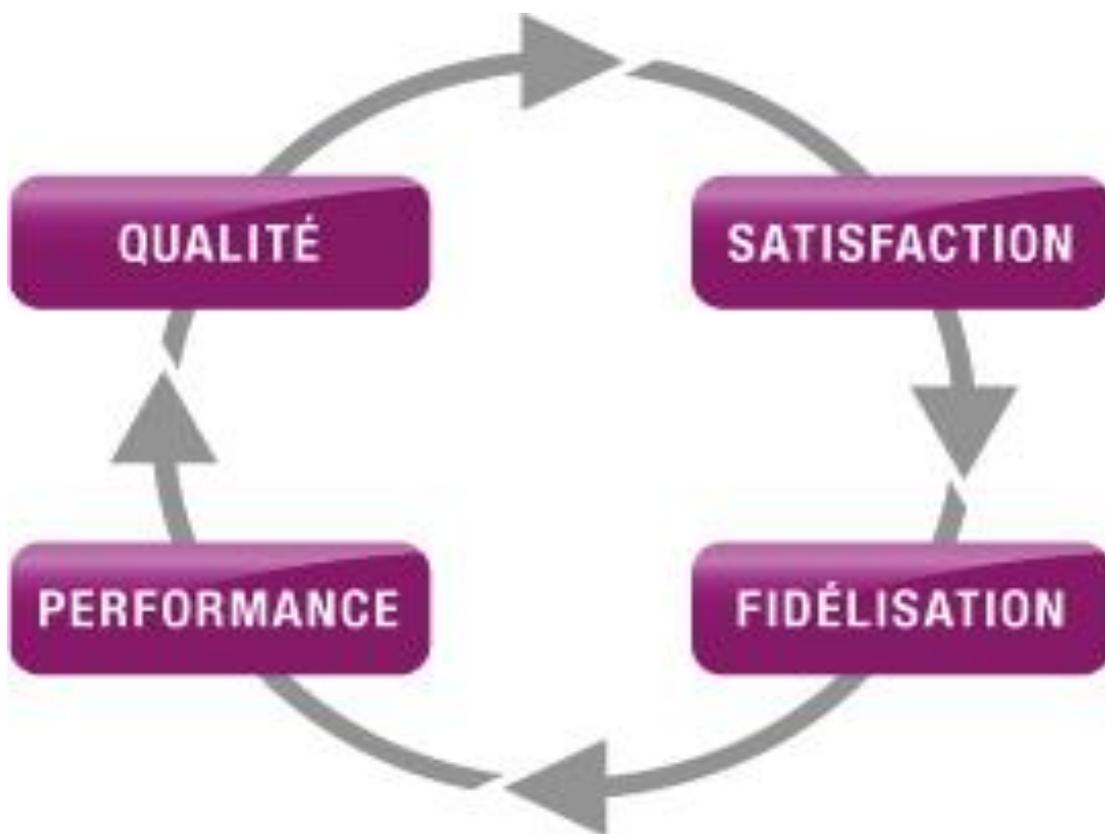


Satisfaction des Entreprises du GICAM



Etude réalisée par Commission Amélioration de l'Environnement des Affaires

Juillet 2020

SOMMAIRE

SOMMAIRE	i
PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS	ii
1. LE GICAM EN BREF... ..	1
2. NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE	2
3. NIVEAU DE SATISFACTION DES SERVICES	6
4. ATTENTES DES ENTREPRISES EN MATIÈRE DE FORMATION	8
5. ATTENTES EN MATIÈRES DE PLAIDOYER.....	9
ANNEXE	10

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- ▶ Globalement, 69% des entreprises membres sont satisfaites des actions du GICAM. Les grandes et les moyennes entreprises sont plus nombreuses (71%) à être satisfaites que les petites entreprises (60%).
- ▶ Parmi les entreprises ayant déjà sollicité et obtenu un service du GICAM, 81% ont été satisfaites.
- ▶ Les services les plus sollicités au GICAM sont ceux relatifs aux questions fiscales et juridiques.
- ▶ Les services où on a le taux d'entreprises ayant déjà sollicité satisfait est ceux relatifs aux questions économiques.
- ▶ Les cinq premières formations jugées prioritaires sont :
 - stratégie d'entreprise ;
 - gestion budgétaire simplifiée ;
 - gestion financière ;
 - gestion des ressources humaines ;
 - relations clients.
- ▶ Les problématiques jugées prioritaires par les entreprises membres et sur lesquelles le GICAM devraient accentuer le plaidoyer sont :
 - la fiscalité ;
 - l'organisation et l'assainissement des marchés ;
 - l'accès au financement ;
 - la sécurité juridique et judiciaire ; et,
 - la sécurité.

