



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

NORMANDIE

Enquête post-covid 19 auprès de TPE de l'économie de proximité

*Enquête n°1
janvier/février 2021*

Avec
le réseau des ,
l'Artisanat normand a de l'avenir

Table des matières

I.	Présentation de l'enquête	3
1.1.	Le cadre théorique des enquêtes	3
1.2.	Un travail partenarial pour la définition des enquêtes	3
1.3.	La première vague d'enquête	Erreur ! Signet non défini.
II.	Données de cadrage	5
2.1.	Typologie des entreprises interrogées.....	5
2.2.	La situation du dirigeant	7
III.	La situation des entreprises pendant la crise	8
3.1.	Les difficultés auxquelles les entreprises ont fait face	8
3.2.	L'évolution de leur situation économique	9
3.2.1.	Niveau du chiffre d'affaires.....	9
3.2.2.	Niveau de trésorerie.....	11
3.3.	La situation financière expliquée par les fermetures des entreprises	12
IV.	Recours aux aides financières	14
4.1.	Le niveau de connaissances des aides	14
4.1.1.	Le niveau de connaissances	14
4.1.2.	Les canaux d'informations.....	16
4.2.	Le recours aux aides.....	17
4.3.	Des aides qui ont permis de maintenir l'emploi.....	18
4.4.	Le regard porté sur les aides	20
V.	Adaptations à la crise	21
5.1.	Les entreprises ont innové.....	21
5.2.	Les entreprises ont des besoins	23
Annexes		24
	Annexe n°1 : Questionnaire de la première vague.....	24
	Annexe n°2 : Raisons de fermeture aux premier et deuxième confinements.....	32
	Annexe n°3 : Types d'innovations par secteur	33

I. Présentation de l'enquête

Trois vagues d'enquêtes sur les impacts de la Covid-19 au sein des entreprises de l'économie de proximité de moins de 10 salariés sont administrées dans le cadre du projet CMA PROJECTION soutenu par la Préfecture de Région Normandie, dans le cadre de son appel à projet DRACCARE 3 (Développement Régional d'ACTions Collectives pour l'Appui et le Renouvellement de l'Economie).

Ces enquêtes sont administrées auprès de 7 500 entreprises (2 500 entreprises par vagues) par le cabinet Prestance.

1.1. Le cadre théorique des enquêtes

Les enquêtes sur les entreprises de l'économie de proximité de moins de dix salariés doivent permettre de comprendre les impacts de la crise sanitaire de la Covid-19 sur l'activité de ces dernières.

Cinq objectifs ont été précisés dans la réponse à l'appel à projet DRACCARE 3 :

- Objectif n°1 : Etablir un état des lieux précis de la santé du secteur de l'économie de proximité en mettant en exergue les activités et les typologies d'entreprises les plus fragilisées par cette crise ;
- Objectif n°2 : Evaluer le taux de recours aux aides et mesures gouvernementales et locales, ainsi que les canaux de recours à ces aides ;
- Objectif n°3 : Pour les entreprises ayant poursuivi leur activité, relever les innovations de produits, de procédés et d'organisation ;
- Objectif n°4 : Etablir un recensement des types de mesures de les plus attendues ;
- Objectif n°5 : Evaluer les attentes des entreprises vis-à-vis des acteurs économiques de terrain.

1.2. Un travail partenarial pour la définition des enquêtes

Pour construire les questionnaires d'enquêtes, l'Observatoire régional de l'Artisanat de la CMA Normandie a sollicité plusieurs partenaires en vue de la constitution d'un Comité de Pilotage. Les organisations qui ont répondu présentes sont : la DREETS, l'U2P (l'Union des entreprises de proximité), le CARIF-OREF, la Région Normandie, Normandie Tourisme, le cabinet d'enquêtes, Prestance, ainsi que les directions appui aux entreprises et aux territoires et de la formation de la CMA Normandie.

1.3. Méthodologie

Pour réaliser cette étude, l'observatoire de l'artisanat normand a fait appel à un bureau d'enquêtes, Prestance, afin de mener trois enquêtes téléphoniques auprès de 2 500 dirigeants de TPE de proximité. Nous détaillerons par la suite la manière dont ont été sélectionnées les entreprises interrogées.

Pour construire les questionnaires d'enquêtes, l'Observatoire régional de l'Artisanat de la CMA Normandie a sollicité plusieurs partenaires en vue de la constitution d'un Comité de Pilotage. La DREETS, l'U2P (l'Union des entreprises de proximité), le CARIF-OREF, la Région Normandie, Normandie Tourisme, le cabinet d'enquêtes, Prestance, ainsi que les directions appui aux entreprises et aux territoires et celle de la formation de la CMA Normandie ont répondu présents.

Après avoir interrogé les entreprises sur des questions générales sur la crise (difficultés rencontrées, évolution de leur chiffre d'affaires et de leur trésorerie, leur recours aux aides et leur degré d'innovations) lors de la première vague puis sur leurs besoins en nouvelles compétences et recrutement au cours de la seconde vague. La troisième s'attache à connaître leurs degré d'innovations au cours de la crise ou envisagé à la suite de cette dernière et à comprendre leurs besoins découlant de ces changements. La dernière vague d'enquêtes est également l'occasion de pressentir la manière dont les entreprises vivent les mutations socio-économiques (développement

des circuits-courts, la prise de conscience écologique des consommateurs et dans le même temps, la logique de surconsommation, le développement de la vente en ligne, le développement de nouvelles organisations de travail...).

La première vague d'enquêtes est en trois parties :

- Les impacts de la covid-19 sur les ressources humaines ;
- Les impacts de la covid-19 sur l'activité de l'entreprise ;
- L'adaptation de l'entreprise à la crise¹.

Par ailleurs, des entretiens ont été réalisés avec des élus-artisans de la CMA Normandie et des établissements publics intercommunaux (EPCI) ou des agences de développement.

Les entretiens avec élus de la CMA Normandie complètent de manière plus qualitative les trois vagues d'enquêtes : poser des questions ouvertes permet de recenser plus d'éléments d'analyse. Les quatre objectifs principaux de ces enquêtes recourent ceux de l'étude générale :

- Comprendre les changements que la crise a amenés dans les différentes activités de l'économie de proximité, et en particulier de l'artisanat ;
- Evaluer leur adaptation grâce aux recours aux aides et aux innovations mises en place ;
- Connaître leurs attentes auprès des acteurs publics (Etat, collectivités territoriales, chambres consulaires ...).

Ces entretiens étaient organisés en quatre grandes parties : l'activité de l'entreprise avant la crise, la manière dont le dirigeant a vécu les différents moments de la crise, la manière dont il s'est adapté et enfin, les changements sur le long terme que cette crise a engendrés².

Ceux avec les EPCI et les agences de développement ont pour objectif de comprendre le rôle que cette échelle a joué dans la crise, la manière dont ces organismes ont vécu la crise et dont ils ont aidé les entreprises de leurs territoires.

Les trois objectifs de ces entretiens sont :

- Comprendre comment les territoires ont vécu la crise (acteurs, liens entre entreprises et Etat...) ;
- Connaître les façons dont ils ont aidé le tissu économique de leur territoire ;
- Connaître les innovations territoriales mises en place en période de crise et recueillir leur manière d'appréhender les transformations qui s'imposent durant les prochaines années.

Ces entretiens sont organisés selon trois thématiques : généralité sur l'activité artisanale de leur territoire, la manière dont ils ont vécu la crise et ont adapté leur plan de gestion de crise sur l'aspect accompagnement des entreprises et enfin, la manière dont ils ont aidé les entreprises et comment ils voient les axes stratégiques pour leur territoire de demain³.

¹ Annexe n°1 : Enquête de la première vague

² Annexe n°4 : Guide d'entretiens des élus-artisans

³ Annexe n°5 : Guide d'entretiens des EPCI ou des agences de développement

II. Données de cadrage

2.1. Typologie des entreprises interrogées

Cette enquête est administrée auprès des TPE de proximité. L'économie de proximité a été, dans le cadre de cette étude, structurée autour de 9 secteurs :

- L'artisanat du bâtiment (travaux de construction et de maçonnerie, d'installations électriques, de plomberie, de menuiserie, de peinture...);
- L'artisanat de services (activités de coiffure et soins de beauté, réparation et installation de machines et d'équipements, réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques, transport de voyageurs par taxis et VTC, nettoyage ...);
- L'artisanat de la production (travaux du textile, du bois, d'articles en papier, de produits métalliques ...);
- L'artisanat de l'alimentation (boucherie, boulangerie, poissonnerie, fabrication de boissons...);
- Le commerce de détail (commerce en magasin et sur les marchés);
- Le commerce de gros (intermédiaires du commerce de détail ou commerces interentreprises);
- Le commerce et la réparation automobile (y.c. de motocycles);
- La restauration et la vente à emporter (y.c. cafés);
- L'hébergement.

La restauration et la vente à emporter et l'hébergement sont regroupés dans le secteur des cafés-hôtels-restaurants plus communément appelé « CHR ».

2 556 entreprises ont été interrogées par téléphone durant cette première enquête. Elles représentent 2,5 % des 104 439 très petites entreprises normandes identifiées comme relevant de l'économie de proximité. Cet échantillon est représentatif des 9 secteurs définis plus haut et de leur poids dans la population mère étudiée.

