

20 janvier 2009

Les professionnels face à la crise

« *La vie des professionnels* »

Baromètre 2009 des artisans,
commerçants, professions libérales
et très petites entreprises



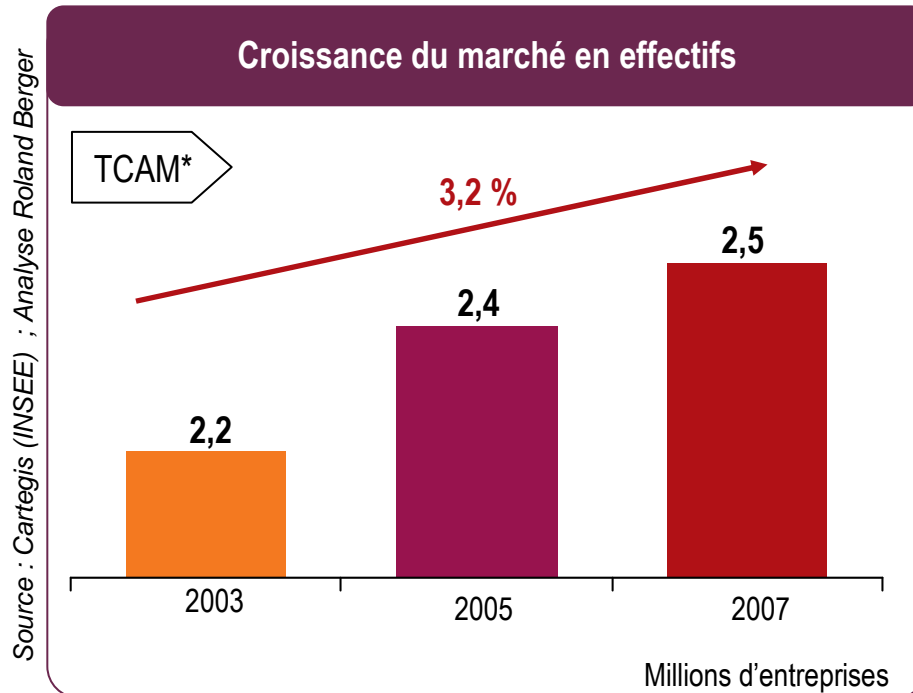
1. Le marché des professionnels
2. Le Groupe Caisse d'Epargne et les professionnels
3. Le baromètre 2009 « Les professionnels face à la crise »
 1. Affectés par la crise, mais leur moral se maintient
 2. Impacts de la crise sur la vie privée, patrimoine, retraite
 3. Impacts sur l'activité, investissement, embauche
 4. Typologie des professionnels dans la crise
 5. Les professionnels en mouvement
4. Conclusion



Le marché des professionnels : 2,5 millions d'entreprises

La Vie des Pros

L'avis des Pros



* Taux de croissance annuel moyen

- Les cinq secteurs d'activité les plus fréquents de professionnels (bâtiment, commerce de détail, santé action sociale, immobilier et conseil) représentent plus de 60 % des professionnels en effectif
- Les besoins des professionnels varient en fonction de leur secteur d'activité, mais ils ont en commun de fortes attentes sur le niveau de service fourni, la qualité des produits et la relation avec leur conseiller



L'essor des activités de service et des professions de santé

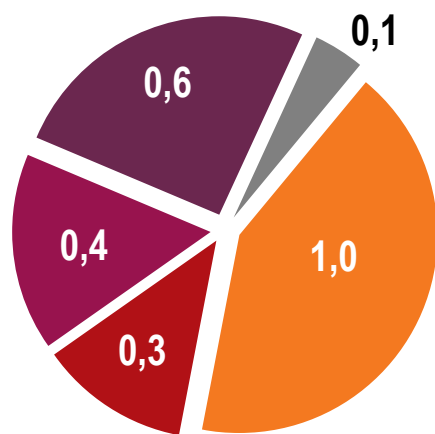
La Vie des Pros

L'avis des Pros

- Le marché des professionnels se développe en suivant les tendances de la société

Répartition du marché⁽¹⁾ par activité

Total : 2,4 millions d'entreprises en 2005



Source : INSEE

■ Petites Entreprises Industrielles
■ Services
■ Education santé action sociale
■ Artisanat
■ Commerce

En millions d'entreprises - 2005

- > Disparition des petits commerces (alimentation, habillement) au profit des grandes surfaces
 - ~ 75 000 entreprises en moins entre 1990 et 2005
 - Une tendance baissière susceptible de s'accélérer sous l'effet de la LME⁽²⁾
- > Après un recul de l'ordre de 13 % entre 1990 et 2005, l'artisanat se stabilise à la hausse
- > Une pyramide des âges qui s'inverse (santé, loisirs, services à la personne)
- > Développement d'une société de la santé, du bien-être, du loisir et de la culture

⁽¹⁾ CA < 750 k€ ou effectif < 9 salariés

⁽²⁾ Loi de modernisation de l'économie

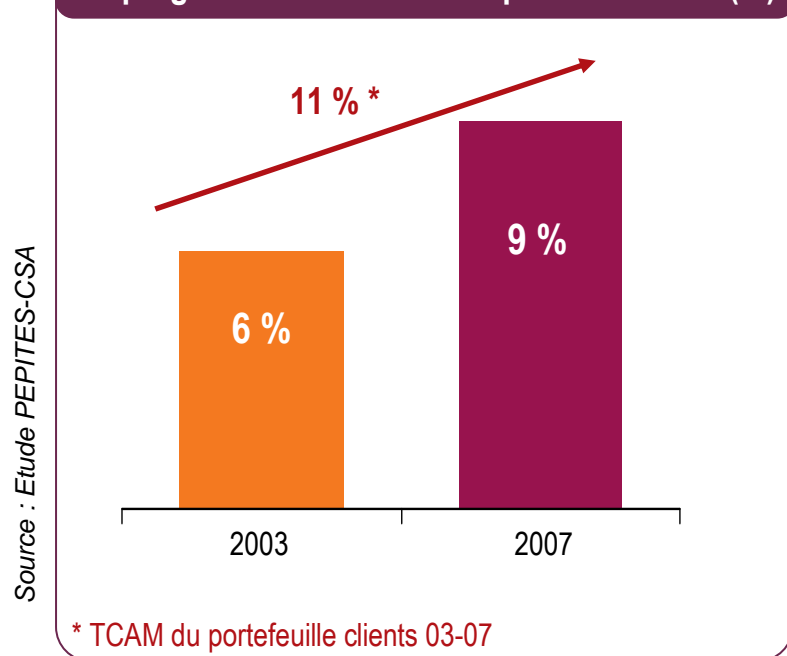


La Caisse d'Epargne affiche la plus belle progression du marché depuis 2003

La Vie des Pros

L'avis des Pros

Evolution des taux de pénétration des Caisses d'Epargne sur le marché des professionnels (%)



