



ASSEMBLÉE DES CHAMBRES FRANÇAISES
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

L'internationalisation des PME

Présentation du sondage CSA exclusif pour l'ACFCI

(Prononcé du 21 Novembre 2007 – Paris - Roland CAYROL – CSA)

C'est un sondage réalisé pour votre réunion d'aujourd'hui, dont je vais vous présenter les résultats. Ce qui est rappelé ici, simplement, sur ce premier tableau, c'est qu'il s'agissait d'évaluer l'intérêt des PME pour le développement de leur activité à l'international. Le sondage est fait auprès des dirigeants des PME françaises.



OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE

L'ACFCI a souhaité disposer d'une étude permettant d'évaluer l'intérêt des PME pour le développement de leur activité à l'international et leurs besoins en terme d'accompagnement.



- Interrogation de **500 dirigeants** de PME françaises de 20 à 499 salariés
- La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas (secteurs d'activité, taille de l'entreprise et région)
- Interrogation par téléphone sur le lieu de travail du 29 octobre au 8 novembre 2007

ACFCI • L'internationalisation des PME • N° 0701248 • Novembre 2007 2

Comme vous le voyez, nous avons interrogé un échantillon national de 500 dirigeants de PME, des PME ayant entre 20 et 500 salariés. Vous avez les dates de l'interrogation, en bas du tableau que vous avez sous les yeux.



Profil de l'échantillon interrogé

Les secteurs :

- Industrie manufacturière : 27%
- Commerce : 23%
- Immobilier, location et services aux entreprises : 19%
- Construction : 13%
- Transports et communications : 8%
- Hôtels et restaurants : 6%
- Activités financières : 2%
- Autres secteurs : 2%

La taille de l'entreprise :

- 20 à 49 salariés : 68%
- 50 à 99 : 18%
- 100 à 199 : 9%
- 200 à 249 : 2%
- 250 à 500 : 3%

La région d'implantation :

- Ile de France : 24%
- Nord : 6%
- Est : 8%
- Bassin Parisien Est : 7%
- Bassin Parisien Ouest : 9%
- Ouest : 14%
- Sud Ouest : 10%
- Sud Est : 13%
- Méditerranée : 9%

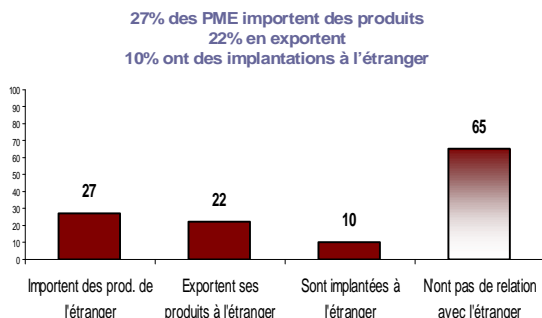
ACFCI • L'internationalisation des PME • N° 0701248 • Novembre 2007 4

Je crois que vos organisateurs tenaient absolument à ce qu'on vous montre la structure de l'échantillon des personnes interrogées. A la vérité, vous trouvez ici des chiffres bien connus qui sont ceux des statistiques économiques officielles françaises. Simplement, on a respecté la répartition des entreprises françaises par secteur, par taille d'entreprise ou par région d'implantation. Notre échantillon reproduit donc à peu près à l'identique la situation statistique des PME françaises entre 20 et 500 salariés.

Commençons donc par voir un certain nombre de données globales sur les PME françaises par rapport à l'international. On finira évidemment par votre image et votre utilité. Commençons par situer le tableau général. D'abord, le pourcentage de PME françaises, encore une fois de 20 à 500 salariés, qui dès aujourd'hui, ont une activité à l'international. 27 % des PME importent des produits de l'étranger. 22 % exportent des produits à l'étranger. 10 % sont implantées à l'étranger et 65 % n'ont pas de relations avec l'étranger.



Les PME françaises et l'international



Base : Ensemble

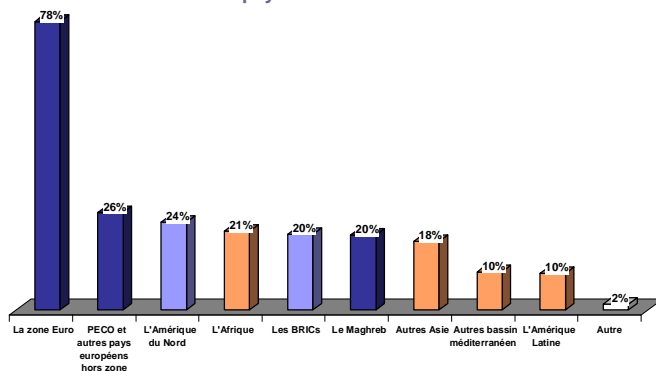
ACFCI • L'internationalisation des PME • N° 0701248 • Novembre 2007 6

C'est le fameux problème de la bouteille à un tiers vide ou à deux tiers pleine. C'est plutôt bien qu'un tiers des PME françaises, de 20 à 500 salariés, aient des relations commerciales avec l'étranger. Evidemment, ce n'est qu'un tiers. Après tout, ça veut dire que le champ de l'activité à déployer par elles et le champ d'activité à couvrir par vos réseaux est évidemment extrêmement important. Les deux tiers des PME françaises de 20 à 500 salariés n'ont strictement aucune activité à l'international. C'est tout de même un chiffre impressionnant qui montre la marge de manœuvre. Evidemment, ce chiffre est encore plus important, si on va dans les entreprises de 20 à 250 salariés. Entre 250 et 500, le chiffre est de 10 points meilleur, mais on est encore, probablement, loin du compte des possibilités de l'économie française. Voilà la géographie des PME françaises telles qu'elles existent à l'étranger.