Fig. n°1 : Répartition des entreprises interrogées par secteur d'activité

Secteur d'activité	Nombre d'entreprises interrogées	Part
Artisanat de l'alimentation	106	4%
Artisanat du bâtiment	519	20%
Commerce de détail	701	27%
Commerce de gros	154	6%
Artisanat de la production	164	6%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	145	6%
Artisanat de services	409	16%
CHR	360	14%
Economie de proximité	2 558	100%

Il est également représentatif de leur appartenance ou non au secteur des métiers et de l'artisanat (53 % d'entre elles sont immatriculées au Répertoire des Métiers) et de leur typologie employeuse / non-employeuse (73 % des entreprises interrogées n'ont pas de salariés, 14% en ont un ou deux, 9 % entre trois et cinq et 4% entre six et neuf).

Enfin, l'aspect représentativité géographique a été lui aussi respecté. Celle-ci est structurée autour des 15 zones CMA définies en interne par la CMA Normandie depuis sa création au 01/01/2021 pour

l'organisation opérationnelle de ses équipes et de ses élus. Les frontières intercommunales des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale, des SCoT et des départements ont été autant que possible respectées.

Fig. n°2 : Nombre d'entreprises interrogées par zones CMA



Indépendamment de l'aspect représentativité de cet échantillon, il convient d'indiquer que 7% des entreprises déclarent avoir une activité saisonnière, dont 16% des CHR.

En termes de statut juridique, 47% des entreprises interrogées sont des entrepreneurs individuels, 36% des société à responsabilité limitée (SARL) et 12% des sociétés par actions simplifiées (SAS). La moitié des entrepreneurs individuels sont en micro entreprises.

Fig. n°3 : Répartition des microentreprises dans les entreprises individuelles par secteur d'activités

Secteur d'activité	Part des microentreprises
Artisanat de l'alimentation	40%
Artisanat du bâtiment	55%
Commerce de détail	33%
Commerce de gros	32%
Artisanat de la production	68%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	57%
Artisanat de services	59%
CHR	37%
Economie de proximité	50%

2.2. La situation du dirigeant

Parmi les dirigeants sollicités lors de cette 1^{ère} phase d'enquête, 67% sont des hommes, 68% ont entre 25 et 40 ans et 40% ont plus de 50 ans.

18% des conjoints participent à l'activité, sous trois statuts différents : salariés (38%), associés (33%) et collaborateurs (29%).

Fig. n°4 : Répartition des conjoints par secteur d'activité et par type de statut

Secteur d'activité	Conjoint	Salarié	Associé	Collaborateur
Artisanat de l'alimentation	50%	49%	21%	30%
Artisanat du bâtiment	10%	57%	21%	22%
Commerce de détail	17%	25%	45%	30%
Commerce de gros	11%	53%	35%	12%
Artisanat de la production	9%	57%	22%	21%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	19%	54%	25%	21%
Artisanat de services	8%	53%	19%	28%
CHR	41%	29%	38%	34%
Economie de proximité	18%	38%	33%	29%

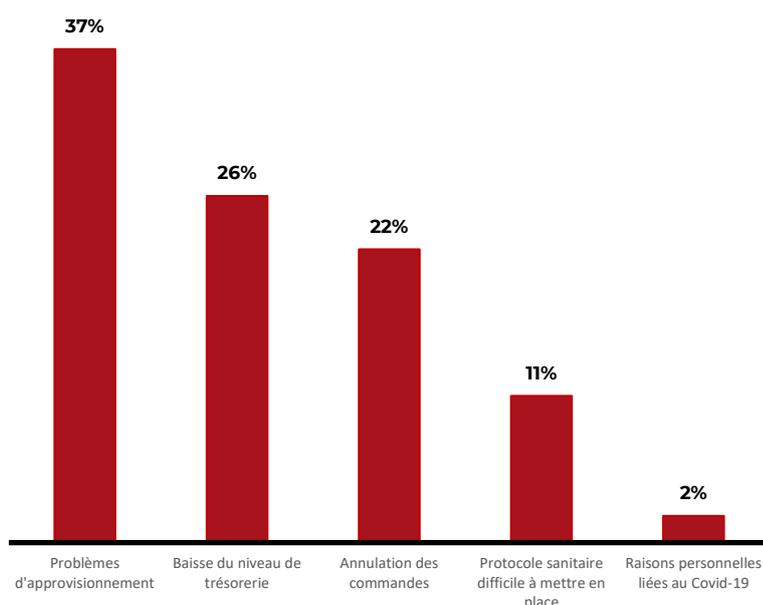
III. La situation des entreprises pendant la crise

Calendrier de la crise

- 15 février 2020 : Premier décès lié à la Covid-19 en France
- Mars – mai 2020 : Première vague
 - 14 mars 2020 : Fermeture des tous les lieux recevant du public
 - 17 mars 2020 : Annonce du premier confinement
 - 11 mai 2020 : Fin du premier confinement
 - 22 juin 2020 : Réouverture des cinémas, des centres de vacances et des casinos + des écoles
- Octobre 2020 – janvier 2021 : Deuxième vague
 - 17 octobre 2020 : couvre-feu de 21h à 6h
 - 28 octobre – 28 novembre 2020 : Deuxième confinement
 - Maintien du couvre-feu
- Avril – mai 2021 : Troisième vague
 - 31 mars – 19 mai 2021 : Troisième confinement
 - 19 mai 2021 : Réouverture des commerces, des terrasses, des musées, cinémas, théâtre, salles de spectacle
 - Réouverture des équipements sportifs de plein air
 - 9 juin 2021 : Réouverture des cafés et restaurants, accueil des touristes avec un passe sanitaire
 - 30 juin 2021 : Fin du couvre-feu

3.1. Les difficultés auxquelles les entreprises ont fait face

Fig. n°5 : Principales difficultés auxquelles les entreprises ont fait face durant la crise sanitaire



72% des entreprises interrogées déclarent avoir eu des difficultés durant la crise sanitaire.

Les difficultés auxquelles les entreprises ont dû faire face sont de natures diverses : la baisse de leur niveau de trésorerie, l'annulation des commandes, les problèmes d'approvisionnement, la difficulté de mise en place du protocole sanitaire, des raisons personnelles liées au Covid (le dirigeant, ses salariés et/ou un membre de sa famille malades), le couvre-feu à 18h, la baisse de la clientèle, l'inflation des prix des matières premières, les retards d'envois postaux et les problèmes de personnels.

Les difficultés auxquelles font face les entreprises diffèrent selon les secteurs d'activités étudiés :

- Les problèmes d'approvisionnement concernent en particulier le commerce de détail et l'artisanat du bâtiment (respectivement 43% et 45% contre 37% en moyenne).
- Les difficultés liées à la baisse de la trésorerie sont le plus souvent citées par les entreprises du secteur des CHR, celles du secteur commerce et la réparation automobile (y.c. de motocycles) et celles de l'artisanat de l'alimentation (respectivement, 53%, 35% et 31% contre 26% en moyenne).
- L'annulation des commandes concerne le plus souvent les secteurs des CHR, du commerce et de la réparation automobile (y.c. de motocycles) (respectivement, 25% et 26% contre 22% en moyenne).

De plus, le couvre-feu et le manque de clientèle sont des difficultés principalement énoncées par les commerçants de détail ; et les artisans du bâtiment sont nombreux à avoir dû reporter des chantiers. L'artisanat de la production a pu également être impacté par l'annulation des marchés de Noël.

Fig. n°6 : Principales difficultés auxquelles les entreprises ont fait face durant la crise sanitaire

Secteur d'activité	Problèmes d'approvisionnement	Baisse de la trésorerie	Annulation des commandes	Protocole sanitaire difficile à mettre en place
Artisanat de l'alimentation	17%	31%	14%	11%
Artisanat du bâtiment	45%	25%	15%	5%
Commerce de détail	43%	21%	10%	15%
Commerce de gros	38%	29%	14%	8%
Artisanat de la production	32%	26%	4%	6%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	35%	35%	26%	11%
Artisanat de services	23%	24%	19%	14%
CHR	25%	53%	25%	0%
Economie de proximité	37%	26%	22%	11%

29% des entreprises répondantes ont déclaré n'avoir aucune difficulté, en particulier celles du secteur de l'artisanat alimentaire (36%).

Les entreprises qui ont des salariés ont souvent eu moins de difficultés que celles qui n'en ont pas. En effet, 58% des entreprises qui ont répondu n'avoir eu aucune difficulté n'ont pas de salarié.

De plus, les dirigeants qui ont une activité en parallèle, principalement des micro-entrepreneurs, semblent avoir eu plus de difficultés que ceux qui n'en ont pas : 86% des dirigeants qui ont répondu n'avoir rencontré aucune difficulté n'ont pas d'activité en parallèle.

3.2. L'évolution de leur situation économique

3.2.1. Niveau du chiffre d'affaires

65% des entreprises interrogées déclarent une baisse de leur chiffre d'affaires au premier semestre 2020⁴, contre 55% au deuxième⁵. Seul 11% en ont connu une hausse au premier semestre et 12% au deuxième.