- **Les Caisses d'Epargne** ont plus de 220 000 clients professionnels (artisans, commerçants, professions libérales, petites entreprises), dont 165 000 clients actifs
- Le taux de pénétration est proche de 10 %
- Cette progression est très nette sur les métiers de l'artisanat
- **Nos clients sont plutôt très satisfaits** de la Caisse d'Epargne et six clients sur dix se disent inconditionnels de la Caisse d'Epargne
- Les trois quarts d'entre eux nous confient leur compte à titre privé et professionnel (double relation)
- **Des moyens sont régulièrement engagés** pour mieux identifier les besoins des professionnels et mesurer leur degré de satisfaction (*L'observatoire de la vie des pros, Baromètre satisfaction clients...*)



La Caisse d'Epargne : une volonté forte et réelle d'accompagner les professionnels

La Vie des Pros

L'avis des Pros

■ Des offres différentes et innovantes

- > Pour les professionnels, la rémunération des comptes de la Caisse d'Epargne reste encore une véritable offre différenciante
- > Désireuse de soutenir tous les créateurs d'activité, la Caisse d'Epargne a lancé *Ecureuil Installation Pro*. Cette offre complète donne aux créateurs et repreneurs, outre de nombreux conseils, notamment pour s'orienter vers différents partenaires, des solutions de financement sans garanties personnelles, ainsi qu'une offre complète de bancarisation pour faciliter le démarrage (découvert, forfait, carte...)

■ Le renforcement de notre présence et de la compétence de nos conseillers

- > Les 1 000 gestionnaires de clientèle Pro et les 1 500 directeurs d'agence formés à cette clientèle sont à l'écoute des professionnels et apportent un conseil personnalisé adapté à leurs besoins
- > 500 chargés de gestion patrimoniale sont également à la disposition des professionnels désireux de bénéficier de conseils patrimoniaux



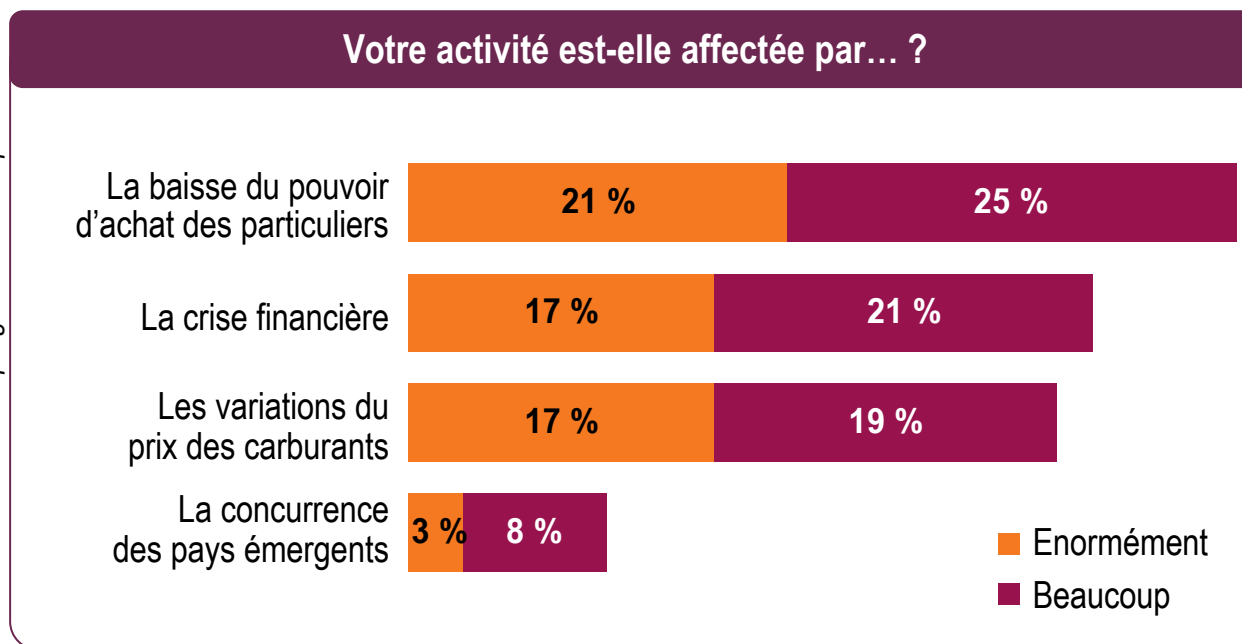
Baromètre 2009 : les professionnels face à la crise

La Vie des Pros

L'avis des Pros

- 63 % des professionnels touchés « énormément » ou « beaucoup » par un ou plusieurs effet(s) de la crise, en novembre 2008

Baromètre Caisse d'Épargne La vie des pros 2009



- > 45 % des commerçants sont beaucoup ou énormément touchés par la crise financière et 60 % par la baisse du pouvoir d'achat
- > Seules 27 % des professions libérales ressentent fortement la crise financière
- > 43 % des petites entreprises touchées par les variations des prix du carburant

- La baisse du pouvoir d'achat, principal canal de transmission de la crise pour les professionnels



Leur moral se maintient malgré tout

La Vie des Pros

L'avis des Pros

- 80 % estiment que leur affaire se porte bien
 - > contre 85 % en 2007, mais 70 % en 2006
- 57 % sont optimistes sur l'avenir de leur activité
 - > moins qu'en 2007 (63 %)
 - > mais mieux qu'en 2006 (49 %)
- Les « très » optimistes sont devenus moins nombreux : 4 % en 2008, contre 9 % en 2007 et 5 % en 2006
- Et « la situation négative va se poursuivre en 2009 » pour 15 % des professionnels, contre 11 % l'an passé

Questions posées :