Géographie des PME françaises à l'étranger

88% des PME exportatrices, importatrices ou implantées à l'étranger sont en relation avec un pays du proche étranger, en particulier 78% avec un pays de la zone euro

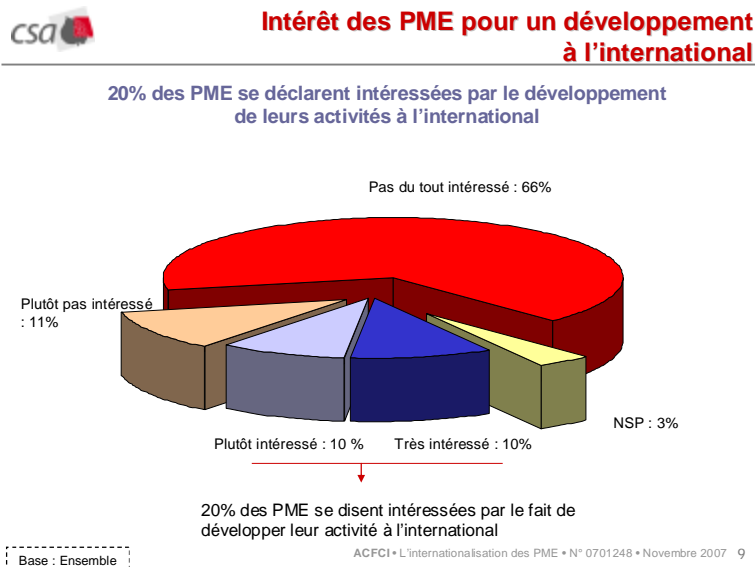


Base : PME exportatrices, importatrices ou implantées à l'étranger

ACFCI • L'internationalisation des PME • N° 0701248 • Novembre 2007 7

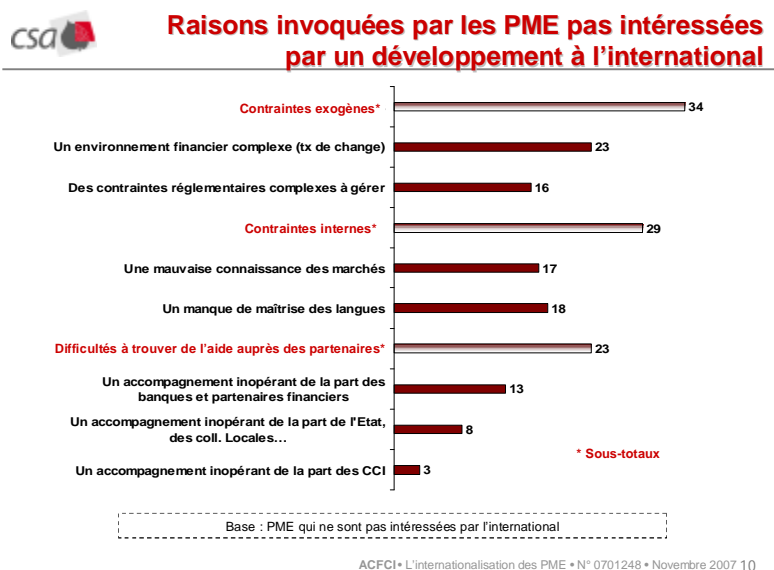
Elle ne vous surprendra pas. Elle confirme, j'imagine, vos activités en permanence. 78 % des PME françaises qui sont présentes à l'étranger sont présentes dans la zone euro. Vous voyez ensuite ce qui existe : les autres pays européens, l'Amérique du nord, l'Afrique, les pays fortement émergents, le Maghreb, etc. On voit cette domination extrêmement forte de la présence dans la zone euro. En vérité, si on regarde les PME exportatrices ou implantées à l'étranger, les PME qui sont en relation avec un pays étranger, les pays avec lesquels elles ont le plus d'échanges sont les pays les plus proches de notre territoire.

Maintenant, le développement prévu par ces entreprises. Est-ce qu'il y a d'abord un intérêt à se développer de la part des PME que nous avons interrogées, encore une fois dans un échantillon représentatif ? Est-ce qu'elles expriment un intérêt à un développement de leurs activités à l'international ? Comme vous le voyez en bas du camembert, la réponse « oui » est faite par 20 % des entreprises françaises. 20 % d'entre elles sont intéressées, 10 % le sont moyennement et 10 % sont très intéressés. Donc, 20 % d'intérêt.



