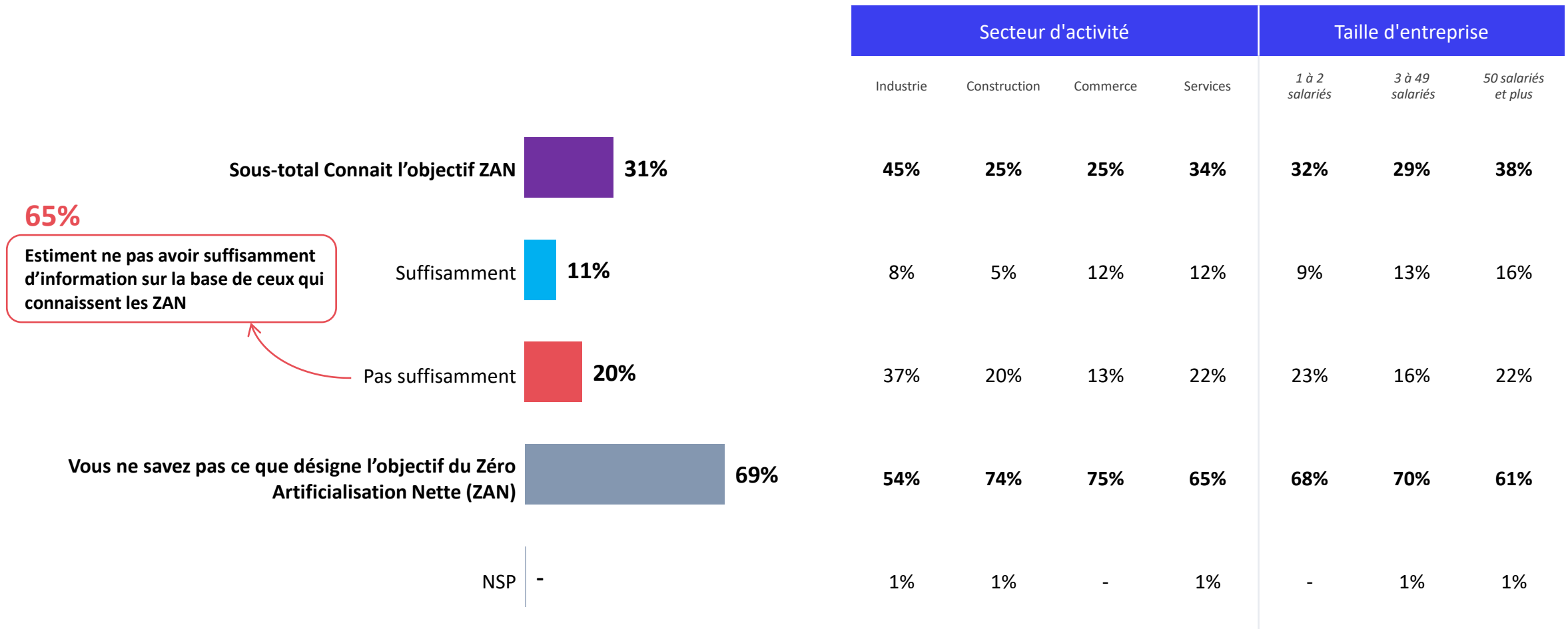


La notoriété de l'objectif de Zéro Artificialisation Nette

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Avez-vous suffisamment d'information concernant la mise en œuvre de l'objectif du Zéro Artificialisation Nette (ZAN) dans le territoire où votre entreprise est implantée ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)



