

Cahier des charges

Enquête sur les besoins et attentes des entreprises, et sur l'image de la CCI

1. CONTEXTE

La CCI-NC souhaite, d'une part, **interroger ses entreprises ressortissantes** afin de mieux appréhender leurs besoins et attentes en termes d'offres de service à développer et d'actions à mener pour y répondre. Elle souhaite également connaître leur opinion sur la CCI.

La CCI-NC souhaite, d'autre part, **interroger les entreprises ayant été récemment accompagnées ou formées par la CCI** pour connaître leur niveau de satisfaction et leurs attentes afin d'améliorer l'expérience client et développer l'impact de ses actions.

2. OBJECTIFS

Les objectifs de cette enquête sont :

1. Mieux comprendre les **besoins et attentes** des entreprises en termes d'appui ou de problématiques actuelles, d'une part
2. Evaluer la **satisfaction** et l'impact auprès des entreprises clientes et leurs attentes, d'autre part
3. Définir les **actions prioritaires** à développer pour **améliorer l'image ou la connaissance de la CCI et favoriser le « réflexe CCI »**

La CCI-NC souhaite catégoriser ces éléments de réponses selon les caractéristiques des entreprises ressortissantes : âge et taille de l'entreprise, secteur d'activités, situation géographique et forme juridique.

- Âge de l'entreprise : -3 ans / entre 3 et 5 ans / entre 5 et 10 ans / 10 ans et + (*disponible sur fichier CCI*)

- Taille de l'entreprise : sans salarié / entre 1 et 9 salariés / entre 10 et 49 / + de 50 (à vérifier lors de l'appel)
- Secteur d'activités : commerce / service / industrie (à vérifier lors de l'appel)
- Situation géographique : les 3 Provinces (à vérifier lors de l'appel)
- Forme juridique : entreprise individuelle ou en société (à vérifier lors de l'appel)

3. FORMAT SOUHAITÉ

La CCI-NC souhaite sous-traiter l'administration d'un questionnaire aux chefs d'entreprises, gérants et cadres dirigeants, qui répondra aux conditions suivantes :

- Questionnaire **téléphonique de 10 minutes** maximum
- Un **seuil de confiance de 95 %** et une **précision de 8 % (5 ?)** sont jugés suffisants.

L'échantillon stratifié pourra être élaboré en fonction des données du fichier fourni par la CCI.

Un projet de questionnaire est proposé en annexe à titre d'informations.

QUANTITATIF DE RÉFÉRENCE

Total entreprises ressortissantes : ~15 000

- Dont clients en accompagnement en 2023 : ~1 000
- Dont clients en formation en 2023 : ~1 000

Ainsi, le souhait est de mener 3 enquêtes auprès des cibles suivantes :

- Entreprises ressortissantes – image
- Entreprises accompagnées – satisfaction / impact
- Entreprises formées – satisfaction / impact

4. PRESTATIONS DEMANDÉES

Le prestataire devra réaliser les actions suivantes :

- Finaliser le questionnaire
- Proposer une méthodologie en collaboration avec l'équipe projet CCI : taille et caractéristiques de l'échantillon, techniques de recueil et de traitement des données...
- Administrer l'ensemble de l'enquête
- Analyser les données
- Présenter les résultats et proposer des recommandations

Format de restitution :

- Synthèse Powerpoint
- Données brutes sur fichier Excel
- 2 présentations au sein de la CCI

**La limite de réponse à ce cahier des charges est fixée au 29 janvier 2024.
Les résultats devront être disponibles pour le 18 mars 2024 au plus tard.**

5. ÉQUIPE PROJET CCI

Au niveau de la CCI, la personne référente sera Camille DENEUFBOURG, responsable marketing.

Sidonie GANATCHIAN, directrice communication et marketing, et Françoise CARISSIMO, directrice consultante senior, valideront les choix.

Le questionnaire sera soumis à validation du directeur général, Charles ROGER, et du Président de la CCI, David GUYENNE.

6. RÉTROPLANNING PROPOSÉ

Du 12/01/2024 au 29/01/2024 : Phase de réponse des instituts candidats

Du 30/01 au 01/02 : Phase d'étude des candidatures

02/02 : Validation de l'institut retenu

Du 05/02 au 16/02 : Echanges et finalisation de la démarche, validation échantillon, finalisation du questionnaire

Du 19/02 au 01/03 : Phase de recueil des données

Du 04/03 au 15/03 : Phase d'analyse des données / première restitution avec l'équipe projet

18/03 : Livraison et présentation des résultats finaux

7. CONTACT

La CCI est à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire. Les réponses à ce cahier des charges doivent être transmises à Camille Deneufbourg avant le 29 janvier 2024.

