



# UPA

Union Professionnelle Artisanale

ARTISANAT  
& COMMERCE  
DE PROXIMITÉ

## ALIMENTATION

boulangier, glacier,  
traiteur, confiseur,  
pâtissier, poissonnier,  
boucher, volailler, écailler,  
chocolatier, charcutier...

## BÂTIMENT

charpentier, maçon,  
métallier, plombier,  
tailleur de pierre, graveur  
sur pierre, carreleur  
mosaïste, couvreur...

## PRODUITS & SERVICES

coiffeur, garagiste,  
imprimeur, taxi,  
fleuriste, bijoutier,  
cordonnier...

2008

2009

2010

2011

Enquêtes 2008-2012  
sur la conjoncture et  
l'environnement  
des entreprises de l'artisanat  
et du commerce de proximité

usqu'au 31 août 2012

Depuis décembre 2008,

13,8

13

12,8

garagiste

fleuriste

3 413,07

RCE : BLOMBERG

# PANORAMA DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE DE PROXIMITÉ

Enquêtes 2008-2012 sur la conjoncture et l'environnement  
des entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité



## MAAF PRO S'ENGAGE

- **Vous conseiller** pour mieux vous accompagner et vous protéger
- **Vous donner accès** aux services MAAF à tout moment
- **Vous écouter** toujours plus pour mieux vous satisfaire
- **Reconnaître** votre confiance et votre fidélité
- **Vous simplifier** les démarches au quotidien



En tant que client MAAF, vous pouvez bénéficier, en fonction du ou des contrat(s) MAAF souscrit(s), de tout ou partie des engagements présentés au titre du Pacte, selon les modalités correspondant au service présenté ou selon les conditions du ou des contrat(s) concerné(s) pour les garanties présentées. Pour connaître les modalités d'accès et les conditions de chaque engagement, vous pouvez les consulter sur [www.maaf.fr](http://www.maaf.fr).

### POUR EN SAVOIR PLUS

Contactez votre Conseiller MAAF PRO au

▶ **N°Cristal 0 969 328 328**

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 et le samedi de 9h à 12h  
(appel non surtaxé + coût selon opérateur)

Connectez-vous sur

[www.maafpro.fr](http://www.maafpro.fr)



**PRO**  
la référence qualité pro

# PANORAMA DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE DE PROXIMITÉ (2008-2012)

Cela fait pas moins d'une décennie que l'UPA procède à des enquêtes trimestrielles auprès de nombreuses entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité (présentation du panel en page 40). Avec cet examen précis et régulier de la conjoncture économique, de l'emploi, et des grands enjeux de société, l'UPA dispose d'un outil indispensable de perception des réalités de ces secteurs et d'aide à la décision.

Pour se conformer au plus large champ de représentation de l'UPA, de nouvelles familles professionnelles sont consultées depuis 2012 : le commerce alimentaire de proximité, les hôtels cafés restaurants et les travaux publics. Au total, ce sont 4700 entreprises qui sont désormais interrogées chaque trimestre.

La troisième édition du Panorama est également enrichie par le regard d'un économiste. En mettant les chiffres en perspective et en les comparant à l'évolution globale de l'économie, Nicolas Bouzou donne un poids supplémentaire à ces enquêtes.

De la crise des subprimes à la crise de la zone Euro, cinq années particulièrement mouvementées sont couvertes par ce document. De quoi mesurer l'incroyable résistance de l'artisanat et du commerce de proximité aux chocs économiques et sociaux.

L'Union Professionnelle Artisanale remercie pour le soutien qu'ils ont apporté à la réalisation de ce document : AGIRC - ARRCO • Banque Populaire - BPCE • Électricité de France - EDF • Garantie Sociale des Chefs d'Entreprises - GSC • MAAF Assurances • Mutuelle Nationale de Retraite des Artisans - MNRA • MUTEX • Régime Social des Indépendants - RSI • Société de Caution Mutuelle de l'Artisanat et des Activités de Proximité - SIAGI.

# CINQ ANNÉES D'ENQUÊTES

## LE REGARD DE NICOLAS BOUZOU

Nicolas Bouzou Directeur fondateur d'Asterès, Directeur d'études à l'École de Droit et de Management de l'Université Paris II Assas, Membre du Conseil d'Analyse de la Société auprès du Premier Ministre.



L'UPA publie son enquête de conjoncture sur l'artisanat et le commerce de proximité en France, enquête qui couvre la période 2008-2012. Ce document est passionnant à plus d'un titre. Déjà, il propose un véritable film concernant la dynamique de ces secteurs qui regroupent plus de 4 millions d'actifs et plus d'un million d'entreprises, dont la moitié ne compte pas de salariés, mais dont l'autre emploie des personnes de tous âges et de toute qualification, sur l'ensemble du territoire. C'est dire si l'artisanat et le commerce de proximité importent pour l'équilibre social, malmené ces temps-ci, de notre pays. À ce titre, il est réconfortant d'observer qu'en 2012, le secteur enregistrera une légère croissance, alors que le PIB global ne progressera quasiment pas. Si certains métiers comme l'alimentation ou les services sont à la peine, d'autres comme le bâtiment restent vigoureux, tant les besoins demeurent importants. D'ailleurs, 22% des entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité ont recruté au premier semestre 2012, ce qui n'est pas rien dans une conjoncture marquée par des destructions massives d'emplois marchands.

Mais l'artisanat et le commerce de proximité, c'est aussi des savoir-faire et une tradition résolument française, à tel point

qu'il n'est pas excessif d'affirmer que ces métiers constituent une parcelle de l'identité économique de la France. C'est d'ailleurs peut-être là que le bât blesse le plus. En effet, qui dit tradition dit aussi douleur dans l'adaptation à l'environnement. Or l'environnement de l'artisanat et du commerce de proximité français change rapidement. Pour le dire de façon synthétique, les économies occidentales font face à ce que les économistes nomment une « vague d'innovations » mais qui, dans la période actuelle, prend plutôt la forme d'un « tsunami » d'innovations. Et, comme l'a bien montré l'historien français Fernand Braudel, à chaque grande vague d'innovation, le centre économique du monde change. De l'Italie à la Flandre, de la Flandre à l'Italie, de l'Italie à l'Angleterre, de l'Angleterre aux États-Unis et, aujourd'hui, des États-Unis à l'Asie. Pour qualifier ces grands mouvements, l'économiste autrichien Joseph Schumpeter parlait au début du XX<sup>ème</sup> siècle de « destruction créatrice ». Schumpeter voulait dire par là que l'innovation, moteur de la croissance, fait naître des activités (c'est l'aspect « création »), mais elle en fait aussi disparaître (c'est l'aspect « destruction »). Ce point est central car ce que l'on considère généralement comme une crise est en réalité un mouvement bien plus vaste : une nouvelle

économie pleine d'informatique, de nanotechnologies, d'intelligence artificielle, remplace notre économie d'après-guerre (ce que l'on a appelé les 30 glorieuses) fondée sur la production industrielle de masse et la grande consommation des classes moyennes. Or, comme l'a montré Darwin au XIX<sup>ème</sup> siècle, une espèce qui ne s'adapte pas, meurt. Ce qui est vrai en biologie l'est en économie.

L'artisanat et le commerce de proximité, secteurs de tradition, constituent à cet égard un observatoire de la capacité de l'économie française à s'adapter. Or, de ce point de vue, les données fournies par le présent panorama sont mitigées. Il y a bien sûr de très bonnes surprises dans cette enquête. Une grande majorité des artisans et commerçants de proximité se prétend convaincue par la nécessité d'une réflexion sur les questions environnementales. Cette majorité a raison. Toutes les études à notre disposition montrent que les entreprises les plus respectueuses de l'environnement sont aussi les plus performantes. Ce qui ne devrait d'ailleurs pas étonner : dans un monde de ressources rares, respecter la nature c'est aussi faire des économies ! C'est pourquoi, et c'est le moins bon côté des choses, il est regrettable que 81% des entreprises interrogées invoquent le coût financier d'une démarche environnementale pour ne pas la mener. Ceux-là pourraient louper le prochain train de croissance. Autre point frappant : les entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité s'équipent de plus en plus en informatique. Le taux d'équipement atteint 80% (près de 90% dans la fabrication). Mais cela signifie aussi que 20 % des entreprises restent à l'écart de cette révolution qui ne date pourtant pas d'hier. L'adaptation est en marche. Mais elle n'est pas achevée.

Les artisans et commerçants de proximité ne sont pas seuls responsables de leur capacité (ou pas) à s'adapter. Car l'adaptation, c'est aussi une question de formation. Or, même si les difficultés de recrutement s'apaisent pour une mau-

vaise raison (la montée du chômage), plus de 20% des sondés peinent encore à recruter, essentiellement parce que les qualifications ne sont plus appropriées. La réconciliation des formations avec des besoins économiques multiformes et changeants devrait être inscrite tout en haut de l'agenda des politiques publiques ces prochaines années.

Pour s'adapter, encore faut-il disposer d'une capacité de mouvement. Pour le dire autrement, les réglementations ne doivent pas se faire exagérément contraignantes. Les politiques publiques doivent, avec beaucoup de doigté, placer le curseur au bon endroit entre encouragement au risque et protection des salariés et des consommateurs. Or, force est de constater qu'en France, la protection des situations acquises l'emporte largement. 73% des artisans et commerçants de proximité demandent un allègement des charges sociales. Ils ont raison. On est désolé d'avoir à rappeler cette évidence : le coût du travail est l'un des déterminants du taux d'emploi mais aussi de la compétitivité prix des entreprises qui leur confère, justement, une liberté de mouvement. Ceux qui refusent de le voir apportent leur pierre au chômage de masse qui sévit en France depuis une trentaine d'années. La souplesse (puisque le mot flexibilité est désormais banni du langage officiel), c'est également la capacité à moduler le nombre d'heures travaillées. Les artisans et les commerçants de proximité regrettent, là encore à juste titre, le resserrement du dispositif d'exonérations de charges sur les heures supplémentaires.

Des secteurs qui croissent, recrutent et investissent méritent l'attention de l'opinion et des pouvoirs publics. Mais cette attention doit moins déboucher sur l'octroi d'avantages fiscaux que l'état des finances publiques interdit de toutes façons, que sur l'assurance d'une véritable stabilité réglementaire (enfin!) et d'un droit au développement. Pour s'en convaincre, rien de mieux que de faire de ce panorama un livre de chevet.

Et si la réussite de votre activité passait par ce fil

**Pour EDF Pro**, vous aider à développer votre activité, c'est vous simplifier la gestion de vos contrats d'énergies. Grâce à l'espace Client Pro, vous pouvez consulter vos factures 24 h/24, communiquer vos relevés d'index et payer en ligne votre consommation réelle sans avance de trésorerie.

.....  
**Découvrez tous les avantages de l'espace Client Pro et créez le vôtre sur [edfpro.fr](http://edfpro.fr)**



# SOMMAIRE

## L'ACTIVITÉ DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE DE PROXIMITÉ

- 9** Évolution du chiffre d'affaires global de l'artisanat et du commerce de proximité
- 10** Évolution du chiffre d'affaires des métiers de l'alimentation  
Évolution du chiffre d'affaires des métiers du bâtiment
- 11** Évolution du chiffre d'affaires des métiers de la fabrication  
Évolution du chiffre d'affaires des métiers des services
- 12** Évolution du chiffre d'affaires selon la taille des entreprises
- 13** Constats des artisans et des commerçants de proximité sur l'évolution de la trésorerie de leur entreprise  
Principales mesures attendues pour développer l'activité
- 14** Évolution annuelle moyenne par zone géographique du chiffre d'affaires de l'artisanat et du commerce de proximité entre 2008 et 2012

## L'EMPLOI DANS L'ARTISANAT ET LE COMMERCE DE PROXIMITÉ

- 17** Évolution de l'emploi dans l'artisanat et le commerce de proximité
- 18** Évolution de l'emploi dans les métiers de l'alimentation  
Évolution de l'emploi dans les métiers du bâtiment
- 19** Évolution de l'emploi dans les métiers de la fabrication  
Évolution de l'emploi dans les métiers du service
- 20** Situation de l'emploi au 1<sup>er</sup> semestre 2012 dans l'artisanat et le commerce de proximité  
Difficultés pour recruter de la main d'œuvre
- 21** Motifs évoqués par les artisans rencontrant des difficultés pour recruter de la main-d'œuvre
- 22** Principales mesures attendues pour améliorer la situation de l'emploi  
Évolution de la nature des contrats de travail dans l'artisanat et le commerce de proximité
- 23** Nature des contrats de travail au 1<sup>er</sup> semestre 2012 selon les métiers
- 24** Évolution du recours aux heures supplémentaires
- 25** Recours aux heures supplémentaires selon les métiers

ARTISANS-COMMERÇANTS



## Prêt Express SOCAMA sans caution personnelle

# Avec le Prêt Express, équipez votre entreprise sans engager votre patrimoine personnel.

Vous souhaitez moderniser votre entreprise, agrandir votre magasin ou acheter un véhicule?  
Financez vos projets avec le Prêt Express SOCAMA sans caution personnelle: un prêt garanti jusqu'à 30 000 €\*.  
Aucune caution personnelle n'est demandée. Toujours aux côtés des Professionnels, Banque Populaire  
vous accompagne dans tous vos projets d'investissements courants.

Venez parler de vos projets avec un conseiller en agence ou bien rendez-vous sur [www.banquepopulaire.fr](http://www.banquepopulaire.fr)

\* Sous réserve d'acceptation du dossier par la Banque et par la SOCAMA.



Pour ces opérations la SOCAMA bénéficie d'une garantie au titre du programme-cadre pour la compétitivité et l'innovation de la Communauté Européenne.



**Environnement et développement durable**

- 27** L'approche environnementale : une réalité ?
- 28** Motivations et freins aux démarches environnementales

**Retraites**

- 30** Principales préoccupations des artisans et des commerçants de proximité concernant leur retraite
- 31** Différences entre le régime des retraites du secteur privé et celui du secteur public
- 32** Nécessité de se constituer une retraite individuelle par capitalisation en plus de la retraite obligatoire

**Formation**

- 33** Entreprises ayant formé un jeune en alternance au cours des 12 derniers mois
- 34** Raisons évoquées par les entreprises ayant formé un jeune en alternance au cours des douze derniers mois
- 35** Opinions sur ce qu'il faudrait améliorer pour favoriser l'alternance

**Informatisation des entreprises**

- 37** Évolution du taux d'équipement en informatique des artisans et des commerçants de proximité  
Principales utilisations de l'équipement informatique
- 38** Motifs invoqués pour le non-équipement en informatique  
Évolution du taux d'accès à Internet ou à une messagerie électronique
- 39** Principales utilisations de l'accès Internet et à la messagerie électronique
- 40** Évolution du pourcentage d'artisans et de commerçants de proximité ayant créé leur propre site Internet

## L'ACTIVITÉ DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE DE PROXIMITÉ

- 9** Évolution du chiffre d'affaires global de l'artisanat et du commerce de proximité
- 10** Évolution du chiffre d'affaires des métiers de l'alimentation  
Évolution du chiffre d'affaires des métiers du bâtiment
- 11** Évolution du chiffre d'affaires des métiers de la fabrication  
Évolution du chiffre d'affaires des métiers des services
- 12** Évolution du chiffre d'affaires selon la taille des entreprises
- 13** Constats des artisans et des commerçants de proximité sur l'évolution de la trésorerie de leur entreprise  
Principales mesures attendues pour développer l'activité
- 14** Évolution annuelle moyenne par zone géographique du chiffre d'affaires de l'artisanat et du commerce de proximité entre 2008 et 2012

2008

2009

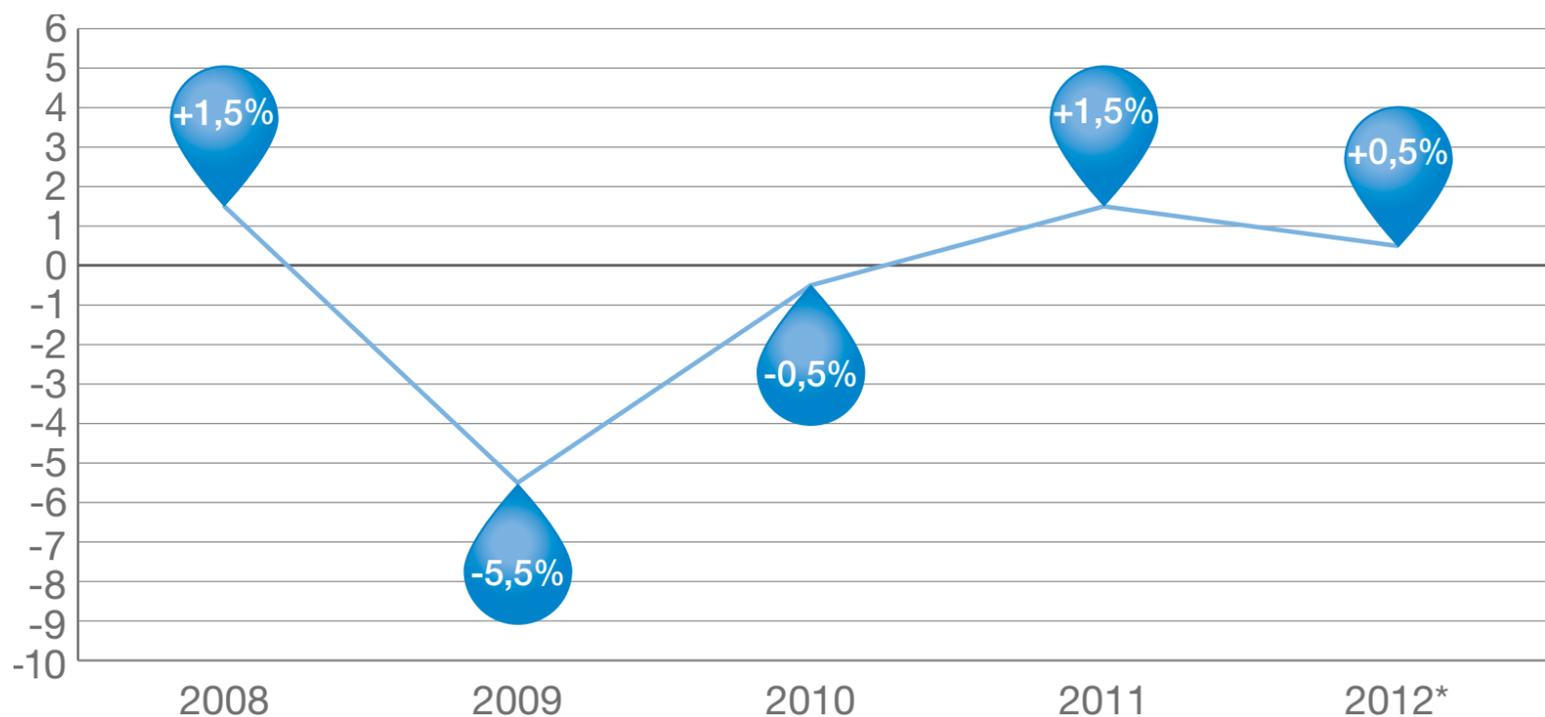
2010

qu'au 31 août 2012

3 413,07

## ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE DE PROXIMITÉ

Évolution du chiffre d'affaires de l'artisanat sur quatre trimestres cumulés.



\* Résultats à l'issue du premier semestre incluant le commerce alimentaire de proximité, l'hôtellerie-restauration et les travaux publics.

L'artisanat et le commerce de proximité ont souffert plus tardivement que la plupart des autres secteurs des effets de la crise financière, bénéficiant encore d'une croissance de 1,5% en 2008.

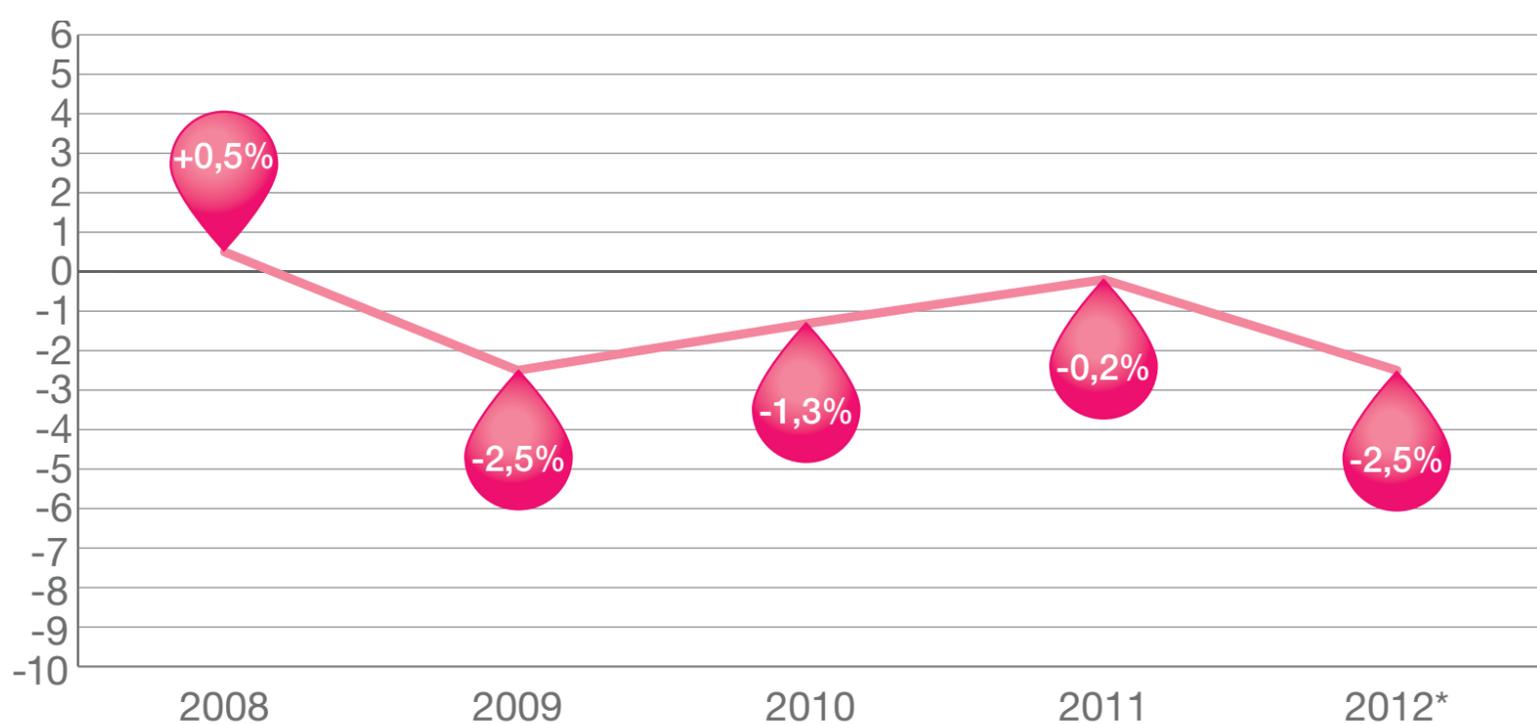
L'année 2009 a néanmoins été marquée par une forte dégradation, atténuée dès 2010.

Comme le reste de l'économie française, les entreprises de ces secteurs ont retrouvé le chemin de la croissance en 2011.

Mais à l'issue du premier semestre 2012, le contexte économique marqué notamment par de nouvelles hausses du chômage et la crise de l'euro a provoqué une inversion de tendance dans l'artisanat et le commerce de proximité.

## ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES MÉTIERS DE L'ALIMENTATION

Évolution du chiffre d'affaires de l'artisanat de l'alimentation sur quatre trimestres cumulés.