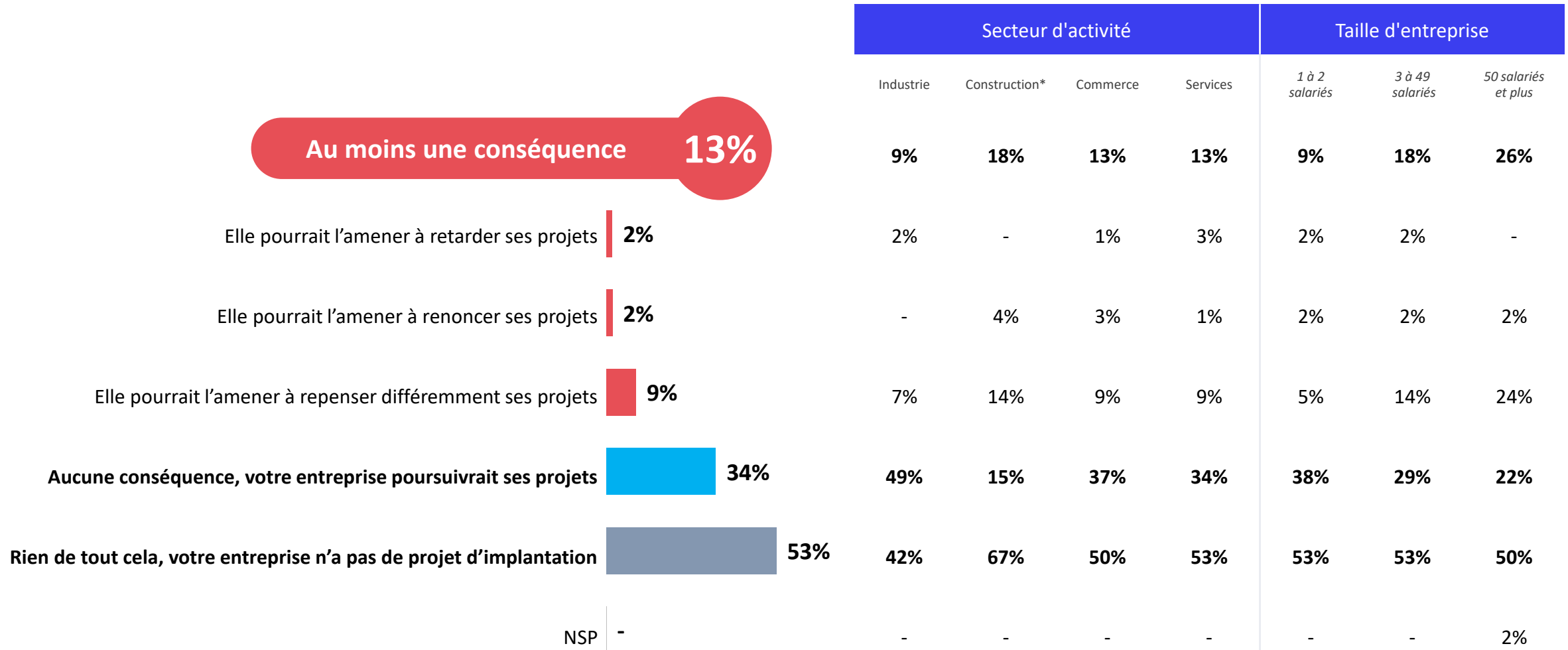


Les conséquences de la mise en œuvre de l'objectif ZAN

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Quelles sont toutes les conséquences que la mise en œuvre de l'objectif de Zéro Artificialisation Nette (ZAN) pourrait avoir sur la stratégie d'implantation de votre entreprise (ouverture de sites, agrandissement de sites) ?

BASE : Question posée aux dirigeants qui savent ce que désigne l'objectif ZAN, soit 31% de l'échantillon (321 personnes)



*En raison d'un faible nombre d'interviews, les résultats sont à interpréter avec précaution.