1. LE GICAM EN BREF...

GICAM : premier contributeur au Budget de l'Etat

En 2019...

- ▶ **729 entreprises** dont **306** petites, **175** moyennes, et **248** grandes

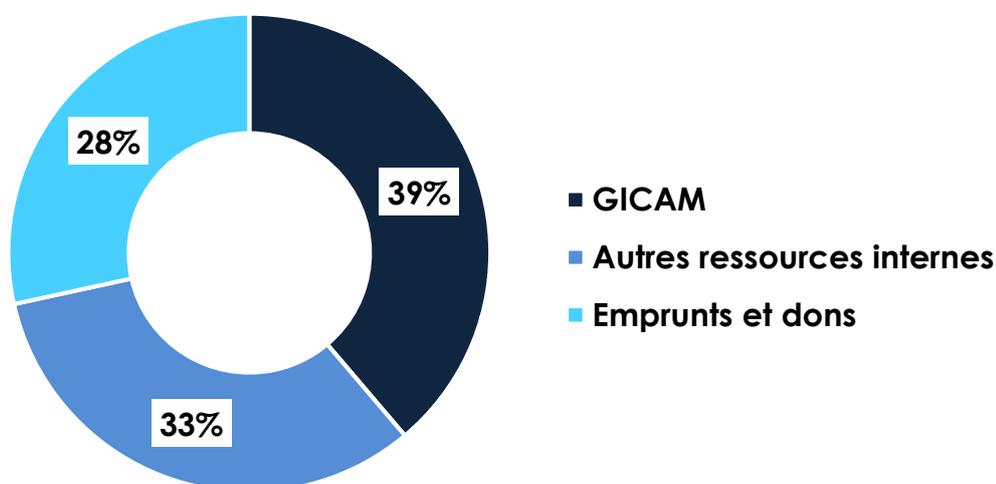
- ▶ Un **chiffre d'affaires cumulé de 9 860 milliards de FCFA** soit :
 - **76,8%** du chiffre d'affaires cumulé des entreprises modernes¹
 - **64,8%** du chiffre d'affaires cumulé des entreprises et établissements
 - **47,3%** du PIB marchand et **43,5%** du PIB total

- ▶ **221 075 emplois permanents** soit :
 - **54,3%** des emplois permanents des entreprises modernes
 - **27,2%** des emplois permanents des entreprises et établissements

- ▶ Une **masse salariale de 1 061,1 milliards de FCFA** soit :
 - **102,8%** de la masse salariale du secteur public

- ▶ Un montant des **recettes fiscales de 2 048 milliards de FCFA** soit :
 - **70,0%** du total des recettes fiscales
 - **39,3%** du Budget de l'Etat

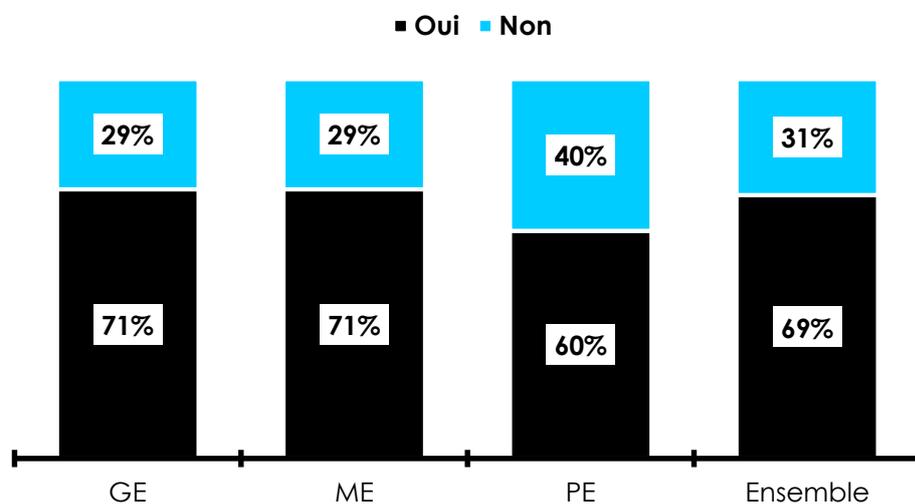
Répartition du Budget de l'Etat en 2019



¹ Les entreprises modernes sont les entreprises assujetties à la Déclaration Statistiques Fiscales (DSF)

2. NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE

Proportion des entreprises globalement satisfait des actions de formation, d'information et de plaidoyer du GICAM

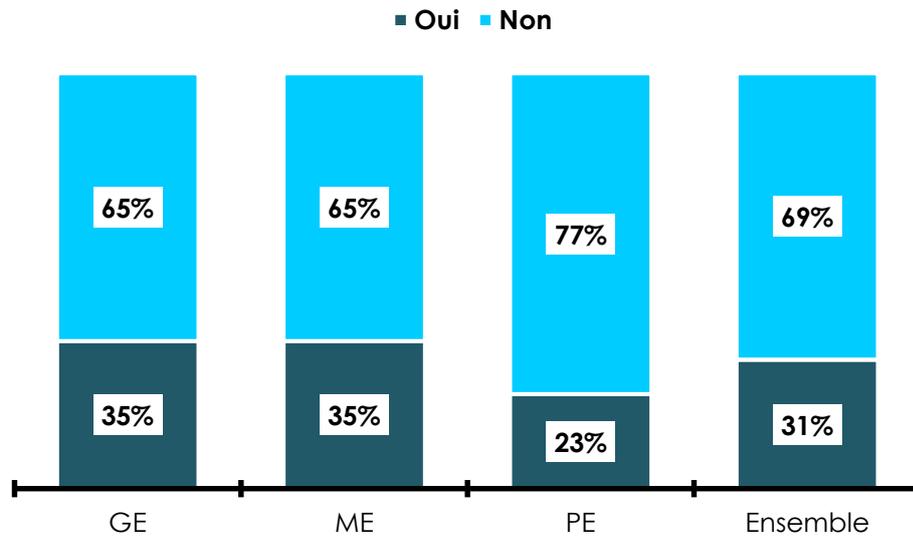


	GE	ME	PE	Ensemble
Oui	71%	71%	60%	69%
Non	29%	29%	40%	31%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête Globale auprès des Entreprises du GICAM

- Globalement 69% des entreprises membres sont satisfaites des actions du GICAM. Les grandes et les moyennes entreprises sont plus nombreuses (71%) à être satisfaites que les petites entreprises (60%).

Proportion des entreprises ayant déjà sollicité un service au GICAM

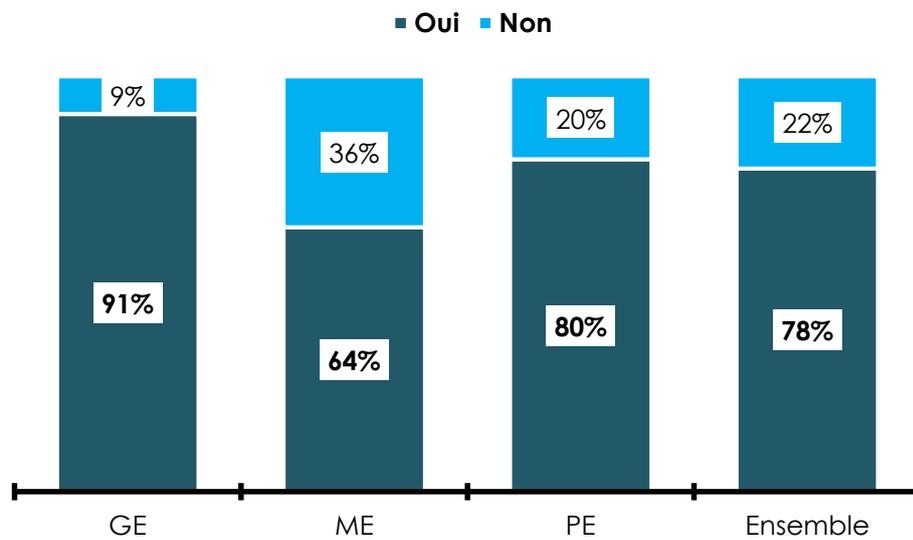


	GE	ME	PE	Ensemble
Oui	35%	35%	23%	31%
Non	65%	65%	77%	69%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête Globale auprès des Entreprises du GICAM

- Près de 70% des entreprises membres n'ont jamais sollicité un service au GICAM. Cette proportion est plus élevée chez les petites entreprises.