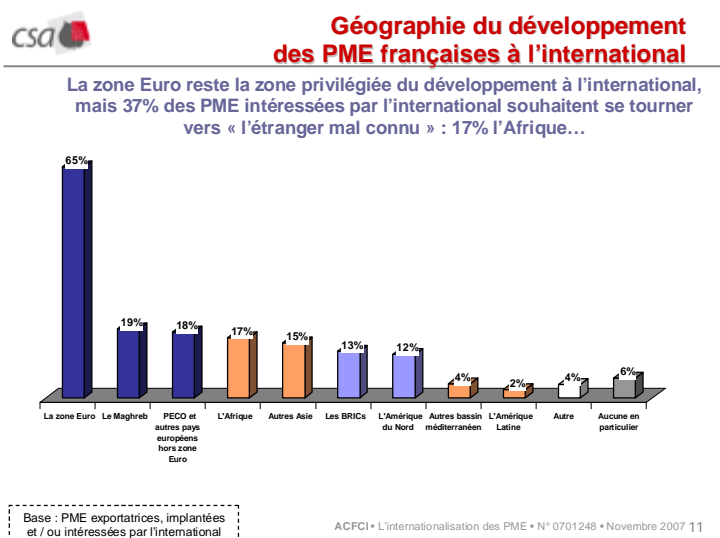
Là encore, comme tout à l'heure, ce résultat n'est pas brillantissime, d'autant que franchement, ça ne mange pas beaucoup de pain d'oser dire à un sondeur qu'*a priori*, on est intéressé. Il ne s'agit pas de dire : « Signez là et vous partez demain ». Non. Il s'agit de demander : est-ce que vous seriez intéressé par ? Parmi ceux qui, pour le moment, n'ont pas d'activités à l'international, il n'y a que 20 % d'entreprises françaises qui sont intéressées et probablement, les vrais intéressés, ce sont les 10 % qui se déclarent très intéressés par cette perspective.

Quels sont les obstacles pour ne pas avoir une activité à l'international ? Là, je pense que ce sont des phrases que vous avez entendues souvent, mais on en voit la hiérarchie. Il y a d'abord ce que nous avons appelé les contraintes extérieures, externes, exogènes. Un environnement financier complexe. Il y a notamment les problèmes de taux de change qui sont cités par 23 % des chefs d'entreprises. Les contraintes réglementaires qu'ils imaginent complexes à gérer pour 16 % d'entre eux. Donc, pour 23 plus 16, ce sont ces contraintes extérieures qui pèsent sur eux et d'abord les contraintes financières.

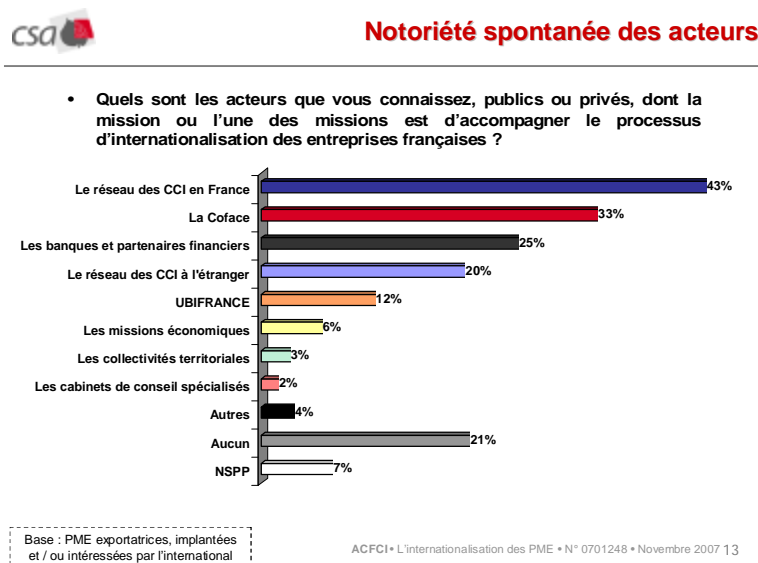


Puis, il y a les contraintes internes qui sont avouées par les chefs d'entreprises de PME. Leur mauvaise connaissance des marchés : 17 %. Un manque de maîtrise des langues : 18 %. Oui, ça existe encore, mais les générations se renouvellent et la maîtrise des langues est de moins en moins un problème. Puis, comme vous le voyez, nous avons aussi suggéré les difficultés à trouver de l'aide auprès des partenaires. Un accompagnement inopérant de la part des banques ou des partenaires financiers : 13 %. De la part de l'Etat : 8 %. Des CCI : 3 %. Non, ce n'est pas le problème. Si on ne va pas à l'étranger, si on n'a pas de développement à l'international, le problème vient beaucoup moins, comme vous le voyez, de l'aide dont on a besoin. On ne pense pas *a priori* qu'elle soit inopérante, surtout pas la vôtre. Vous le voyez, c'est très peu cité. C'est plutôt l'idée qu'il y a des contraintes extérieures difficiles, notamment des problèmes financiers et juridiques, et qu'il y a des contraintes internes, qu'on ne sait pas très bien comment faire et qu'on ne connaît pas bien les langues.

Maintenant, quelle est la géographie, non pas de ce qui existe en matière de développement international, mais de ce qu'on souhaiterait voir exister ? Où s'étendrait-on ? Vous le voyez encore, ce qui arrive très largement en tête, c'est la zone euro, avec 65 % des réponses. Je vous laisse là encore voir la suite, mais il faut que je me précipite vers les tableaux suivants car notre président de séance me fait les gros yeux.



Quels sont les acteurs que vous connaissez, publics ou privés, dont la mission ou l'une des missions est d'accompagner le processus d'internationalisation des entreprises françaises ?



Evidemment, je ne l'ai pas fait exprès, mais je n'étais pas mécontent de vous dire, malgré ma grippe, en pensant que je ne risquais quand même pas grand-chose, que vous arriviez en tête. Vous arrivez en tête avec 43 % des citations, devant la COFACE (33 %). Franchement, c'est bien. J'exerce un métier terrible où je ne suis spécialiste de rien, sinon de l'opinion publique et je vois sans arrêt des gens qui sont dans un vrai métier, avec de vraies spécialités. Je peux donc leur dire ce que le huron pense des résultats. Le huron que je suis a été assez bluffé par l'image qui se dégage de votre activité auprès des PME. Vous êtes en tête devant la COFACE, devant les banques.