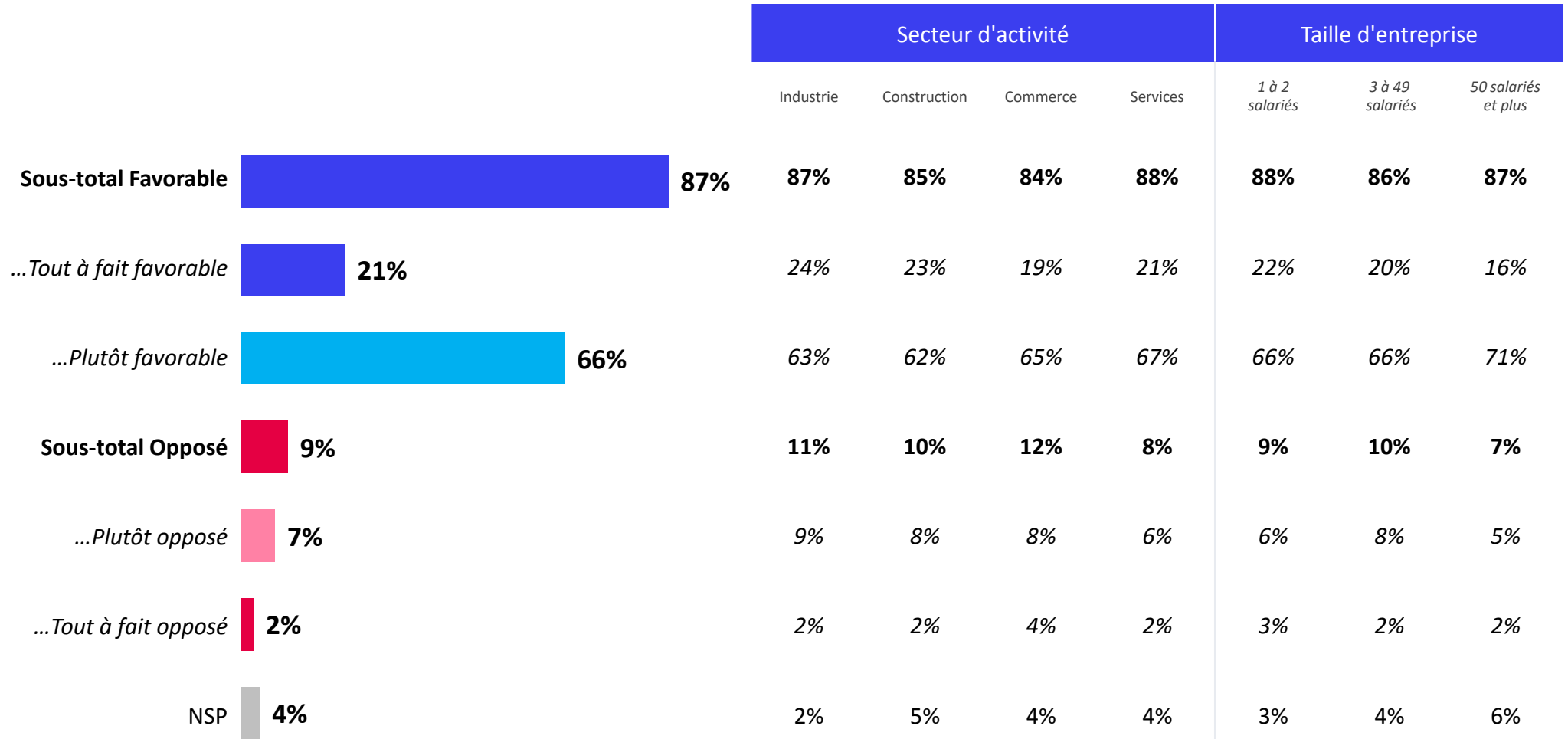
L'adhésion à l'objectif de Zéro Artificialisation Nette

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

La loi climat et résilience de 2021 fixe l'objectif de réduire de 50% d'ici à 2030 le rythme d'artificialisation et de consommation des espaces naturels, agricoles et forestiers. Elle fixe également un objectif de Zéro Artificialisation Nette (ZAN) pour 2050.

Q : Au-delà des effets pour votre entreprise, êtes-vous favorable ou opposé à l'objectif de Zéro Artificialisation Nette (ZAN) ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)