Interlocuteur

Camille DENEUFBOURG, responsable marketing

c.deneufbourg@cci.nc

24 31 08

ANNEXE – projet de questionnaire

Partie 1 : identité de l'entreprise répondante

Taille de l'entreprise : sans salarié / entre 1 et 9 salariés / entre 10 et 49 / + de 50

Secteur d'activités : commerce / service / industrie

Situation géographique : les 3 Provinces

Forme juridique : entreprise individuelle ou en société

Rôle dans l'entreprise du répondant : gérant fondateur ? rachat ? co-gérance ? salarié ?

Partie 2 : entreprise ayant été récemment accompagnée par la CCI

Vous avez bénéficié d'un accompagnement par la CCI-NC. Pouvez-vous me confirmer sur quelle(s) thématique(s) ?

Avez-vous bénéficié d'un accompagnement collectif ou individuel ?

La prestation d'accompagnement dont vous avez bénéficié était-elle payante ou gratuite ?

Selon vous, sur quel paramètre cet accompagnement a-t-il eu le plus d'impact (choisir 3 items et les classer de 1 à 3, ou laisser libre)

- Développement de l'activité
- Réduction des dépenses
- Emploi / recrutement
- Organisation
- Investissement
- Evolution offre
- Sécurité
- Management

Diriez-vous qu'au final cet accompagnement a été ... ? (utile / pas utile)

Globalement, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction concernant la prestation dont vous avez bénéficié ?

Êtes-vous satisfait ou non de chacun des éléments suivants concernant la prestation dont vous avez bénéficié ?

- Qualité de l'interaction
- Qualité des informations reçues / prestation
- Rapport qualité / prix si payant

- Impact de cette prestation
- Etc.

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

Comment avez-vous entendu parler de cet accompagnement CCI ? (site internet, tel, RS, bouche à oreille, presse, radio, CCI Info, autre)

Selon vous, comment communiquer au mieux après des entreprises pour faire connaître les services de la Chambre ?

Pour terminer, avez-vous des attentes particulières sur lesquelles vous souhaitez que la CCI intervienne ou des remarques ou suggestions ?

Partie 3 : entreprise ayant été récemment envoyé un salarié ou dirigeant en formation professionnelle

Vous avez récemment formé vos salariés ou vous-même. Avez-vous plutôt privilégié des formations en inter ou en intra ?

Selon vous, sur quel paramètre cette(ces) formation(s) a-t-elle eu le plus d'impact (choisir 3 items et les classer de 1 à 3, ou laisser réponse libre ?)

- Développement de l'activité
- Réduction des dépenses
- Emploi / recrutement
- Organisation
- Investissement
- Evolution offre
- Sécurité
- Management

Diriez-vous qu'au final cette(ces) formation(s) a été ... ? (utile / pas utile)

Globalement, sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction concernant la prestation dont vous avez bénéficié ?

Êtes-vous satisfait ou non de chacun des éléments suivants concernant la prestation dont vous avez bénéficié ?

- Qualité de l'interaction

- Qualité des informations reçues / prestation
- Rapport qualité / prix si payant
- Impact de cette prestation
- Etc.

Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous la formation professionnelle par votre CCI à une autre entreprise ?

Comment avez-vous entendu parler de cette(ces) formation(s) CCI ? (site internet, tel, RS, bouche à oreille, presse, radio, CCI Info, autre)

Selon vous, comment communiquer au mieux après des entreprises pour faire connaître les formations professionnelles de la Chambre ?

Pour terminer, avez-vous des attentes particulières sur lesquelles vous souhaitez que la CCI intervienne ou des remarques ou suggestions ?

Partie 4 : entreprise ressortissante non-cliente

Dans votre activité quotidienne quelles sont les problématiques que vous rencontrez le plus fréquemment : (choisir les items dans la liste ? ou laisser réponse libre ?)

- Recrutement
- Gestion des RH
- Formation des salariés
- Formation des dirigeants
- Gestion
- Trésorerie
- Financements
- Organisation interne
- Réglementation / juridique
- Relations sociales
- Environnement & développement durable
- Obligations sociales et déclarations
- Fiscalité
- NTIC
- Marketing / Communication
- Cession-reprise
- Réponse aux marchés public
- Développement à l'international / export
- Relations avec les partenaires (Assurance, fournisseurs ...)
- Autre à préciser :

Pour chaque thème, si oui : Quel type de problématique

Auprès de qui cherchez-vous un appui pour gérer vos problématiques du quotidien ?

Pensez-vous que la CCI puisse vous aider dans ces problématiques ? Oui / non / pourquoi

Sur une échelle de 0 à 10, quelle image avez-vous de la Chambre ?

Qu'attendez-vous de la CCI comme services et appui aux entreprises ?

La CCI souhaite identifier les dossiers qui permettraient d'accompagner le mieux possible les entreprises au cours des 5 années à venir. Quels sont, selon vous, les sujets les plus importants à traiter ?

Selon vous, comment communiquer au mieux auprès des entreprises pour faire connaître les services de la Chambre ?

Pour terminer, avez-vous des attentes particulières sur lesquelles vous souhaitez que la CCI intervienne ou des remarques ou suggestions ?