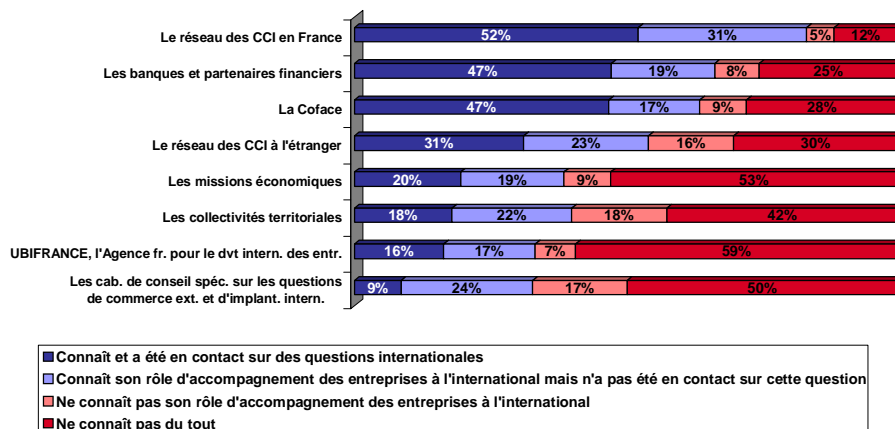
Le réseau des CCI à l'étranger est moins identifié par les dirigeants de PME françaises, ce qui est évidemment très compréhensible, puisque, comme on l'a dit, les deux tiers d'entre eux n'ont aucune activité à l'étranger. Tout de même, même le réseau des CCI à l'étranger est cité favorablement par 20 % des chefs d'entreprise, 12 % citent Ubifrance et le reste ne compte pratiquement pas statistiquement. Vous pensez bien que si, moi, sondeur, je pensais que les collectivités territoriales ne comptent pas, je serai mort depuis longtemps. En l'affaire, sur cette question et statistiquement, elles pèsent moins. Les acteurs que l'on connaît, on peut les citer tous éventuellement.

Maintenant, quels sont ceux dont vous connaissez les activités d'accompagnement des entreprises dans leur internationalisation et ceux avec lesquels vous avez été en contact sur les questions internationales concernant votre entreprise ? Là encore, on peut les citer tous, si c'est le cas. On peut citer celles simplement avec qui on a été vraiment en contact pour un problème d'internationalisation. Là encore, le réseau des CCI en France arrive en tête des mentions, avec 52 %.



Notoriété assistée des acteurs

- Parmi les acteurs suivants, quels sont ceux dont vous connaissez les activités d'accompagnement des entreprises dans leur internationalisation et ceux avec lesquels vous avez été en contact sur des questions internationales concernant votre entreprise ?



Base : PME exportatrices, implantées et / ou intéressées par l'internationalisation des PME • N° 0701248 • Novembre 2007 14

Vous le voyez bien – enfin, je ne sais pas si vous le voyez bien parce que ces tableaux sont épouvantablement compliqués à lire – ce qui est en bleu foncé, sur lequel je vous conseille de vous concentrer, ce sont les gens qui, à la fois disent qu'ils connaissent les activités d'accompagnement des entreprises à l'international de cette institution et qu'ils ont été en contact avec elle sur des questions internationales. Donc, on connaît le rôle d'accompagnement et on a eu un contact, l'un et l'autre.

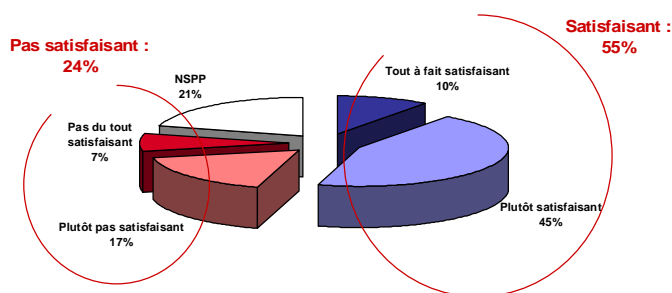
52 % des chefs de PME nous disent que ça a été le cas, pour eux, du réseau des CCI en France, ce qui, entre parenthèses, veut dire que ça n'a pas pour autant entraîner une décision d'aller s'installer à l'étranger puisqu'on a vu que le vrai chiffre est de 33. Le réseau des CCI en France recueille donc 52 % et précède là encore, dans un ordre un tout petit peu différent, les banques et partenaires financiers, la COFACE à égalité, puis le réseau des CCI à l'étranger qui monte ici à 31 %. Les missions économiques : 20 %. Les collectivités territoriales : 18 %. On voit que dès l'instant qu'il ne s'agit plus simplement d'avoir des images ou de savoir, mais d'essayer de pouvoir avoir des contacts pour savoir comment l'on pourrait faire, évidemment, un certain nombre d'institutions de proximité, comme les collectivités territoriales, reprennent une place beaucoup plus importante.