Vague 86 – Novembre 2023

Les résultats
Les questions barométriques

“*opinionway*” pour



Entreprises de 1 salarié ou plus

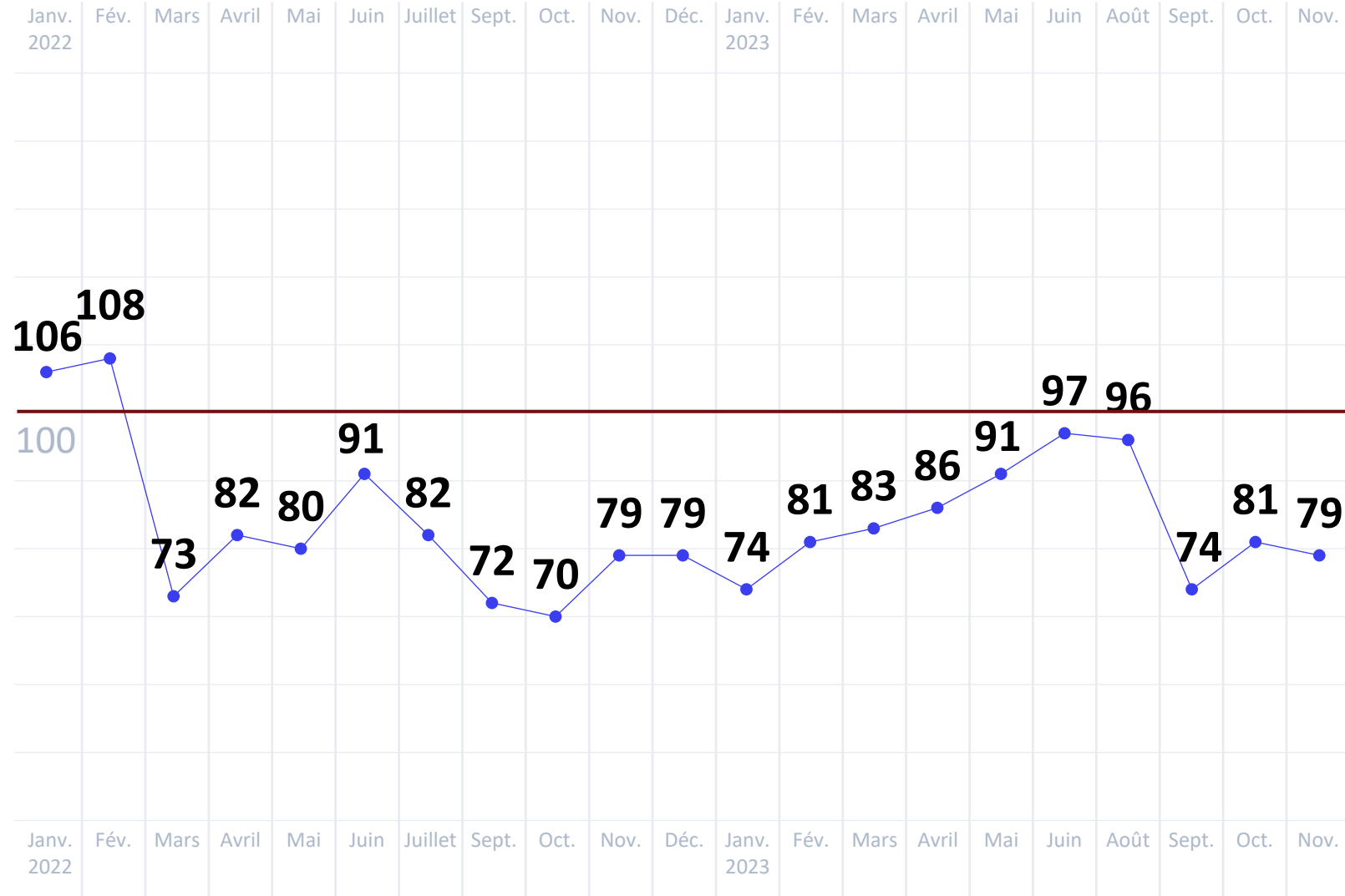


ESOMAR²³
Corporate



L'indicateur de l'optimisme

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS



79

L'indicateur de novembre 2023

▼ -2 pts depuis octobre

100

L'indicateur prend en compte les questions de confiance à l'égard de l'évolution de l'économie et d'appréciation de la situation actuelle. La référence est la vague 1 de février 2015 (base 100) pour chaque groupe d'entreprises



L'appréciation de la situation actuelle

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Dans le contexte actuel vous êtes plutôt porté à dire... ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)

NOVEMBRE 2023

C'était mieux hier

▲+1 pt

41%

C'est très bien en ce moment

▼-8 pts

36%

Ce sera mieux demain

▲+8 pts

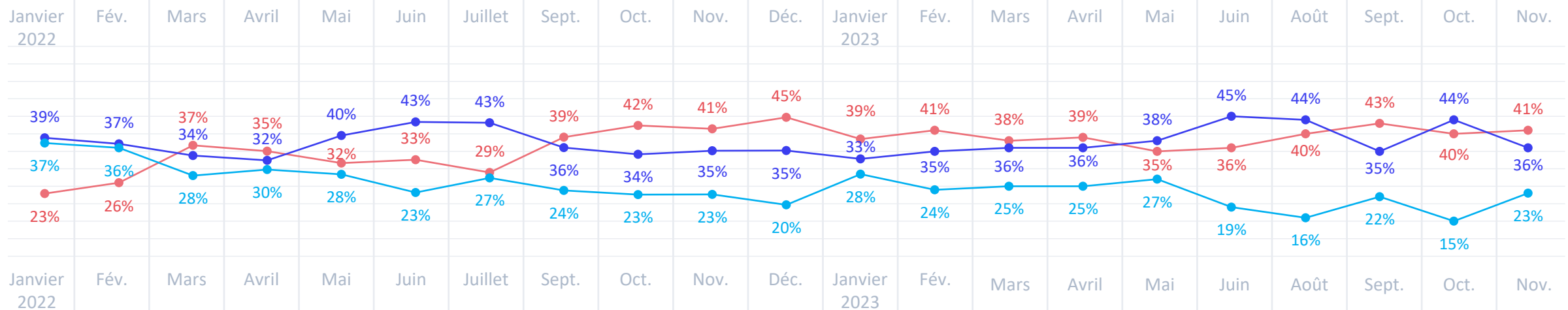
23%

▲▼ Evolution depuis octobre 2023

NSP: 0% ▼-1 pt

Secteur d'activité				Taille d'entreprise		
Industrie	Construction	Commerce	Services	1 à 2 salariés	3 à 49 salariés	50 salariés et plus
40%	40%	41%	42%	45%	38%	30%
34%	42%	34%	36%	35%	38%	37%
26%	18%	25%	22%	20%	24%	32%
-	-	-	-	-	-	1%