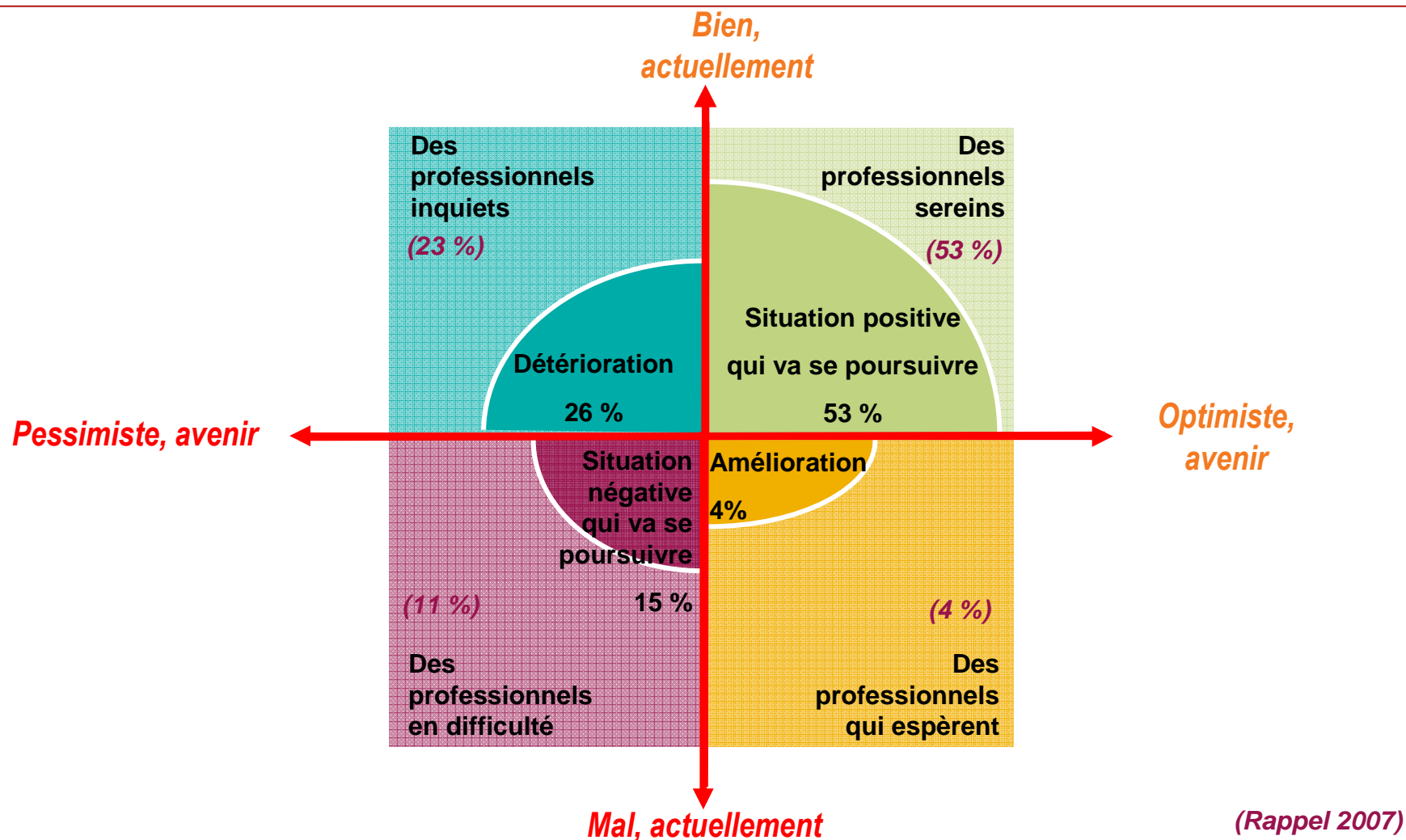
Diriez-vous personnellement qu'aujourd'hui votre activité/votre affaire se porte : très bien/plutôt bien/plutôt mal/très mal

Concernant l'avenir de votre activité/votre affaire, vous sentez-vous : très/plutôt optimiste, plutôt/très pessimiste



La sérénité l'emporte toujours, l'inquiétude progresse

La Vie des Pros
L'avis des Pros



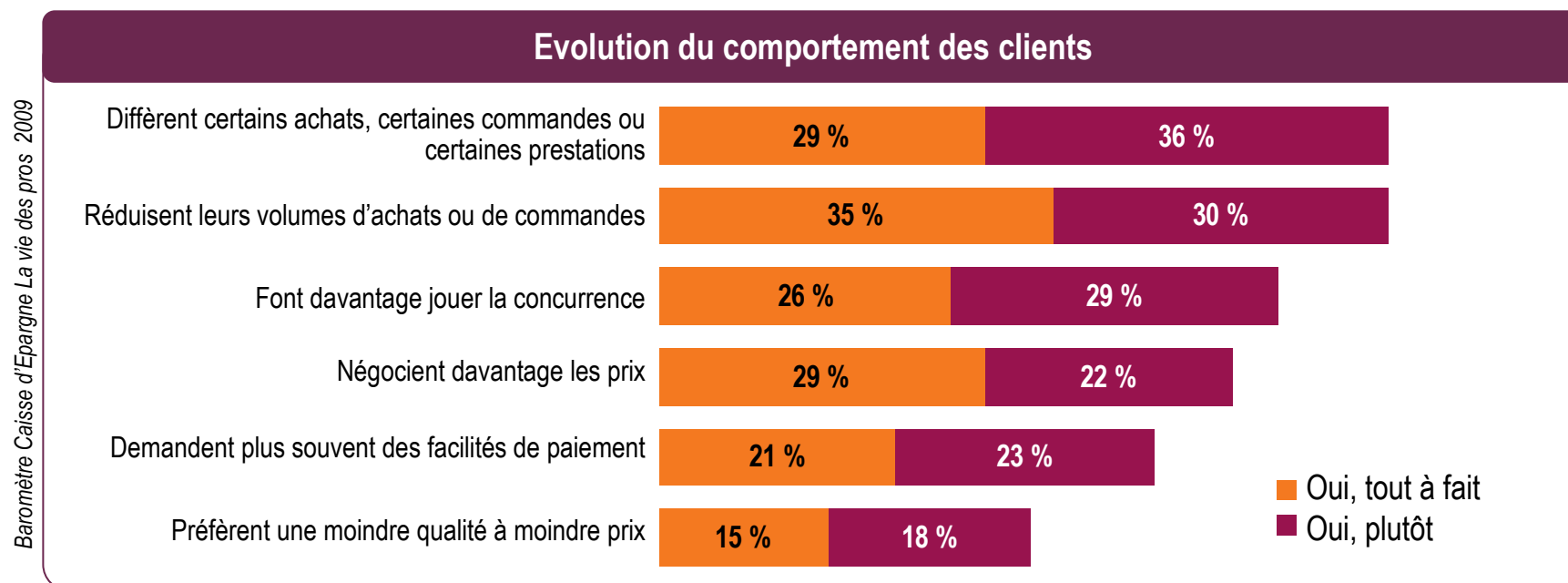
Questions posées :