Tout cela fait beaucoup d'acteurs. Est-ce qu'on est satisfait ou pas de la complémentarité entre les acteurs ? Les résultats de cette question m'ont surpris parce qu'en général, lorsqu'on demande aux Français s'ils sont satisfaits de quelque chose, d'abord, ils ne le sont pas et quand il s'agit d'une satisfaction par rapport à des empilements ou concurrences d'organismes, ils le sont encore moins. Est-ce que ça traduit en fait une familiarité un peu plus faible avec l'univers qu'ils décrivent ? Peut-être, mais on n'a pas ici cette idée d'un empilement insupportable, d'une jungle inextricable. Vous le voyez, 55 % des chefs de PME pensent que c'est satisfaisant, seulement 24 % pensent que ce n'est pas satisfaisant. Moi, depuis les quelques quarts d'heure où je suis dans la salle, j'ai plutôt eu le sentiment que... Enfin, bref. Les chefs de PME sont plus tolérants, semble-t-il, mais peut-être, encore une fois, moins bien renseignés qu'ils le croient.



Satisfaction à l'égard de la complémentarité entre les acteurs

- Diriez-vous qu'actuellement la complémentarité entre ces différents acteurs dans leur rôle d'accompagnement du processus d'internationalisation des entreprises est tout à fait satisfaisant, plutôt satisfaisant, plutôt pas satisfaisant ou pas du tout satisfaisant ?



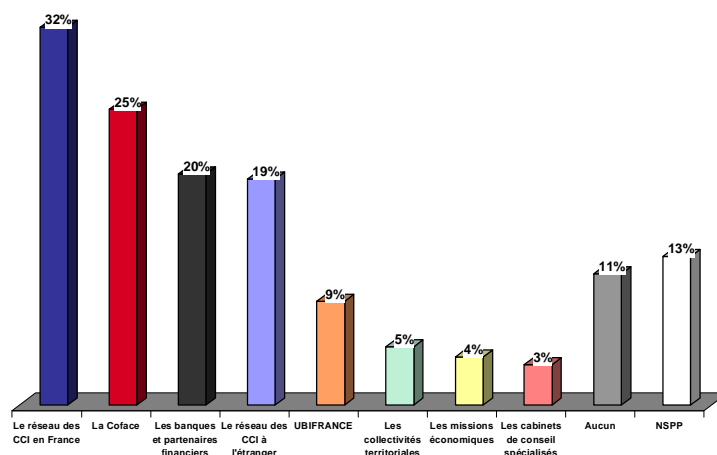
Base : PME exportatrices, implantées et / ou intéressées par l'international

ACFCI • L'internationalisation des PME • N° 0701248 • Novembre 2007 15

Maintenant, pour terminer, quels sont les traits d'image des différents acteurs ? Je dis que c'est pour terminer, mais c'est un piège car il y a plusieurs tableaux pour la même question. En pensant au rôle d'accompagnement que peuvent jouer ces différents acteurs auprès des entreprises dans leur processus d'internationalisation, je voudrais que vous me disiez lesquels parmi eux sont... Je n'y arriverai pas !



Les acteurs qui comprennent bien les intérêts des entreprises



Base : PME exportatrices, implantées et / ou intéressées par l'international

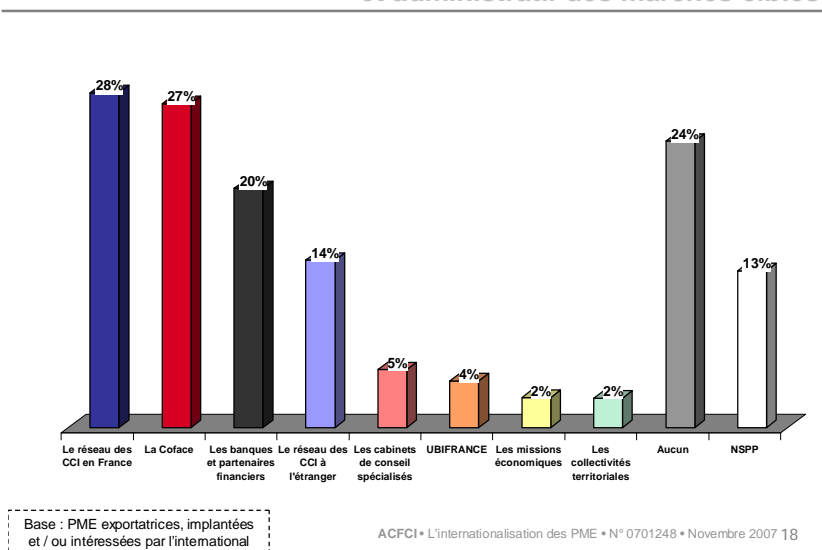
ACFCI • L'internationalisation des PME • N° 0701248 • Novembre 2007 17

Vous avez en haut, chaque fois, ceux qui, d'après les chefs de PME en France, comprennent bien et répondent bien à la question posée. On commence par les acteurs qui comprennent bien les intérêts des entreprises. Vous le voyez, le réseau des CCI en France arrive en tête de ces mentions avec 32 %, devant la COFACE 25 %, les banques et

partenaires financiers 20 %. Ce trio-là, évidemment, réseau des CCI, COFACE et banques, va être largement le trio qu'on va trouver en tête de chacune des réponses, avec de temps en temps un intrus ici ou là. Je vous laisse donc voir ces résultats. Vous avez donc le premier grand mérite par rapport aux autres d'acteurs de bien comprendre les intérêts des entreprises.