Les évolutions depuis janvier 2022





L'impact de l'inflation pour les entreprises

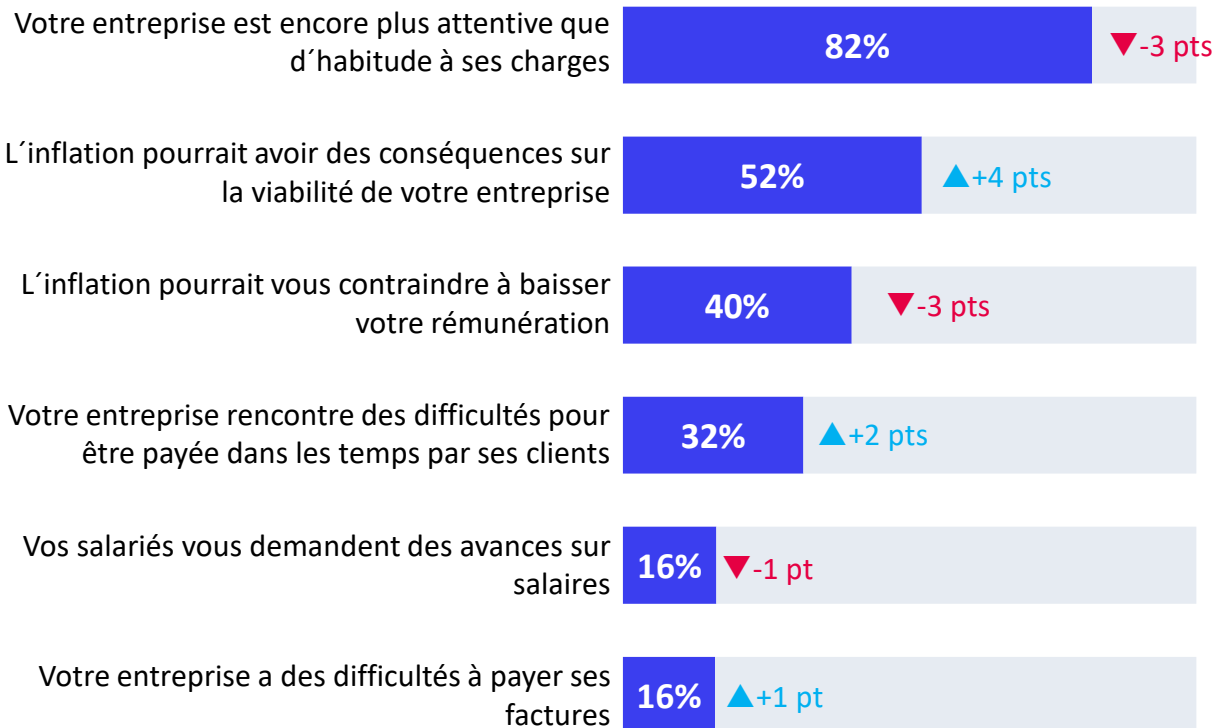
ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Ce mois-ci, diriez-vous que votre entreprise est concernée ou non par chacune des situations suivantes liées à l'inflation ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)

NOVEMBRE 2023

% Oui



▲▼ Evolution depuis octobre 2023

	Secteur d'activité				Taille d'entreprise		
	Industrie	Construction	Commerce	Services	1 à 2 salariés	3 à 49 salariés	50 salariés et plus
Votre entreprise est encore plus attentive que d'habitude à ses charges	83%	84%	85%	78%	80%	84%	84%
L'inflation pourrait avoir des conséquences sur la viabilité de votre entreprise	51%	54%	55%	49%	59%	46%	33%
L'inflation pourrait vous contraindre à baisser votre rémunération	40%	35%	46%	37%	48%	32%	12%
Votre entreprise rencontre des difficultés pour être payée dans les temps par ses clients	46%	48%	22%	31%	21%	43%	39%
Vos salariés vous demandent des avances sur salaires	14%	24%	16%	14%	6%	26%	57%
Votre entreprise a des difficultés à payer ses factures	19%	12%	16%	17%	18%	15%	8%



