

Le 1er avril 2020

CCI Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne
Dispositif de soutien

Point de situation des remontées terrain au 1^o avril 2020

A ce jour, ce sont **près de 4 500 chefs d'entreprise** qui ont échangé avec les **150 conseils et experts de la CCI**, à travers :

- des appels reçus par la **Cellule d'appui - numéro unique d'appel = 04 72 40 58 58 = ouverte 7j/7** ;
- des **e-mails envoyés par des chefs d'entreprise** ;
- des **appels sortants de conseils et d'experts CCI dans le cadre de l'opération « Assistance et soutien »**.

L'objectif de la CCI est de contacter 50 000 chefs d'entreprises dans les jours et semaines qui viennent, afin d'apporter soutien, accompagnement et orientation aux entrepreneurs de son territoire, surtout les plus petites entreprises.

Entre le 27 et le 31 mars, 790 échanges ont eu lieu entre des chefs d'entreprise et des conseillers CCI. Sur cette période, nous retenons les éléments suivants :

1- Top 4 des points évoqués par les chefs d'entreprise qui appellent la Cellule d'appui (ou envoient des demandes par e-mail)

-1/ Modalités d'activation des mesures portées par le plan de solidarité

Concrètement : « Ai-je droit ou pas aux 1500€ d'aides du Gouvernement ? »

-2/ Mesures d'accompagnement complémentaires annoncées par la Région Auvergne-Rhône-Alpes et les Métropoles de Lyon et Saint-Etienne.

Les annonces politiques ont été faites, nous sommes dans l'attente des modalités de mise en œuvre.

-3/ Mesures de mise en œuvre de l'activité partielle

Les entreprises cherchent de l'information sur le chômage partiel, veulent comprendre comment ils peuvent/doivent combiner les congés des collaborateurs, les arrêts maladie et le chômage...

-4/ Les conditions et les mesures d'hygiène et de sécurité à mettre en place pour assurer la continuité de l'activité dans l'entreprise

Cela concerne aussi les entreprises qui souhaitent ou doivent reprendre des activités.

2- Analyse des échanges avec 390 chefs d'entreprises réalisés entre le 27 et le 31 mars

Sur la semaine du 27 au 31 mars 2020, près de 800 chefs d'entreprise (entreprises entre 1 et 50 salariés) ont été contactés sur la base du questionnaire listant une dizaine de questions. **390 chefs d'entreprises** ont répondu à ces appels.

- 58% sont des commerçants, hôteliers, restaurateurs,
- 17% des entreprises industrielles
- 23% des entreprises du secteur des services.

Les principaux enseignements :

-1/ Une activité économique qui se maintient : 57,6% des entreprises poursuivent leur activité

Plus de la moitié des entreprises ne sont pas à l'arrêt (61,4%), mais le niveau de production est en-dessous de 70% pour près des deux tiers (63,4%) - un quart des entreprises a même un niveau de production en dessous de 20%.

Parmi les entreprises encore en activité, une très grande majorité (86%) n'envisage pas d'arrêter sa production pour l'instant.

Les conséquences sur l'activité sont bien sûr multiples, mais la principale est **la baisse des commandes et des ventes (77,7%)**, puis **la rupture d'approvisionnement en matières premières (29%)** et **les difficultés de livraison clients (23%)**.

-2/ Emploi : 73,2% des entreprises ont recours au chômage partiel

73,2 % des entreprises ayant répondu à notre appel téléphonique **ont recours au chômage partiel.**

45% des entreprises ont mis en place **une procédure de télétravail** et **23,3%** enregistrent **des absences pour garde d'enfants.**

20% des entreprises déclarent avoir encore **des équipes présentes physiquement** (90,5% ont pu mettre des mesures de protection en place).

Des chefs d'entreprise se posent la **question de la responsabilité du dirigeant en cas de maladie de leur salarié liée à l'épidémie Covid-19.**

- 3/ Une santé financière qui s'affaiblit : 59,1% des chefs d'entreprise reportent leurs échéances

La **grande majorité** (84,6%) des clients **ne demandent pas de délais de paiement fournisseurs.** Toutefois, des difficultés de paiement semblent se faire sentir...

L'inquiétude sur le niveau de trésorerie est la question n° 1 des entreprises actuellement avec une visibilité sur 2 mois environ. Outre les mesures prises par le gouvernement, elles continuent en effet **à actionner tous les autres leviers disponibles** : report des loyers, crédits bancaires, assurances...