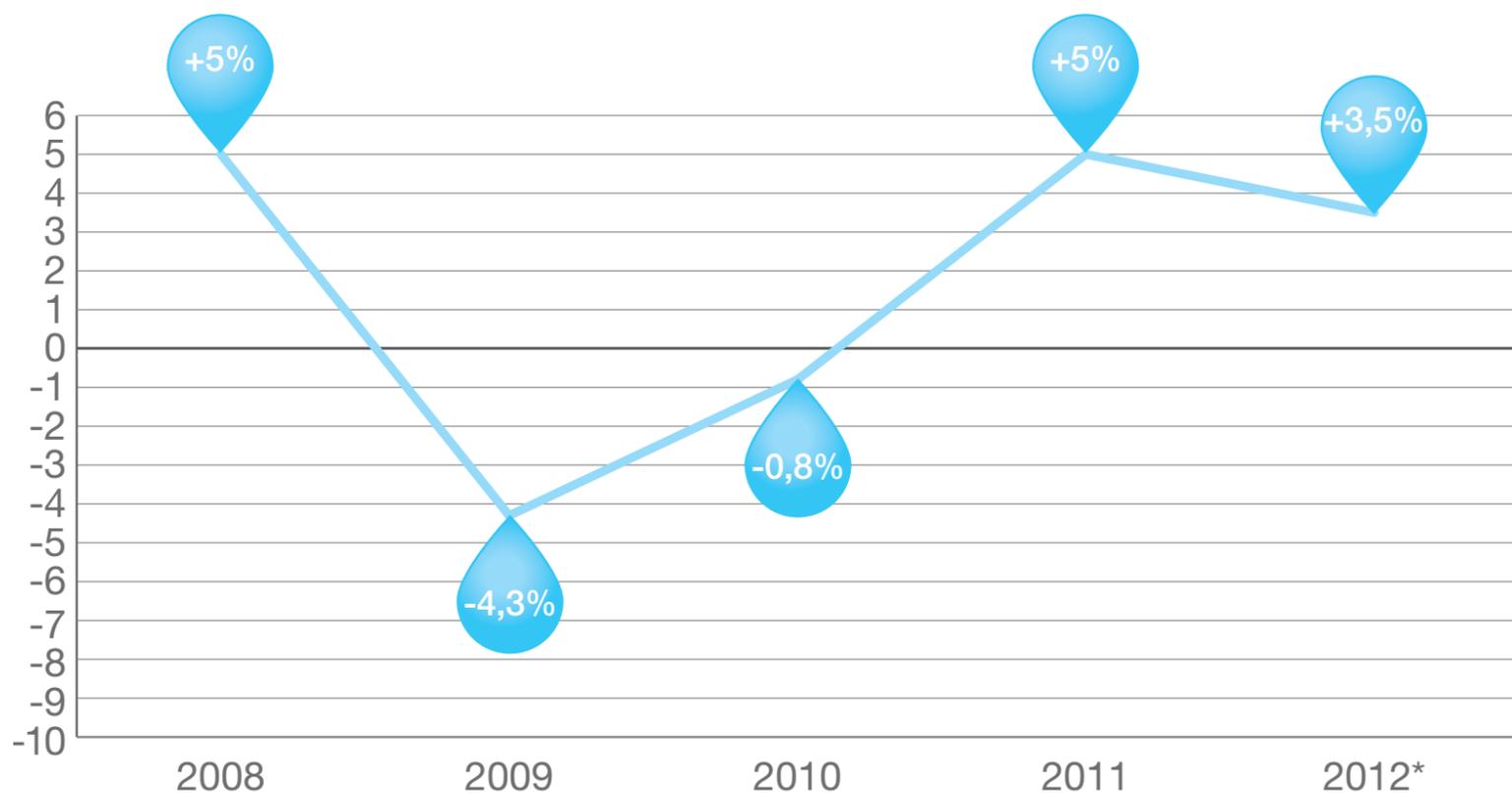


\* Résultats à l'issue du premier semestre incluant le commerce alimentaire de proximité et l'hôtellerie-restauration.

Le secteur alimentaire est celui qui a le mieux résisté durant les années de crise. Toutefois, les artisans et commerçants de l'alimentation n'ont pas profité de l'embellie de 2011 et la nouvelle baisse d'activité constatée à l'issue du 1<sup>er</sup> semestre 2012 est inquiétante.

## ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES MÉTIERS DU BÂTIMENT

Évolution du chiffre d'affaires de l'artisanat du bâtiment sur quatre trimestres cumulés.



\* Résultats à l'issue du premier semestre.

L'artisanat du bâtiment qui a connu durant ces cinq dernières années une évolution en dents de scie, apparaît comme très sensible aux évolutions conjoncturelles. Les travaux de rénovation ont globalement connu une activité plus soutenue que la construction neuve. En outre, la hausse des prix des matières premières a pu accroître les niveaux de chiffre d'affaires.

## ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES MÉTIERS DE LA FABRICATION

Évolution du chiffre d'affaires de l'artisanat de la fabrication sur quatre trimestres cumulés.

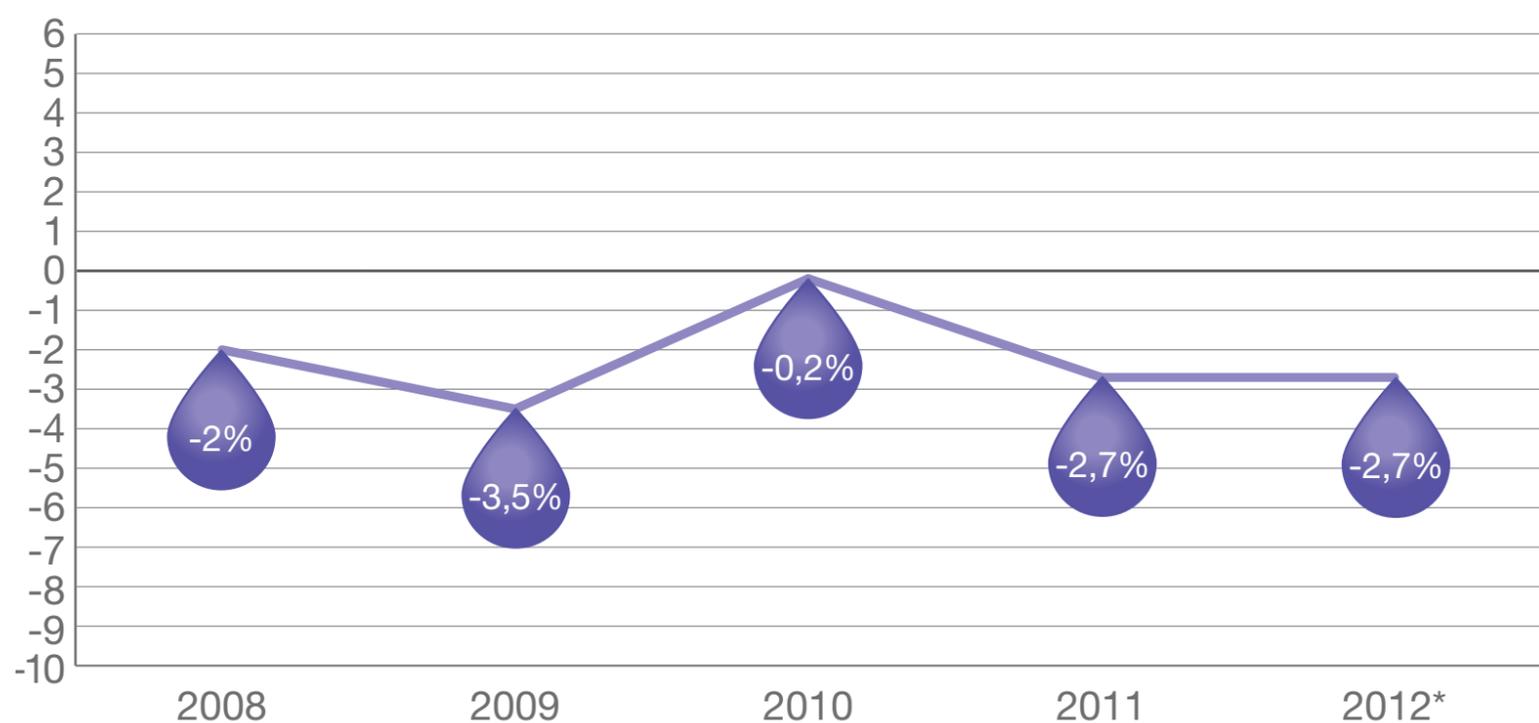


\* Résultats à l'issue du premier semestre.

Les entreprises de l'artisanat de la fabrication sont celles qui ont payé le plus lourd tribut à la crise, affichant une baisse d'activité de 9% en 2009. Cette chute concerne d'abord la sous-traitance industrielle même si la baisse de chiffre d'affaires des artisans de la fabrication reste de moitié inférieure à celle du secteur industriel. La situation s'est par la suite redressée pour arriver aujourd'hui à une stagnation de l'activité.

## ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES MÉTIERS DE SERVICE

Évolution du chiffre d'affaires de l'artisanat des services sur quatre trimestres cumulés.



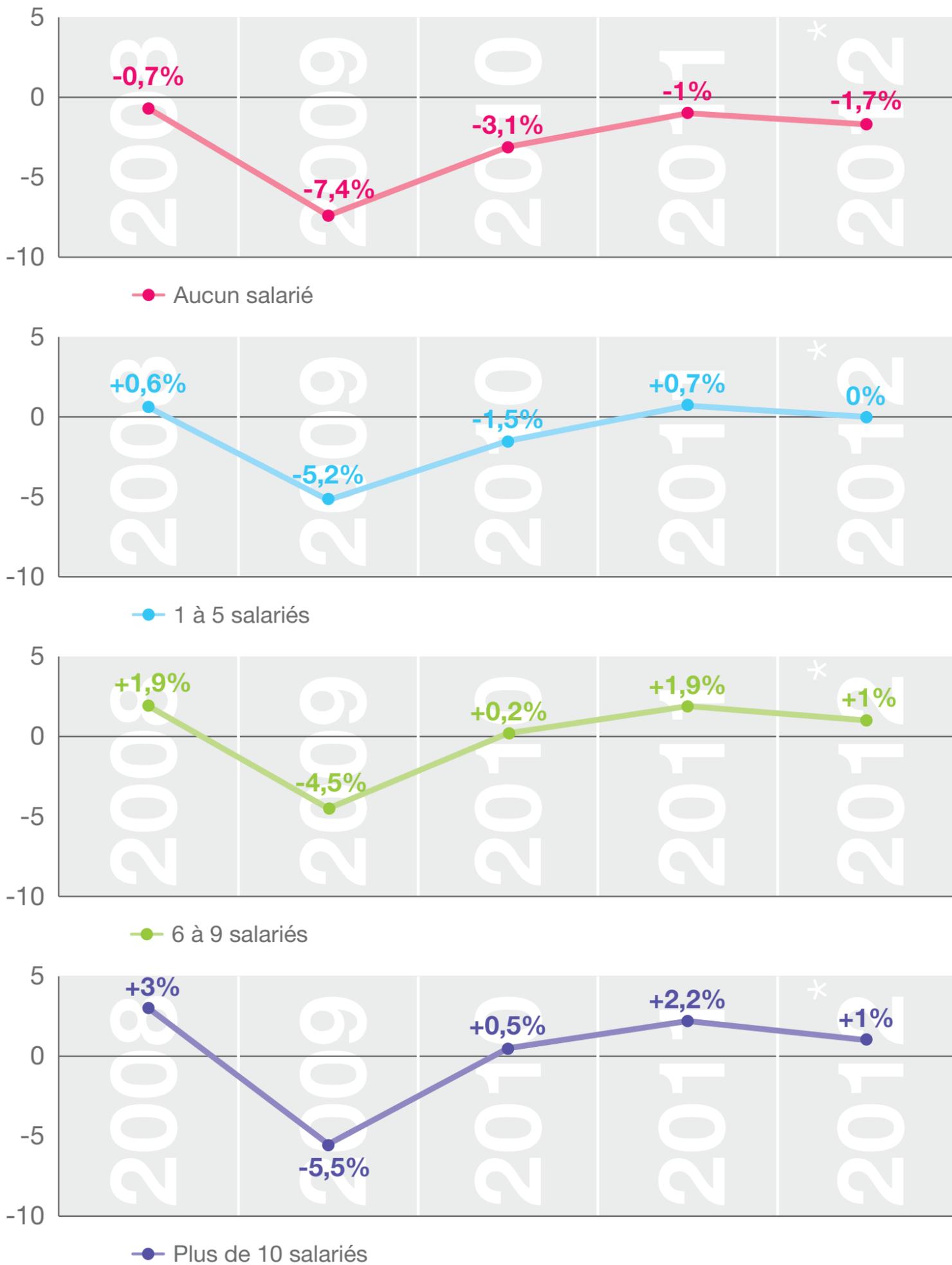
\* Résultats à l'issue du premier semestre.

Affaibli par un pouvoir d'achat en berne, l'activité des métiers de service est restée négative tout au long de la période.

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES SELON LA TAILLE DES ENTREPRISES

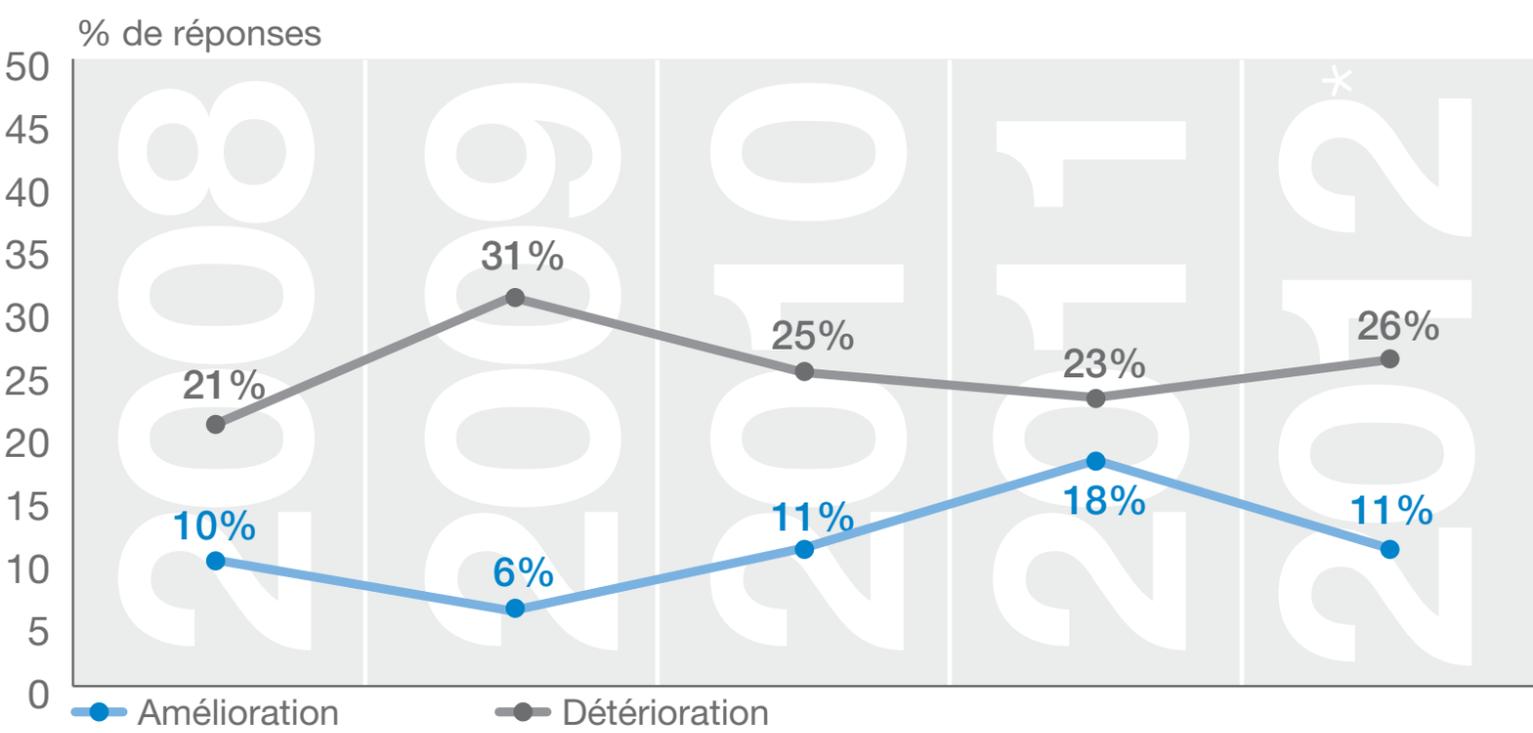
Quelle que soit la période considérée, un constat s'impose : au plus l'entreprise emploie de salariés, au mieux elle résiste à la crise.

Évolutions du chiffre d'affaires de l'artisanat sur quatre trimestres cumulés.



\* 2012 : résultats à l'issue du premier semestre incluant le commerce alimentaire de proximité, l'hôtellerie-restauration et les travaux publics.

**CONSTATS DES ARTISANS ET DES COMMERÇANTS DE PROXIMITÉ SUR L'ÉVOLUTION DE LA TRÉSORERIE DE LEUR ENTREPRISE**

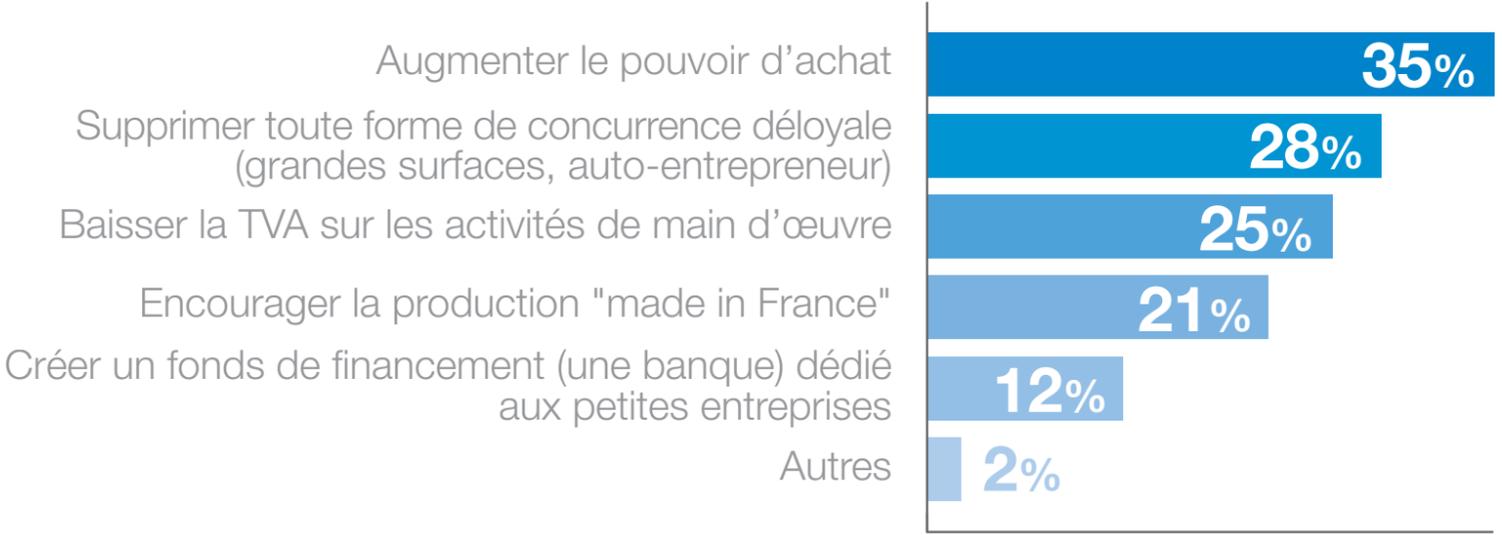


En 2009, un an après la crise financière, les constats des entreprises sur l'état de leur trésorerie étaient très négatifs.

L'écart entre ceux qui ont constaté une amélioration et ceux qui ont vu leur trésorerie se dégrader s'est nettement réduit jusqu'en 2011, mais de nouvelles inquiétudes apparaissent avec la crise de la zone Euro en 2012.

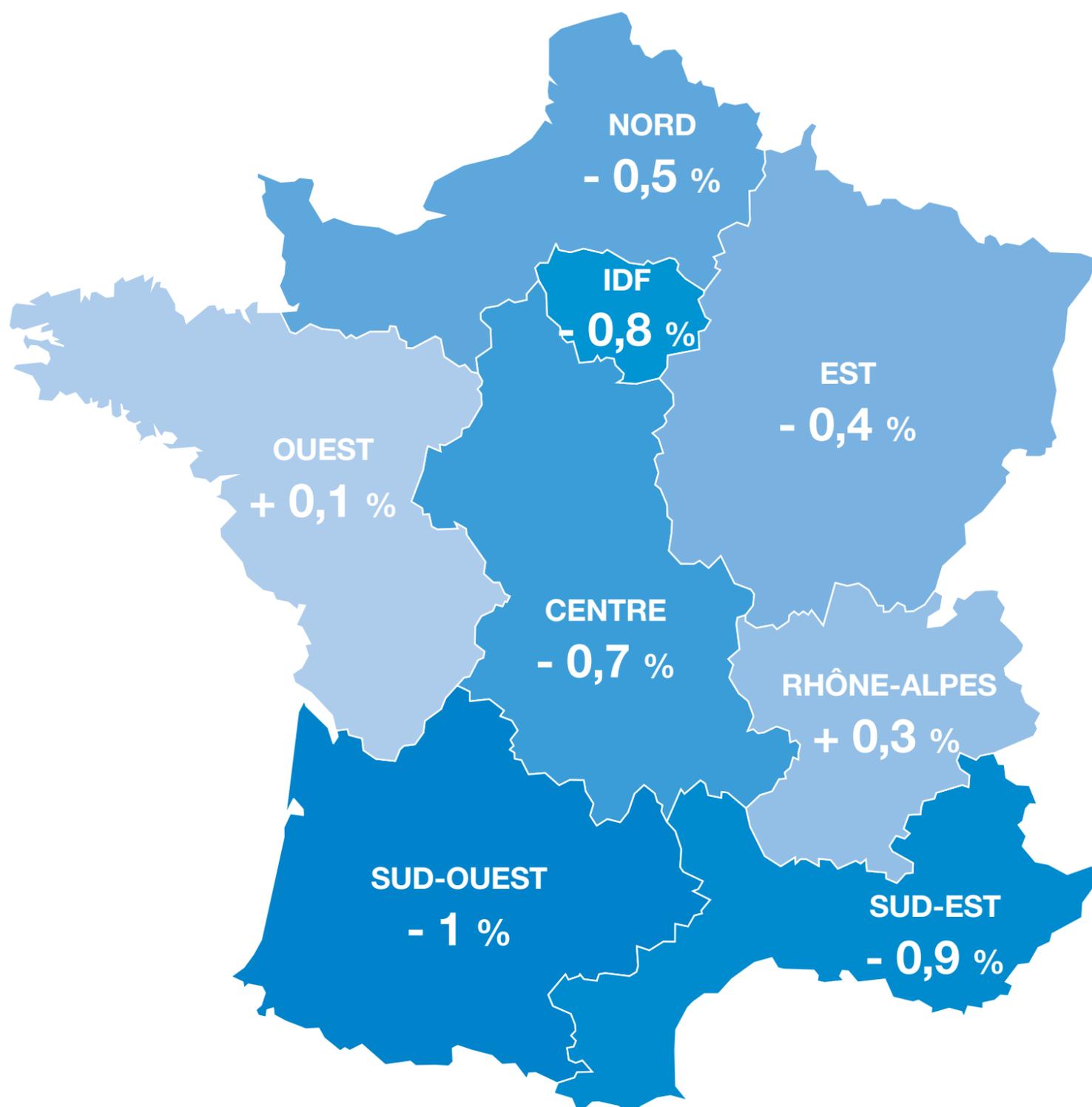
**PRINCIPALES MESURES ATTENDUES POUR DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ**

Février 2012, artisans et commerçants de proximité : réponses assistées, 2 réponses possibles maximum



Les priorités énoncées par les artisans et les commerçants de proximité viennent conforter l'UPA dans ses différentes actions et prises de position : réforme des cotisations patronales visant à alléger le coût du travail afin de dégager des marges salariales, remise à plat du régime de l'auto-entrepreneur et opposition à une généralisation du travail dominical, ou encore le maintien de la TVA à taux réduit dans la restauration et le bâtiment et son extension à toutes les activités à fort taux de main d'œuvre.

## ÉVOLUTION PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE DE PROXIMITÉ ENTRE 2008 ET 2012\*



\* Résultats à l'issue du premier semestre.