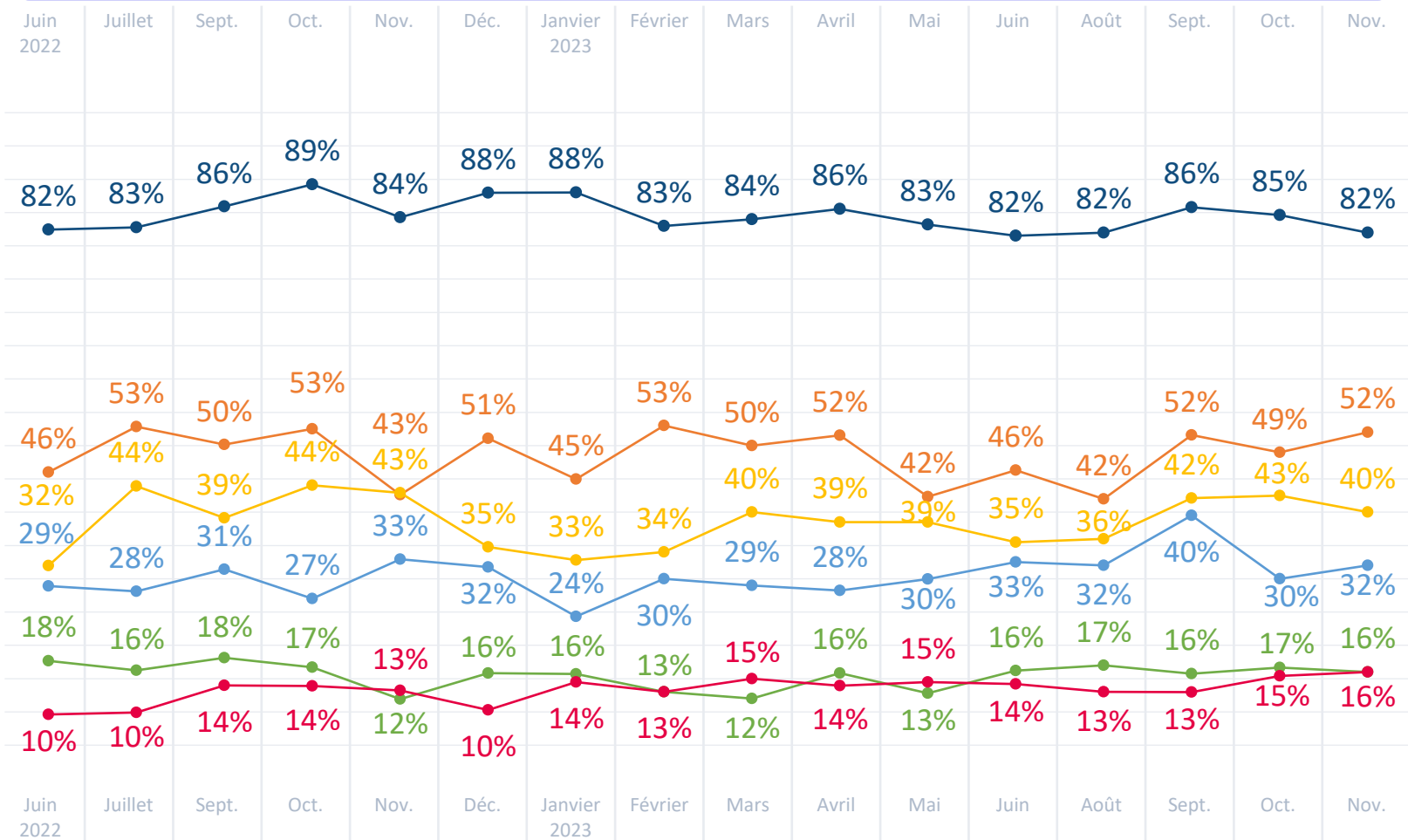
L'impact de l'inflation pour les entreprises

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Ce mois-ci, diriez-vous que votre entreprise est concernée ou non par chacune des situations suivantes liées à l'inflation ?

BASE : Ensemble (1016 répondants)

Les évolutions depuis juin 2022



- Votre entreprise est encore plus attentive que d'habitude à ses charges
- L'inflation pourrait avoir des conséquences sur la viabilité de votre entreprise
- L'inflation pourrait vous contraindre à baisser votre rémunération
- Votre entreprise rencontre des difficultés pour être payée dans les temps par ses clients
- Vos salariés vous demandent des avances sur salaires
- Votre entreprise a des difficultés à payer ses factures