Diriez-vous personnellement qu'aujourd'hui votre activité/ votre affaire se porte : très bien/plutôt bien/plutôt mal/très mal

Concernant l'avenir de votre activité/votre affaire, vous sentez-vous : très/plutôt optimiste, plutôt/très pessimiste



- **Les demandes de facilités de paiement touchent tous les secteurs**
 - > Même les professions libérales de santé (« oui, plutôt » 38 %)
- **Le secteur du bâtiment a subi de plein fouet la crise immobilière :**
47 % des artisans du bâtiment déclarent que leurs clients négocient davantage les prix (pourcentage de « oui, tout à fait »)



- **Au total, 86 % des professionnels sont concernés par au moins une évolution du comportement clientèle**



Les impacts de la crise sur la vie personnelle du professionnel

La Vie des Pros

L'avis des Pros

- Une fragilisation de leur pouvoir d'achat
 - > Pour 28 % des professionnels il a beaucoup diminué (pour 46 %, «un peu diminué »)
 - > Tous les secteurs sont touchés : « mon pouvoir d'achat a beaucoup diminué » concerne 23 % des professions libérales, 38 % des commerçants, 33 % des artisans

- Des indépendants globalement moins pessimistes que l'ensemble des Français
 - > 21 % des professionnels pensent que leur situation financière future va être plus difficile, contre 31 % pour l'ensemble de la population
 - > 55 % des indépendants se disent optimistes ou confiants face à l'avenir, contre 39 % pour la moyenne des ménages

- Une légère remise en question du choix d'indépendant
 - > 73 % retenteraient l'aventure, mais les intentions certaines sont en recul :
 - 49 % « oui, certainement » en 2008, contre 56 % en 2007



Les impacts de la crise sur la vie personnelle du professionnel

La Vie des Pros

L'avis des Pros

- Une fragilisation de leur patrimoine aujourd'hui

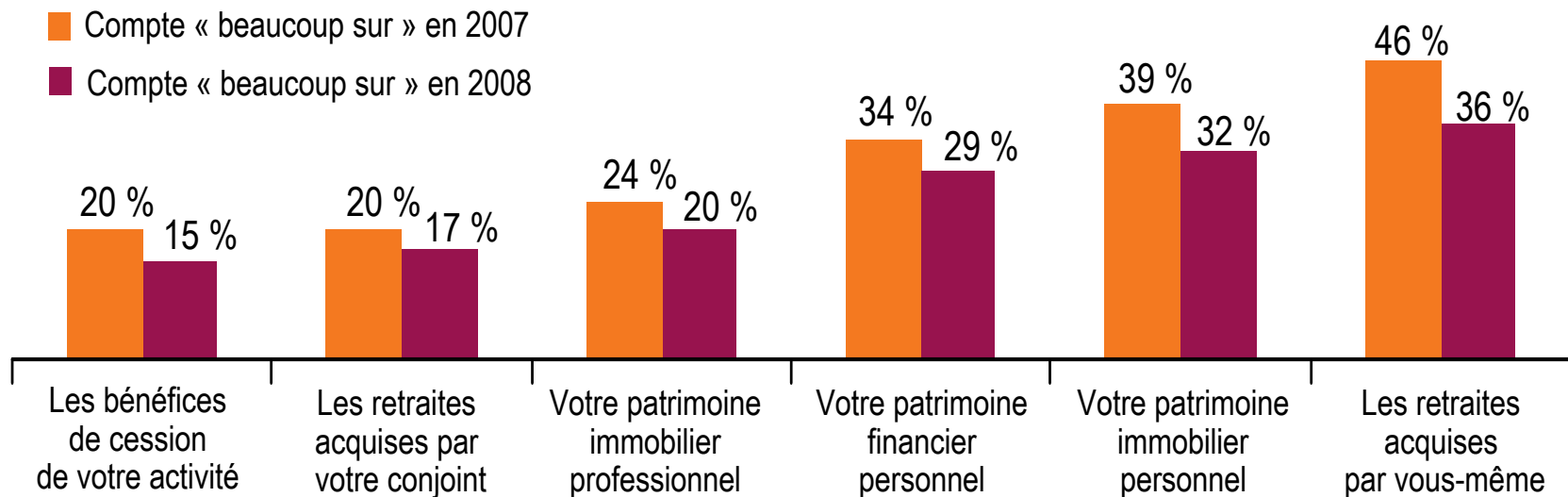
Les professionnels comptent moins qu'avant sur leur patrimoine immobilier et financier pour assurer leur retraite

Baromètres Caisse d'Épargne La vie des pros 2008 et 2009

Question : sur quoi comptez-vous pour financer votre retraite ?

■ Compte « beaucoup sur » en 2007

■ Compte « beaucoup sur » en 2008



- > **Construire un patrimoine est important pour 85 % des professionnels**
(dont 38 % « très important » ou « primordial »)
- > **Plus patrimoniaux que l'ensemble des Français**



Les impacts de la crise sur la vie personnelle du professionnel

La Vie des Pros

L'avis des Pros

■ Epargnent-ils pour la retraite ?

Ne mettent pas d'argent de côté pour la retraite

En particulier les commerçants (49 %), les artisans (47 %) et les 18 à 39 ans (52 %)