⁴ Par comparaison avec le premier semestre 2019

⁵ Par comparaison avec le deuxième semestre 2019

Fig. n°7 : Typologie des entreprises face aux évolutions du niveau de chiffre d'affaires

		2ème semestre 2020		
		Plus de 65% <i>Situation critique</i>	Entre 50 et 64%	Moins de 49%
1er semestre 2020	Plus de 80%	1- CHR	<i>Situation critique en légère amélioration</i>	<i>Situation critique en nette amélioration</i>
	Entre 65% et 79%	<i>Situation défavorable en légère dégradation</i>	<i>Situation défavorable en légère amélioration</i> 2- Artisanat de services 3- Commerce et réparation automobile 4- Artisanat de la production	<i>Situation défavorable en nette amélioration</i>
	Moins de 64%	<i>Situation favorable en forte dégradation</i>	<i>Situation favorable en légère dégradation</i> 6- Commerce de gros	<i>Situation favorable</i> 5- Commerce de détail 7- Artisanat de l'alimentation 8- Artisanat du bâtiment

Au regard de l'évolution du niveau de chiffre d'affaires des entreprises interrogées, on peut définir quatre type de situations :

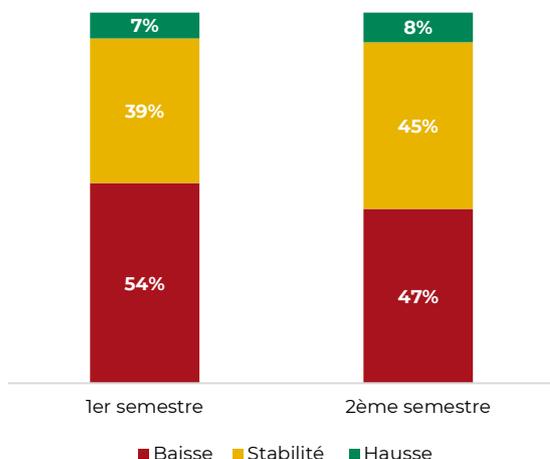
- Une situation critique et stable (les CHR) ;
- Une situation défavorable en légère amélioration qui représente la situation de l'économie de proximité (l'artisanat de services, le commerce et la réparation automobiles et l'artisanat de la production) ;
- Une situation relativement favorable et stable (commerce de gros)
- Une situation relativement favorable en légère amélioration (commerce de détail, artisanat de l'alimentation et artisanat du bâtiment).

Fig. n°8 : Situation de l'évolution du chiffre d'affaires par secteur d'activité

Secteur d'activité	Part des entreprises qui ont connu une baisse de chiffre d'affaires au premier semestre	Part des entreprises qui ont connu une baisse de chiffre d'affaires au deuxième semestre
Artisanat de l'alimentation	51%	37%
Artisanat du bâtiment	53%	39%
Commerce de détail	60%	49%
Commerce de gros	62%	53%
Artisanat de la production	65%	65%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	72%	54%
Artisanat de services	74%	64%
CHR	86%	82%
Economie de proximité	65%	55%

3.2.2. Niveau de trésorerie

Fig. n°9 : Evolution du niveau de trésorerie pendant les deux semestres 2020 par rapport aux deux semestres 2019

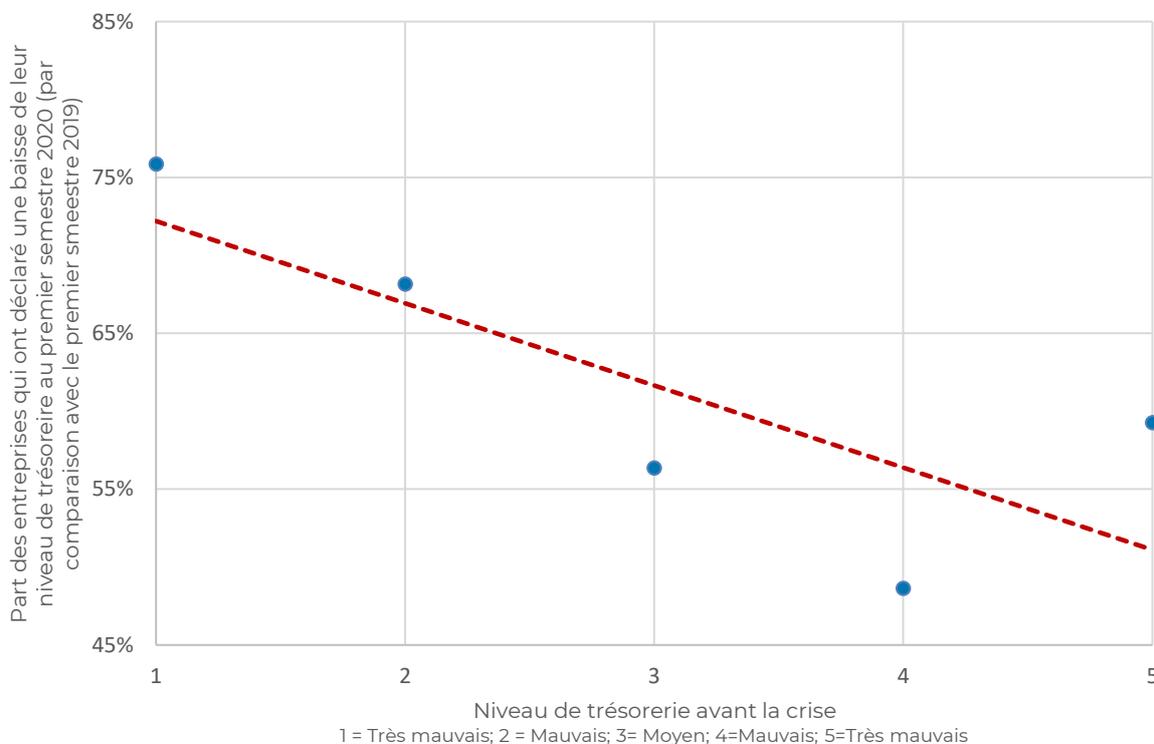


Respectivement 54% et 47% des entreprises interrogées ont perdu de la trésorerie au cours du 1^{er} et 2^{ème} semestres 2020 alors que 86 % déclarent avoir eu un niveau de trésorerie « moyen » ou « bon » avant la crise.

La relation entre le niveau de trésorerie d'avant crise et l'évolution de ce niveau est forte : les entreprises qui déclarent avoir eu un très bon niveau de trésorerie avant crise ont généralement connu une stabilité de leur trésorerie et à l'inverse, les entreprises qui avaient un mauvais niveau de leur

trésorerie avant la crise ont généralement connu une dégradation de celui-ci. On peut donc supposer que l'existence de liquidités au sein d'une TPE de proximité est révélateur d'un bon niveau de santé économique et inversement. Les dirigeants de TPE ont en effet tendance à faire des réserves de liquidités quand c'est possible afin de se protéger en cas de coup dur loin des bonnes pratiques des grands groupes en termes de gestion de trésorerie.

Fig. n°10 : Rapport entre niveau de trésorerie avant la crise et la baisse de la trésorerie au premier semestre



La corrélation entre le niveau de trésorerie d'avant crise et la baisse de son niveau au premier semestre est négative, c'est-à-dire que plus les entreprises avaient un bon niveau de trésorerie avant le début de la crise, moins elles ont enregistré une baisse de trésorerie au premier semestre.

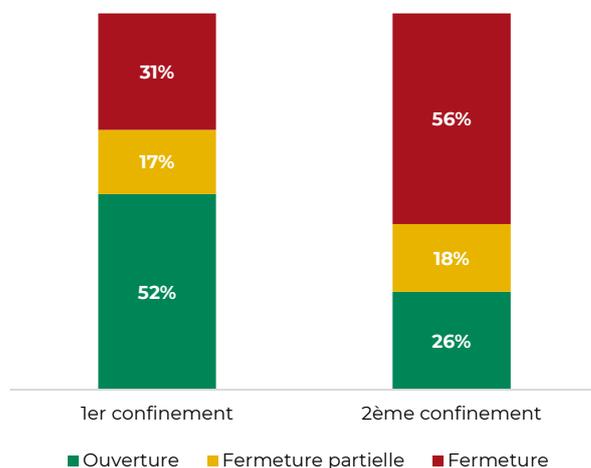
En observant, pour chaque secteur, le degré de proportion d'entreprises déclarant subir une baisse de leur trésorerie et l'évolution de cette proportion entre le 1^{er} et le 2nd semestre 2020, on peut noter que : l'artisanat de l'alimentation, le commerce de détail, l'artisanat du bâtiment et le commerce de gros sont en moindre difficulté financière par rapport aux secteurs des CHR, l'artisanat de services et dans une moindre mesure l'artisanat de la production et le commerce et réparation automobile et de motocycles

Fig. n°11 : Situation de l'évolution de la trésorerie par secteur d'activité

Secteur d'activité	Part des entreprises qui ont connu une baisse de trésorerie au premier semestre	Part des entreprises qui ont connu une baisse de trésorerie au deuxième semestre
Artisanat de l'alimentation	42%	36%
Artisanat du bâtiment	45%	36%
Commerce de détail	46%	39%
Commerce de gros	46%	41%
Artisanat de la production	54%	53%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	62%	48%
Artisanat de services	62%	55%
CHR	79%	75%
Economie de proximité	54%	47%

3.3. La situation financière expliquée par les fermetures des entreprises

Fig. n°12 : Situation des entreprises pendant les deux confinements



69% des entreprises étaient fermées partiellement ou complètement pendant le premier confinement contre 44% au cours du deuxième. Cette diminution s'explique par le fait que les restrictions étaient moins importantes au deuxième confinement et que les entreprises ont eu le temps de s'adapter (click and collect, livraison à domicile, e-shop, mettre leur produits sur des vitrines en ligne...).

Si ces fermetures sont majoritairement des fermetures administratives (68% au premier confinement et 70% au deuxième confinement), près du quart le sont faute d'activité (23% au premier confinement et 26% au deuxième confinement) et environ 10% à cause de problèmes organisationnels, notamment liés aux distanciations sociales à respecter (12% au premier confinement et 9% au deuxième confinement).