La plupart des régions ont subi la crise au point d'afficher une baisse du chiffre d'affaires sur l'ensemble de la période étudiée. Seules les entreprises implantées dans les régions Ouest et Rhône-Alpes ont réussi à générer une croissance positive, cependant très faible.

Les rythmes de progression sont par ailleurs très proches selon les différentes zones géographiques allant de -1% pour le Sud-ouest à +0,3% pour Rhône-Alpes.

Créée en 1979 par les instances patronales, l'Association GSC propose, à tous les Chefs d'Entreprise exclus du Régime UNEDIC, une garantie adaptée à chacun de leur statut :

- ↪ **deux niveaux** d'indemnisation au choix : **55% ou 70% du revenu** fiscal professionnel ou du BIC servi **pendant 12, 18 ou 24 mois** en cas de cessation d'activité,
- ↪ un revenu professionnel pris en compte jusqu'à **8 plafonds annuels** de la Sécurité sociale,
- ↪ des taux de cotisation appliqués sur les **tranches A, B et C** du revenu net,
- ↪ une **souplesse** dans le paiement **des cotisations** : mensuel, trimestriel, semestriel ou annuel,
- ↪ un **abattement de 15%** sur le tarif contractuel pour les chefs d'entreprise non exposés au risque de révocation (gérants majoritaires, artisans, entrepreneurs individuels...).

Par ailleurs, **tous les cas de cessation d'activité** sont garantis lors de difficultés économiques : dépôt de bilan, dissolution à l'amiable, restructuration, fusion ou cession de l'entreprise ; également **tous les cas de révocation** touchant directement le dirigeant de société et la non reconduction du mandat.

#### Section spécifique créateur-repreneur.

#### Services associés :

- ↪ Acquisition des points de retraite AGIRC/ARRCO,
- ↪ Prise en charge, pour les TNS, d'une année d'assurance vieillesse souscrite après la radiation du RSI,
- ↪ Assistance emploi pendant 12 mois et 18 mois pour les prestataires de plus de 50 ans,
- ↪ Accompagnement en cas de création ou reprise d'entreprise.

Tout savoir sur la garantie GSC - Site Internet : [www.gsc.asso.fr](http://www.gsc.asso.fr) - E-mail : [contact@gsc.asso.fr](mailto:contact@gsc.asso.fr)

Et rebondir...



sans GSC



avec GSC



42 avenue de la Grande Armée - 75017 Paris  
Tél. : 01 45 72 63 10 - Fax : 01 45 74 25 38

Calculez vos cotisations et prestations sur : [www.gsc.asso.fr](http://www.gsc.asso.fr)



GARANTIE SOCIALE  
DES CHEFS ET DIRIGEANTS  
D'ENTREPRISE

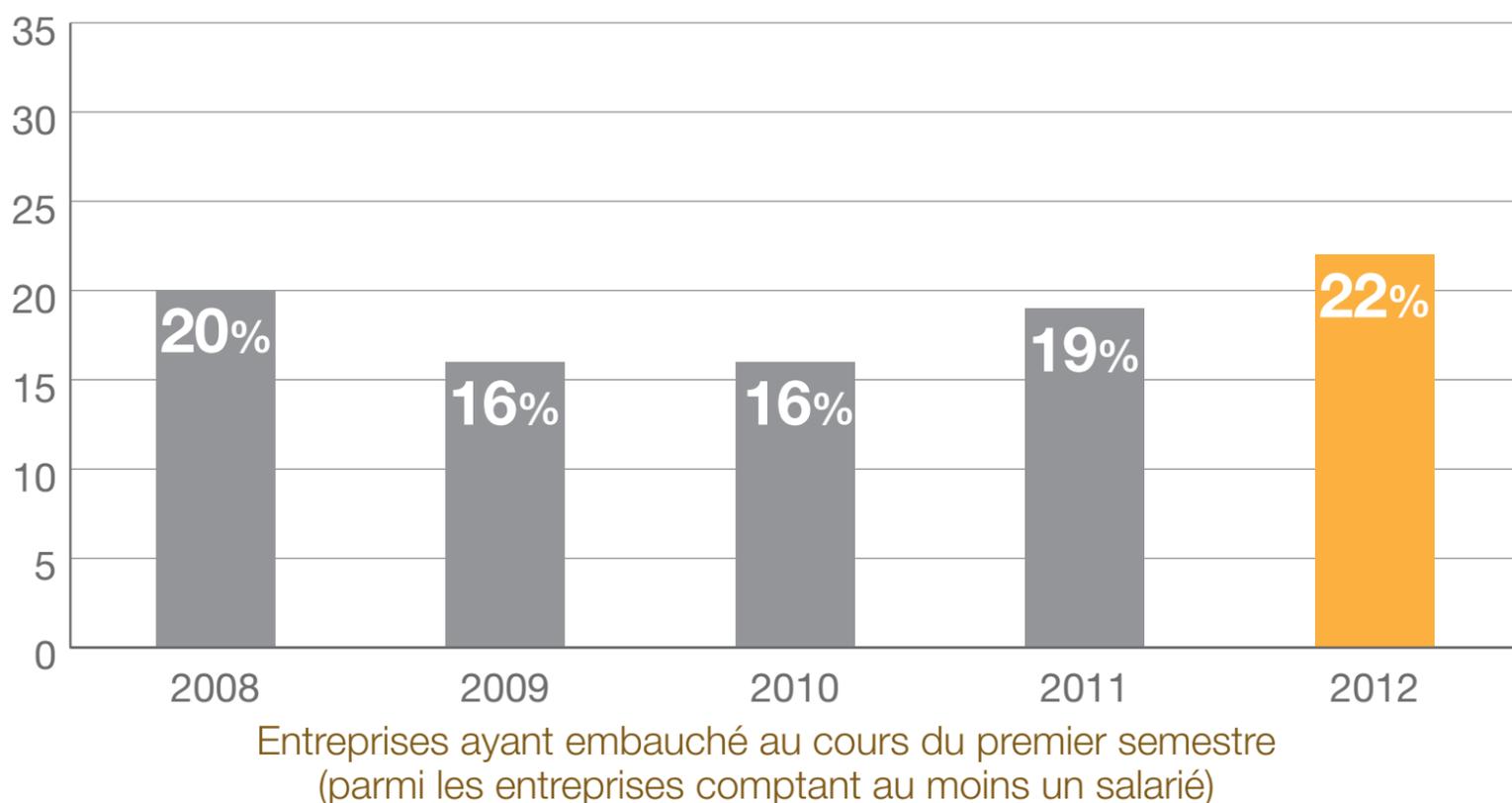
## L'EMPLOI DANS L'ARTISANAT ET LE COMMERCE DE PROXIMITÉ

- 17** Évolution de l'emploi dans l'artisanat et le commerce de proximité
- 18** Évolution de l'emploi dans les métiers de l'alimentation  
Évolution de l'emploi dans les métiers du bâtiment
- 19** Évolution de l'emploi dans les métiers de la fabrication  
Évolution de l'emploi dans les métiers du service
- 20** Situation de l'emploi au 1<sup>er</sup> semestre 2012 dans l'artisanat et le commerce de proximité  
Difficultés pour recruter de la main d'œuvre
- 21** Motifs évoqués par les artisans rencontrant des difficultés pour recruter de la main-d'œuvre
- 22** Principales mesures attendues pour améliorer la situation de l'emploi  
Évolution de la nature des contrats de travail dans l'artisanat et le commerce de proximité
- 23** Nature des contrats de travail au 1<sup>er</sup> semestre 2012 selon les métiers
- 24** Évolution du recours aux heures supplémentaires
- 25** Recours aux heures supplémentaires selon les métiers

qu'au 31 août 2012

3 413,07

## ÉVOLUTION DE L'EMPLOI DANS L'ARTISANAT ET LE COMMERCE DE PROXIMITÉ



Une évolution de l'emploi relativement épargnée par la crise

La crise économique et financière apparue dans le courant de l'année 2008 n'a pas tari mais seulement réduit les besoins de recrutement des entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité, 22 % d'entre elles ayant même procédé à un recrutement au cours du premier semestre 2012, à raison de 1,6 salarié supplémentaire par entreprise. Il s'agit là d'un record depuis 2007.

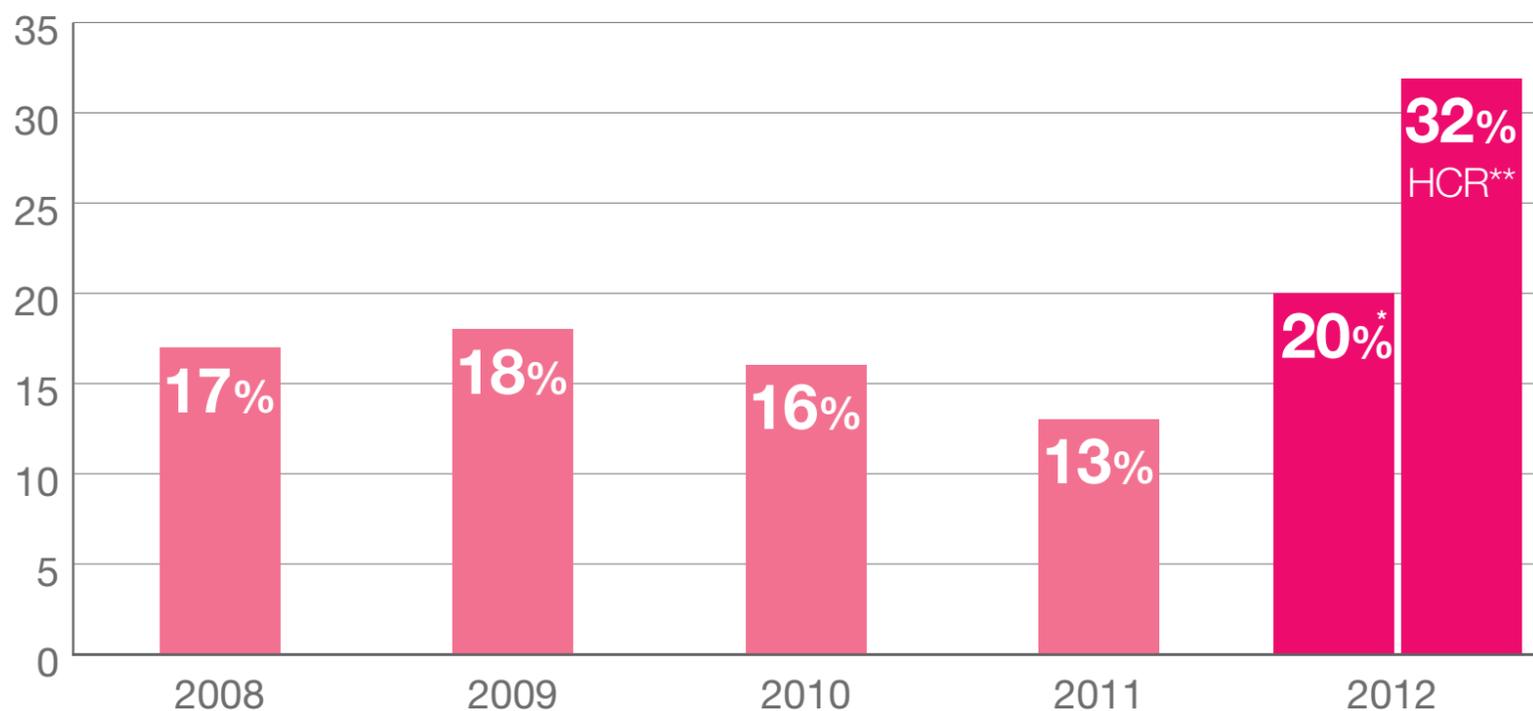
Le paradoxe d'une baisse d'activité qui n'impacte que partiellement l'embauche s'explique par le fait que les entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité sont structurellement en sous-effectifs.

De 2008 à 2011, les différents métiers ont embauché de manière plutôt homogène. Au cours du premier semestre 2012, les disparités se sont toutefois accentuées. Ainsi, près d'un tiers des hôteliers-cafetiers et restaurateurs ont recruté au cours de ce semestre 2012. Une information qui tend à confirmer que la mise en place de la TVA réduite dans l'hôtellerie-restauration a été favorable à la création d'emploi.

En revanche, la proportion d'entreprises recruteuses apparaît plus restreinte pour les services et la fabrication, où respectivement 11 % et 13 % des chefs d'entreprise ont embauché des salariés.

## ÉVOLUTION DE L'EMPLOI DANS LES MÉTIERS DE L'ALIMENTATION

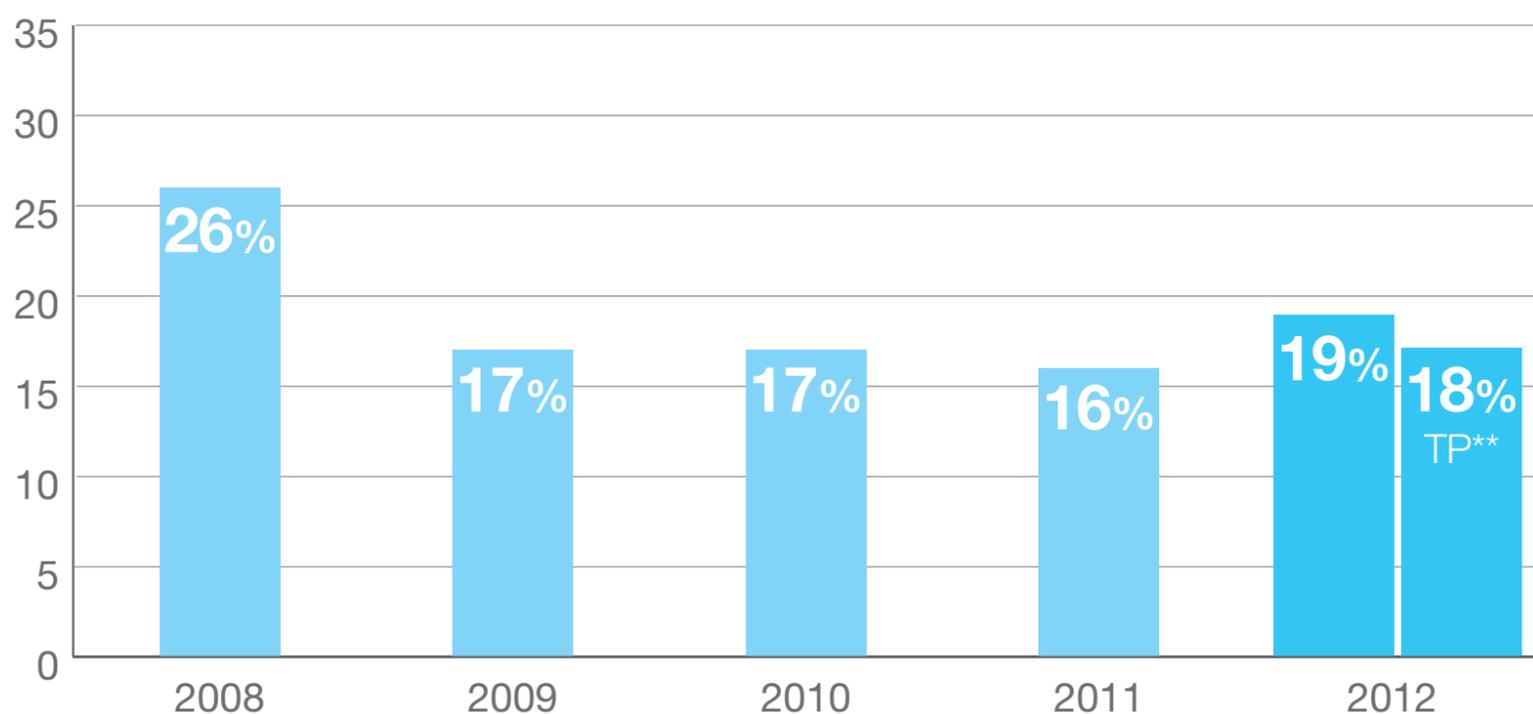
Entreprises ayant embauché au cours du premier semestre  
(parmi les entreprises comptant au moins un salarié).



\*Inclut le commerce alimentaire de proximité. \*\* Hôtels, Cafés, Restaurants.

## ÉVOLUTION DE L'EMPLOI DANS LES MÉTIERS DU BÂTIMENT

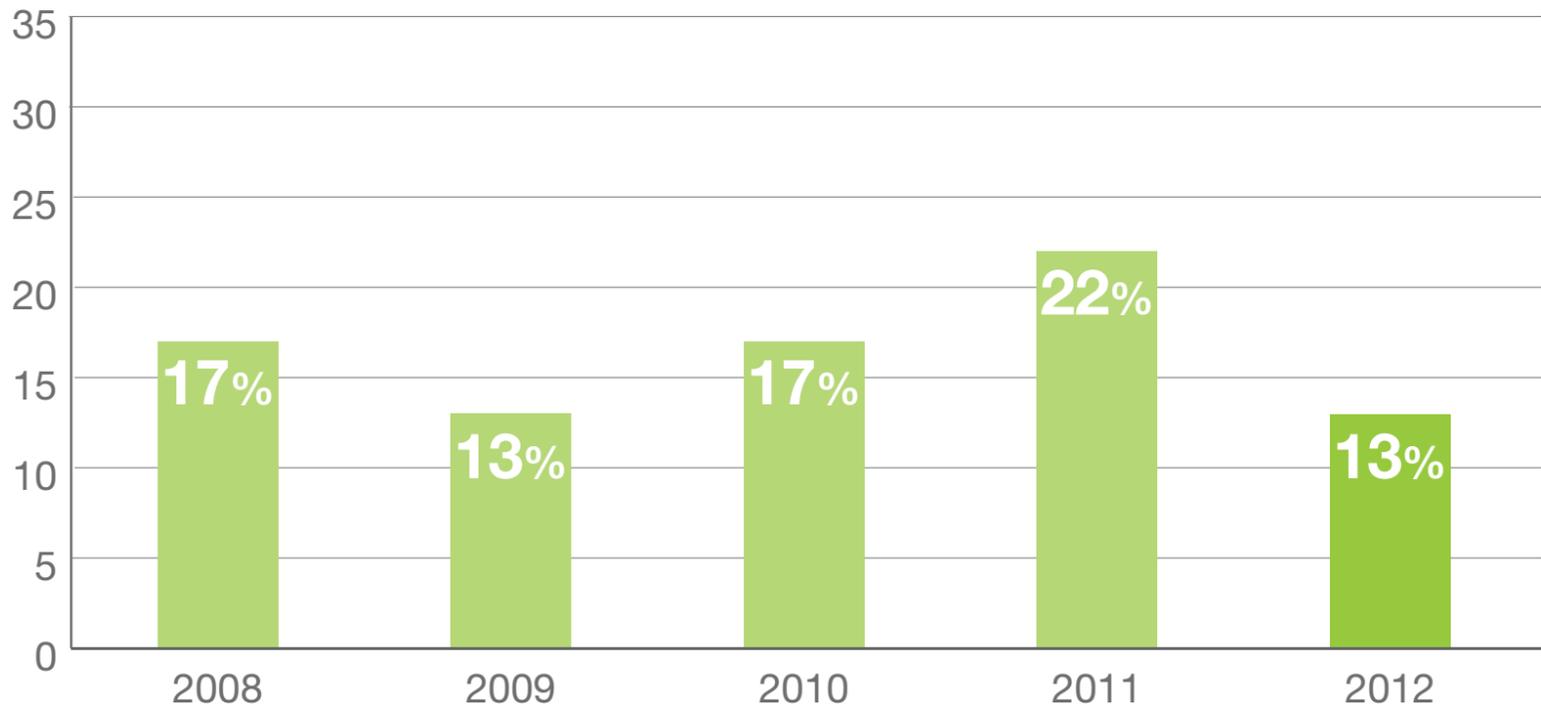
Entreprises ayant embauché au cours du premier semestre  
(parmi les entreprises comptant au moins un salarié).



\*Travaux publics.

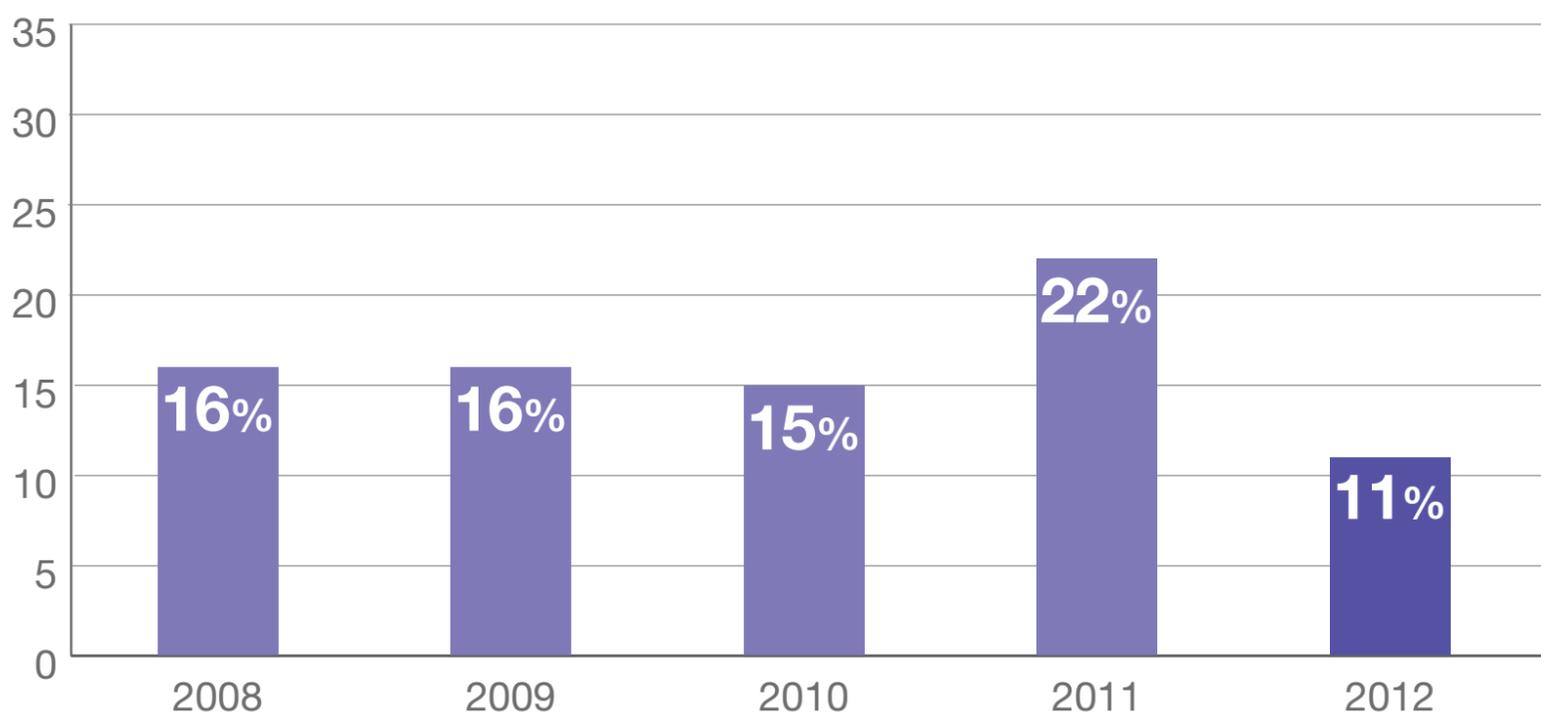
## ÉVOLUTION DE L'EMPLOI DANS LES MÉTIERS DE LA FABRICATION

Entreprises ayant embauché au cours du premier semestre  
(parmi les entreprises comptant au moins un salarié).



