



Communiqué de presse

Mardi 7 mai 2024,

Enquête annuelle 2024 OpinionWay sur la performance des CCI en 2023 : un impact toujours plus fort sur la dynamique de l'entreprise et sur l'économie du pays.

Depuis 2021, le réseau des CCI a mis en place une boucle d'amélioration continue fondée sur l'analyse et la publication de sa performance client. Démarche inédite dans l'écosystème des acteurs publics, ce réflexe s'inscrit dans une dynamique plus large de transformation du réseau des CCI par l'écoute client et par l'impact.

2023 est une année record pour les CCI. Tous les indicateurs de qualité et de satisfaction client mesurés par OpinionWay¹ sont en hausse.

Une note moyenne nationale de satisfaction de 8,3/10 en 2024 (8,1/10 en 2023)

Les dirigeant(e)s d'entreprise réaffirment leur satisfaction quant à l'accompagnement CCI. Ils soulignent en particulier la qualité de la relation avec leurs interlocuteurs, la rapidité de la prise en charge ainsi que la qualité de la prestation délivrée :

- Qualité de relation avec les interlocuteurs de la CCI : 9/10,
- Rapidité de prise en charge du besoin par la CCI : 8,6/10,
- Qualité de prestation réalisée : 8,4/10.

Convaincus par « l'expérience CCI », les dirigeant(e)s se disent massivement prêts à recommander l'accompagnement par leur CCI à d'autres chefs d'entreprise. Le taux de recommandation s'établit lui aussi à un niveau record de 8,3/10 en 2024 (8,1/10 en 2023).

81% des chefs d'entreprise interrogés considèrent l'appui de leur CCI comme utile ou très utile.

C'est 3 points de plus qu'en 2023. Cette utilité s'illustre concrètement dans l'impact positif fort de l'action des CCI dans le développement des entreprises avec 64% des entreprises accompagnées en 2023 qui ont mis en place au moins une action de transformation avec :

- Pour les entreprises qui ont embauchées (14%) : 3 emplois créés en moyenne,
- Pour les entreprises qui ont investies (23%) : 63 000 euros en moyenne.

Par ailleurs, 29% des entreprises accompagnées ont constaté une augmentation de leur chiffre d'affaires.

« Ces chiffres confirment l'effet levier des CCI sur l'économie et rappellent leur capacité à stimuler l'activité, l'emploi et l'investissement en France dans une période où chaque point de croissance compte » rappelle Alain Di Crescenzo, président de CCI France.

Ces résultats reflètent le travail quotidien des 9 000 élus et des 14 000 collaborateurs qui composent « l'équipe CCI » et qui agissent dans leur territoire avec passion, efficacité et agilité.

Contacts presse et communication CCI France

Françoise Fraysse - f.fraysse@ccifrance.fr - 06 79 94 59 90 / Yann Drumare – y.drumare@ccifrance.fr - 06 50 75 49 48

¹ Enquête menée auprès d'un large échantillon de 3 624 dirigeants d'entreprise accompagnés par les CCI (France métropolitaine et DROM), réalisée du 7 février au 16 mars 2024.

8,3/10

**Avec votre CCI :
votre satisfaction
est notre raison
d'être.**

Note moyenne nationale de **recommandation vis-à-vis de l'accompagnement des CCI**
- Avril 2024 - enquête OpinionWay

**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

8,3/10

**Avec votre CCI :
recommandation
rime avec fierté.**

Note moyenne nationale de **recommandation vis-à-vis de l'accompagnement des CCI**
- Avril 2024 - enquête OpinionWay

**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

9/10

**Avec votre CCI :
l'accompagnement
est avant tout une
relation humaine.**

Note moyenne nationale sur **la qualité de la relation vis-à-vis de l'accompagnement des CCI** - Avril 2024 - enquête OpinionWay

**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

8,3/10

**Avec votre CCI :
vous ne serez
jamais un numéro.**

Note moyenne nationale sur **le suivi tout au long de la prestation par une CCI** - Avril 2024 - enquête OpinionWay

**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

8,6/10

**Avec votre CCI :
passez votre temps
à en gagner.**

Note moyenne nationale sur **la rapidité de prise en charge par une CCI**
- Avril 2024 - enquête OpinionWay

**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

64%

**Avec votre CCI :
passez de l'idée
à l'action.**

% des chefs d'entreprise interrogés qui ont **mis en place une action de transformation** suite à l'accompagnement de leur CCI - Avril 2024 - enquête OpinionWay

**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE**

L'enquête complète d'OpinionWay est disponible sur cci.fr