La situation des entreprises et leurs raisons de fermeture varient en fonction des secteurs d'activité⁶.

⁶ Annexe 2 : Raisons de fermeture au premier et deuxième confinements

Les deux secteurs qui ont le plus fermé sont l'artisanat de services et le secteur des CHR. En effet, 82% des entreprises de l'artisanat de services ont fermé au cours du premier confinement (contre 69% en moyenne) et 66% au cours du deuxième (contre 44% en moyenne). Quant au secteur des CHR, le plus impacté, 87% ont fermé au cours du premier confinement et 76% au cours du deuxième.

Les fermetures administratives sont la première raison citée par les entreprises de l'artisanat de services et par celles du secteur des CHR pour expliquer ces fermetures. 76% des entreprises de l'artisanat de services et 88% des CHR ont été contraintes à des fermetures administratives au cours du premier confinement (contre 68% en moyenne)

Fig. n°13 : Evolution de la situation des entreprises par secteur d'activité entre les deux confinements

Secteur d'activité	Part des entreprises qui ont fermé au premier confinement (partiellement ou complètement)	Part des entreprises qui ont fermé au deuxième confinement (partiellement ou complètement)
Artisanat de l'alimentation	31%	13%
Artisanat du bâtiment	68%	18%
Commerce de détail	60%	46%
Commerce de gros	58%	31%
Artisanat de la production	67%	41%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	68%	22%
Artisanat de services	82%	66%
CHR	87%	76%
Economie de proximité	69%	44%

Les trois secteurs dont les activités ont pu le plus facilement reprendre au deuxième confinement sont l'artisanat du bâtiment, de la production ainsi que le commerce et la réparation automobile (y.c. de motocycles). En effet, alors que 68% des entreprises de l'artisanat du bâtiment étaient fermées durant le premier confinement, ce sont seulement 18% qui l'étaient au cours du deuxième ; soit une diminution de 50 points de pourcentage entre les deux confinements (contre une diminution de 25 points de pourcentage en moyenne).

IV. Recours aux aides financières

Les politiques de soutien aux entreprises

Les politiques de soutien aux entreprises sont mises en place à trois niveaux : l'Etat, la Région Normandie et les EPCI.

L'Etat a mis en place trois types d'actions : la politique du quoi qu'il en coûte, les aides sur-mesure et le plan de relance de l'économie.

- La politique du quoi qu'il en coûte sur trois volets :
 - Reports et exonérations de charges sociales et fiscales
 - Aides directes
 - Prêts ou report de prêts
- Les aides sur-mesure
 - Prise en charge de coûts fixes
 - Prêt participatif
 - Aide destinée aux commerces multi activités en zone rurale
 - Mise en place de la plateforme « clique mon commerce »
- Plan de relance sur trois volets :
 - Ecologie
 - Compétitivité
 - Cohésion

La Région a mis en place des aides directes aux entreprises et également un plan de relance.

Les EPCI ont relayé les idées de l'Etat et de la Région, ont été cofinanceurs de certaines aides régionales (impulsion-relance et impulsion-résistance). Elles mettent en place des aides spécifiques comme la mise en place d'une marketplace, un appel à projet ou des aides financières directes (exonérations de taxes locales, chèques « tourisme » à destination des habitants)

4.1. Le niveau de connaissances des aides

4.1.1. Le niveau de connaissances

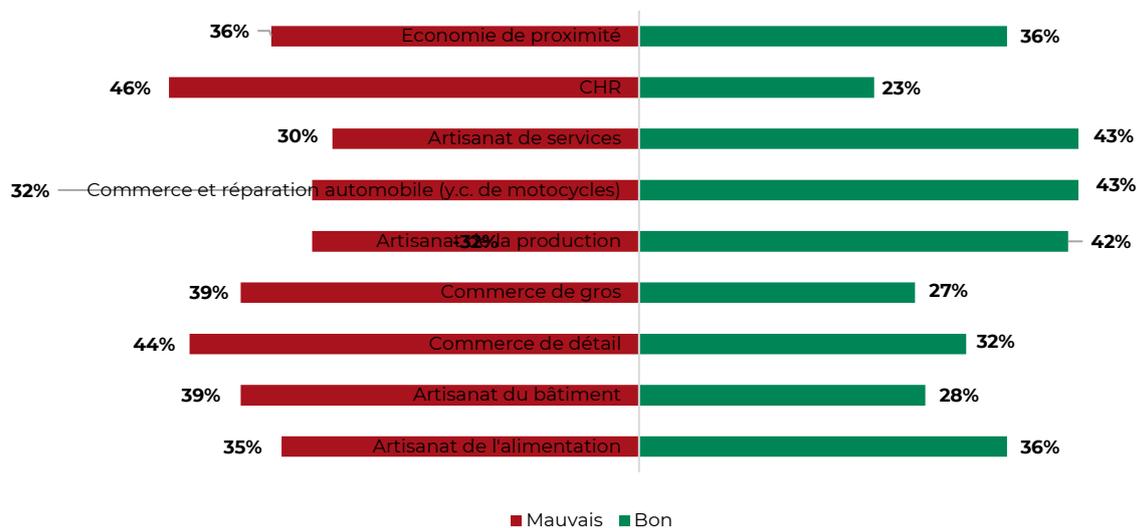
Le niveau de connaissances des aides est globalement disparate : un tiers semble bien informé mais un autre tiers déclare l'être peu.

Fig. n°14 : Connaissances des aides

Notation	Part des entreprises	
1	13%	36%
2	7%	
3	8%	
4	8%	37%
5	19%	
6	10%	
7	21%	36%
8	9%	
9	3%	
10	3%	

Pour autant, il existe des différences sectorielles très marquées. Les entreprises des secteurs des CHR et de l'artisanat de services semblent mieux informées que la moyenne (respectivement, 46% et 39% ont une bonne connaissance des aides). A l'inverse, les entreprises de l'artisanat de l'alimentation, celles de l'artisanat du bâtiment et celles du commerce et la réparation automobile (y.c. de motocycles) semblent en avoir une mauvaise connaissance (respectivement, 43%, 43% et 44% ont une mauvaise connaissance).

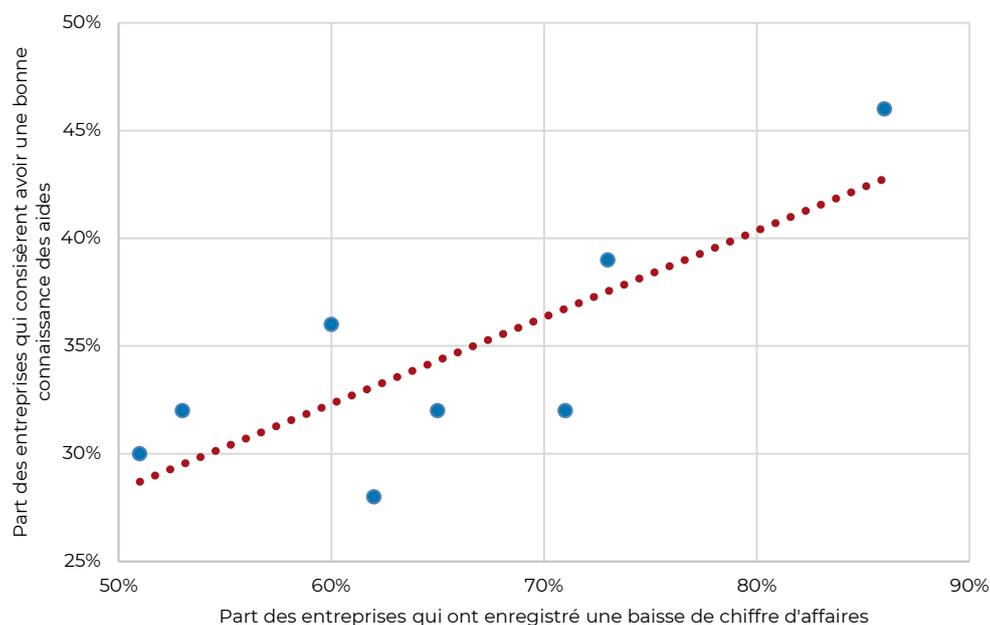
Fig. n°15 : Niveau de connaissances des aides par secteur d'activité



Ces différences peuvent s'expliquer par deux facteurs principaux :

- La situation économique et financière des entreprises : les secteurs les plus en difficulté (CHR et artisanat de services) ont une meilleure connaissance des aides ;
- Il existe un lien de cause à effet entre la mauvaise connaissance des aides et le statut de micro-entrepreneurs des entreprises individuelles. En effet, à titre d'exemple, les entreprises de l'artisanat de la production ont une mauvaise connaissance des aides (32% sont en microentreprises) alors que les entreprises du commerce de CHR en ont une bonne connaissance (seules 18% sont en microentreprises).

Fig. n°16 : Rapport entre la baisse du chiffre d'affaires au premier semestre et le niveau de connaissances des aides



Le rapport entre la baisse du niveau de chiffre d'affaires au premier semestre et le niveau de connaissance des aides est assez notable. Plus les entreprises rencontrent des difficultés financières, plus elles ont une bonne connaissance des aides. On peut également penser que les aides étaient davantage adaptées aux secteurs les plus en difficulté et que le bouche à oreille faisant, les entreprises les moins en difficultés n'ont pas cherché à creuser la question.