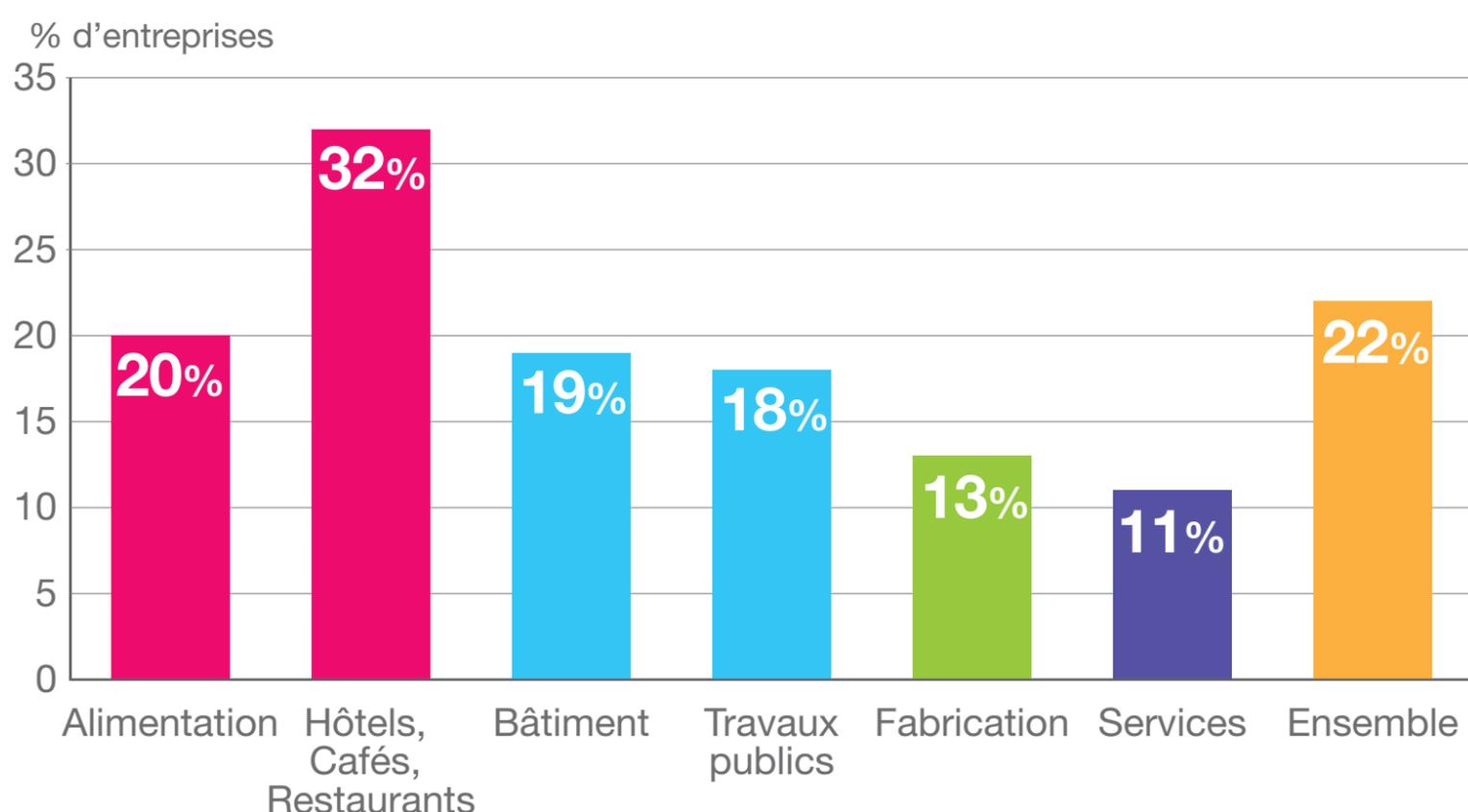
## ÉVOLUTION DE L'EMPLOI DANS LES MÉTIERS DE SERVICES

Entreprises ayant embauché au cours du premier semestre  
(parmi les entreprises comptant au moins un salarié).



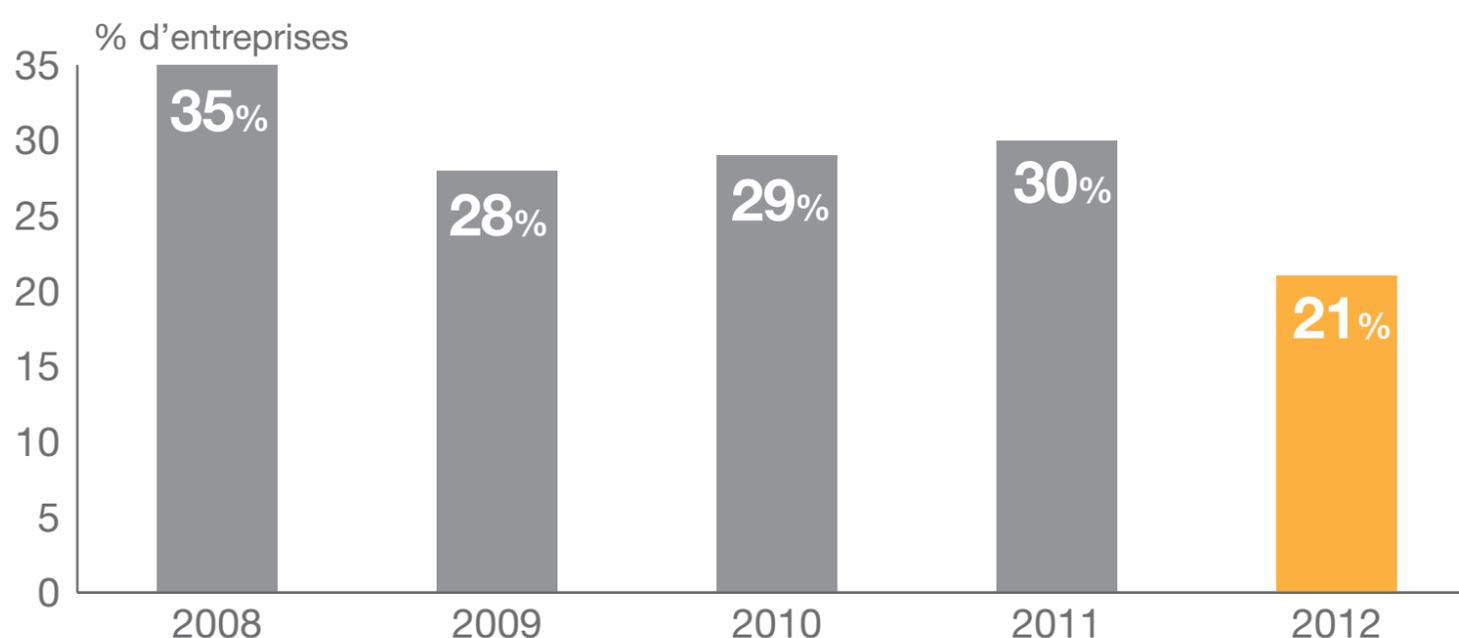
## SITUATION DE L'EMPLOI AU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2012 DANS L'ARTISANAT ET LE COMMERCE DE PROXIMITÉ

Entreprises ayant embauché au cours du premier semestre  
(parmi les entreprises comptant au moins un salarié)



## DIFFICULTÉS POUR RECRUTER DE LA MAIN-D'ŒUVRE

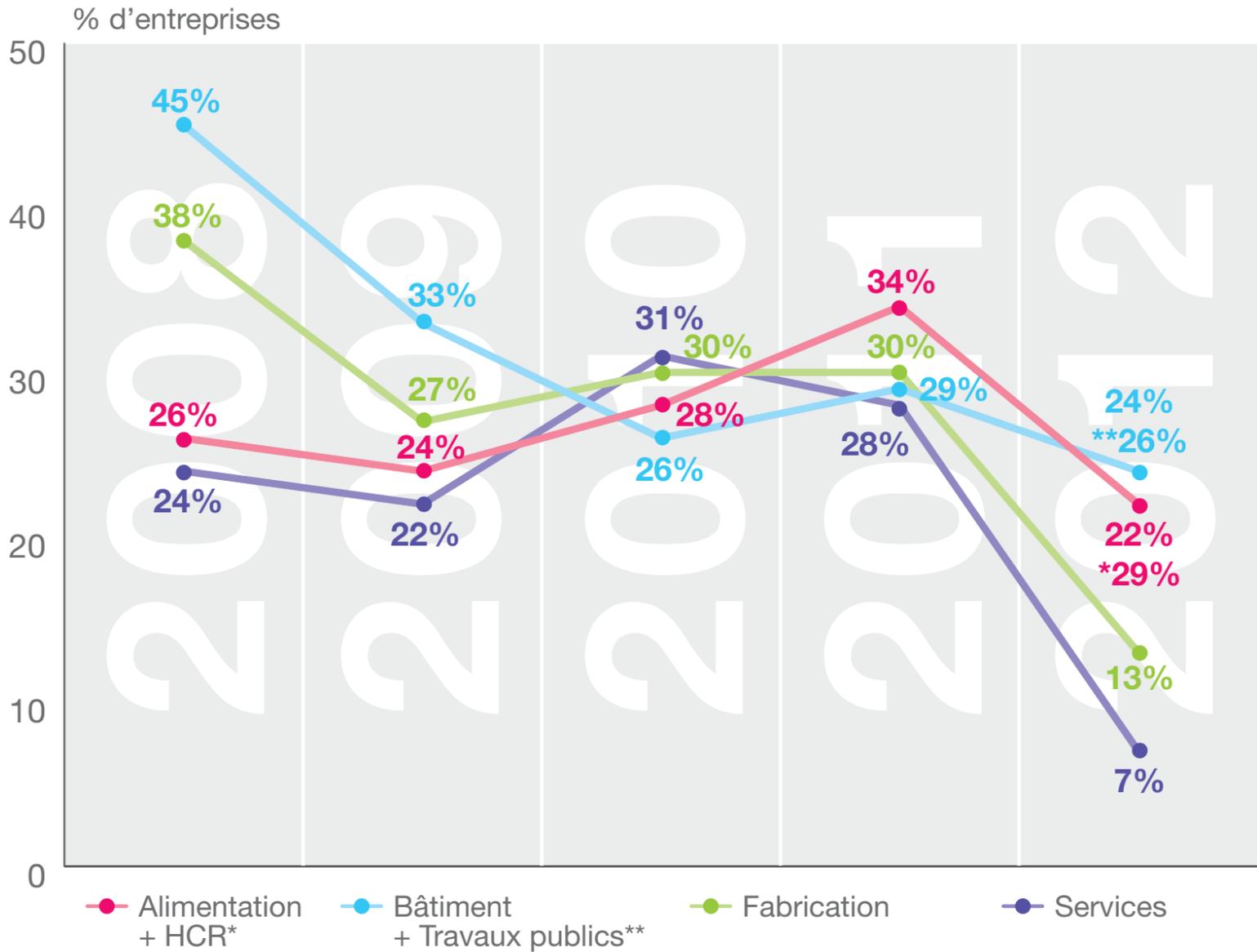
Difficultés à recruter dans l'artisanat et le commerce de proximité



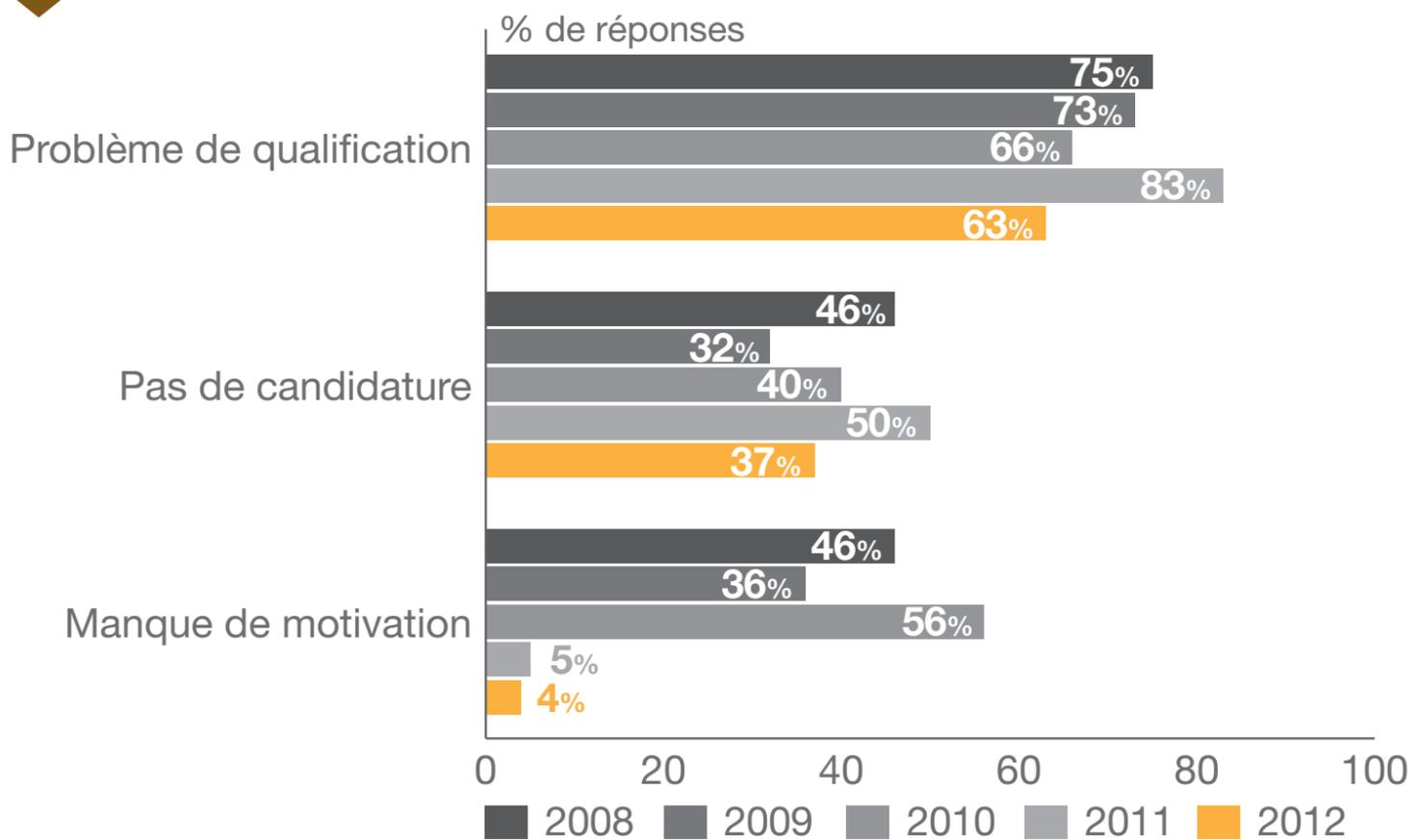
Très logiquement, les difficultés de recrutement ont assez fortement diminué au fur et à mesure que la crise s'est installée du fait que les entreprises ont moins recruté. Cette évolution à la baisse s'est plus particulièrement fait sentir dans le bâtiment, la fabrication et les services.

Toutefois, alors que la France compte désormais 3 millions de chômeurs, un cinquième des artisans et commerçants de proximité ont encore rencontré des difficultés pour recruter de la main d'œuvre au cours du premier semestre 2012. Ces chiffres prouvent la nécessité absolue de réconcilier école et emploi, en encourageant les filières techniques et professionnelles et en réformant enfin le système d'orientation.

Difficultés à recruter par secteurs



**MOTIFS ÉVOQUÉS** PAR LES ARTISANS ET LES COMMERÇANTS DE PROXIMITÉ RENCONTRANT DES DIFFICULTÉS POUR RECRUTER DE LA MAIN-D'ŒUVRE

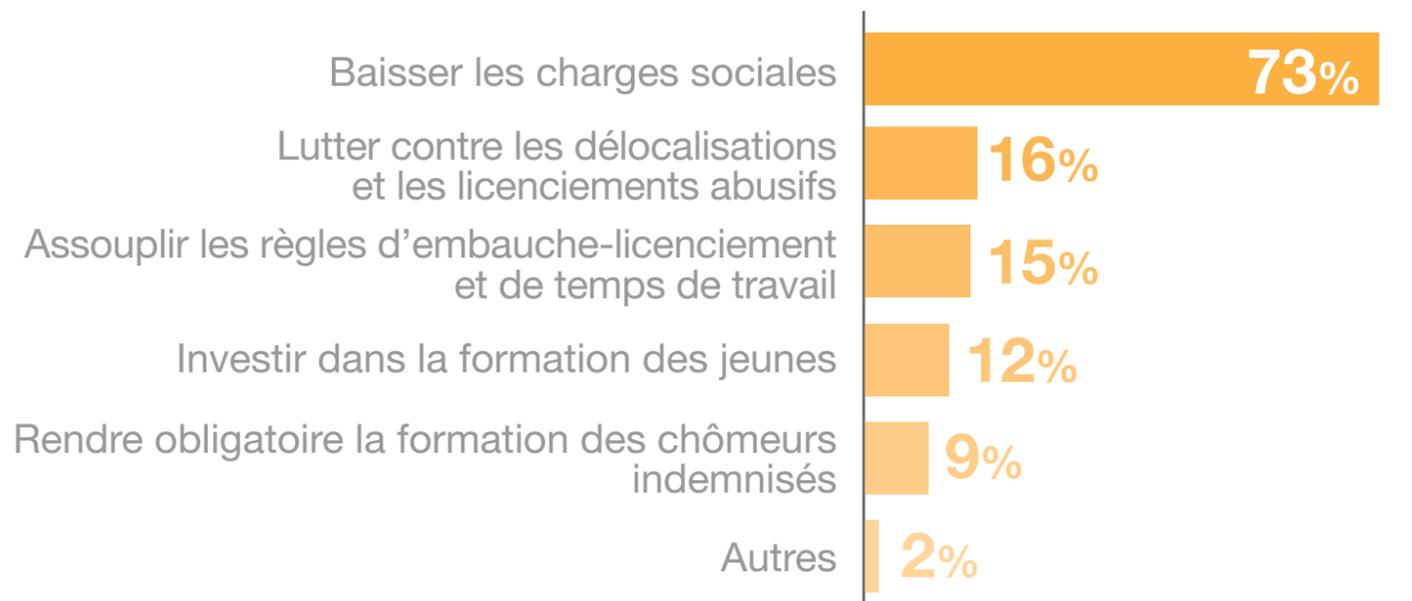


Autres réponses : 1 à 4 % selon les années

Le manque de qualification et dans une moindre mesure l'absence de candidature restent les principaux problèmes rencontrés par les professionnels ayant des difficultés de recrutement. En revanche, le manque de motivation des candidats s'est effondré, ce qui semblerait prouver que les entreprises de notre secteur ont su gagner en attractivité.

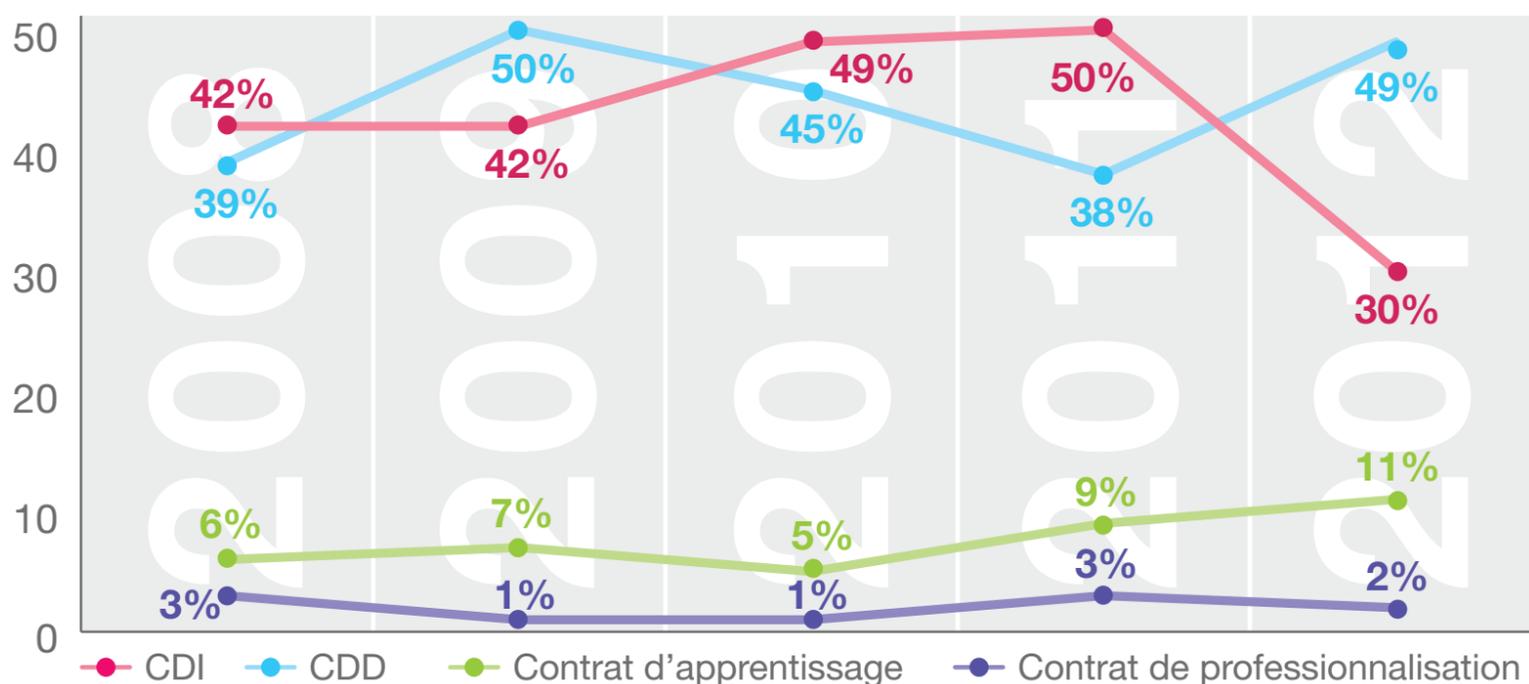
## PRINCIPALES MESURES ATTENDUES POUR AMÉLIORER LA SITUATION DE L'EMPLOI

Février 2012, artisans et commerçants de proximité : réponses assistées, 2 réponses possibles maximum



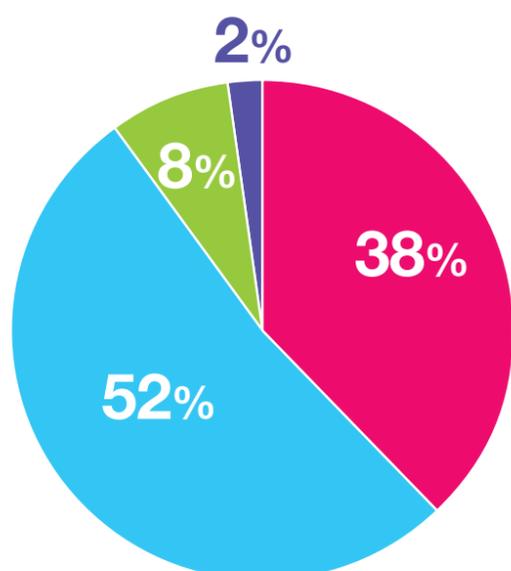
Interrogés sur les mesures prioritaires à mettre en œuvre par le prochain gouvernement pour améliorer la situation de l'emploi, les chefs d'entreprise plébiscitent la baisse des charges sociales (73%) avant toute autre disposition. Cette priorité est partagée par l'UPA qui depuis de nombreuses années demande sans relâche aux différents gouvernants une baisse du coût du travail afin de permettre aux petites entreprises de libérer leur potentiel en matière de création de richesses et d'emplois.

## ÉVOLUTION DE LA NATURE DES EMBAUCHES DANS L'ARTISANAT ET LE COMMERCE DE PROXIMITÉ

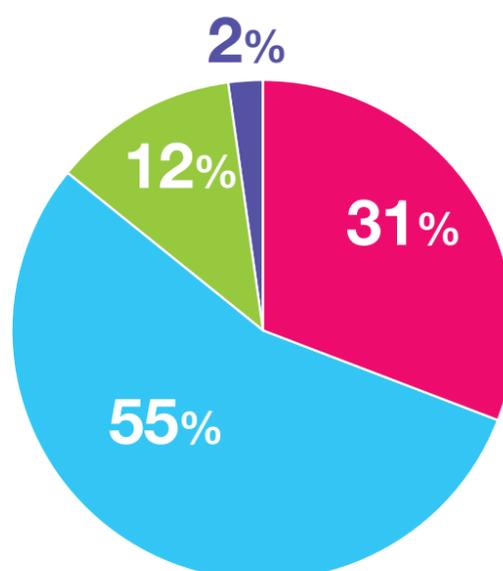


La nature des contrats d'embauche se révèle très sensible aux évolutions conjoncturelles. Ainsi dans les années de baisse sensible d'activité comme 2009, les CDD supplantent les CDI, les chefs d'entreprise manquant de visibilité sur l'évolution de leur activité. On est donc légitimement en droit de s'inquiéter au vu des chiffres du premier semestre 2012, puisque les embauches en CDI ne représentent que 38 % des contrats signés, ce qui en fait la proportion la plus faible observée depuis 5 ans. Elles restent majoritaires pour les artisans du bâtiment, des services et de la fabrication. Les entreprises du bâtiment et de l'hôtellerie-restauration recourent plus particulièrement aux contrats d'apprentissage.