40%

60%

Mettent de l'argent de côté pour la retraite

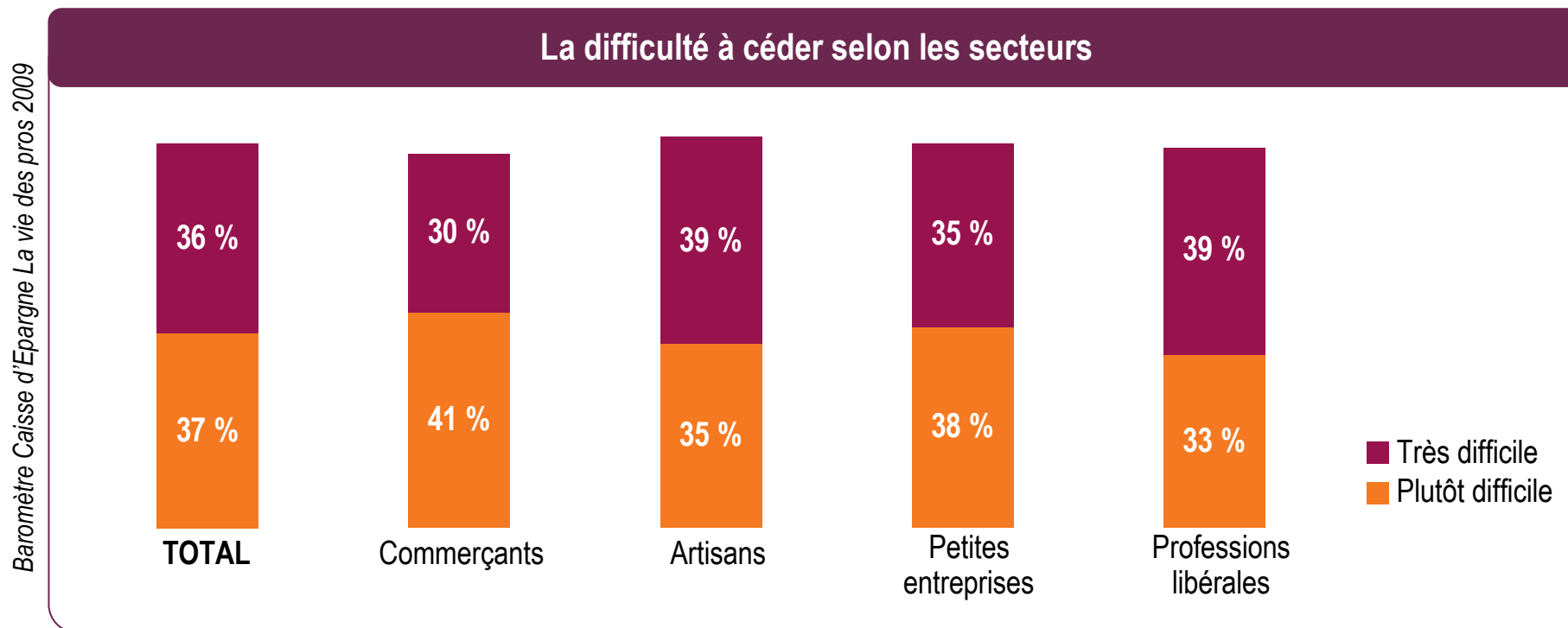
En particulier les professions libérales de santé (75 %) et les 40 à 49 ans (67 %)

17 % s'y mettront dans les cinq ans à venir

16 % comptent épargner davantage
29 % autant
12 % moins

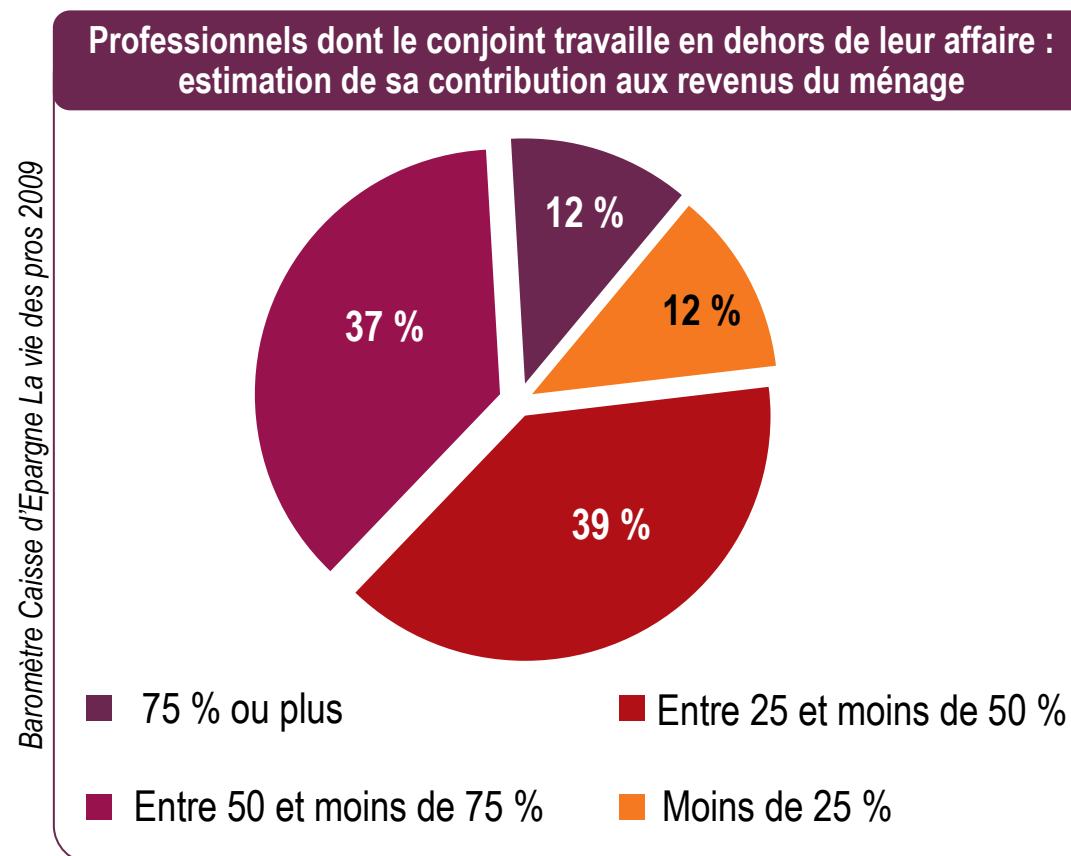


- La cession : de plus en plus difficile
 - > 73 % pensent qu'elle est « difficile », contre 71 % en 2007 (dont 36 % « très difficile », contre 34 % en 2007)
 - > 17 % pensent fermer leur affaire sans la céder (23 % en 2007)
 - surtout les professions libérales hors santé
 - surtout les professionnels les plus âgés





■ un rôle de protection économique confirmé dans la crise



> Pour 84 % des professionnels dont le conjoint travaille en dehors de l'affaire, ce revenu extérieur permet de sécuriser le foyer (69 % en 2007)

> Pour 49 % des professionnels concernés, le revenu du conjoint est majoritaire dans les revenus du foyer

■ un apport direct à l'affaire où il double les fonctions du professionnel : c'est le cas des 40 % des professionnels qui ont un conjoint travaillant avec eux