4.1.2. Les canaux d'informations

Les canaux d'informations sur les aides sont divers et variés pour les entreprises interrogées : les experts-comptables, les médias/réseaux sociaux/les sites web, l'Etat, la Chambre du Commerce et de l'Industrie (CCI), la Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA), les organisations professionnelles, les collectivités territoriales (la Région, les établissements publics de coopération intercommunale – EPCI, les communes...), les associations ou encore leur banque, leur franchise, leur cercle professionnel (« d'autres artisans »), leur entourage familial ou des revues comptables. Il n'existe pas de différences sectorielles marquées.

Tous ont principalement cité l'expert-comptable : 69% en moyenne. Toutefois, le premier canal d'information cité par les artisans de la production est celui des médias et des réseaux sociaux (61% contre 49% pour l'expert-comptable).

Le recours aux médias arrive globalement en seconde position avec une part de 48% en moyenne même si ce canal est peu mobilisé dans le commerce de gros et dans le commerce et la réparation automobile (36% pour les deux secteurs).

Les autres canaux de diffusion sont tous en retrait par rapport aux deux premiers (16% citent l'Etat, moins de 10% les organisations professionnelles ou les consulaires). Les artisans de l'alimentation et de la production sont, pour autant, relativement nombreux à citer la CMA (un cinquième contre 8% en moyenne) ce qui semble indiquer que ces derniers recherchent davantage un conseil d'ordre économique que financier.

Fig. n°17 : Canaux d'informations pour les aides de l'Etat privilégié par secteur d'activité

Secteur d'activité	Expert-comptable	Média / RS/ Site web	Etat	Organisation professionnelle	CCI	CMA
Artisanat de l'alimentation	75%	44%	16%	9%	9%	19%
Artisanat du bâtiment	64%	42%	13%	9%	1%	9%
Commerce de détail	70%	55%	20%	8%	16%	4%
Commerce de gros	79%	36%	14%	7%	14%	7%
Artisanat de la production	49%	61%	14%	6%	10%	20%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	89%	36%	11%	4%	6%	8%
Artisanat de services	60%	50%	17%	8%	4%	12%
CHR	78%	44%	15%	12%	13%	5%
Economie de proximité	69%	48%	16%	9%	10%	8%

4.2. Le recours aux aides

66% des entreprises interrogées ont eu recours aux aides pendant la crise.

Le recours aux aides dépend de plusieurs facteurs :

- Du caractère employeur de l'entreprise : 45% des entreprises qui ont demandé des aides ont des salariés alors que 63% des entreprises qui n'ont pas demandé d'aides n'ont pas de salariés ;
- De l'évolution de leur niveau du chiffre d'affaires : 75% des entreprises qui ont demandé des aides ont connu une baisse de chiffre d'affaires au premier semestre ;
- De l'évolution de leur niveau de trésorerie : 62% des entreprises qui ont demandé des aides ont connu une baisse de leur niveau de trésorerie au premier semestre ;
- De leur niveau de connaissance des aides : 87% des entreprises qui considèrent avoir une bonne connaissance des aides en ont fait la demande et les trois quarts des entreprises qui en ont une mauvaise connaissance n'y ont pas eu recours.

Trois types d'aides ont été plébiscités : les aides financières directes et compléments de revenus (78% des entreprises qui ont eu recours à des aides), le report ou l'exonération de charges sociales et fiscales (44% des entreprises) et les prêts ou report d'échéances de prêts (26% des entreprises).

Fig. n°18 : Part des entreprises qui ont eu recours aux aides par type et par secteur d'activité

Secteur d'activité	Recours aux aides	Aides financières directes	Report ou exonérations de charges sociales et fiscales	Prêts et reports d'échéances de prêts
Artisanat de l'alimentation	54%	42%	61%	33%
Artisanat du bâtiment	60%	70%	42%	20%
Commerce de détail	66%	78%	46%	29%
Commerce de gros	54%	60%	42%	43%
Artisanat de la production	59%	83%	36%	16%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	57%	66%	40%	40%
Artisanat de services	72%	89%	42%	17%
CHR	84%	89%	45%	40%
Economie de proximité	66%	78%	44%	26%

Le niveau de recours aux aides dépend également des secteurs d'activité. En effet, 84% des entreprises du secteur des CHR ont eu recours à des aides (contre 66% en moyenne) et seulement 54% pour l'artisanat de l'alimentation ainsi que pour le commerce de gros.

On notera également que l'artisanat de l'alimentation se démarque par une faible sollicitation des aides directes (42% contre 78% en moyenne) et au contraire, une forte demande de report ou d'exonérations de charges (61% contre 44% en moyenne). Les prêts et reports d'échéances de prêts ont eu un succès modéré dans l'artisanat productif ou de services (respectivement 18% et 17% contre 26% en moyenne).

Lorsque les entreprises ont demandé des aides, elles les ont souvent obtenues, au moins partiellement. En effet, le taux d'obtention moyen est de 91%.

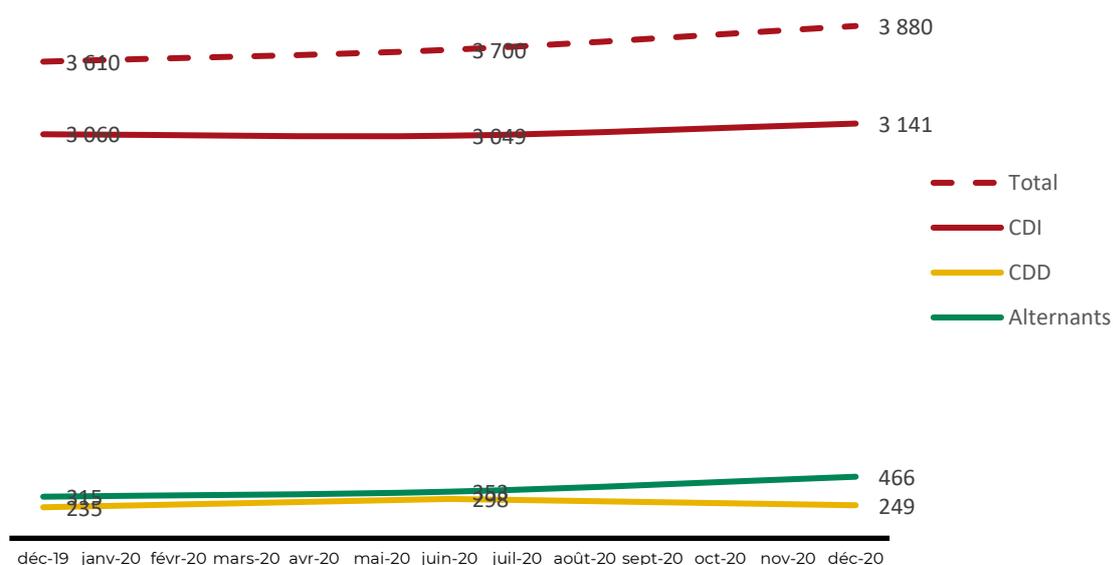
Fig. n°19 : Recours aux aides

	Demandé	Obtenu	Taux d'obtention
Aides financières directes			
Fonds de solidarité (volet 1)	1 238	1 210	98%
Fonds de solidarité (volet 2)	554	523	94%
Impulsion résistance	112	93	83%
Report ou exonérations de charges sociales et fiscales			
Report ou exonérations des cotisations sociales	708	658	93%
Report ou exonérations des cotisations fiscales	97	85	88%
Prêts et report d'échéances de prêts			
Prêt garanti par l'Etat (PGE)	413	381	92%
Prêt atout BPI France	7	6	88%

4.3. Des aides qui ont permis de maintenir l'emploi

Malgré la crise, l'emploi a été maintenu et a même légèrement augmenté.

Fig. n°20 : Evolution de l'emploi durant l'année 2020



L'augmentation de l'emploi est principalement dû aux mesures incitatives de l'Etat pour l'embauche de contrat d'apprentissage. En effet, ce type d'emploi a augmenté de 48% entre décembre 2019 et décembre 2020.

Le nombre d'emploi en alternance a augmenté dans les secteurs dans lesquels la culture de l'alternance est fortement marquée :

- L'artisanat de l'alimentation : leur nombre a augmenté de 23 (de 48 à 71) entre fin 2019 et fin 2020, soit +43%. Il a notamment augmenté dans les activités la boulangerie-pâtisserie.
- L'artisanat du bâtiment : leur nombre a augmenté de 29 (de 74 à 103) entre fin 2019 et fin 2020, soit +36%. Il a particulièrement augmenté dans les activités de plâtrerie et de menuiserie.
- L'artisanat de service : leur nombre a augmenté de 8 (de 39 à 47) entre fin 2019 et fin 2020, soit +20%. Il a particulièrement augmenté dans les activités de coiffure et de fleuriste.

Il a également augmenté dans les secteurs qui n'ont pas forcément la culture de l'alternance :

- Le commerce de gros : leur nombre a augmenté de 13 (de 7 à 20) entre fin 2019 et fin 2020 ; soit +185%. Il a particulièrement augmenté dans les activités de commerce de gros de matériel de menuiserie et d'équipements industriels.
- L'artisanat de production : leur nombre a augmenté de 15 (de 11 à 26) entre fin 2019 et fin 2020 ; soit +148%. Il a particulièrement augmenté dans les activités de textile, l'habillement et les chaussures ainsi que dans celles de la fabrication de produits métalliques.
- Le commerce de détail : leur nombre a augmenté de 48 (de 50 à 98) entre fin 2019 et fin 2020, soit +100%. Il a particulièrement augmenté dans le commerce d'alimentation générale, le commerce de détail de produits pharmaceutiques et d'optique, le commerce de détail de biens d'occasion en magasins spécialisés, le commerce de détail en équipement de maison et le commerce de détail de chaussures.