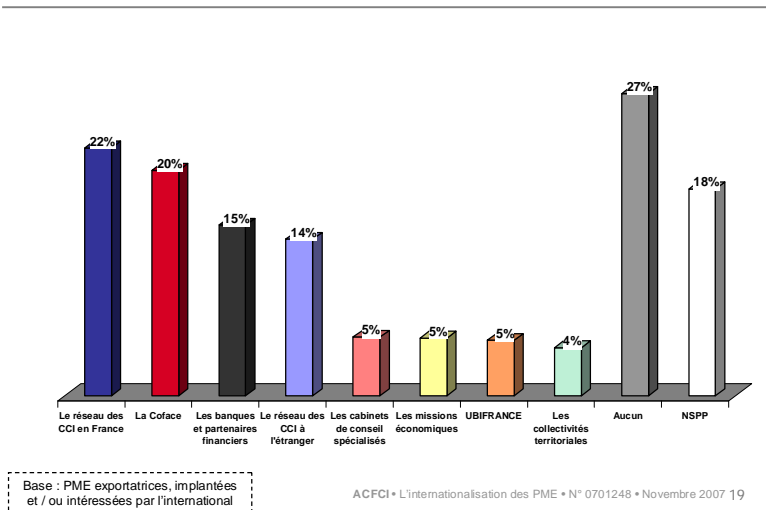
Ensuite, quels sont les acteurs qui connaissent bien l'environnement juridique et administratif des marchés cibles ? Là encore, vous êtes en tête, de peu, mais vous êtes en tête de ce trio qu'on retrouve ici. Le réseau des CCI en France 28 %, la COFACE 27, les banques 20 et comme vous le voyez, le réseau des CCI à l'étranger arrive ensuite avec 14. Vous connaissez donc les problèmes des entreprises et vous connaissez l'environnement administratif et juridique de l'autre côté, des marchés cibles.

Les acteurs qui connaissent bien l'envir. juridique et administratif des marchés cibles



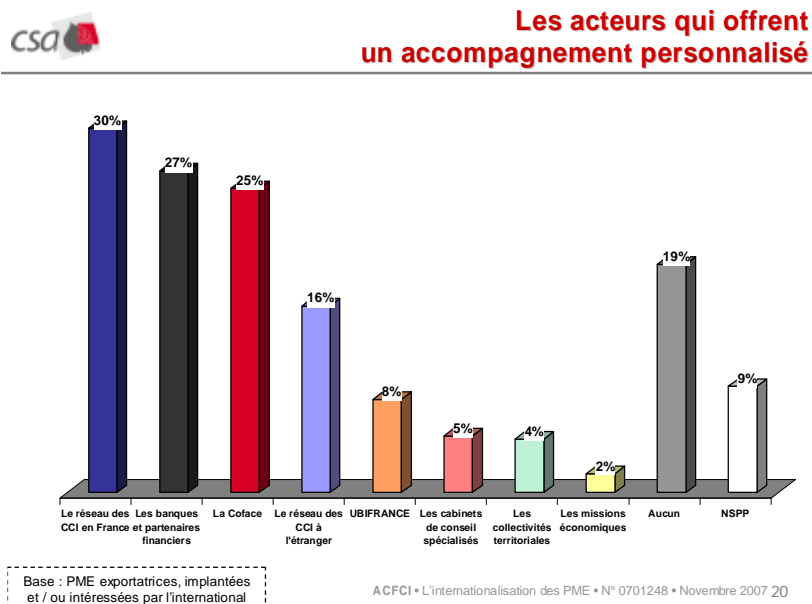
Maintenant, les acteurs qui connaissent bien l'environnement commercial des marchés et les débouchés. Là encore, vous êtes en tête, avec 22 %. C'est plus réparti. C'est plus réparti parce que la réponse « aucun » est tout de même citée, à droite du tableau, par 27 % des chefs d'entreprises. Ce n'est pas qu'ils ne savent pas, c'est qu'ils pensent qu'il faut faire attention à ça. 27 % pensent qu'aucun de ces acteurs, vous y compris, ne connaît bien l'environnement commercial des marchés et les débouchés. Enfin, il reste l'essentiel, c'est que vous êtes en tête de ceux qui ont une image.

Les acteurs qui connaissent bien l'environnement commercial des marchés et débouchés



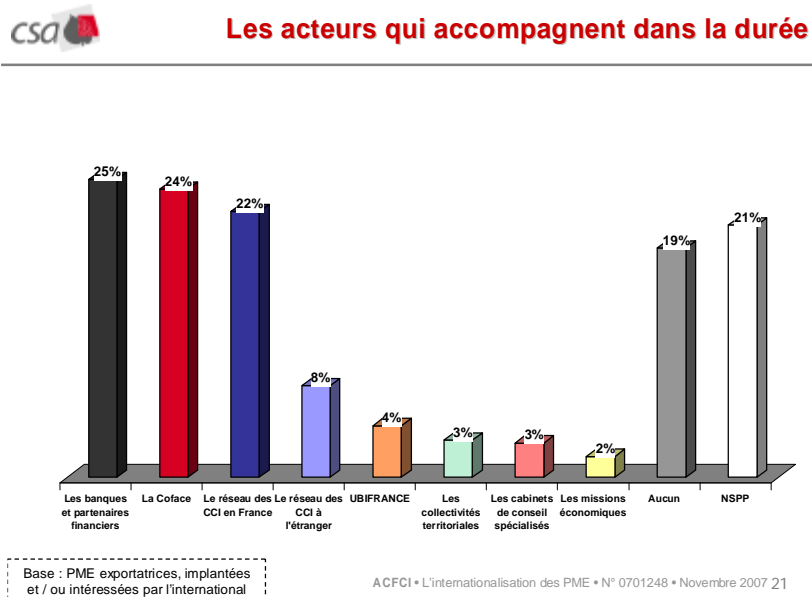
Les acteurs qui offrent un accompagnement personnalisé. Là encore, une très bonne notoriété, une très belle image chez les chefs de PME. Vous êtes en tête avec 30 % des mentions, devant cette fois-ci, les banques, la COFACE et le réseau des CCI à l'étranger, ici brillamment représenté, qui arrive en quatrième position.