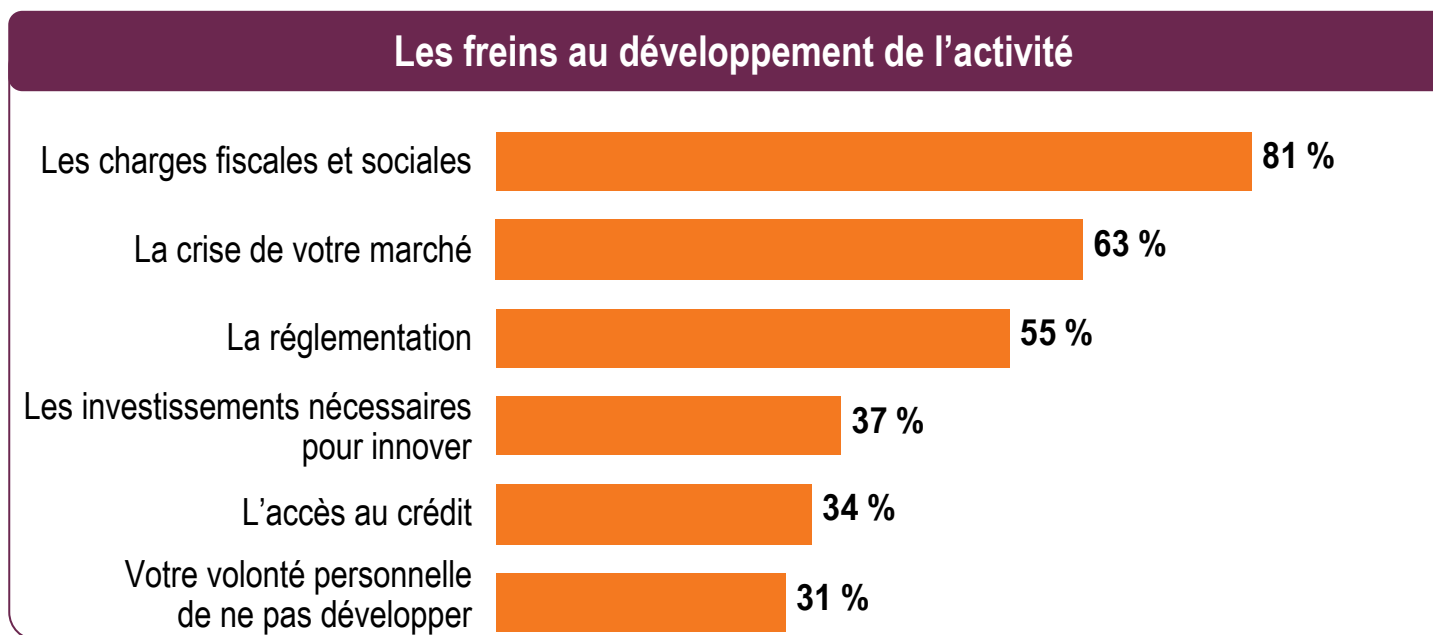


■ Un repli des intentions d'investissement

- > 73 % ne comptent pas investir en 2009 (ils étaient 63 % en 2008)
 - 40 % des petites entreprises ne comptent pas investir (contre 26 % en 2008)
- > 53 % des professionnels « investisseurs » pensent utiliser le crédit pour se développer
 - Seuls 18 % se disent très endettés, et 45 % pas du tout endettés

■ L'accès au crédit, 5^e frein au développement sur six freins proposés

Baromètre Caisse d'Épargne La vie des pros 2009



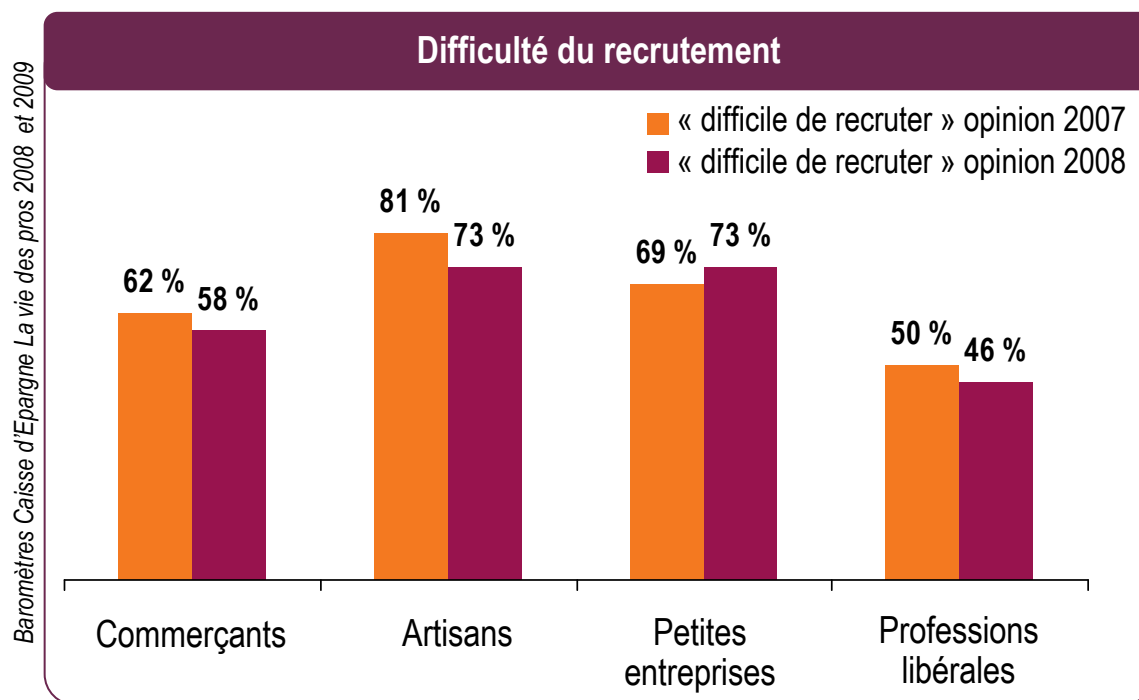


Les intentions d'embauche sont stables

La Vie des Pros

L'avis des Pros

- 11 % d'intentions, comme en 2007 (8 % un salarié, 3 % plusieurs salariés)
 - > davantage dans les petites entreprises (13 %), chez les professionnels de 1 à 5 salariés (17 %) ou 6 à 9 salariés (19 %) [et chez les plus jeunes, 21 % des professionnels de 18 à 39 ans ont l'intention d'embaucher]
 - > moins dans les secteurs plus touchés par la crise : 7 % d'intentions dans le BTP (contre 11 % en 2007)