Le nombre d'emplois en CDD a progressé de 4% entre décembre 2019 et décembre 2020. Cette hausse peut s'expliquer par le fait que certains secteurs qui ont une activité saisonnière et ajustent leurs effectifs salariés par l'embauche de CDD : commerce et réparation d'automobile (y.c. de motos) (dont le nombre a doublé entre décembre 2019 et décembre 2020), l'artisanat du bâtiment (+ 37%), l'artisanat de la production (+ 19%) et l'artisanat de service (+ 14 %). L'évolution des emplois en CDD s'explique également par les secteurs qui ont une forte activité touristique : les CHR. Le nombre de CDD dans les CHR a augmenté de 39% entre décembre 2019 et juin 2020 puis a diminué de 58% de juin à décembre 2020.

Le nombre de CDI a, quant à lui, augmenté de 1% en moyenne entre décembre 2019 et décembre 2020. Cette augmentation s'explique par l'augmentation relativement importante de ce type d'emploi dans les secteurs qui se portent plutôt bien malgré la crise : l'artisanat de l'alimentation (+6%) et l'artisanat du bâtiment (+6%). Toutefois, le nombre de salariés en CDI a diminué dans le secteur des CHR (-9%), de l'artisanat de la production (-4%) et dans celui du commerce de gros (-3%).

Fig.n°21 : Evolution de l'emploi par secteur d'activité et type de contrat

Secteur d'activité	Activité partielle	Emploi total		En CDI		En CDD		En alternance	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Artisanat du bâtiment	68%	659	741	551	590	34	48	74	103
Artisanat de services	86%	285	302	230	237	16	18	39	47
Artisanat de la production	78%	177	192	151	148	15	18	11	26
Artisanat de l'alimentation	47%	291	238	225	241	18	16	48	71
Commerce de détail	55%	1 017	1 111	923	957	44	56	50	98
Commerce de gros	64%	230	238	198	189	25	29	7	20
Commerce et réparation automobile	74%	307	744	264	283	10	21	33	36
CHR	86%	644	667	518	496	73	43	63	63
Economie de proximité	70%	3 630	3 856	3 080	3 141	235	249	315	466

70% des entreprises ont eu recours au chômage partiel. L'activité partielle explique, en partie, le maintien de l'emploi.

L'analyse du chômage partiel selon les quatre périodes de la crise⁷ permet de mieux comprendre comment les mesures de restrictions ont eu un effet sur l'activité :

- 93% des entreprises qui ont eu recours au chômage partiel l'ont mis en place pendant le premier confinement contre 50% pendant deuxième : les restrictions en termes de présence sur site des salariés étaient en effet moins importantes au second qu'au premier ;
- Seules 17% des entreprises qui ont eu recours au chômage partiel l'ont mis en place au cours du premier déconfinement contre 28% au cours du deuxième. Les restrictions sanitaires et de fermeture étaient là encore plus importantes lors du second déconfinement.

⁷ 1^{er} confinement (mars et avril 2020), 1^{er} déconfinement (mai à octobre 2020), 2^{ème} confinement (novembre 2020) et 2^{ème} déconfinement (décembre 2020 à avril 2021).

Cette analyse est d'autant plus intéressante lorsque l'on regarde le détail par secteurs d'activité.

En effet, au regard de la proportion des entreprises concernées par le chômage partiel pendant les quatre phases de la crise, il est possible d'établir trois catégories de comportements :

- Les secteurs dont les entreprises ont eu recours de manière massive au chômage partiel pendant les périodes de confinement : le commerce de détail, le commerce et la réparation automobile (y.c. de motocycles), le commerce de gros et l'artisanat de services ;
- Les secteurs dont les entreprises ont eu massivement recours au chômage partiel durant le premier confinement mais qui depuis utilisent de moins en moins ce dispositif : principalement, l'artisanat du bâtiment et plus marginalement, l'artisanat de la production et de l'alimentation. Le bâtiment qui tire son épingle du jeu délaisse rapidement le dispositif au contraire de l'alimentation qui malgré un bon état de santé économique s'y accroche.
- Les entreprises du dernier secteur, celui des CHR, ont eu massivement recours au chômage partiel ; excepté lors du premier déconfinement qui correspondait à la période estivale et à un relâchement relativement important des mesures de restriction.

Fig. n°22 : Part des entreprises concernées par le chômage partiel durant les différentes phases de la crise sanitaire

Secteur d'activité	Part des entreprises concernées par le chômage partiel			
	Premier confinement	Premier déconfinement	Deuxième confinement	Deuxième déconfinement
Artisanat de l'alimentation	86%	22%	32%	13%
Artisanat du bâtiment	97%	4%	6%	2%
Commerce de détail	87%	17%	57%	20%
Commerce de gros	84%	20%	49%	14%
Artisanat de la production	100%	16%	24%	11%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	100%	12%	28%	13%
Artisanat de services	96%	13%	72%	13%
CHR	83%	26%	81%	73%
Economie de proximité	93%	17%	50%	28%

Le chômage partiel a donc été massivement utilisé notamment pendant les périodes de confinement mais aussi lors du deuxième déconfinement. Le dispositif a logiquement eu un franc succès dans les secteurs les plus impactés par la crise (CHR, en premier lieu, artisanat de services, commerce de détail et de gros ensuite).

4.4. Le regard porté sur les aides

51% des entreprises considèrent les mesures de soutien pertinentes. Il existe des spécificités sectorielles liées à leur degré de recours.

Les entreprises des CHR et de l'artisanat de services, notamment, considèrent le plus souvent ces aides comme étant pertinentes car elles y ont le plus recours. A l'inverse, les entreprises du commerce et de la réparation automobile (y.c. de motocycles), du commerce de gros et de l'artisanat du bâtiment qui y ont eu peu recours les jugent peu pertinentes.

Fig. n°23 : Part des entreprises qui considèrent les aides pertinentes

Secteur d'activité	Part des entreprises qui considèrent les aides pertinentes
Artisanat de l'alimentation	47%
Artisanat du bâtiment	42%
Commerce de détail	50%
Commerce de gros	40%
Artisanat de la production	43%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	40%
Artisanat de services	62%
CHR	66%
Economie de proximité	51%

Les critiques adressées sont de trois types : lourdeurs administratives, inadaptations à l'ensemble des situations et contraintes.

Fig. n°24 : Critiques à propos des aides

Types de critiques	Verbatims
Lourdeurs administratives	"Les formulaires de demandes sont trop compliqués"
	"Trop de pertes de temps et démarches"
Inadaptations à l'ensemble des situations	"Manque d'aides pour les petites structures"
	"Les aides mises en place n'ont été pertinentes qu'au premier confinement"
	"Il faudrait gommer les injustices subies par les jeunes créateurs"
Contraintes	"Report de charges pas vraiment pertinentes, presque une contrainte"
	"Intérêt trop importants pour le PGE"
	"Report de charges imposés alors que nous aurions aimé les payer"

V. Adaptations à la crise

5.1. Les entreprises ont innové

31% des entreprises pensent avoir innové durant la crise. Le degré d'innovations diverge selon les champs d'activité concernés. En effet, alors que 9% des entreprises du bâtiment interrogées pensent avoir innové, la proportion atteint 46% dans le commerce de détail.

Fig. n°25 : Part des entreprises qui considèrent avoir innové

Secteur d'activité	Part des entreprises qui ont innové
Artisanat de l'alimentation	33%
Artisanat du bâtiment	9%
Commerce de détail	46%
Commerce de gros	35%
Artisanat de la production	33%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	15%
Artisanat de services	27%
CHR	41%
Economie de proximité	31%

Les manières d'innover sont diverses et variées : numérique (renforcement de leur présence sur le web et les réseaux sociaux), lien direct avec les clients (click and collect, call and collect et livraisons à domicile) et nouvelles organisations de travail.

Comme le montre le graphique « type d'innovations mises en place » ci-après, les entreprises de proximité ont globalement privilégié le contact client avec le click and collect et la livraison à domicile par rapport au e-commerce.

Le top 3 du types d'innovations mises en place (le renforcement de leur présence sur le web, les nouvelles organisations de travail et la mise en place des nouveaux produits ou services) vaut pour les secteurs des CHR, celui de l'artisanat du bâtiment, des services, le commerce et la réparation automobiles (y.c. motocycles) et le commerce de détail.