Ce sont donc vraiment de beaux résultats dans l'image que vous avez auprès des chefs de PME en France.



Les acteurs qui accompagnent dans la durée. C'est toujours bien, mais c'est un peu moins bien. Si j'avais un conseil à vous donner – le huron ne donne pas de conseils – ce serait probablement l'un des thèmes sur lequel il faut réfléchir à améliorer votre image auprès des chefs d'entreprises, petites ou moyennes. C'est cette idée d'accompagnement dans la durée. Vous l'avez vu, sur la connaissance de l'entreprise, la connaissance du marché cible, etc. il y a toute une image qui domine.

Là, sur la durée, vous êtes plutôt moins bien considérés, même si ça reste très bon, que les banques et la COFACE. Vous le voyez, c'est plus vrai encore des réseaux des CCI à l'étranger qu'on n'identifie guère comme un partenaire dans la durée.



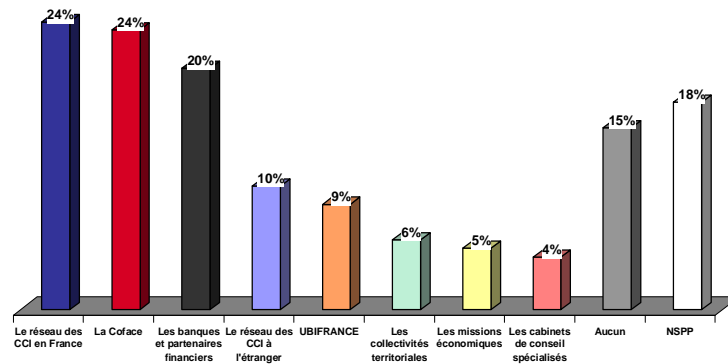
Maintenant, les acteurs qui sont proches de vos préoccupations.

On retrouve ici votre réseau en France devant la COFACE, les banques et votre réseau à l'étranger.

C'est très proche, mais la question était elle-même très proche de la question sur les entreprises. Je vais donc passer encore plus rapidement.



Les acteurs qui sont proches des préoccupations



Base : PME exportatrices, implantées et / ou intéressées par l'international

ACFCI • L'internationalisation des PME • N° 0701248 • Novembre 2007 22

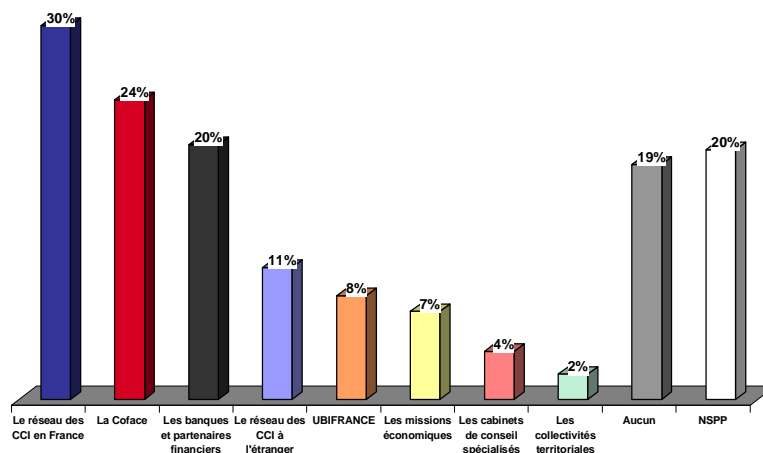
Les acteurs qui informent bien sur le processus d'internationalisation.

J'ai le sentiment de dépouiller les résultats d'un référendum dans une démocratie africaine.

Vous êtes encore en tête avec 30 % des réponses des dirigeants de PME. Là encore, je n'ai pas besoin de réexpliquer ces résultats.