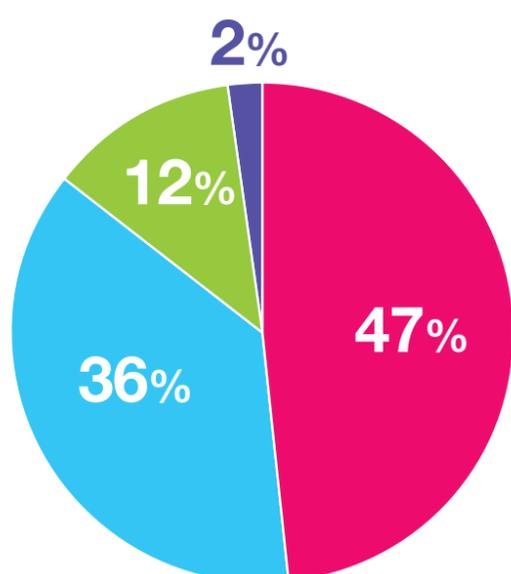
**NATURE DES EMBAUCHES AU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2012  
SELON LES MÉTIERS**



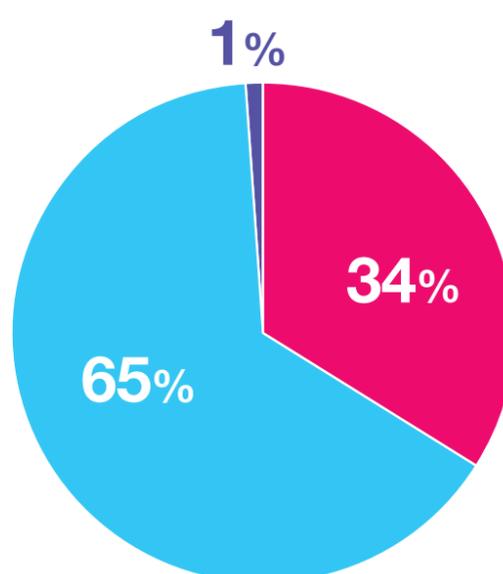
Alimentation



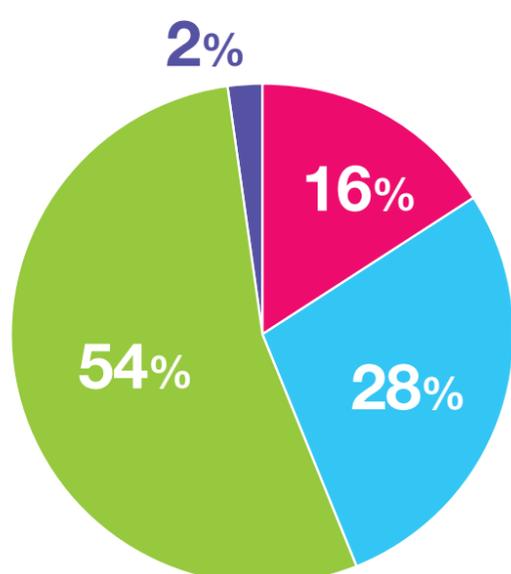
Hôtels, Cafés, Restaurants



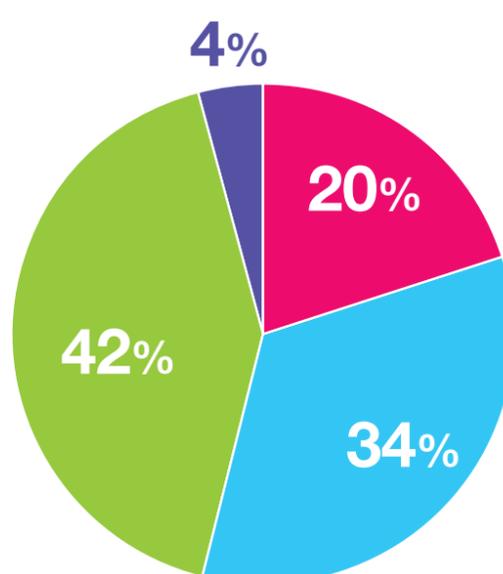
Bâtiment



Travaux publics



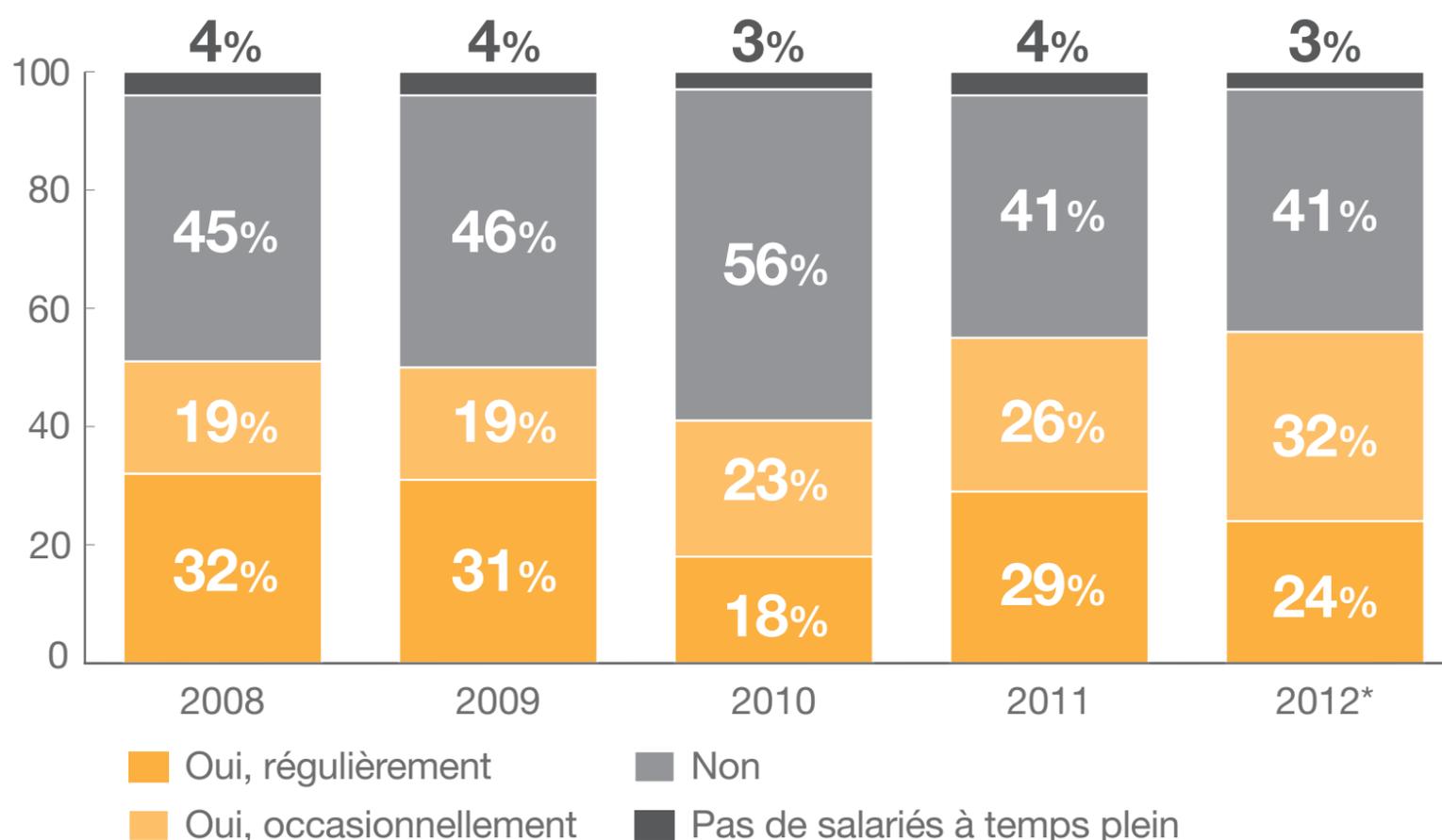
Fabrication



Services

■ CDI   
 ■ CDD   
 ■ Contrat d'apprentissage   
 ■ Contrat de professionnalisation

## ÉVOLUTION DU RECOURS AUX HEURES SUPPLÉMENTAIRES



\* Résultats incluant le commerce alimentaire, l'hôtellerie-restauration et les travaux publics.

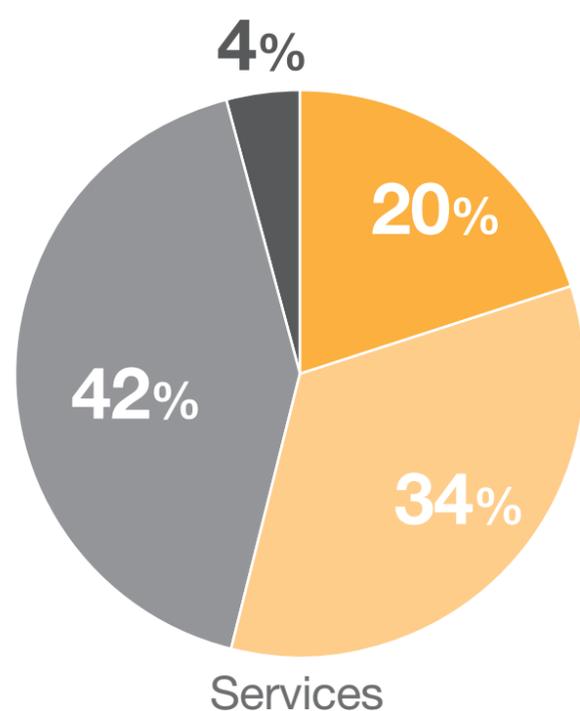
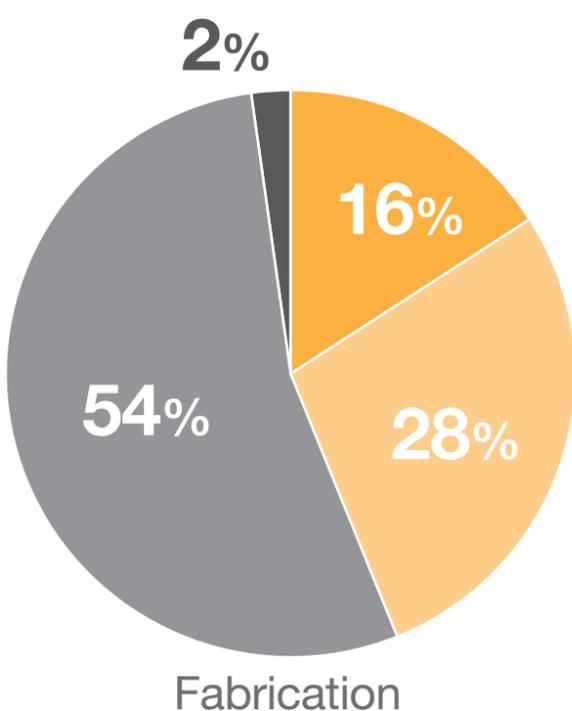
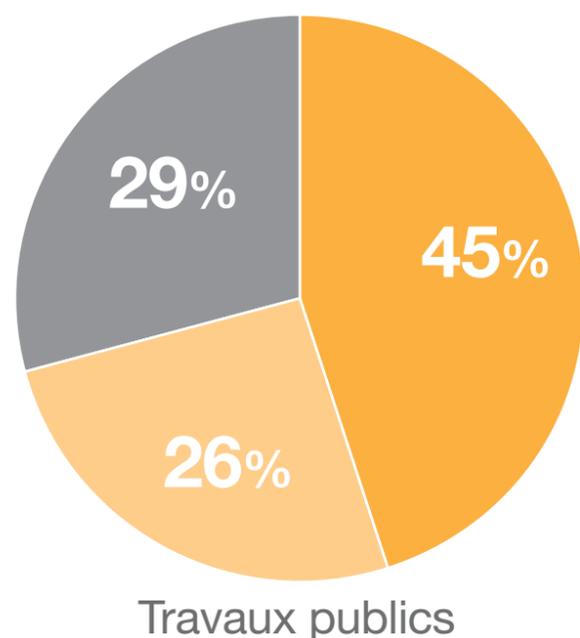
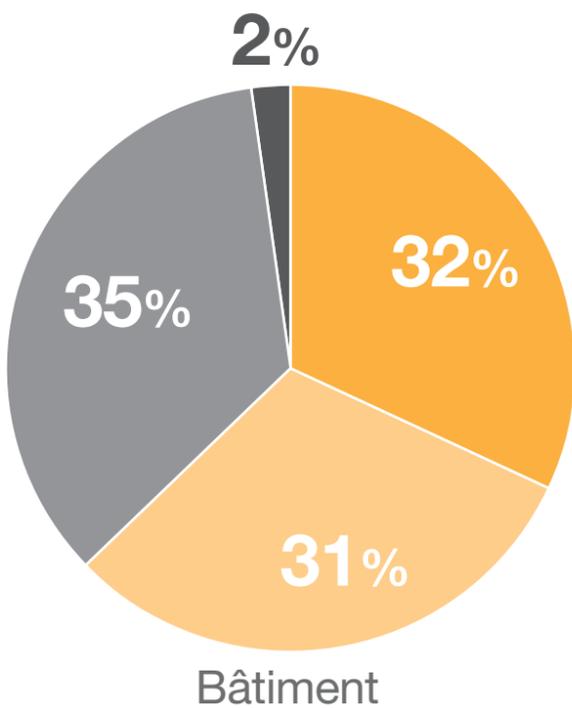
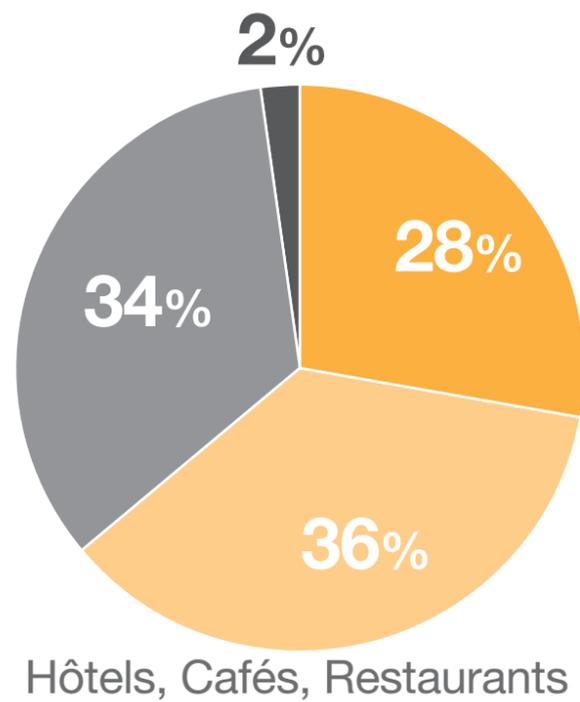
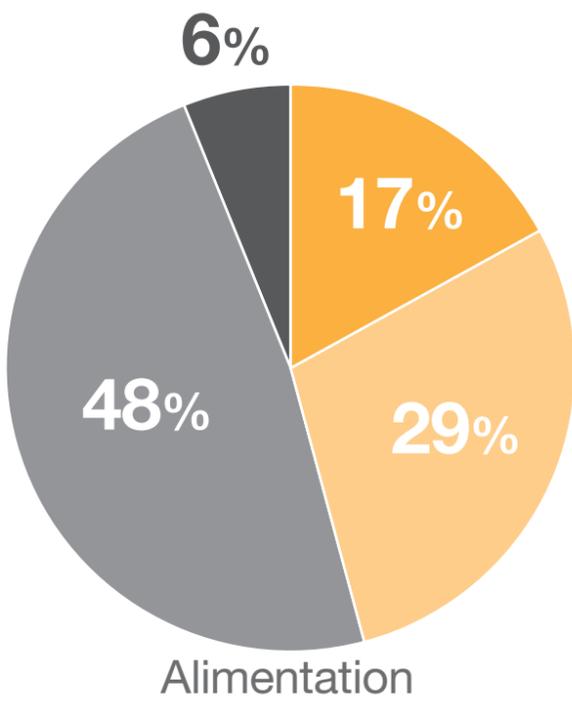
La mise en place en 2007 de la loi TEPA (Travail – Emploi – Pouvoir d'Achat) instaurant l'exonération de charges sociales et la défiscalisation des heures supplémentaires n'a pas eu d'impact sur le recours aux heures supplémentaires dans l'artisanat et le commerce de proximité, du moins dans un premier temps.

De fait, la baisse d'activité engendrée par la crise a probablement annulé l'effet incitatif de ce dispositif. En revanche, à partir de 2011 cette pratique augmente au point qu'au premier semestre 2012, 56% des entreprises artisanales et du commerce de proximité ont eu recours aux heures supplémentaires, ce qui constitue un record depuis la mise en place de ces enquêtes. Ce constat a plus particulièrement concerné les entreprises des travaux publics, de l'hôtellerie restauration et du bâtiment.

L'UPA est donc particulièrement satisfaite que les députés aient, dans le cadre du projet de loi de finances pour 2013, préservé les exonérations de cotisations sociales appliquées aux heures supplémentaires effectuées dans les entreprises de moins de 20 salariés, tout en regrettant que les autres catégories d'entreprise aient été écartées de ce dispositif.

Sans certitude sur l'avenir, et pour faire face à un surcroît de commandes, l'entreprise doit pouvoir moduler le temps de travail des salariés en recourant aux heures supplémentaires.

RECOURS AUX HEURES SUPPLÉMENTAIRES SELON LES MÉTIERS



- Oui, régulièrement
- Non
- Oui, occasionnellement
- Pas de salariés à temps plein

# ENJEUX DE SOCIÉTÉ DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE DE PROXIMITÉ

## Environnement et développement durable

- 27** L'approche environnementale : une réalité ?
- 28** Motivations et freins aux démarches environnementales

## Retraites

- 30** Principales préoccupations des artisans et des commerçants de proximité concernant leur retraite
- 31** Différences entre le régime des retraites du secteur privé et celui du secteur public
- 32** Nécessité de se constituer une retraite individuelle par capitalisation en plus de la retraite obligatoire

## Formation

- 33** Entreprises ayant formé un jeune en alternance au cours des 12 derniers mois
- 34** Raisons évoquées par les entreprises ayant formé un jeune en alternance au cours des douze derniers mois
- 35** Opinions sur ce qu'il faudrait améliorer pour favoriser l'alternance

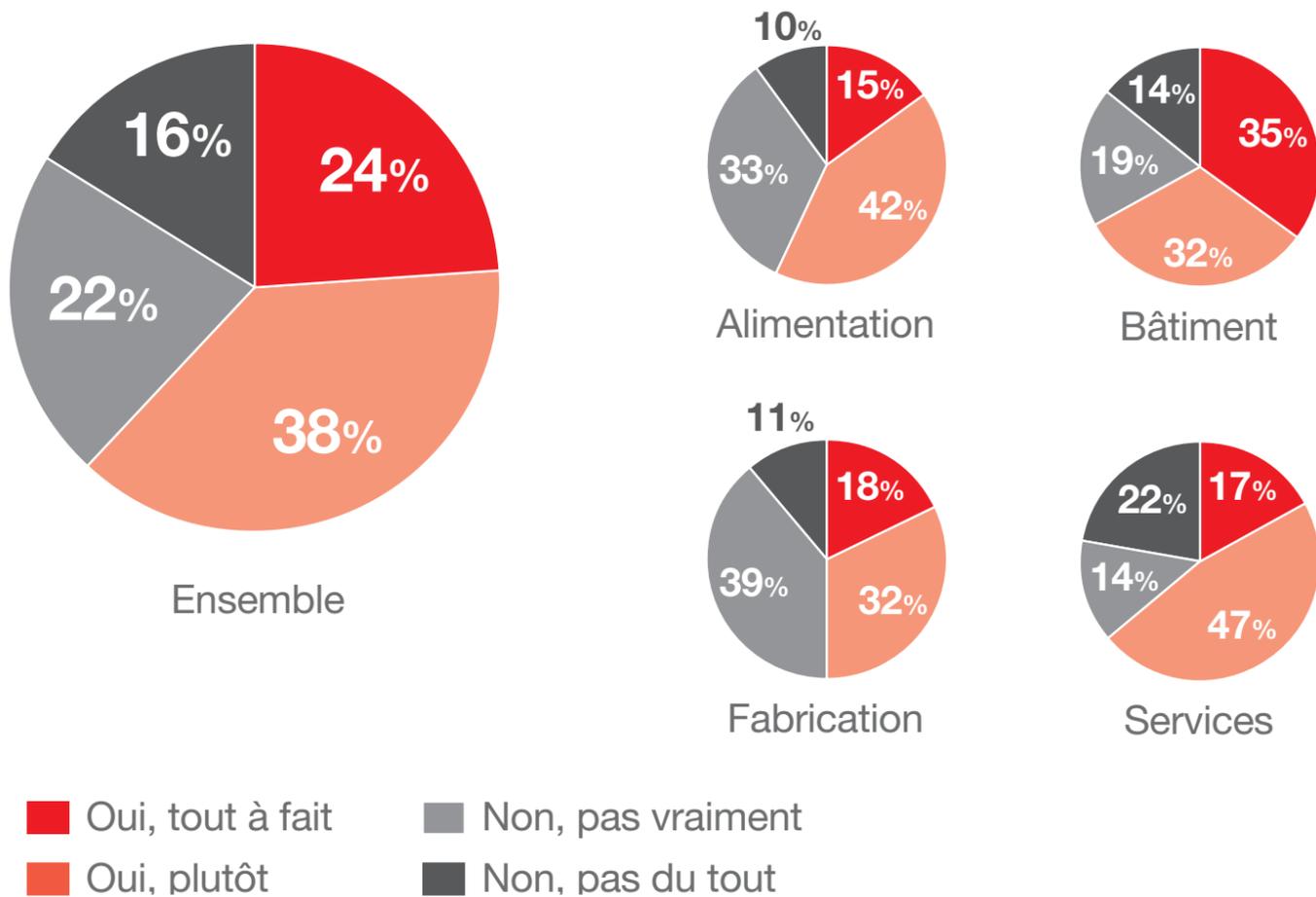
## Informatisation des entreprises

- 37** Évolution du taux d'équipement en informatique des artisans et des commerçants de proximité  
Principales utilisations de l'équipement informatique
- 38** Motifs invoqués pour le non-équipement en informatique  
Évolution du taux d'accès à Internet ou à une messagerie électronique
- 39** Principales utilisations de l'accès Internet et à la messagerie électronique
- 40** Évolution du pourcentage d'artisans et de commerçants de proximité ayant créé leur propre site Internet

# ENVIRONNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

## L'APPROCHE ENVIRONNEMENTALE : UNE RÉALITÉ ?

Artisans et commerçants de proximité considérant que l'approche environnementale est devenue une réalité pour eux dans leur fonctionnement, dans leurs projets



Enquête d'opinion réalisée en octobre 2010

La majorité des artisans et commerçants de proximité ont intégré les questions de développement durable.