- 2 % prévoient de licencier cette année
- La difficulté à trouver du personnel persiste aujourd'hui



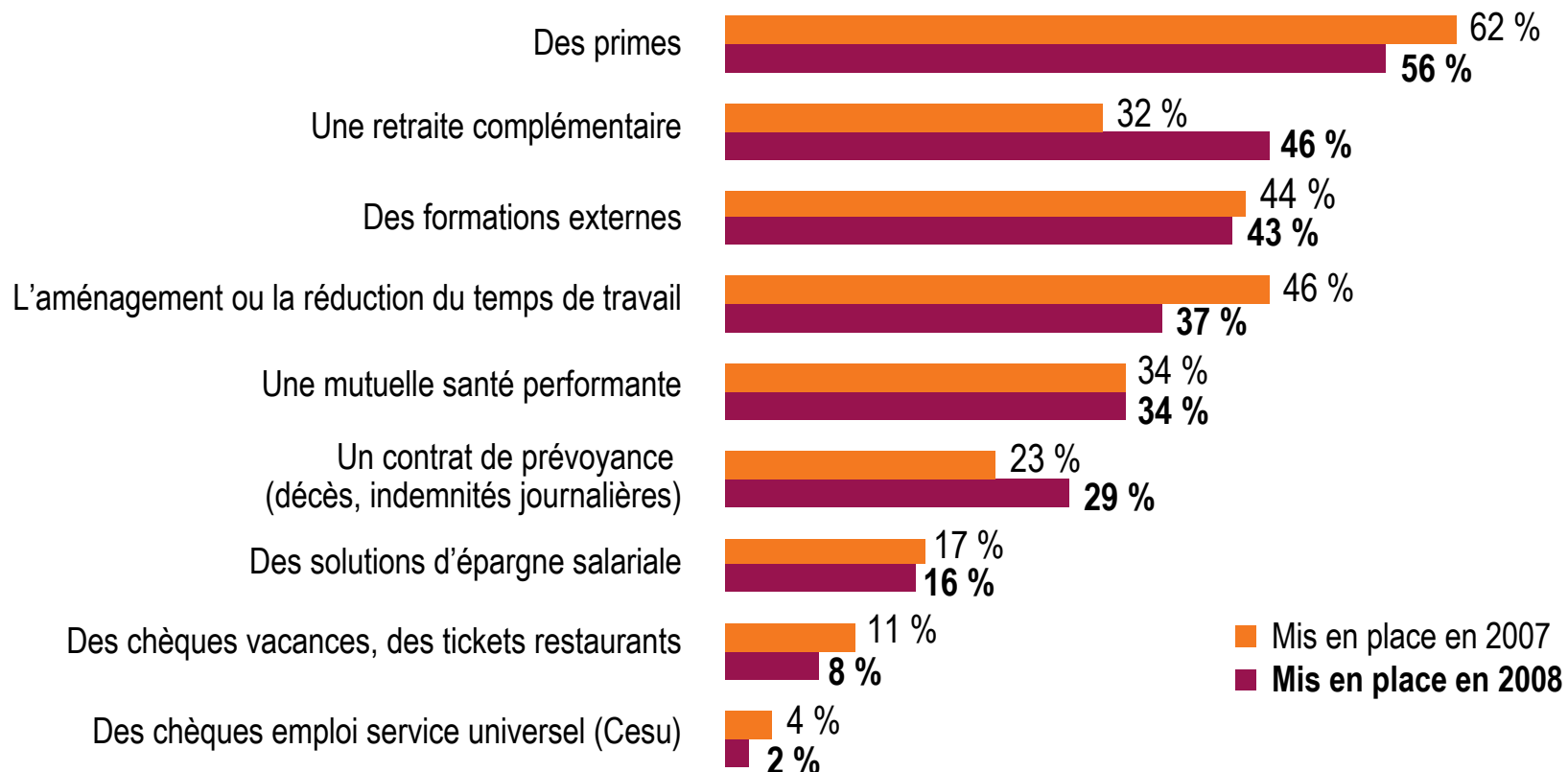
Des outils de fidélisation réorientés

La Vie des Pros

L'avis des Pros

- Plus grande facilité à fidéliser les salariés qu'avant (65 % en 2008, contre 56 % en 2007 pour qui cela est facile)
- Une montée en puissance des outils de prévoyance

Les outils mis en place pour les salariés des professionnels se développent vers la prévoyance, la retraite, la santé



Baromètres Caisse d'Épargne La vie des pros 2008 et 2009



19 % Très peu affectés

Davantage de profession libérales

Ils ont prévu d'embaucher (16 % contre 11 %) dont plusieurs salariés (6 % contre 2 %)

Leur pouvoir d'achat est resté identique (30 % contre 20 %)

Très bonne situation de leur affaire (21 %, contre 9 % pour l'ensemble)

Très optimistes quant à leur avenir (10 % contre 4 %)

Mais dans deux tiers des cas, ils n'ont pas l'intention d'investir en 2009 (contre 52 %). Ils citent systématiquement moins d'éléments susceptibles de freiner le développement de leur affaire et déclarent davantage que les autres ne pas être du tout affectés par la crise.

32 % Assez peu affectés

Un peu plus jeunes, ils sont plus nombreux chez ceux qui privilégient plus leur vie privée (11 % contre 7 %)

Ils comptent investir (38 % contre 24 %)

Ils sont sensibles aux attentes de qualité de vie de leurs salariés (60 % contre 49 %)

Assez proches des « Très peu affectés », mais en étant plus nuancés quant aux conséquences de la crise

La situation de leur affaire est bonne (84 % contre 71 %)

Sont plutôt optimistes quant à leur avenir (10 % contre 4 %). Plutôt un peu affectés par les différents éléments constitutifs de la crise et ne constatent plutôt pas d'évolution du comportement de leurs clients, hormis une tendance à différer leurs achats et une réduction des volumes de commandes



27 % Affectés

Ils sont plus âgés, 50-59 ans (47 % contre 39 %)

Ils devront augmenter leur temps de travail (24 % contre 18 %)

Leur pouvoir d'achat a beaucoup diminué (36 % contre 28 %)

Leur situation est proche des « Très affectés », mais à un degré moindre. En effet, au lieu d'être « énormément » affectés, ils sont « beaucoup » affectés par les différents éléments et ils sont moins affirmatifs quant aux changements de comportement de leurs clients.