Proportion des entreprises ayant déjà sollicité un service au GICAM et ayant eu une réponse

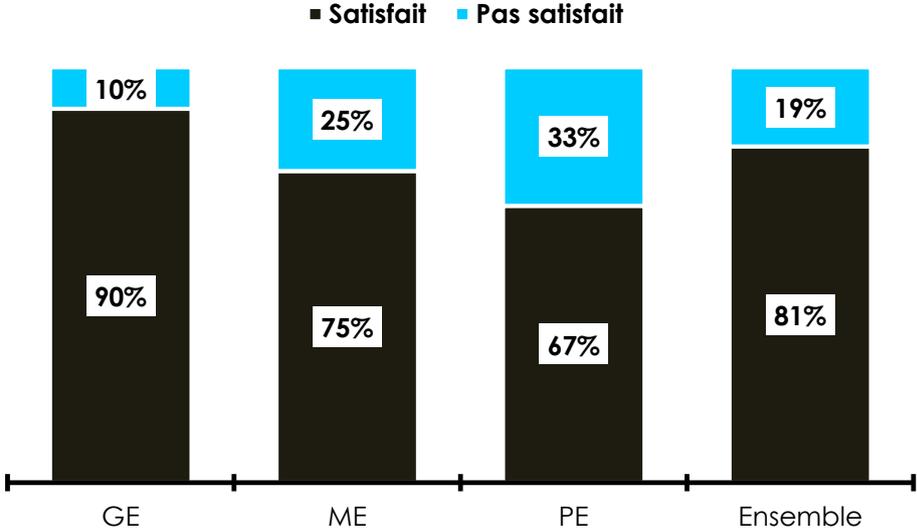


	GE	ME	PE	Ensemble
Oui	91%	64%	80%	78%
Non	9%	36%	20%	22%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête Globale auprès des Entreprises du GICAM

- Parmi les entreprises ayant déjà sollicité un service au GICAM, 78% ont obtenu une réponse.

Niveau de satisfaction des entreprises ayant déjà sollicité le GICAM pour un service



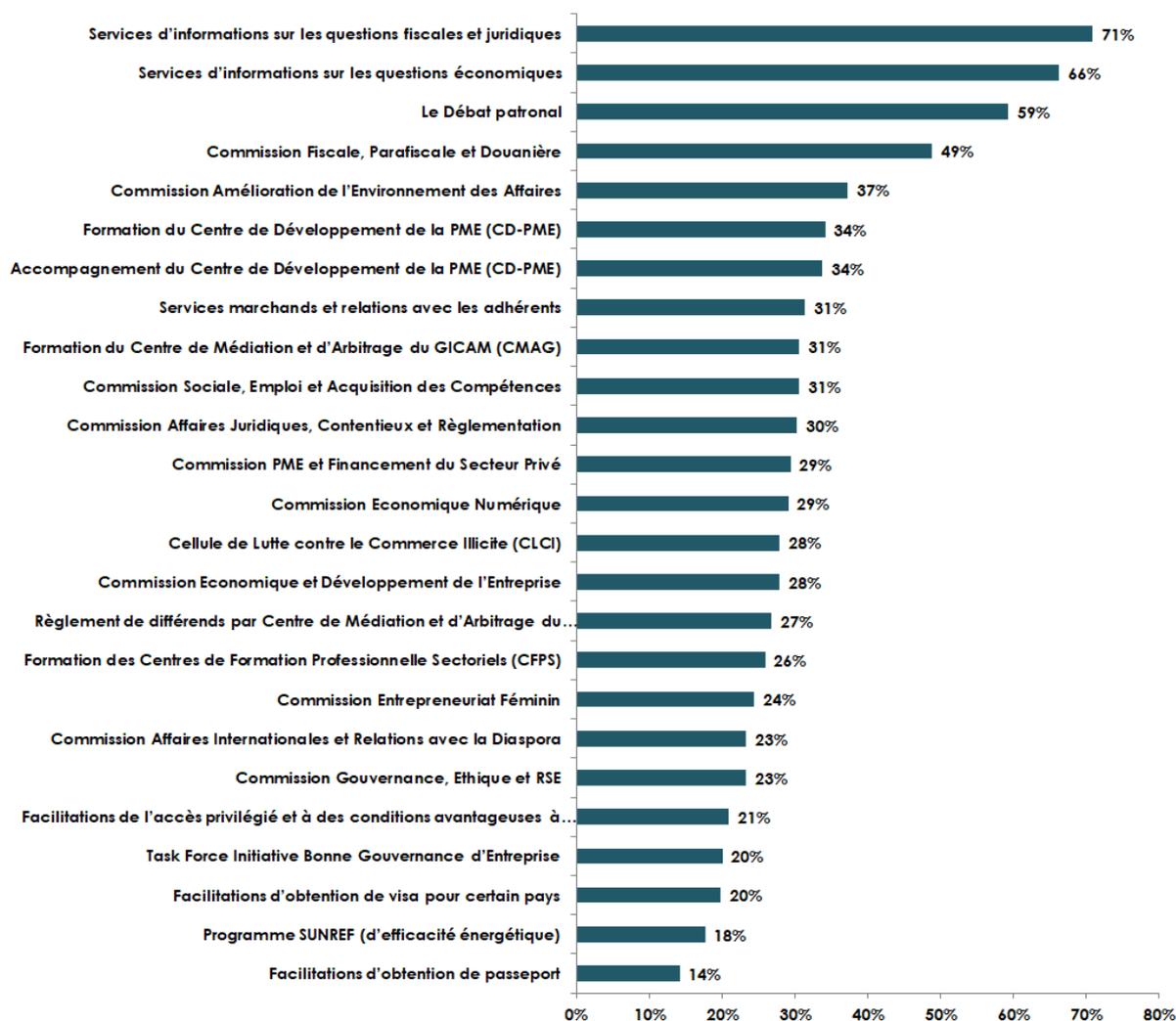
	GE	ME	PE	Ensemble
Satisfait	90%	75%	67%	81%
Pas satisfait	10%	25%	33%	19%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête Globale auprès des Entreprises du GICAM