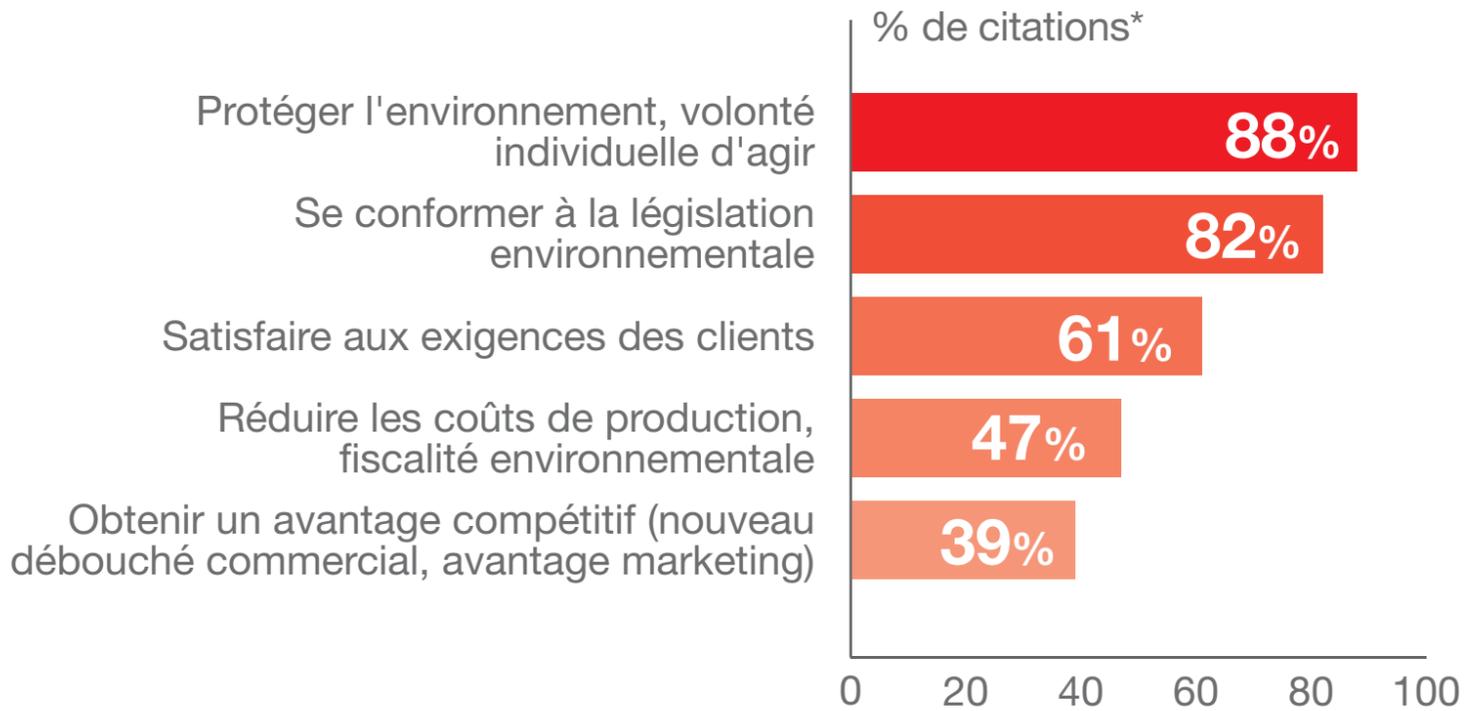
Plus de six chefs d'entreprise sur dix estiment ainsi que l'approche environnementale est devenue une réalité pour eux tant dans le fonctionnement de leur entreprise que dans leurs projets.

Les artisans et commerçants de proximité participent donc fortement à l'excellence environnementale de la France et seraient d'ailleurs prêts à y contribuer davantage pour peu qu'on leur fixe un cadre légal et fiscal, allégé, simplifié et stable.

En lien avec les travaux de rénovation énergétique et l'ensemble des normes environnementales inhérentes à leur secteur, les professionnels du bâtiment s'avèrent les plus en pointe sur les questions d'écologie (67%), suivis de peu par leurs collègues des services (64%).

**MOTIVATIONS ET FREINS AUX DÉMARCHES ENVIRONNEMENTALES**

Motivation des artisans et commerçants de proximité à l'origine des démarches environnementales

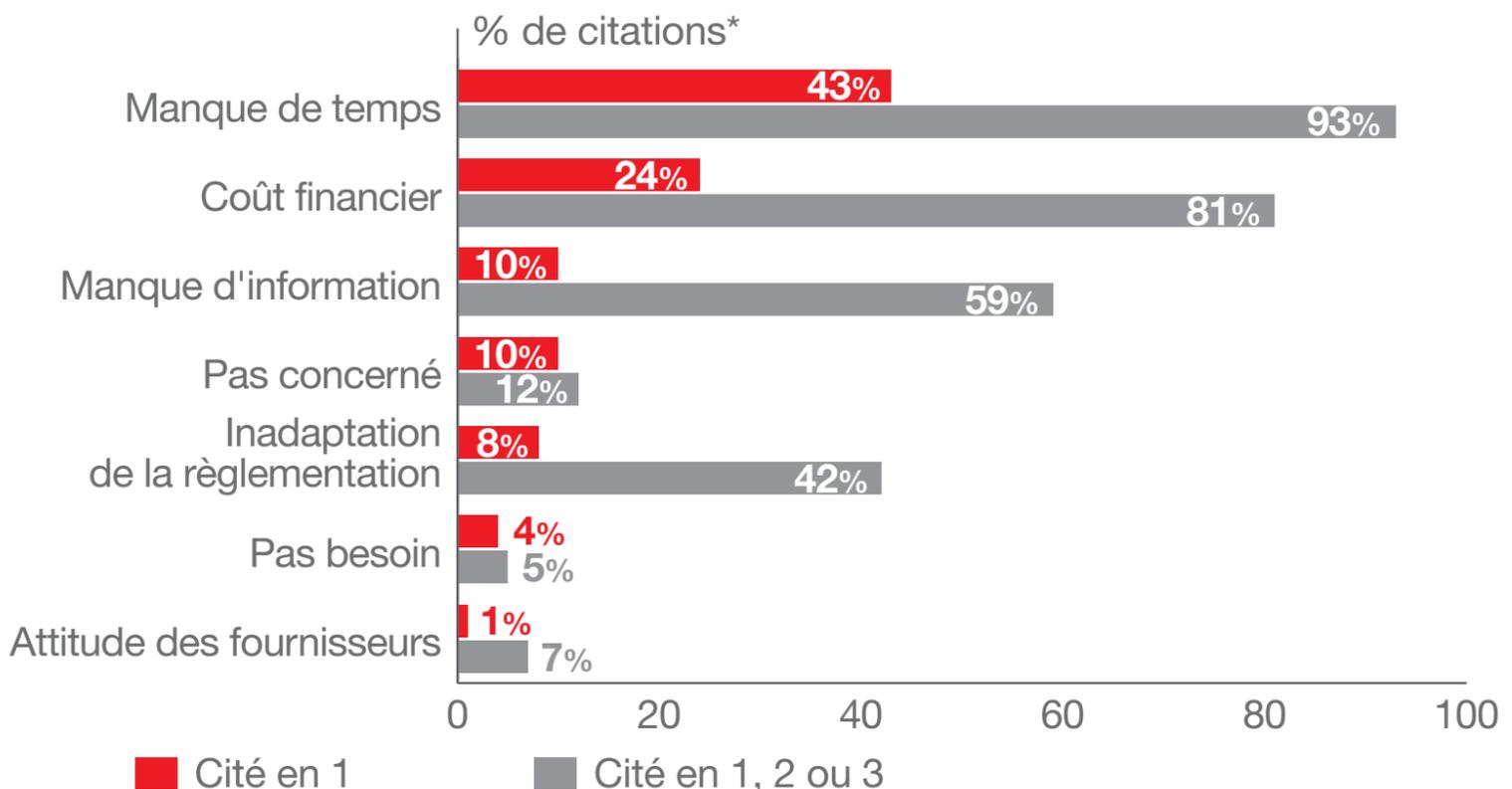


\*En % d'entreprises dont l'approche environnementale est devenue une réalité dans le fonctionnement.

La plupart des sondés expliquent que leur volonté individuelle d'agir pour la protection de l'environnement (88%) ou d'être en conformité avec la législation en vigueur (82%) a motivé leur démarche environnementale, preuve que l'approche développement durable apparaît à la fois comme un engagement... et une contrainte. Les chefs d'entreprise n'ayant pas entrepris ces démarches évoquent le manque de temps et le coût financier lié à la prise en compte de l'environnement dans leur quotidien.

C'est pourquoi l'UPA demande aux pouvoirs publics de rendre systématique les études d'impact pour toute mesure environnementale applicable aux entreprises, que ce soit sur le plan de la faisabilité technique, des coûts induits ou des répercussions indirectes.

Raisons évoquées par les artisans et commerçants de proximité n'ayant pas entrepris de démarches environnementales





# Dirigeants d'entreprises artisanales

Pour la protection sociale complémentaire de vos salariés, bénéficiez de la notoriété et de l'expérience d'un réseau de mutuelles porteur d'une offre globale adaptée à votre entreprise.

## Vous souhaitez mettre en place :

- Un régime complémentaire maladie
- Une couverture de prévoyance
- Des dispositifs d'épargne et de retraite collective...

**Les mutuelles membres de Mutex** sont en capacité de répondre sur tout le territoire au plus près de votre entreprise, de vos établissements et de vos collaborateurs.

**Nos atouts :** Près de **700** agences de proximité  
**Plus de 1 500** conseillers mutualistes  
**Plus de 2 000** structures de soins et d'accompagnement

**N'hésitez pas à nous contacter**  
[collectif@mutex.fr](mailto:collectif@mutex.fr) • [www.mutex.fr](http://www.mutex.fr)

**MUTEX**  
L'HUMAIN FAIT LA FORCE

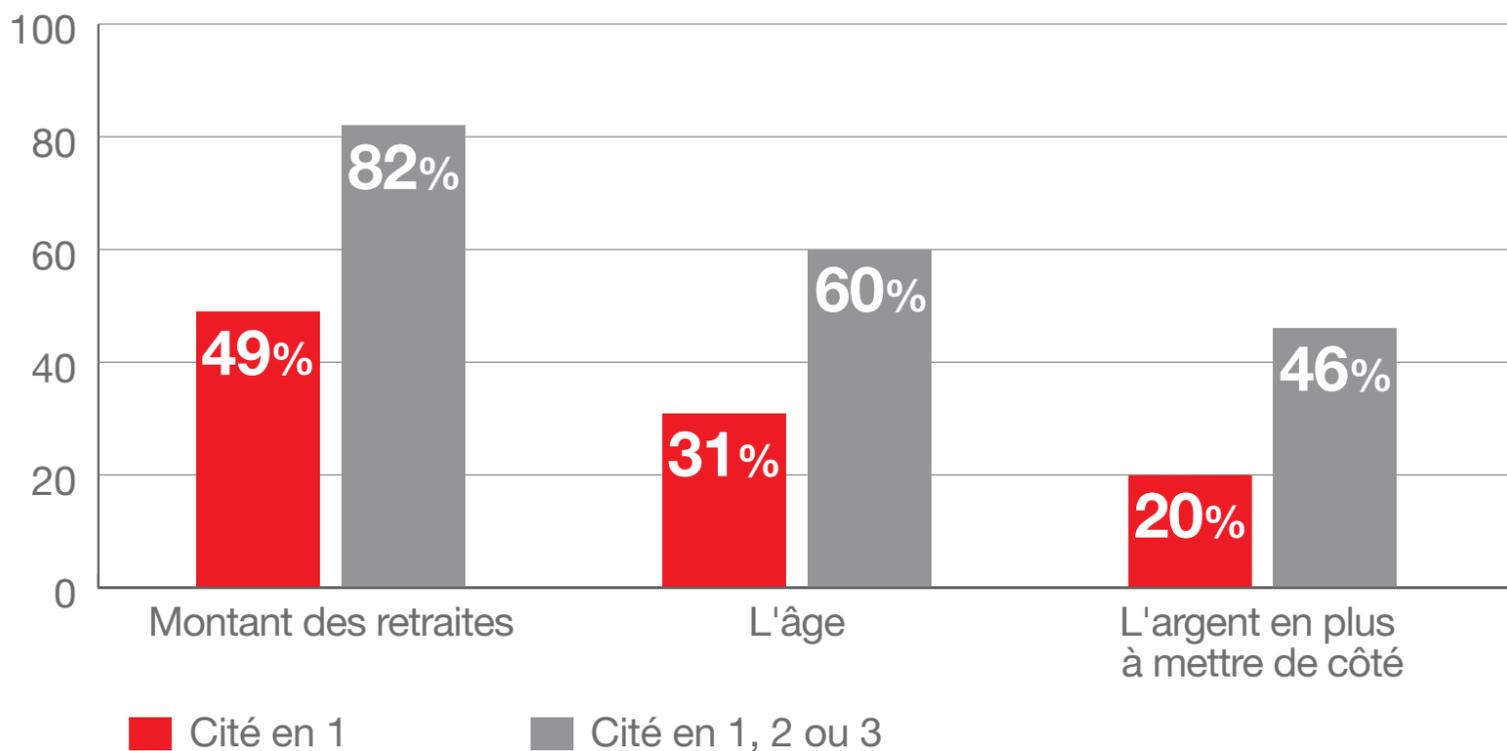
**Mutex, l'alliance mutualiste à vos côtés**



**Harmonie  
mutuelle**  
En harmonie avec votre santé



## RETRAITES

PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS DES ARTISANS ET DES  
COMMERÇANTS DE PROXIMITÉ CONCERNANT LEUR RETRAITE

Enquête d'opinion réalisée en 2010

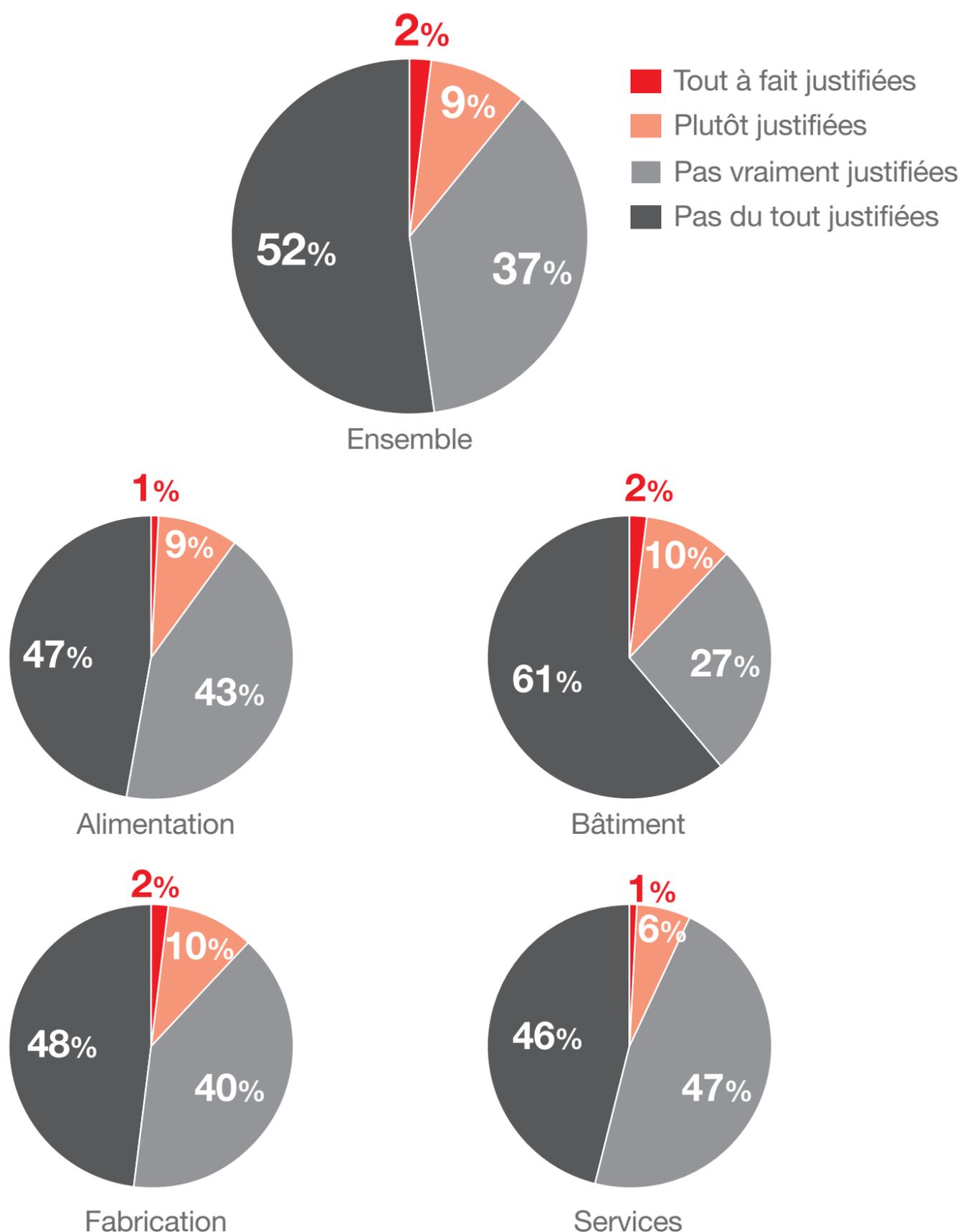
Le montant de leur future retraite est cité comme préoccupation principale par près de la moitié des artisans et commerçants de proximité. Cela prouve s'il en était besoin que les artisans et commerçants de proximité auraient bien du mal à accepter une réforme des retraites se traduisant par une baisse du montant des pensions. L'âge auquel ils pourront prendre leur retraite préoccupe également une part importante d'entre eux (près d'un tiers cite ce sujet en premier).

C'est pourquoi l'UPA a revendiqué la mise en place du dispositif « carrières longues », instauré en 2003 de sorte que ceux qui ont commencé à travailler particulièrement jeunes, à l'instar de nombreux artisans et commerçants de proximité, ne soient pas soumis à une durée d'activité et de cotisation nettement supérieure à celle des autres actifs.

De même, l'UPA ne s'est pas opposée à son élargissement aux personnes ayant débuté leur carrière à 18 ou 19 ans et ayant travaillé 41 ans décidé par le président de la République.

**DIFFÉRENCES ENTRE LE RÉGIME DES RETRAITES DU SECTEUR PRIVÉ ET CELUI DU SECTEUR PUBLIC**

Enquête d'opinion réalisée en 2010 auprès des artisans et des commerçants de proximité

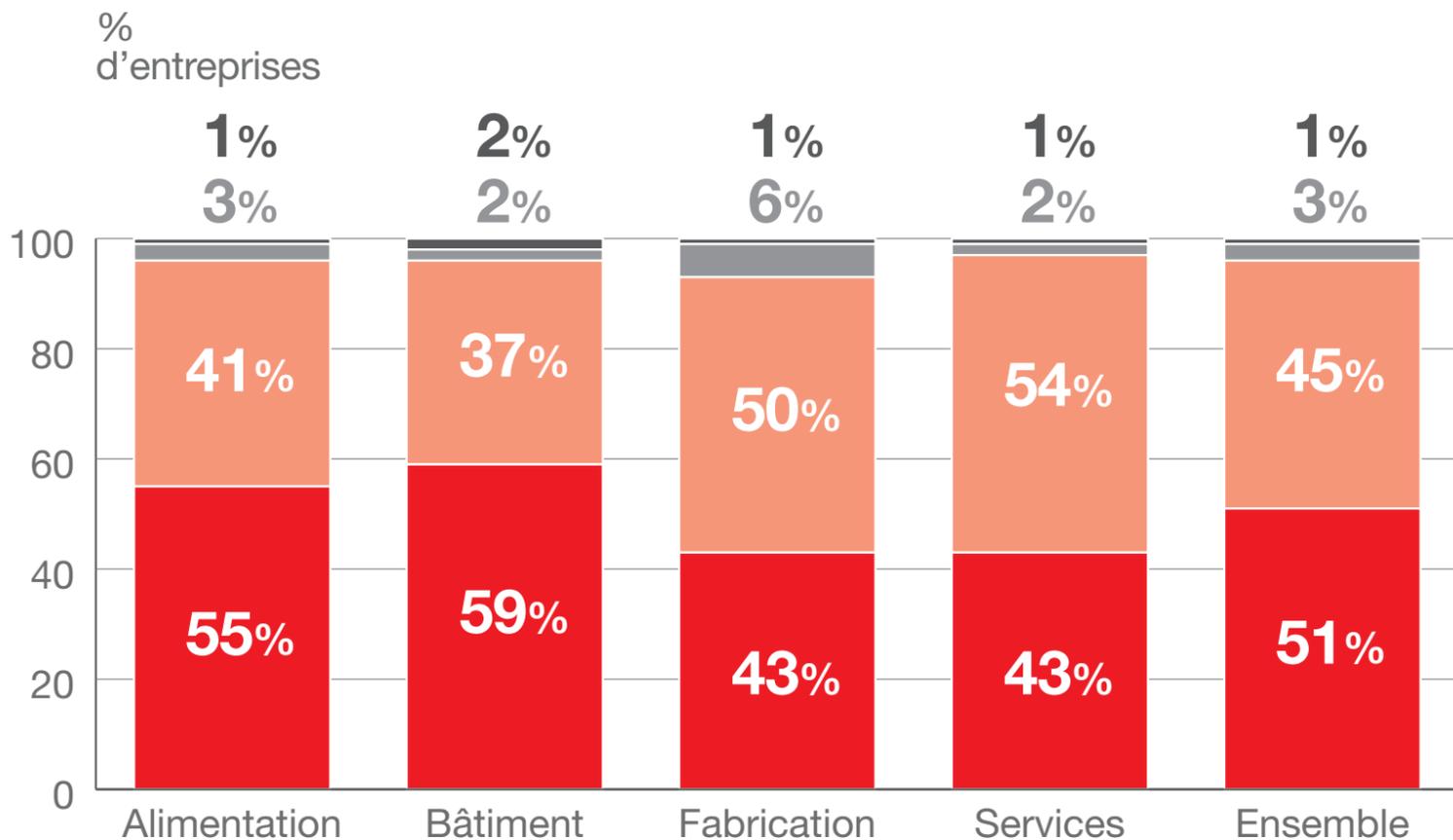


L'immense majorité des artisans et commerçants de proximité (89%) considèrent que les différences entre le régime des retraites du secteur privé et celui du secteur public ne sont pas justifiées. Cette opinion est largement partagée dans tous les métiers.

L'UPA milite pour une harmonisation progressive des règles entre secteurs public et privé afin de mettre fin à cette iniquité qui veut que la retraite à taux plein atteigne 75% du revenu salarial dans le public contre 50% dans le régime général du secteur privé.