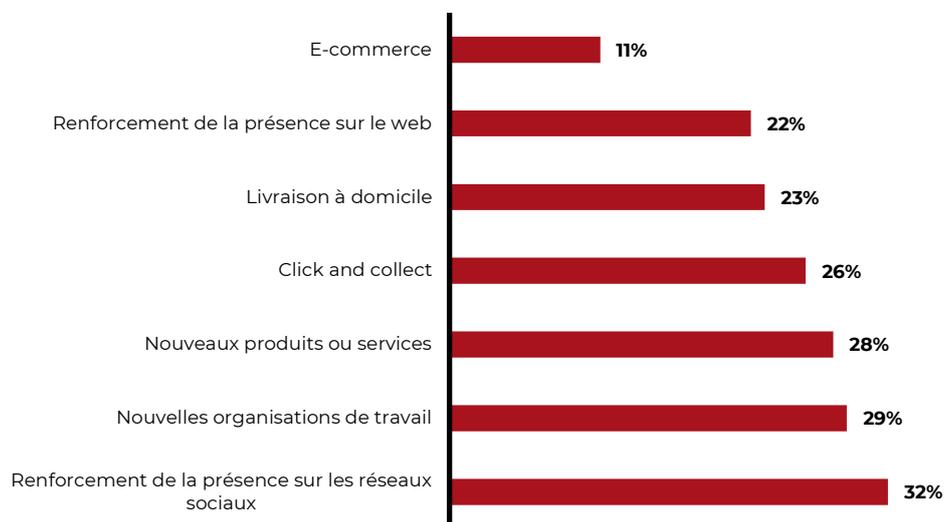
Il existe toutefois des spécificités sectorielles :

- L'artisanat de l'alimentation dont le premier type d'innovations est la livraison à domicile (51% contre 23% en moyenne) ;
- L'artisanat du bâtiment dont le renforcement de la présence sur le web et le e-commerce parviennent ex-aequo à la deuxième position après le renforcement de la présence sur les réseaux sociaux (22% contre respectivement 22% et 11% en moyenne).
- Le commerce de détail dont le click and collect est cité en première position (40% contre 26% en moyenne) et la livraison à domicile en deuxième (30% contre 23% en moyenne).

De plus, les entreprises semblent plus souvent innover quand elles ont des salariés et/ ou un conjoint. 47% des entreprises qui ont des salariés pensent avoir innové contre 40% des entreprises sans salarié et 23% des entreprises dans lesquelles le conjoint travaille avec le dirigeant pensent avoir innové contre 16% pour les autres.

En outre, les dirigeantes semblent plus enclines à innover que les dirigeants : en effet, 71% des dirigeants qui ne pensent pas avoir innové sont des hommes contre 29% de femmes.

Fig. n°26 : Type d'innovations mises en place



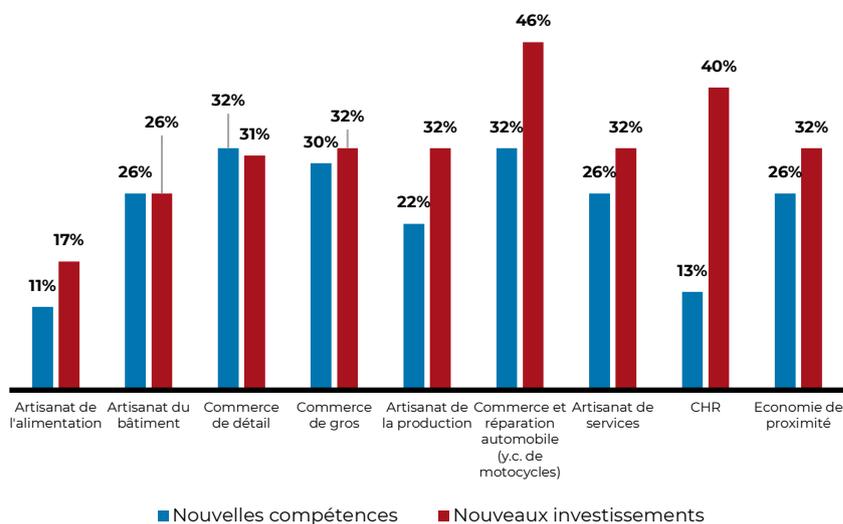
Il existe une relative différence entre les types de territoires (urbains et ruraux) quant au niveau d'innovations.

Les entreprises des territoires ruraux, en particulier, ceux de la Seine-Maritime (littoral Seinomarin, Pays de Bray), ceux de l'Orne (la zone d'Argentan et du Bocage Ornais ainsi que la zone d'Alençon et du Perche et Ornais), la zone du Pays d'Auge et la zone de Centre-Manche semblent avoir eu moins recours à l'innovation que celles des zones plus urbanisées (zone de Rouen, du Havre et de Caen Sud Calvados).

Cette relative différence peut s'expliquer par l'accès à l'information et aux aides. En effet, les TPE des zones urbaines étant plus proches géographiquement d'organismes comme les chambres consulaires (CMA ou CCI), de sièges d'organisations professionnelles ou de centres de formation ont peut-être plus facilement accès aux informations sur des aides et des formations leur permettant d'innover.

5.2. Les entreprises ont des besoins

Fig n°28 : Besoins des entreprises en investissement et compétences



Les adaptations à la crise ont fait émerger des besoins, notamment en compétences et en investissement.

32% des entreprises qui pensent avoir innové ont des besoins en nouveaux investissements et 26% des besoins en nouvelles compétences. La plupart des secteurs ont plus de besoins d'investissements que de besoins en compétences

(commerce et réparation automobile et de motocycles, artisanat de la production, CHR et artisanat de l'alimentation). En revanche, l'artisanat de services et le commerce détail ont davantage de besoins en compétences qu'en investissements.

Annexes

Annexe n°1 : Questionnaire de la première vague

Introduction

Bonjour,

[Présentation de Prestance et de l'objet de l'enquête]

Pouvez-vous nous confirmer que vous êtes bien l'entreprise X située à Y et ayant pour activité Z ?

Partie 1 : Identification de l'entreprise

Question : Quel genre ? (chef d'entreprises)

Question : âge ?

Vérifier durée de création d'entreprises :

Question 1 : Pouvez-vous nous confirmer votre statut juridique ? (Données fichier SIRENE)

- Entrepreneur individuel
- Société à responsabilité limitée (SARL)
- Société anonyme à conseil d'administration
- Société anonyme à directoire
- Société en commandite
- Société en nom collectif
- Société par actions simplifiées

Question 2 : Votre conjoint participe-t-il à l'activité ?

- Oui
- Non

Question 3 : [Si Q2 : Oui], sous quel statut ?

- Associé
- Collaborateur
- Salarié

Question 4 : [Si Q1 = Entrepreneur individuel], êtes-vous micro-entrepreneur ?

- Oui
- Non

Question 5 : Exercez-vous une autre activité en parallèle ?

- Oui
- Non

Question 6 : Qualifiez-vous votre activité de saisonnière ? (1 seule réponse possible)

- Oui
- Non

Question 7 : Quelle est la période de l'année où votre activité est la plus forte (hors période de crise) ?

- Premier trimestre
- Deuxième trimestre
- Troisième trimestre
- Quatrième trimestre

Question 8 : Avez-vous une clientèle touristique ?

- Oui, beaucoup
- Oui, un peu
- Non, très peu

Question 8 bis : remarque si clientèle étrangère (case commentaire)

Partie 2 : Partie RH

Question 9 : Avez-vous des salariés ?

- Oui
- Non

Question 10 [si Q9 = Oui] : Salariés de l'établissement hors dirigeant et hors conjoint

	Au 31/12/2019	Au 30/06/2020	Au 31/12/2020
Nombre en CDI			
Nombre en CDD			
Nombre d'alternants			
Nombre d'intérimaires			

Question 11 : Avez-vous eu recours au télétravail pendant cette période de crise ?

- Oui
- Non

Question 12 [si Q9 = Oui et Q11 = Oui] : Quelle part de votre effectif a eu recours télétravail ? [A ne pas poser aux entreprises sans salarié]

	Non concerné	Moins de la moitié	La moitié	Plus de la moitié
Avant le premier confinement (en situation normale)				
Au cours du premier confinement (mars à mai)				
Entre les 2 confinements (mai à octobre)				
Au cours du deuxième confinement (octobre à décembre)				
Depuis le dernier déconfinement (depuis le 28 novembre)				

Question 13 [si Q11 = non] : pourquoi ? (Plusieurs réponses possibles)

- Télétravail pas adapté à mon activité
- Manque de confiance envers mon personnel
- Les salariés ne l'ont pas souhaité

- Problèmes techniques (cf : pas d'équipements informatiques, problèmes d'accessibilité aux fichiers à distance...)
- Autres : préciser
- Ne sait pas

Question 14 [Si Q9 = Oui] : Avez-vous eu recours au chômage partiel ou vos salariés ont-ils été en arrêts maladie pour garde d'enfants pendant cette période ?

- Oui
- Non

Question 15 [si Q9 = oui et Q14 = Oui] : quelle part de votre effectifs ces cas représentaient ?

	Non concerné	Plus de la moitié	La moitié	Moins de la moitié
Au cours du premier confinement (mars à mai)				
Entre les 2 confinements (mai à octobre)				
Au cours du deuxième confinement (octobre à décembre)				
Depuis le dernier déconfinement (depuis le 28 novembre ou 20 janvier pour les restaurateurs)				

Partie 3 : Activité de l'entreprise

Sous-partie 1 : Situation de l'établissement pendant la crise

Question 16 : Avez-vous été contraint de fermer partiellement ou totalement votre établissement ?