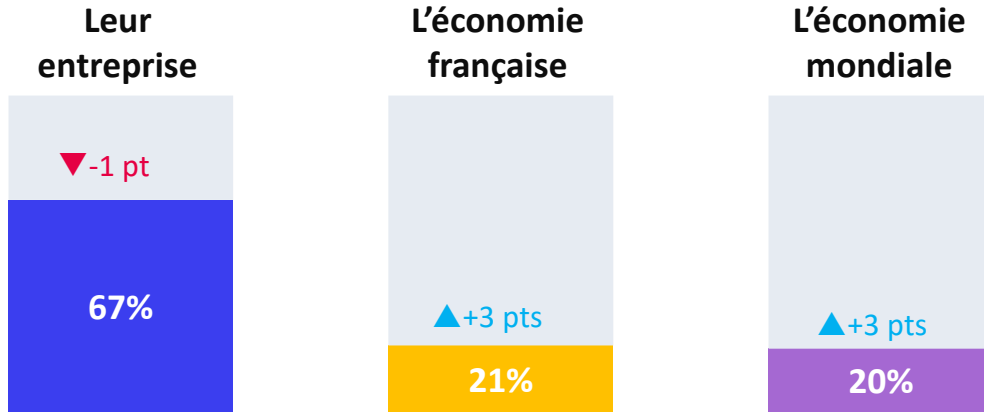
La confiance dans les perspectives pour les 12 prochains mois

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Concernant les perspectives des 12 prochains mois, diriez-vous que vous êtes très confiant, assez confiant, assez inquiet, très inquiet, pour... ?
BASE : Ensemble (1016 répondants)

NOVEMBRE 2023

Se déclarent confiants pour...

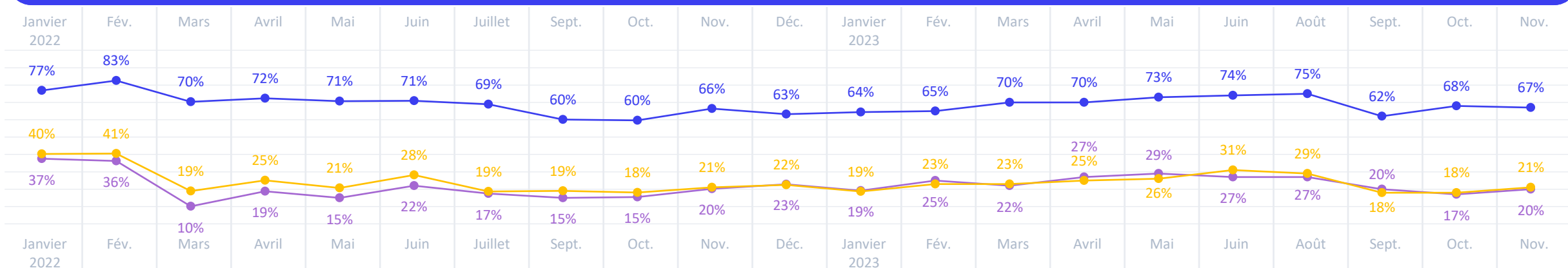


▲▼ Evolution depuis octobre 2023

% Confiant

Secteur d'activité	Taille d'entreprise		
	1 à 2 salariés	3 à 49 salariés	50 salariés et plus
Industrie	62%	78%	63%
Construction	24%	17%	20%
Commerce	25%	14%	20%
Services	66%	21%	21%
	61%	71%	77%
	20%	23%	37%
	20%	20%	28%

Les évolutions depuis janvier 2022





L'évolution des effectifs dans les 12 prochains mois

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Au cours des 12 prochains mois, votre entreprise envisage-t-elle de... ?
BASE : Ensemble (1016 répondants)

NOVEMBRE 2023

15% =
Augmenter le nombre de salariés

79% ▼-1 pt
Maintenir le nombre de salariés stable

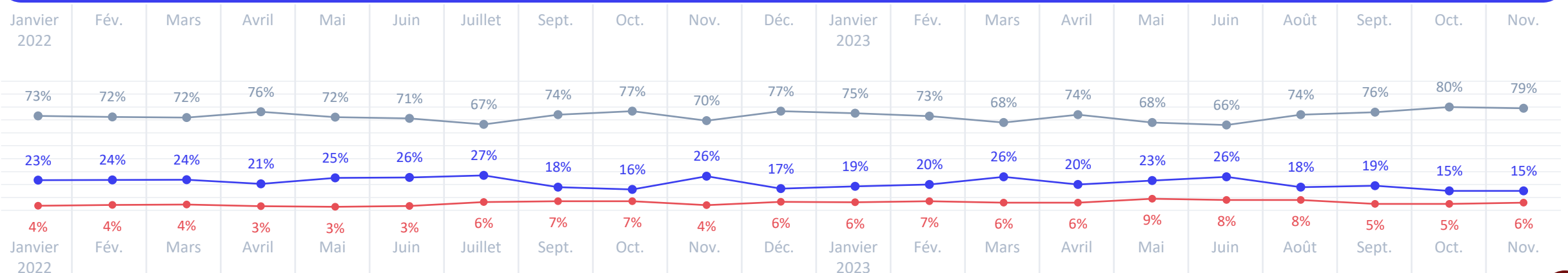
▲+1 pt **6%**
Réduire le nombre de salariés