## NÉCESSITÉ DE SE CONSTITUER UNE RETRAITE INDIVIDUELLE PAR CAPITALISATION EN PLUS DE LA RETRAITE OBLIGATOIRE

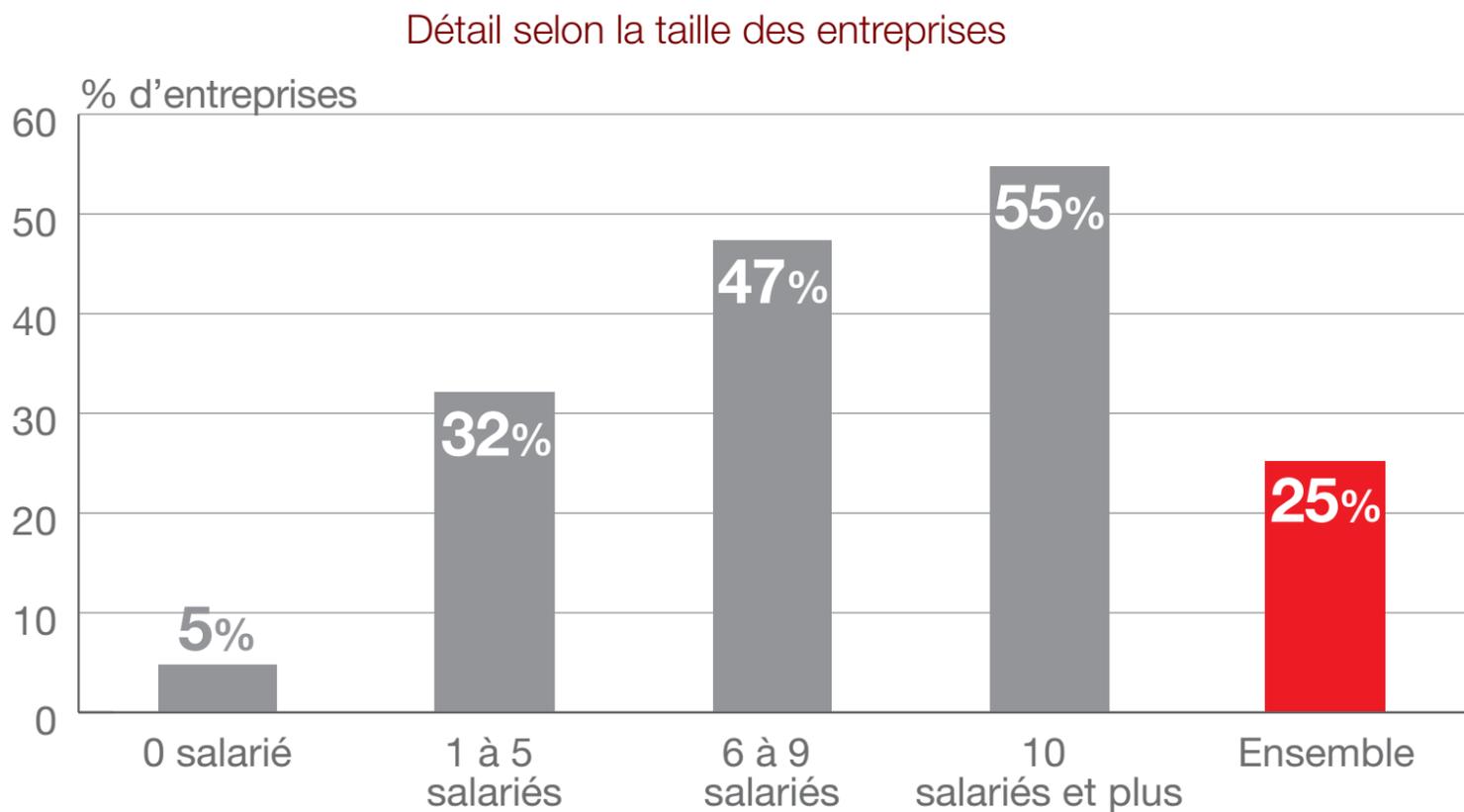
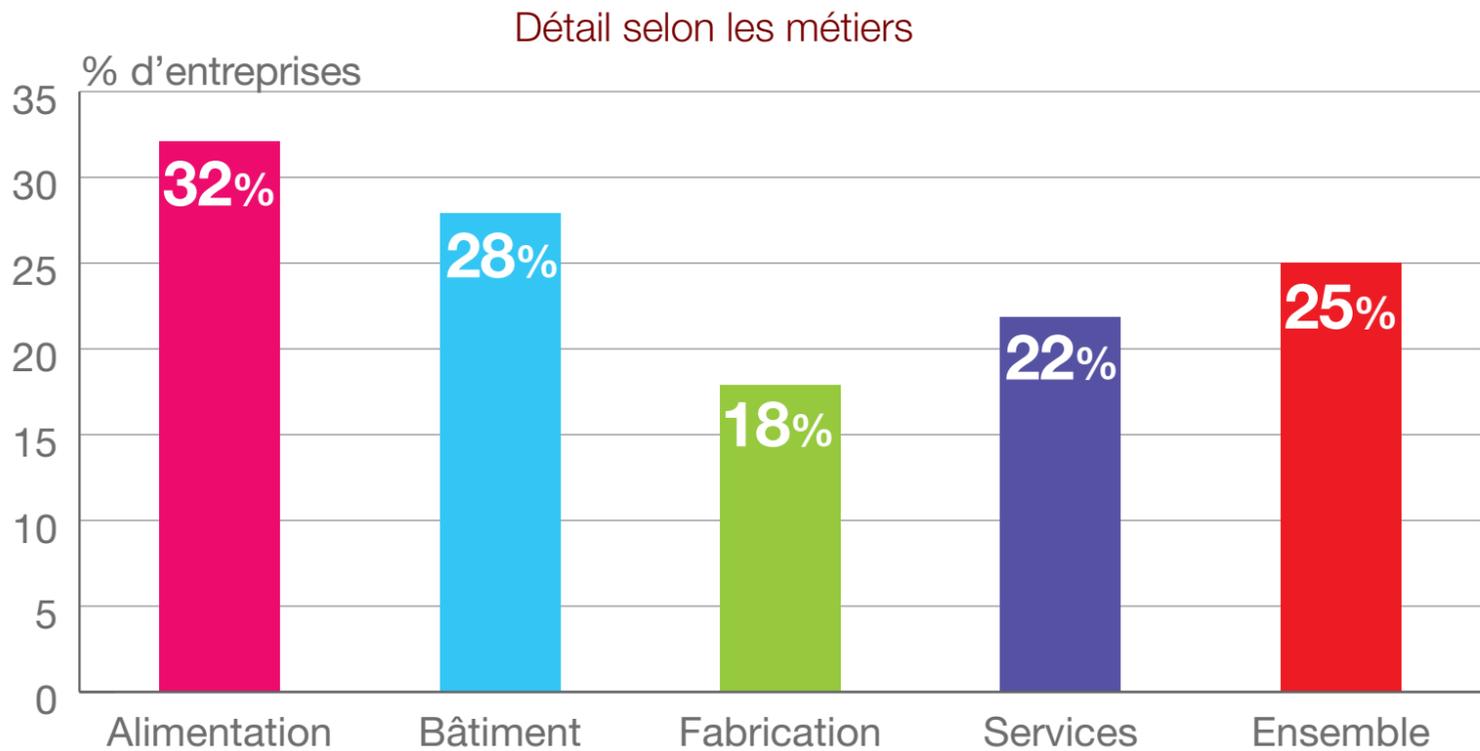
Enquête d'opinion réalisée en 2010 auprès des artisans et des commerçants de proximité



Presque tous les artisans et commerçants de proximité (96%) estiment nécessaire de se constituer une retraite individuelle par capitalisation en plus de sa retraite obligatoire. Ils sont même une courte majorité (51%) à considérer cette nécessité comme absolue.

L'UPA est d'ailleurs favorable à l'instauration de systèmes par capitalisation en complément et non en substitution des régimes obligatoires par répartition.

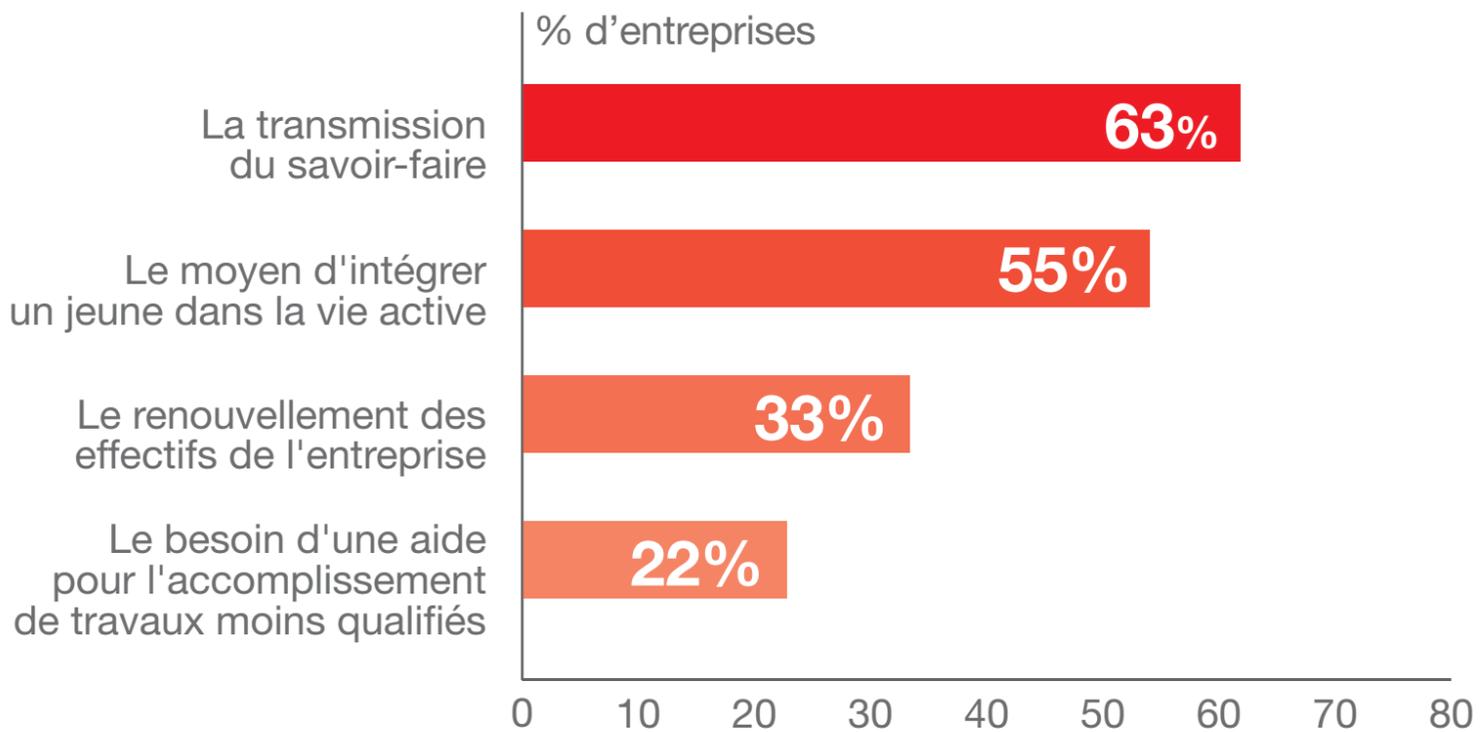
## ENTREPRISES AYANT FORMÉ UN JEUNE EN ALTERNANCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS



Enquêtes réalisées au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 auprès des artisans et des commerçants de proximité.

Un quart des entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité a formé un jeune en alternance entre le 1<sup>er</sup> trimestre 2010 et le 1<sup>er</sup> trimestre 2011. Un résultat qui n'a rien d'étonnant lorsque l'on sait que les entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité forment plus de la moitié des apprentis du pays, et que le taux de remplissage des centres de formation d'apprentis est souvent élevé. Cette proportion est toutefois corrélée à la taille des entreprises. Si seuls 5% des entreprises sans salarié ont eu recours à l'alternance, cette proportion monte à 32% pour les entreprises de 1 à 5 salariés, à 47% pour les entreprises de 6 à 9 salariés et jusqu'à 55% pour les entreprises de plus de 10 salariés. Les professionnels de l'alimentation (32%) et du bâtiment (28%) s'avèrent les plus utilisateurs de contrat en alternance en comparaison avec leurs collègues des services (22%) et de la fabrication (18%).

## RAISONS ÉVOQUÉES PAR LES ENTREPRISES AYANT FORMÉ UN JEUNE EN ALTERNANCE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS



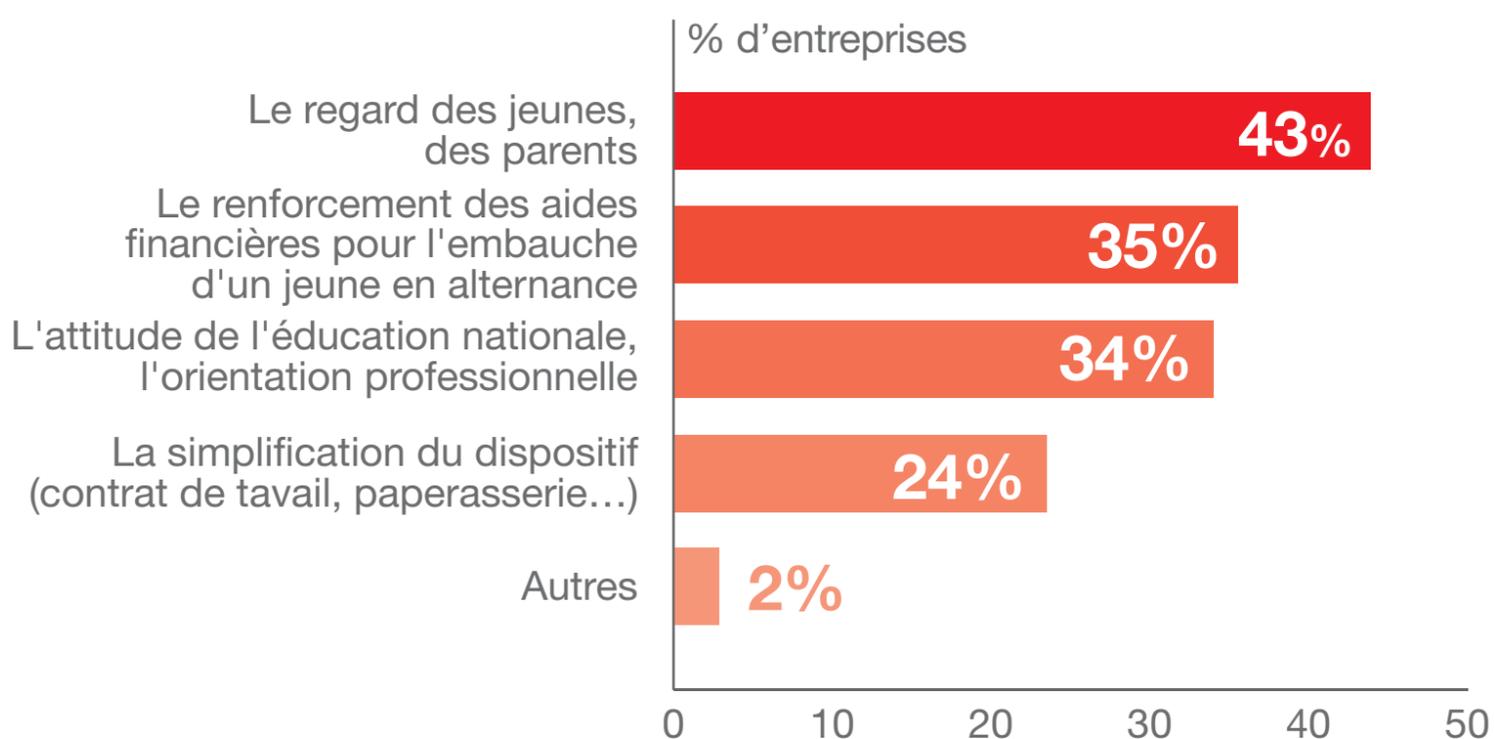
Enquête réalisée au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 auprès des artisans et des commerçants de proximité.

Les chefs d'entreprise plébiscitent la formation en alternance comme moyen privilégié pour transmettre, pérenniser et développer les savoir-faire dans l'entreprise (63%). Une majorité d'entre eux (55%) y voient également le moyen d'intégrer un jeune dans la vie active. D'autres encore y ont recours afin de renouveler leurs effectifs (33%) ou pour une aide pour des travaux moins qualifiés (22%).

Les formations en alternance et singulièrement l'apprentissage assurent le plus court et le plus sûr chemin vers l'emploi. En effet, la propension des employeurs à embaucher un jeune est d'autant plus forte quand celui-ci a déjà touché du doigt les réalités de l'entreprise et du travail.

C'est pourquoi l'UPA soutient ce mode de formation et souhaite sa généralisation afin de mieux adapter l'école à l'emploi, et de réduire le nombre de jeunes (plus de 300 000) qui sortent du système scolaire sans le moindre diplôme ni qualification.

## OPINIONS SUR CE QU'IL FAUDRAIT AMÉLIORER POUR FAVORISER L'ALTERNANCE



Enquête réalisée au 1<sup>er</sup> trimestre 2011 auprès des artisans et des commerçants de proximité.

Les chefs d'entreprise interrogés considèrent que pour favoriser le développement de l'apprentissage, la priorité va à une amélioration du regard des jeunes et des parents sur ces filières de formation (43%), les autres misant plutôt sur un renforcement des aides financières à l'embauche (35%) ou sur un changement d'attitude de l'éducation nationale en matière d'orientation professionnelle (34%).

Pour rendre l'apprentissage plus attractif auprès des jeunes, l'UPA propose de mieux communiquer sur l'avantage qu'il y a à détenir un contrat de travail et à se constituer une protection sociale dès l'entrée en formation.

En outre, il conviendrait de faciliter la mobilité des apprentis et d'améliorer leurs conditions de vie, que ce soit en termes de logement, de transports, de restauration, de culture ou de prestations sociales.

En parallèle, les pouvoirs publics pourraient encourager l'embauche d'apprentis par un accompagnement financier de l'investissement humain consenti par l'entreprise, en particulier durant la première année.

Pour autant, la question de la finalité de l'éducation et donc de l'orientation reste posée. La France a besoin d'un vrai service d'orientation qui apporte aux jeunes, à leurs familles, ainsi qu'aux enseignants des informations complètes et objectives sur les métiers, leurs voies d'accès et leurs débouchés.

Seul un service public de l'orientation placé sous la responsabilité conjointe de l'État, des Conseils Régionaux et des partenaires sociaux, avec des objectifs concrets permettra d'atteindre deux objectifs essentiels : réduire, puis prévenir, les sorties précoces du système éducatif, et orienter les jeunes vers les secteurs réellement porteurs.

[www.rsi.fr](http://www.rsi.fr)

Toute l'information sur votre protection sociale selon votre profil !

- >> les missions du RSI
- >> la réglementation
- >> les informations de votre région
- >> un simulateur de cotisations sociales
- >> un bouquet de téléservices personnalisés



version mobile disponible

Accès rapides

Mon compte

Formulaires



[www.rsi.fr](http://www.rsi.fr)



Filiale de l'APCMA et des Chambres de métiers et de l'artisanat, la SIAGI facilite l'accès au crédit des entreprises artisanales. Son intervention permet de diminuer, voire de supprimer les garanties personnelles des porteurs de projet.

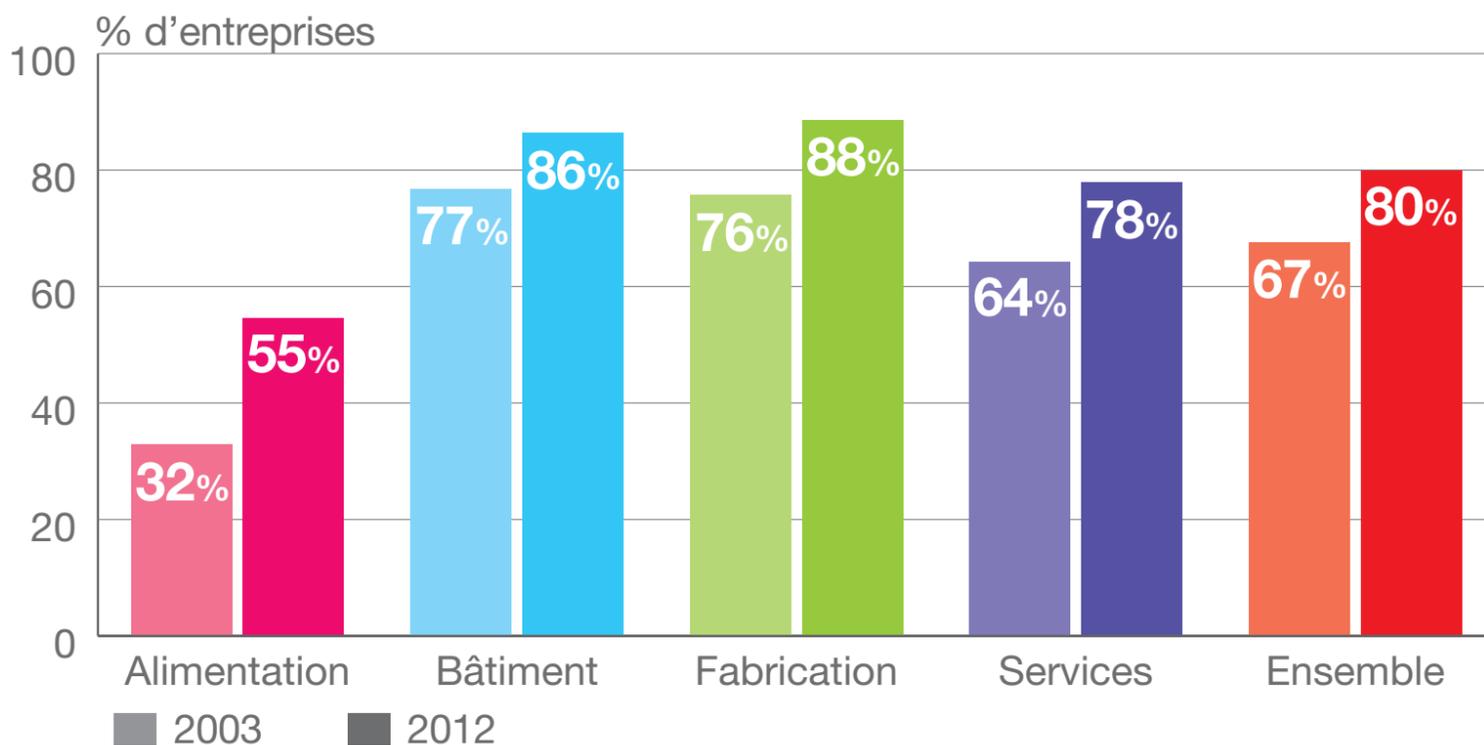


Notre engagement mutuel

2, rue Jean-Baptiste Pigalle - 75009 Paris  
Tél. 33 (0) 1 48 74 54 00  
siagi@siagi.fr  
www.siagi.com

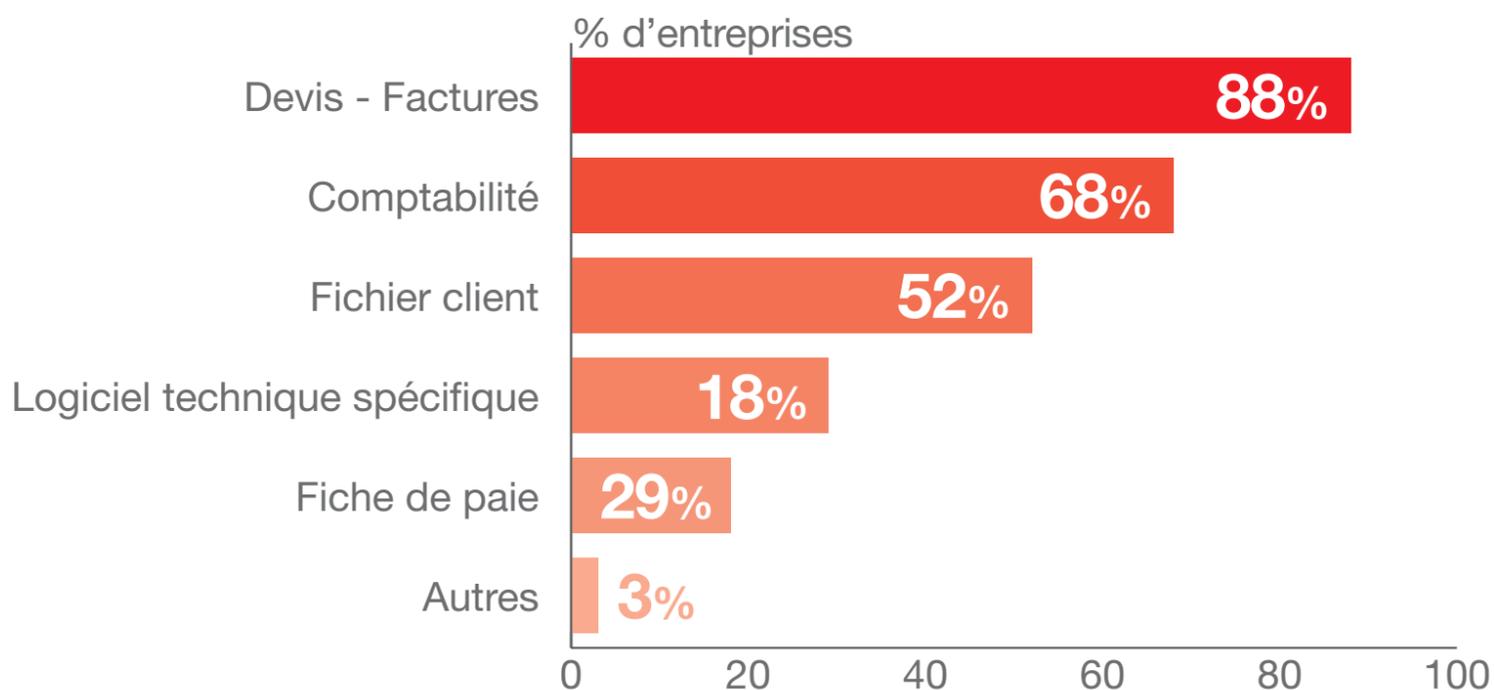
## INFORMATISATION DES ENTREPRISES

### ÉVOLUTION DU TAUX D'ÉQUIPEMENT EN INFORMATIQUE DES ARTISANS ET DES COMMERÇANTS DE PROXIMITÉ



Loin des stéréotypes qui voudraient que les entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité restent à l'écart des évolutions technologiques, il apparaît que l'utilisation de l'informatique est désormais très largement répandue parmi les professionnels de ces secteurs. Huit artisans et commerçants de proximité sur 10 sont ainsi équipés en informatique (contre 67% en 2003). Les professionnels de la fabrication (88%) et du bâtiment (86%) s'avèrent plus fréquemment informatisés que leurs confrères des services (76%) et de l'alimentation (55%).