- Parmi les entreprises ayant déjà sollicité et obtenu un service du GICAM, 81% ont été satisfaites.

3. NIVEAU DE SATISFACTION DES SERVICES

Proportion des entreprises ayant déjà sollicité le service



Source : Enquête Globale auprès des Entreprises du GICAM

- Les services les plus sollicités au GICAM sont ceux relatifs aux questions fiscales et juridiques.

Proportion des entreprises satisfait/pas satisfait par le service

	Pas satisfait	Peu satisfait	Satisfait	Très satisfait	Total
Services d'informations sur les questions économiques	9%	16%	68%	7%	100%
Facilitations d'obtention de visa pour certain pays	18%	12%	59%	12%	100%
Commission Economique Numérique	0%	32%	68%	0%	100%
Services d'informations sur les questions fiscales et juridiques	11%	21%	54%	13%	100%
Règlement de différends par Centre de Médiation et d'Arbitrage du GICAM (CMAG)	9%	26%	57%	9%	100%
Services d'informations et de plaidoyer via le Débat patronal	6%	29%	53%	12%	100%
Commission Economique et Développement de l'Entreprise	8%	29%	63%	0%	100%
Formation du Centre de Médiation et d'Arbitrage du GICAM (CMAG)	12%	27%	50%	12%	100%
Programme SUNREF (d'efficacité énergétique)	13%	27%	60%	0%	100%
Facilitations d'obtention de passeport	17%	25%	58%	0%	100%
Formation des Centres de Formation Professionnelle Sectoriels (CFPS)	5%	41%	45%	9%	100%
Commission Fiscale, Parafiscale et Douanière	2%	48%	40%	10%	100%
Commission Affaires Internationales et Relations avec la Diaspora	5%	50%	40%	5%	100%
Commission Gouvernance, Ethique et RSE	25%	30%	40%	5%	100%
Formation du Centre de Développement de la PME (CD-PME)	7%	48%	38%	7%	100%
Commission PME et Financement du Secteur Privé	4%	52%	40%	4%	100%
Commission Entrepreneuriat Féminin	5%	52%	43%	0%	100%
Commission Affaires Juridiques, Contentieux et Réglementation	23%	35%	42%	0%	100%
Task Force Initiative Bonne Gouvernance d'Entreprise	12%	47%	29%	12%	100%
Services marchands et relations avec les adhérents	11%	48%	41%	0%	100%
Facilitations de l'accès privilégié et à des conditions avantageuses à certains services (CAMAIR-CO, hôtels, etc.)	17%	44%	33%	6%	100%
Accompagnement du Centre de Développement de la PME (CD-PME)	21%	41%	31%	7%	100%
Cellule de Lutte contre le Commerce Illicite (CLCI)	29%	33%	33%	4%	100%
Commission Sociale, Emploi et Acquisition des Compétences	15%	50%	35%	0%	100%
Commission Amélioration de l'Environnement des Affaires	19%	47%	31%	3%	100%

Source : Enquête Globale auprès des Entreprises du GICAM

- Les services où on a le taux d'entreprises ayant déjà sollicité satisfait est ceux relatifs aux questions économiques.