	Oui totalement	Oui partiellement	Non pas du tout
Q16-1 / Au cours du premier confinement (mars à mai) ?			
Q16-2 / Au cours du deuxième confinement (octobre à décembre)			

Question 17 [si Q16-1 = totalement ou partiellement] : Pour quelles raisons avez-vous été contraints de fermer votre établissement en période de confinement ? (Plusieurs réponses possibles)

- Fermeture administrative
- Fermé faute d'activité
- Difficulté à mettre en œuvre les mesures de protection (Fermeture à la suite d'un ou de plusieurs cas Covid détecté dans l'entreprise, protection des salariés insuffisantes, difficultés à mettre en œuvre des mesures de protection)
- Problèmes d'organisation de l'activité (Trop de restrictions horaires, problème de clientèle, problème d'approvisionnement, difficultés d'accès aux locaux/ chantiers, difficultés à maintenir l'activité à distance)
- Problème d'organisation RH (Trop de personnel en arrêt de travail pour garde d'enfants)
- Problèmes financiers (manque de trésorerie)
- Autres (préciser)
- Ne sait pas

Question 18 [Q16-2 = Totalement ou partiellement pendant confinements] : Pour quelles raisons avez-vous été contraints de fermer votre établissement en période de confinement ? (Plusieurs réponses possibles)

- Fermeture administrative
- Fermé faute d'activité
- Problèmes d'organisation de l'activité (Trop de restrictions horaires, problème de clientèle, problème d'approvisionnement, difficultés d'accès aux locaux/ chantiers, difficultés à maintenir l'activité à distance)
- Problème d'organisation RH (Trop de personnel en arrêt maladie pour garde d'enfants)
- Problèmes financiers (manque de trésorerie)
- Autres (préciser)
- Ne sait pas

Question 19 : [Si Q16 = pas du tout pour toutes les périodes] Quelles sont les principales difficultés auxquelles vous avez fait face pendant la crise Covid ? (Plusieurs réponses possibles)

- Baisse de votre niveau de trésorerie
- Annulation de commandes
- Problèmes d'approvisionnement
- Raisons personnelles liées au Covid
- Protocole sanitaire difficile à mettre en place
- Autres (préciser :)
- Ne sait pas
- Aucune

Sous-partie 2 : Le niveau d'activité

Question 20 : Au cours de l'année 2020, votre chiffre d'affaires a connu :

	Hausse	Stable	Baisse
1 ^{er} semestre			
2 ^{ème} semestre			

Question 21 : Comment jugeriez-vous votre niveau de trésorerie avant crise (Fin 2019) ?

- Très bon
- Bon
- Moyen
- Mauvais
- Très mauvais

Question 22 : Au cours de l'année 2020, votre trésorerie a connu :

	Une hausse	Une stabilité	Une baisse
Au 1 ^{er} semestre			

Au 2 ^{ème} semestre			
------------------------------	--	--	--

Question 23 : Pensez-vous pouvoir retrouver votre niveau de chiffre d'affaires d'avant la crise ?

- Déjà retrouvé
- Dans six mois
- Dans un an
- Dans plus d'un an
- Impossible
- Ne sait pas

Question 24 : Avez-vous mis fin à des projets d'investissement ?

- Oui
- Non

Question 25 : Pourquoi ? (question ouverte)

- Problème de trésorerie
- Autres dépenses :

Partie 3 : Adaptation à la crise

Sous-partie 1 : Recours aux aides financières

Question 26 : Sur un échelle d'1 à 10, comment évalueriez-vous votre connaissance des aides financières déployées dans le cadre du COVID 19 ?

Question 27 [si Q6 = si vous êtes entre 7 et 10] : Quels sont vos canaux d'informations ? (Plusieurs réponses possibles)

- Les médias/RS/Sites web
- Votre expert-comptable
- Etat
- Région
- Intercommunalité / Commune
- Organisation professionnelle
- Chambre de Métiers et de l'Artisanat
- Chambre de Commerce et d'Industrie
- Associations
- Autres (préciser)
- Ne sait pas

Question 28 : Avez-vous eu recours à ces aides financières ? (1 seule réponse possible)

- Oui
- Non

Question 29 [si Q28 = Oui] : lesquelles ?

Organisme	Nom mesure	Demandé	Obtenu dans sa totalité	Obtenu partiellement
Report ou exonérations de charges sociales et fiscales				
Etat / Région	Report des échéances fiscales / remises d'impôts directs (Cotisations foncières, TVA et impôts)			
Urssaf / CPSTI	Report ou exonération des cotisations sociales ou patronales des travailleurs indépendants ou des salariés (Urssaf ou CPSTI)			
Aides financières directes et compléments de revenus				
Etat	Fonds de solidarité volet 1 <i>Aide directe pour couvrir la perte de chiffre d'affaires</i>			
Région	Fonds de solidarité volet 2 <i>Aide directe complémentaire au volet 1 pour couvrir les charges fixes</i>			
Région / EPCI	Aide directe de la Région : Impulsion relance/ Impulsion résistance			
CPSTI (ex-RSI)	Aides directes / versées par le CPSTI (ex-RSI)			
Prêts et reports d'échéances de prêt				
Etat	Le prêt de trésorerie garanti par l'Etat (PGE)			
Région	Le Prêt trésorerie à taux 0 covid-19 garanti par la Région			
Etat	Le prêt de trésorerie « atout BPI France »			
Région	Report des échéances de prêt pour la filière touristique pendant 18 mois			
Région	Prêt participatif à 10 ans pour les entreprises étant dans l'incapacité de rembourser le PGE			
Aides à l'embauche exceptionnelle Covid				

Etat	Aide à l'embauche des jeunes de moins de 26 ans – 4 000 € max			
Etat	Aide à l'embauche des personnes en situation d'handicap – 4 000 € max			
Etat	Aide à l'embauche d'apprentis – 12 premiers mois de salaire			
Région	Financement des stages de formation pour les jeunes diplômés			
Autres aides financières				
CAF	Demande de prime d'activité pour les travailleurs indépendants			
Assurance maladie / EPCI	Subvention Prévention Covid (achat de matériel sanitaire masque, gel...) ou fourniture directe de matériel			
Etat	Aide pour la transition numérique (chèque de 500 €)			
Région	Impulsion numérique			
Autres aides	Préciser :			

Sous-partie 2 : Point de vue sur les aides financières publiques

Question 30 : Pensez-vous que les aides mises en place ont été pertinentes au regard de votre activité ?

- Oui
- Non

Question 31 : Quelle critique globale portez-vous sur ces aides ?

Question 32 : Quels axes d'amélioration proposeriez-vous ?

Sous-partie 3 : Autres types d'aides financières

Question 33 : De quels autres types d'aides financières avez-vous bénéficié ?

- Report / annulation de loyer
- Rééchelonnement de remboursement de crédit
- Un crédit bancaire (hors PGE)
- Aide de la part de votre assurance
- Report de règlement de fournisseurs
- Autres : préciser

Sous-partie 4 : Opportunités de la crise sur le long terme

Question 34 : Pensez-vous avoir innové pendant cette crise ? (Une seule réponse possible)

- Oui
- Non
- Ne sait pas

Question 35 : [Si Q34 = Oui], de quelle manière ? (Plusieurs réponses possibles)

- Télétravail
- E-commerce
- Livraison à domicile
- Click and Collect
- Renforcement de la présence sur le web
- Renforcement de la présence sur les réseaux sociaux
- Nouvelles organisations de travail
- Nouveaux produits ou services
- Autres (préciser)
- Ne sait pas

Question 36 : [Si Q34 = Oui], cette / ces innovation(s) nécessite(nt)-t-elle(s) l'acquisition de nouvelles compétences ou de nouveaux investissements au sein de votre entreprise ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Nouvelles compétences
- Nouveaux investissements
- Autres (préciser)
- Ne sait pas

Conclusion

Deux questions pour conclure :

Question 37 : Quel est votre degré de confiance pour l'avenir (pour votre entreprise) ? (1 seule réponse)

- Très optimiste
- Optimiste
- Sans avis particulier
- Pessimiste
- Très pessimiste

Question 38 : Y a-t-il des sujets que nous n'avons pas abordé dont vous aimeriez faire part ? (Question ouverte)

Annexe n°2 : Raisons de fermeture aux premier et deuxième confinements

Premier confinement

Secteur d'activité	Raisons administratives	Faute d'activité	Problèmes d'organisation
Artisanat de l'alimentation	39%	52%	21%
Artisanat du bâtiment	35%	38%	31%
Commerce de détail	85%	11%	3%
Commerce de gros	64%	33%	9%
Artisanat de la production	55%	35%	15%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	58%	27%	19%
Artisanat de services	76%	22%	6%
CHR	88%	12%	2%
Economie de proximité	68%	23%	11%

Deuxième confinement

Secteur d'activité	Raisons administratives	Faute d'activité	Problèmes d'organisation
Artisanat de l'alimentation	36%	50%	21%
Artisanat du bâtiment	14%	50%	32%
Commerce de détail	84%	15%	6%
Commerce de gros	52%	42%	15%
Artisanat de la production	46%	44%	16%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	50%	34%	25%
Artisanat de services	78%	20%	3%
CHR	80%	21%	4%
Economie de proximité	70%	24%	9%

Annexe n°3 : Types d'innovations par secteur

Secteur d'activité	Présence sur RS	Présence sur web	Nouvelles organisations de travail	Nouveaux produits ou services	Click and collect	Livraison à domicile	E-commerce
Artisanat de l'alimentation	20%	9%	26%	34%	23%	51%	3%
Artisanat du bâtiment	30%	38%	34%	28%	2%	0%	4%
Commerce de détail	31%	22%	29%	25%	40%	30%	18%
Commerce de gros	20%	28%	35%	39%	2%	7%	7%
Artisanat de la production	41%	22%	20%	33%	19%	4%	6%
Commerce et réparation automobile (y.c. de motocycles)	27%	27%	32%	32%	5%	14%	9%
Artisanat de services	39%	20%	27%	29%	26%	10%	4%
CHR	33%	18%	33%	27%	18%	31%	1%
Economie de proximité	32%	22%	29%	28%	26%	23%	11%