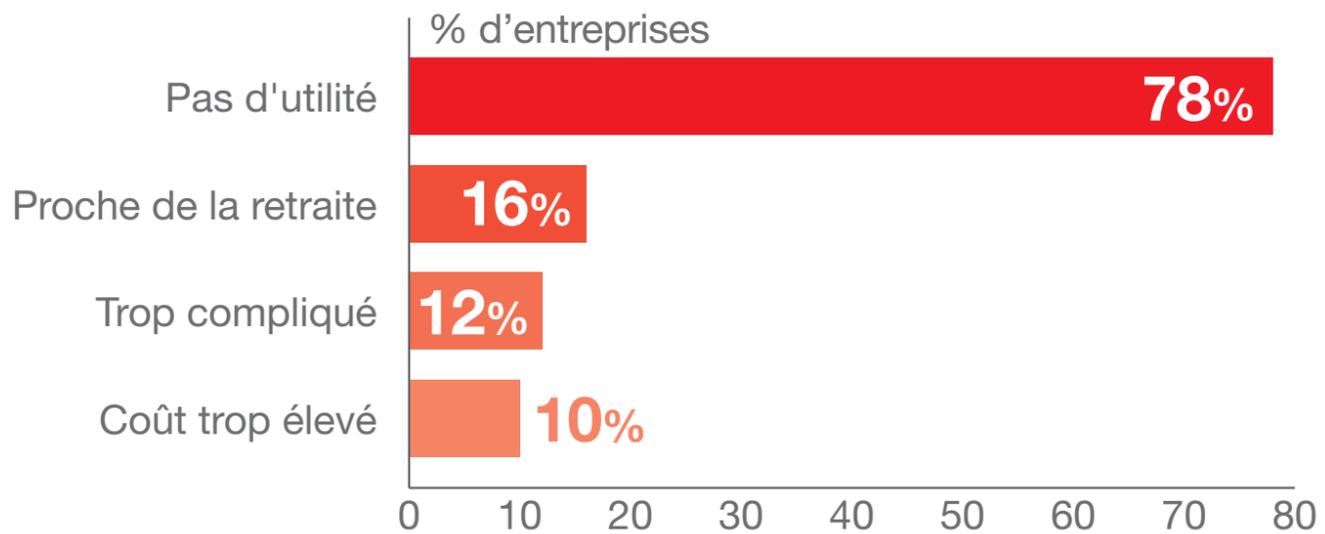
### PRINCIPALES UTILISATIONS DE L'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE



Enquête réalisée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2011 auprès des artisans et des commerçants de proximité.

La très grande majorité des chefs d'entreprise utilisent l'informatique pour réaliser leurs devis et factures (88%), et les deux-tiers s'en servent pour effectuer la comptabilité. En outre, une part non-négligeable d'entre eux gère des fichiers clients (52%).

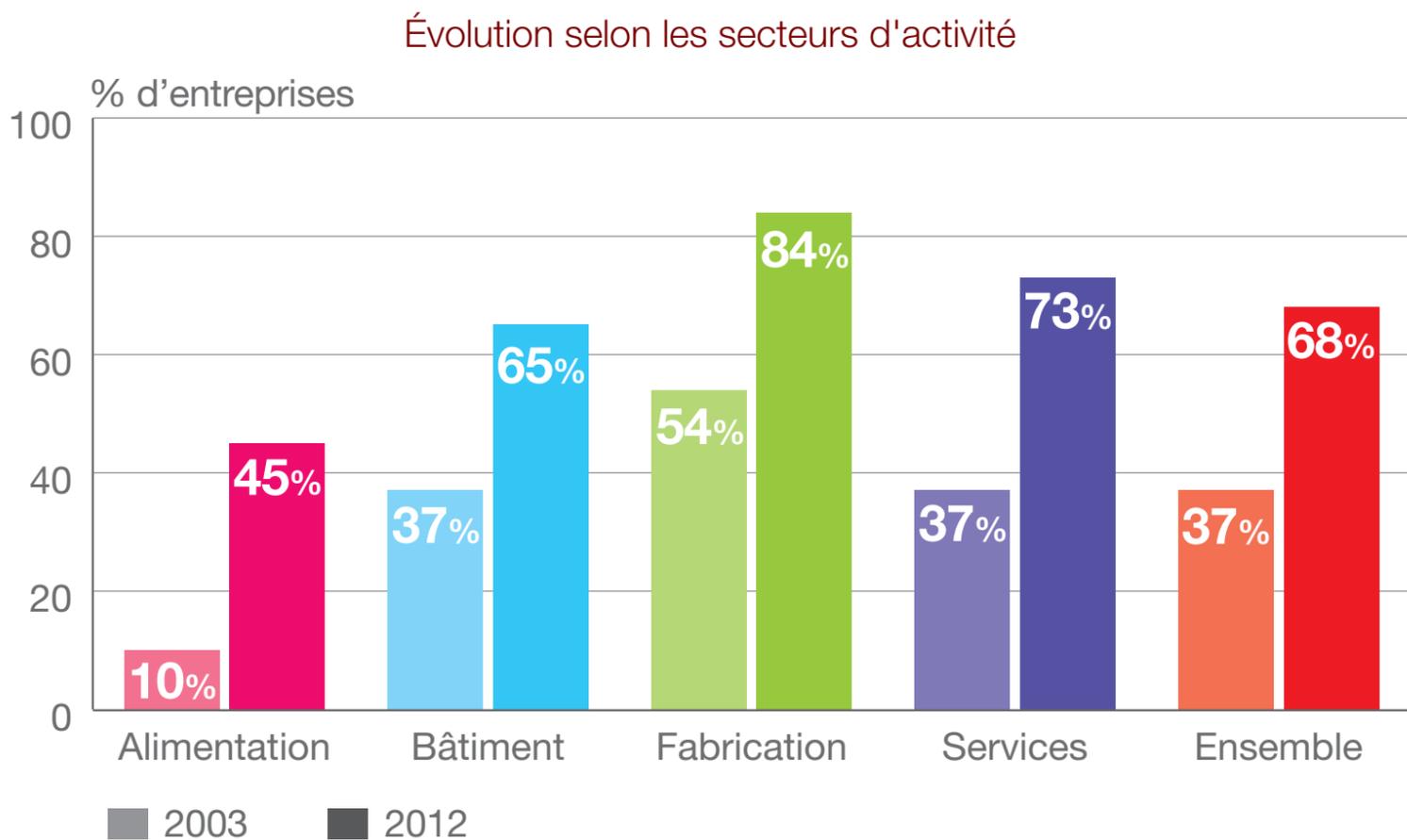
## MOTIFS INVOQUÉS POUR LE NON-ÉQUIPEMENT EN INFORMATIQUE



Enquête réalisée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2011 auprès des artisans et des commerçants de proximité.

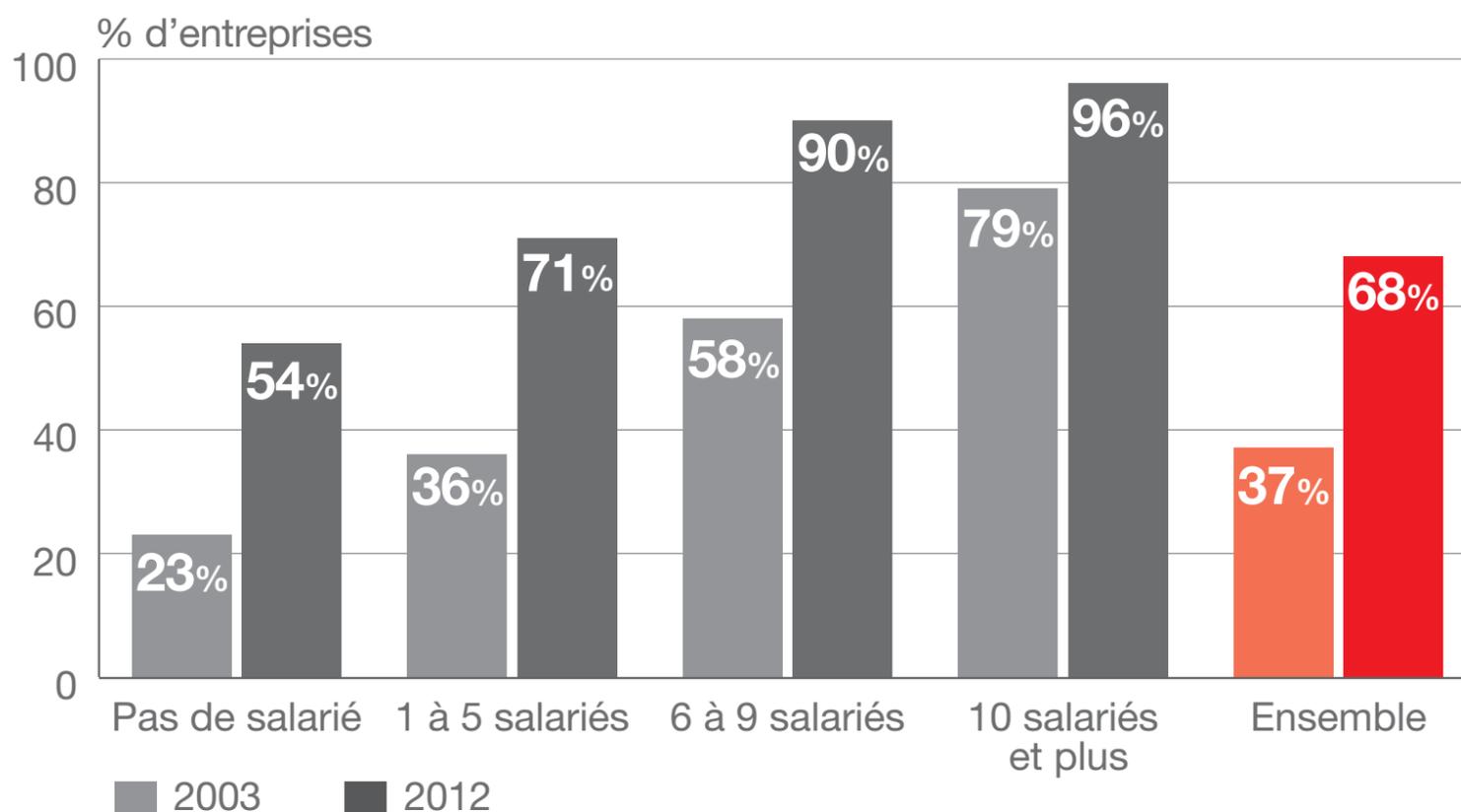
La très grande majorité des chefs d'entreprise qui ne sont pas équipés en informatique expliquent qu'ils n'ont pas besoin d'un tel outil dans leur travail. A noter que le coût financier n'apparaît comme un frein que pour seulement 11% des personnes interrogées, en raison de la baisse sensible des prix des ordinateurs observée ces dernières années.

## ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCÈS À INTERNET OU À UNE MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

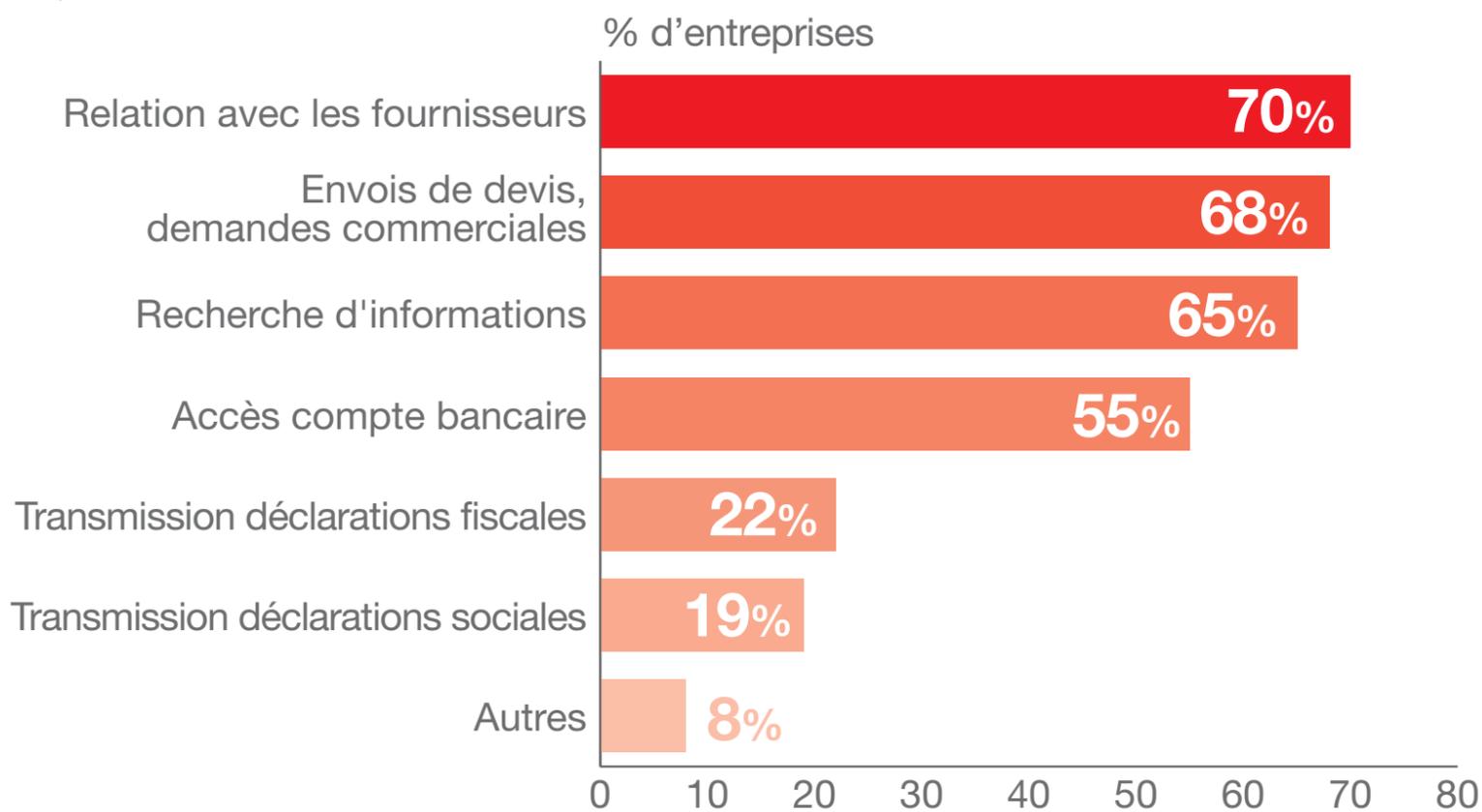


La progression concernant Internet est encore plus spectaculaire que celle de l'informatisation. Alors qu'ils étaient encore minoritaires en 2003 (37%), plus des deux-tiers des artisans et commerçants de proximité ont aujourd'hui accès au réseau. Cette proportion est corrélée à la taille des entreprises, s'établissant à un peu plus de la moitié pour les entreprises sans salarié et à la quasi-totalité pour les structures de 10 salariés et plus. Les artisans de la fabrication sont les plus grands utilisateurs d'Internet (88%), suivis de près par les artisans de bâtiment (86%). En revanche, moins de la moitié des professionnels de l'alimentation utilisent à ce jour cet outil dans le cadre de leur activité professionnelle.

### Évolution selon la taille de l'entreprise



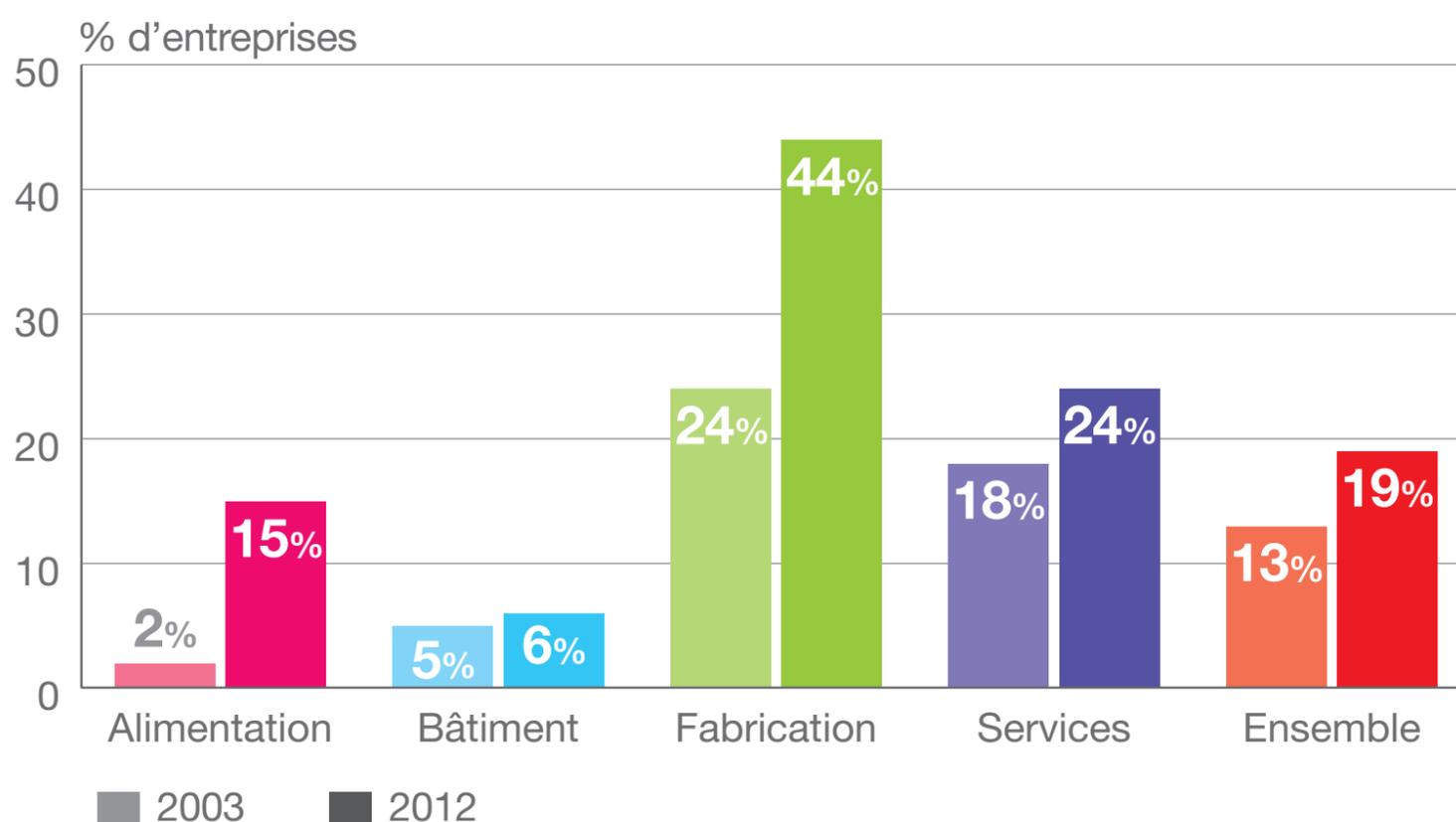
### PRINCIPALES UTILISATIONS DE L'ACCÈS INTERNET ET À LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE



Enquête réalisée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2011 auprès des artisans et des commerçants de proximité.

Le réseau Internet est notamment utilisé par les artisans et commerçants de proximité pour leur relation avec les fournisseurs (70%), pour envoyer des devis ou effectuer des demandes commerciales (68%), ainsi que pour rechercher des informations (65%). En outre, plus de la moitié des chefs d'entreprise sondés se connectent afin d'avoir accès à leur compte bancaire. En revanche l'utilisation d'Internet pour la transmission des déclarations sociales et des déclarations fiscales est encore largement minoritaire : respectivement 19% et 22%.

## ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ARTISANS ET DE COMMERÇANTS DE PROXIMITÉ AYANT CRÉÉ LEUR PROPRE SITE INTERNET



Près d'un cinquième des entreprises de l'artisanat et du commerce de proximité ont créé leur propre site Internet. Cette proportion n'est certes pas anecdotique, mais les marges de progression restent importantes dans ce domaine. Ce ratio varie en outre fortement selon les métiers : passant de 44 % pour la fabrication à moins de 10 % pour le bâtiment.

### Présentation du panel d'entreprises interrogées

Cette étude se fonde sur une série d'enquêtes réalisées par l'Institut I + C à la demande de l'UPA auprès d'un panel représentatif de 4.700 entreprises à raison de :

- **900 entreprises du bâtiment** (gros œuvre, second œuvre technique, second œuvre finition...),
- **400 entreprises de travaux publics**,
- **750 entreprises des services** (réparation automobile, taxis, ambulances, coiffure, blanchisserie, teinturerie...),
- **750 entreprises de fabrication** (travail des métaux, bois ameublement, textile habillement, imprimerie...),
- **750 entreprises de l'artisanat de l'alimentation** (boulangerie, pâtisserie, boucherie, charcuterie, poissonnerie...),
- **300 entreprises du commerce alimentaire de proximité** (épicerie, fruits et légumes, produits laitiers...),
- **450 HCR** (hôtels-cafés-restaurants).

Les résultats obtenus ont systématiquement fait l'objet des repondérations nécessaires en nombre d'entreprises ou en chiffre d'affaires selon la nature des indicateurs concernés.

Vous avez besoin  
d'un site extrêmement pointu  
pour tout connaître  
de la retraite complémentaire,  
accompagner le parcours  
de vos salariés, faire le point...

... L'Agirc et l'Arrco l'ont créé

BythewayCreatom

# Le Point

Retraite Complémentaire **Entreprise**

Tout connaître de la retraite complémentaire n'est pas simple. Répondre aux questions des salariés non plus. C'est pourquoi l'Agirc et l'Arrco ont décidé de créer un site pour comprendre et faire comprendre. Toutes les questions y trouvent leur réponse : départ à la retraite, changement de statut, points acquis, formation, congés spécifiques, maladie, décès, expatriés, etc. Le site Le Point Retraite Complémentaire Entreprise est un outil indispensable de dialogue et d'aide à la décision.

<http://www.retraite-entreprises.agirc-arrco.fr>



● RETRAITE COMPLÉMENTAIRE  
**agirc et arrco**  
Votre retraite, on y travaille

**AVEC L'AGIRC ET L'ARRCO, LES GROUPES DE PROTECTION SOCIALE AGISSENT POUR VOTRE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE** • AG2R LA MONDIALE • AGRICA • APICIL • ARPBTPAG • AUDIENS • B2V • CGRR • CRC • HUMANIS • IGRC • IRCEM • IRCOM • IRP AUTO • KLESIA • LOURMEL • MALAKOFF MÉDÉRIC • PREMALLIANCE • PRO BTP • RÉUNICA



depuis 12 ans...



depuis 22 ans...

## Indépendants, confiez votre protection sociale à des experts...

- Une mutuelle créée par les artisans, pour vous, votre entreprise et votre famille.
- Des solutions à chaque étape de votre vie : **prévoyance, retraite, santé.**
- Un conseiller mutualiste, expert en protection sociale complémentaire, proche de chez vous.



depuis 3 ans...

Pour tout renseignement, notre équipe est à votre écoute au :

**N°Azur 0810 66 66 72**

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

et sur notre site internet :

**www.mnra.fr**



RETRAITE, SANTÉ, PRÉVOYANCE

**mnra**  
la mutuelle des artisans



depuis 4 jours...