▲▼ Evolution depuis octobre 2023

Secteur d'activité				Taille d'entreprise		
Industrie	Construction	Commerce	Services	1 à 2 salariés	3 à 49 salariés	50 salariés et plus
16%	14%	18%	13%	9%	20%	28%
74%	82%	74%	82%	85%	73%	69%
10%	4%	8%	5%	6%	7%	3%

Les évolutions depuis janvier 2022





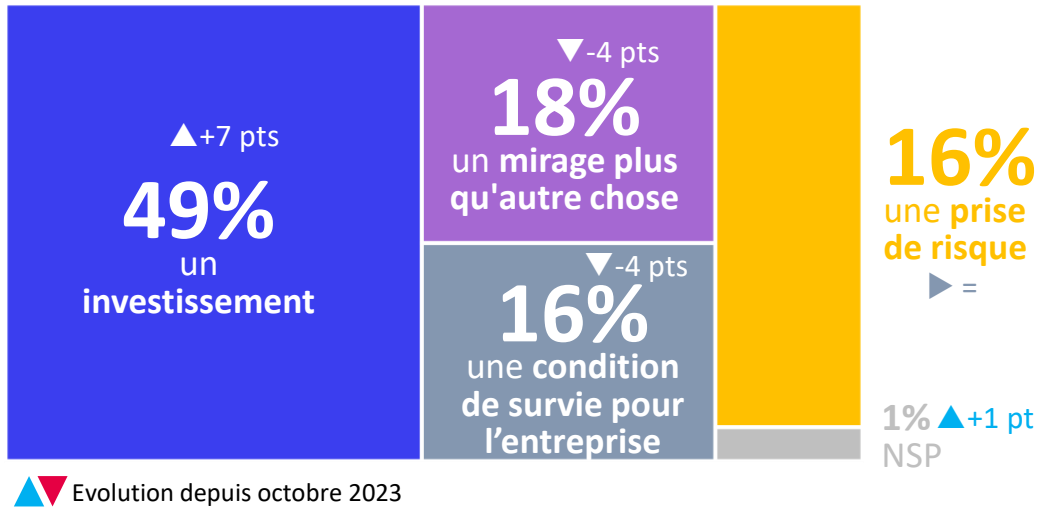
Le rapport à l'innovation des dirigeants d'entreprise

ENTREPRISES DE 1 SALARIÉ OU PLUS

Q. Innover c'est pour votre entreprise avant tout... ?

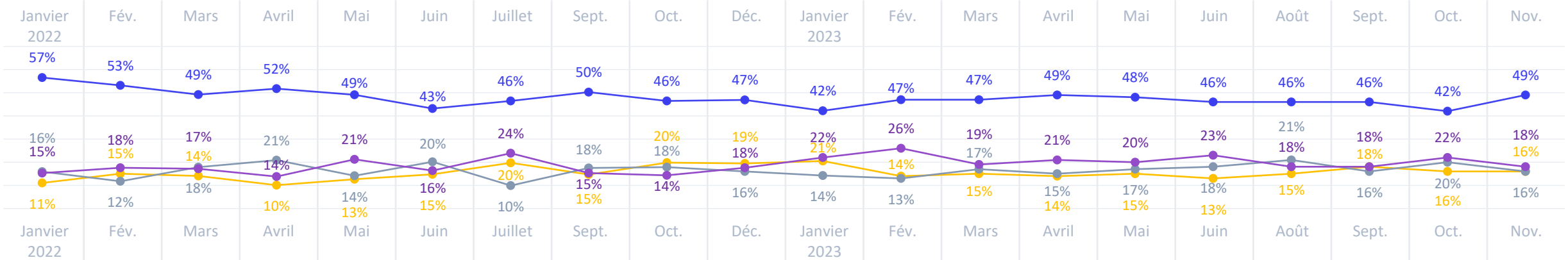
BASE : Ensemble (1016 répondants)

NOVEMBRE 2023



	Secteur d'activité				Taille d'entreprise		
	Industrie	Construction	Commerce	Services	1 à 2 salariés	3 à 49 salariés	50 salariés et plus
	58%	46%	49%	47%	44%	53%	54%
	17%	21%	17%	18%	24%	12%	9%
	18%	9%	17%	18%	15%	17%	31%
	7%	23%	17%	14%	16%	16%	5%
	-	1%	-	3%	1%	2%	1%

Les évolutions depuis janvier 2022





“*opinion*way

pour



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE

1^{er} ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

LA
TRIBUNE

LCI

La grande consultation des entrepreneurs

Vague 86 – Novembre 2023

Entreprises de 1 salarié ou plus



ESOMAR²³
Corporate