4. ATTENTES DES ENTREPRISES EN MATIÈRE DE FORMATION

Proportion des entreprises estimant la formation prioritaire/pas prioritaire

	Prioritaire	Plutôt prioritaire	Peu prioritaire	Pas prioritaire	TOTAL
Stratégie d'entreprise	34%	29%	26%	11%	100%
Gestion budgétaire simplifiée	31%	33%	27%	9%	100%
Gestion financière	34%	26%	27%	13%	100%
Gestion des ressources humaines	29%	29%	27%	14%	100%
Relations clients	32%	26%	25%	18%	100%
Techniques de vente	33%	20%	31%	16%	100%
Pilotage de la performance de l'entreprise	26%	31%	22%	21%	100%
Management des équipes	26%	24%	33%	18%	100%
Cybercriminalité	27%	24%	26%	23%	100%
Marketing digital	33%	18%	20%	29%	100%
Médiation et arbitrage	22%	25%	33%	20%	100%
Conduite responsable et sécuritaire pour chauffeurs routiers	29%	19%	24%	28%	100%
Marchés financiers	25%	25%	24%	26%	100%
Science des données	20%	25%	32%	24%	100%
Marchés publics	26%	14%	34%	26%	100%
Marketing analytique	18%	32%	24%	27%	100%
Maintenance des systèmes électriques d'une installation industrielle	20%	19%	32%	29%	100%
Habilitation électrique	19%	19%	31%	32%	100%
Conduite des charriots élévateurs : CACES	18%	16%	29%	36%	100%
QHSE en Agro-industrie	16%	16%	28%	39%	100%
Préparation à l'Homologation soudure	12%	11%	33%	45%	100%

Source : Enquête Globale auprès des Entreprises du GICAM

- Les cinq premières formations jugées prioritaires sont : stratégie d'entreprise ; gestion budgétaire simplifiée ; gestion financière ; gestion des ressources humaines ; relations clients.

5. ATTENTES EN MATIÈRES DE PLAIDOYER

Proportion des entreprises estimant le sujet prioritaire/pas prioritaire

	Prioritaire	Plutôt prioritaire	Peu prioritaire	Pas prioritaire	TOTAL
Revoir la fiscalité	89%	6%	5%	1%	100%
Organiser et assainir les marchés	64%	24%	10%	1%	100%
Faciliter l'accès aux financements	69%	17%	9%	5%	100%
Assurer la sécurité judiciaire et juridique	65%	18%	15%	2%	100%
Assurer la sécurité	68%	10%	20%	2%	100%
Simplifier les procédures dans la vie économique	69%	12%	14%	6%	100%
Densifier les infrastructures économiques	58%	20%	20%	2%	100%
Régler la dette intérieure	54%	12%	28%	6%	100%
Faciliter l'accès aux marchés publics	51%	17%	23%	8%	100%
Faciliter l'accès aux marchés extérieurs	45%	26%	21%	8%	100%
Améliorer la perception des investisseurs par les agents de l'Etat	45%	24%	21%	11%	100%
Faciliter l'accès aux services non financiers	40%	27%	21%	12%	100%

Source : Enquête Globale auprès des Entreprises du GICAM

- ▶ Les problématiques jugées prioritaires par les entreprises membres et sur lesquelles le GICAM devraient accentuer le plaidoyer sont :
 - La fiscalité ;
 - L'organisation et l'assainissement des marchés ;
 - L'accès au financement ;
 - La sécurité juridique et judiciaire ;
 - La sécurité.

ANNEXE

Répartition de l'échantillon des entreprises ayant répondu à l'Enquête

	Effectif	Proportion
GE	71	38%
ME	67	35%
PE	51	27%
Total	189	100%

	Effectif	Proportion
Entreprises industrielles	48	25%
Entreprises de services	141	75%
Total	189	100%