Elles sont un grand nombre à **demandeur une communication plus précise sur la durée de confinement pour se préparer à la sortie de crise** avec parallèlement toujours une demande de clarté sur les décisions de l'État.

Pour pallier le manque de trésorerie à venir elles sont nombreuses à vouloir bénéficier **d'allègement voire d'annulation de charges.**

Près des deux tiers (59,1%) des entreprises ont demandé **des étalements de charges - principalement des reports ou étalement d'échéances sociales et fiscales (81%), et des reports et étalements d'échéances bancaires (65%).**

-4/ Une sortie de crise qui commence à s'anticiper

Pour « après », les entreprises identifient des **thématiques d'actions prioritaires à mettre en place** : le commercial (30%), la RH (11%) et le marketing/communication (9%) entre autres.

Le manque de visibilité et les inquiétudes quant au rythme de reprise augmentent chez les chefs d'entreprise. Compte tenu des incertitudes, les entreprises désirent le prolongement des mesures du gouvernement.

Après un arrêt des activités très brutal, ils anticipent donc au maximum la fin de confinement pour que le rebond soit le plus rapide et le plus fort possible : adaptation de la stratégie commerciale et de communication ; préparation des salariés, des capacités de production. Garantir les conditions sanitaires pour regagner la confiance des clients, dont les priorités auront changé, est primordial pour les entreprises.

Enfin, **les chefs d'entreprise plébiscitent l'action de soutien de la CCI.**

Plus des deux tiers (67%) ont souhaité recevoir un mail récapitulatif des mesures à mettre en place. **Plus de la moitié des entreprises (55%) souhaitent être recontactée** par la suite. Certaines entreprises souhaitent bénéficier d'une aide au redémarrage d'activité.

3- Quelques verbatims qui illustrent bien l'état d'esprit des chefs d'entreprise

- « Il est nécessaire de **bénéficier de moyens de protection** (gel et masques) pour la sécurité des dirigeants, des salariés et des clients y **compris à la fin du confinement.** »
- « Les problèmes d'approvisionnement se font sentir de manière accrue, **je crains la rupture de la chaîne logistique.** Les reports de commande et l'allongement les délais de paiement deviennent aussi critiques. »
- « Nous anticipons des **changements de comportements de nos clients** après la crise ; il faudra nécessairement adapter notre stratégie. »
- « L'arrêt de l'activité a été très brutal mais **le redémarrage risque d'être beaucoup plus lent...** »

- « Afin de regagner la confiance des clients, **il faudra prendre en compte de manière très stricte les conditions sanitaires.** »
- « **Comment allons-nous remettre au travail des salariés** actuellement en arrêt ou au chômage partiel, qui sont parfois réticents à reprendre leur poste de peur des conséquences épidémiques ? »

Rappel du dispositif exceptionnel mis en place par la CCI :

- Une **Cellule d'appui téléphonique** (16 conseillers) doté d'un numéro unique - **04 72 40 58 58** - qui fonctionne **7 jours/7 de 9h à 17h** (plus de 300 appels/jour) ;
- La CCI continue d'assurer les **formalités nationales (CFE) et internationales (CFI) et certificats de signatures électroniques (Chambersign)** par e-mail, courrier ou présentiel (pour Chambersign uniquement, et sur RDV) sur les 3 délégations de la CCI (Lyon, Saint-Etienne, Roanne) ;
- Un **guide unique « Entreprises, on vous aide »** actualisé en temps réel qui recense toutes les mesures, dispositifs et aides ;
- **Tous les médias de la CCI mobilisés pour informer au mieux** (site *web*, *newsletters*, réseaux sociaux, *e-mag...*), actualisés en temps réel ;
- Une **vaste opération « Assistance et soutien » de contact direct par téléphone** auprès de 50 000 chefs d'entreprise dans les jours et semaines qui viennent ;
- Une opération « **Assistance au redémarrage des entreprises** » est en cours d'élaboration. Elle vise à mettre en place, en lien avec l'Etat, les Collectivités territoriales et les organismes clefs (URSSAF, banques, assurances...) un dispositif d'aide, une plateforme, pour accompagner les entreprises dans le redémarrage de leurs activités.