Les acteurs qui informent bien sur le processus d'internationalisation

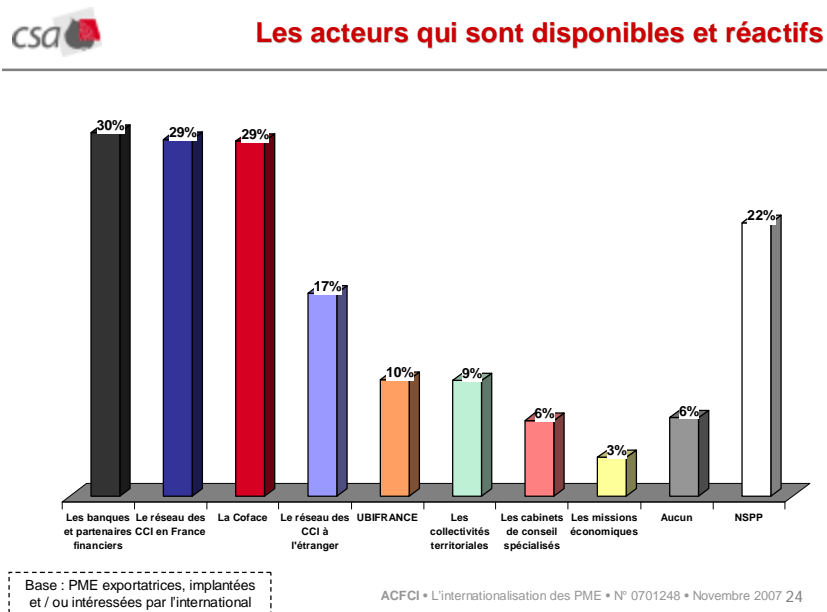


Base : PME exportatrices, implantées et / ou intéressées par l'international

ACFCI • L'internationalisation des PME • N° 0701248 • Novembre 2007 23

En revanche, les acteurs qui sont disponibles et réactifs. Là, c'est bien : 30/29/29. Il n'y a rien à dire.

Vous pourriez être premiers, mais vous êtes quasiment premiers.

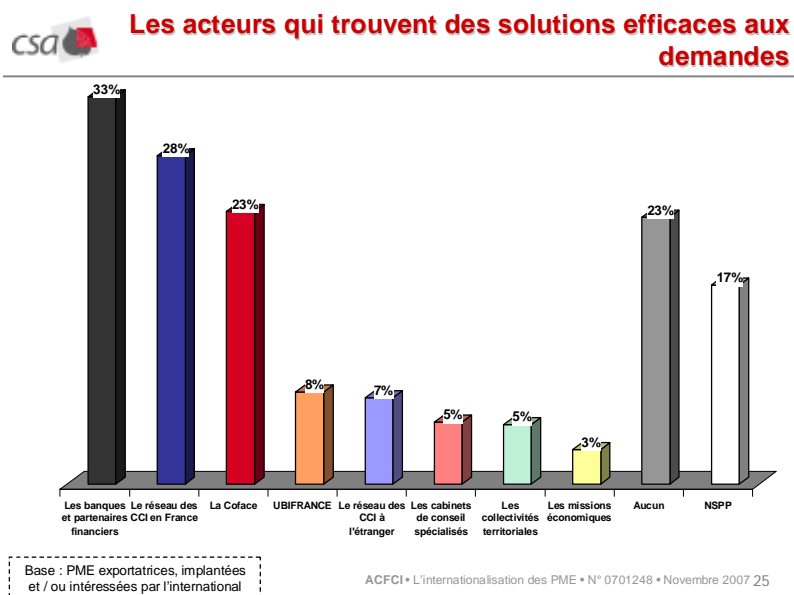


J'en ai deux encore à vous montrer.

Les acteurs qui trouvent des solutions efficaces aux demandes.

Là, c'est légèrement moins bien. L'image d'efficacité est tout de même d'abord attachée aux banques ou aux établissements financiers qui obtiennent là 33 %. Vous êtes à 28, donc 5 points derrière. Il faut reconnaître que de temps en temps, quand on joue le rôle de Poulidor, vous êtes un peu moins bien sur cette affaire d'efficacité dans les réponses aux solutions.

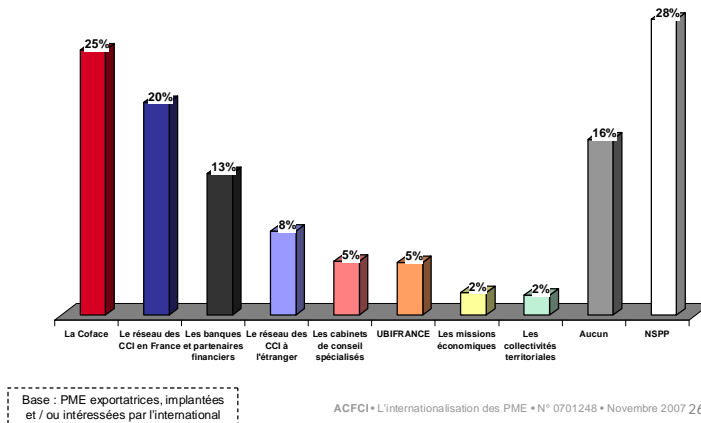
Donc, vous le voyez, petit bémol sur la durée et petit bémol sur l'efficacité.



Enfin, quels sont les acteurs qui sont modernes et innovants ? Là encore, vous êtes en deuxième position, mais ici, derrière la COFACE. La COFACE est celle qui a le plus cette image de modernité et d'innovation.



Les acteurs qui sont modernes et innovants



Autrement dit :

- les entreprises françaises, les PME de 20 à 500 salariés, regardent déjà vers l'international pour un tiers d'entre elles.
- 20 % d'entre elles sont prêtes à y regarder plus à l'avenir dont 10 % en sont pratiquement sûres.
- Celles-ci ont besoin de partenaires extérieurs dans lesquels elles ont *a priori* plutôt confiance. Au sein de ces partenaires éventuels, vous êtes cités en premier dans la plupart des compartiments du jeu.
- Il vous reste probablement un très léger effort d'image à faire auprès de ces chefs de PME, en ce qui concerne la durée de votre engagement et votre capacité à être à la fois modernes, innovants et efficaces.
- C'est toute la grâce que je vous souhaite. Merci.

Transcription de l'intervention de Roland Cayrol le 21 novembre 2007

Présentation Powerpoint et Version enregistrée et filmée disponibles à l'ACFCI