22 % Très affectés

Commerçants, artisans

Ils vont devoir augmenter leur temps de travail (25 % contre 18 %)

Ils prévoient plus de licenciés (6 % contre 2 %)

La situation de leur affaire est mauvaise, voire très mauvaise (11 % contre 3 %)

Ils sont très pessimistes quant à leur avenir (18 % contre 7 %). Parmi les éléments susceptibles de freiner leur activité, ils citent davantage les charges fiscales et sociales, la crise de leur marché, les investissements nécessaires pour innover et l'accès au crédit (48 % contre 34 %). Pour eux, tous les éléments constitutifs de la crise ont un fort impact sur leur activité.

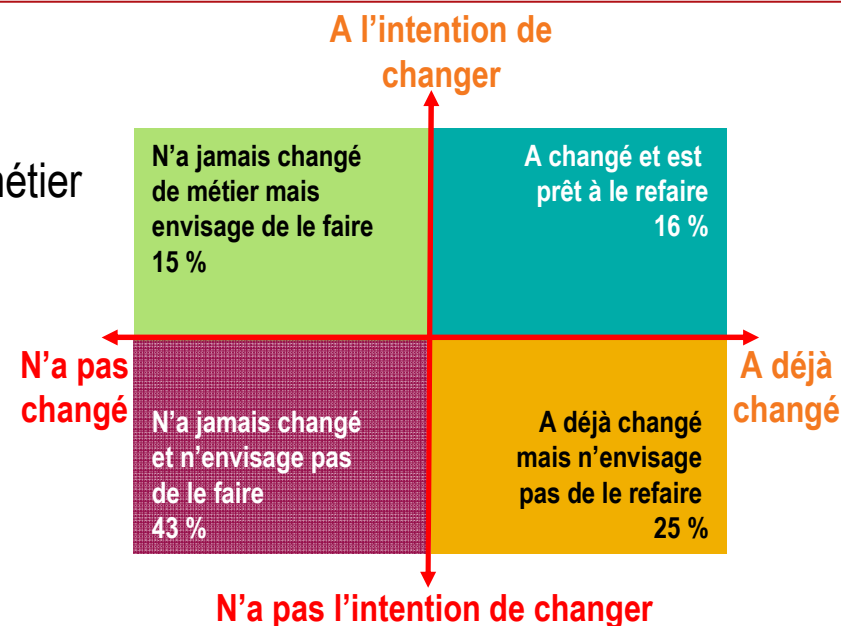


■ Un désir de changement

- > 42 % des professionnels ont déjà changé de métier
- > 32 % envisagent de le faire dans l'avenir

■ Pourquoi changer ?

- > Les raisons économiques (42 % des citations)
 - « changer pour mieux gagner ma vie »
 - « mon secteur est en perte de vitesse »...
- > L'attrait du changement en lui-même (36 % des citations)
 - « voir autre chose, découvrir autre chose »
 - « j'ai fait le tour de mon activité »
- > Les conditions de travail difficiles (27 % des citations)
 - « avoir plus de temps pour moi »
 - « le travail est trop pénible »





La crise ne paralyse pas les professionnels

La Vie des Pros

L'avis des Pros

- **A la cession de leur activité, 26 % pensent changer complètement de vie**
(10 % « certainement »)
- **18 % envisagent de reprendre une autre affaire** (41 % chez les moins de 40 ans)
- **70 % utilisent Internet dans leur activité (contre 63 % en 2006)**
 - > 42 % plusieurs fois par jour (contre 30 % en 2006)
 - > Les impacts d'internet sur l'activité sont positifs : des opportunités dans la relation clientèle (54 %) et la gestion du temps (46 %)
- **Une perception positive de l'impact d'Internet sur leur activité**
 - > 41 % des commerçants subissent la concurrence de nouveaux intervenants sur internet (dont 16 % « oui, beaucoup »)
 - > Mais moins de 10 % des professionnels jugent négatifs l'impact d'Internet sur leur relation commerciale, administrative ou bancaire et sur leurs coûts ou leurs ventes
 - > 10 % des professionnels font de la vente en ligne, et 15 % parmi les commerçants
- **30 % se formeraient volontiers aux nouvelles technologies**



- Des professionnels lucides face à la crise...
 - > 63 % très impactés par un ou plusieurs effets de la crise (crise financière, baisse pouvoir d'achat...)
- ... mais majoritairement confiants, même si l'inquiétude progresse
 - > 57 % d'optimistes pour l'avenir (contre 63 % en 2007)
- Commandes, prix, reports, délais de paiement : ils s'adaptent à de nouveaux comportements de leurs clients
 - > 65 % des professionnels font face à des reports d'achat ou des baisses de commandes
- A titre personnel, ils se sentent fragilisés dans leur pouvoir d'achat, comme dans leur patrimoine... et souhaitent épargner davantage
 - > 28 % ont vu leur pouvoir d'achat diminuer
- Pour leur activité, ils font porter l'ajustement sur l'investissement
 - > 73 % ne comptent pas investir en 2009
- ... mais ne modifient pas leurs intentions d'embauches par rapport à l'an dernier : le recrutement, un point toujours critique pour les pros
 - > 11 % comptent embaucher en 2009
- Au total, la crise ne paralyse pas les professionnels : leur aspiration au changement et leur capacité d'adaptation témoignent d'une vitalité personnelle toujours présente
 - > 32 % changeraient bien de métier
 - > 10 % font de la vente en ligne



Annexe : dispositif méthodologique

La Vie des Pros

L'avis des Pros

- L'enquête a été menée par téléphone du **5 au 21 novembre 2008** auprès de **1 307 professionnels**
- L'échantillon a été constitué selon **la méthode des quotas appliquée** aux variables de secteurs d'activité (définis par la catégorie juridique), de taille salariale et de région, en assurant un nombre suffisant d'interviews **pour disposer d'enseignements fiables sur ces différentes variables**
- **Afin d'être représentatifs de l'ensemble des professionnels**, les résultats d'ensemble ont été obtenus en remettant à leur poids réel chacune des catégories en présence. Nous avons obtenu ces poids à partir du comptage des entreprises françaises issues du fichier SIRENE de l'INSEE

Echantillon	Nombre de salariés (en déclaratif)			
	Aucun	1 à 5	6 à 9	Ensemble
Secteurs d'activité (catégories juridiques)				
Commerce	101	107	60	268
Artisans	108	107	60	275
Petites entreprises (Industrie, Services)	109	95	60	264
Professions libérales santé	130	70	39	239
Professions libérales autres	133	69	59	261
Total	581	448	278	1307