

Synthèse de l'enquête de satisfaction par sondage menée par HERMES auprès des adhérents de la CCIFM du 26 octobre au 15 novembre 2010 (valeurs exprimées en %)

TABLEAU 1 : SYNTHÈSE DES RESULTATS DU PANEL INTERROGE (EN %)

1° Perception des adhérents sur la CCIFM	Très Bien	Bien	Assez Bien	Peu satisfaisante	Pas satisfaisante	Justification des insatisfactions
Moyens techniques et financiers		68		32		Moyens insuffisants pour 32% des adhérents
Personnel						
Compétences du personnel	29	71				
Efficacité de l'organisation	10	85		5		Impacts non sensibles pour l'entreprise enquêtée
Efficience de l'organisation	5	75	15	5		Idem
Services aux adhérents						
Informations	16	68	16			Jugées tardives et insuffisantes
Accompagnement aux adhérents	15	70	15			Ne concerne que CAPEXPORT
Mises en relation	22	78				
Formation	29	71				
Visas		67	33			Inefficace en cas de problèmes
Activités						
Recherche d'adresses et de contacts	36	54	10			Certains contacts pas pu être trouvés par CCIFM
Courrier d'information	25	67	8			Ne correspond pas aux attentes
Fonds documentaires		50	50			
CAPEXPORT		100				
Clubs Affaires	13	75	12			
Synthèse des activités	20	68	12			
Mission de la CCIFM						
Promotion des échanges France/Madagascar	35	57	8			
Développement liens d'affaires entre membres	26	60	14			
Total Satisfaction Membres hors moyens techniques et financiers	281	1116	193	10	0	
Taux de satisfaction des membres	17,56%	69,75%	12,06%	0,63%	0,00%	

2° Perception des PTF sur la CCIFM

Efficacité pour remplir sa mission	100
Qualité du partenariat pour mener les actions	100

3° Perception des Autorités Publiques sur la CCIFM

Efficacité de ses actions	100
Dialogue avec les Autorités	100

TABLEAU 2 : INSATISFACTION DES MEMBRES ENQUETES

Motifs

- Inexistence d'activités pour le tertiaires
- Insuffisance d'informations sur les activités et les services de la CCIFM
- Gestion des financements ne bénéficie pas au tourisme
- Concentration des recherches de financements sur la France
- Coûts à payer en dehors de la cotisation
- Indisponibilité des membres pour toutes les activités (notamment les heures de réunions)
- Activités trop axées sur l'import-export

Degré d'insatisfaction : Insatisfaction concernant les 12,69% du panel

- 34% : Insatisfaction élevée
- 41% : Insatisfaction modérée
- 25% : Insatisfaction faible

TABLEAU 3 : COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS DES MEMBRES ENQUETES

Avantages d'être membre de la CCIFM	Inconvénients d'être membre de la CCIFM
<ul style="list-style-type: none"> Accès à l'information Rencontres et échanges avec d'autres entreprises Prestige d'être membre Réduction des coûts (formations, ...) Accès aux conseils Démarche citoyenne : contribution à la promotion des échanges Force d'un groupement Facilitations administratives pour tout déplacement en France 	<ul style="list-style-type: none"> Coût de la cotisation estimé trop cher
Services rendus aux membres	
Services à améliorer	
<ul style="list-style-type: none"> Information : à temps avec plus de détails Renforcer les relations entre les membres Réunions : les heures tardives ne conviennent pas à tous les membres Nombre de salles insuffisant Accompagnement Mises en relation Enrichissement du fonds documentaire 	
Services à conserver	
Tous les services sont à conserver mais les clubs affaires et les diffusions d'informations et de CV ont retenu une attention particulière	
Services à supprimer	
Aucun service n'est à supprimer	
Services à créer	
<ul style="list-style-type: none"> Tarifs préférentiels pour les membres (téléphones, billets d'avion, ...) (cf. cartes privilèges note de l'enquêteur) Séances d'informations par domaine d'activité (échange, partages, ...) (cf. ateliers thématiques note de l'enquêteur) Aide à l'extension des entreprises Octroi de bourses d'étudiants Favoriser l'entrepreneuriat à Madagascar Créer une plateforme entre offres et demandes pour améliorer les échanges 	

TABLEAU 4 : BESOINS PRIORITAIRES EXPRIMES PAR LES MEMBRES ENQUETES

Besoins prioritaires sectoriels	Besoins prioritaires transversaux
<ul style="list-style-type: none"> Informations sur les marchés, les normes, ... Renforcer la recherche de clients et de contacts Accorder plus de poids au secteur tourisme Appui au renouvellement et amélioration des matériels de production, aide dans la recherche d'équipements dans la transformation du secteur agroalimentaire Renforcement des capacités et formation technique spécifique aux activités des membres Promotion de l'agroindustrie locale 	<ul style="list-style-type: none"> Financements des activités, aides à la recherche de financements Besoins de partenaires techniques et financiers pour l'extension des activités Amélioration des services d'infrastructure du Port de Mahajanga (cas de membres de Mahajanga) Règlement du fonctionnement des Appels d'Offres
Commentaires de l'enquêteur	
<ul style="list-style-type: none"> Il y a manifestation confusion chez les adhérents avec les Chambres de Commerce et d'Industrie régionales Certains membres semblent penser que l'appui de la France permet d'élargir au maximum le champ du possible 	

TABLEAU 5 : FORCES ET FAIBLESSES DE LA CCIFM EXPRIMEES PAR LES MEMBRES ENQUETES

Forces	Faiblesses
Disponibilité	Bilatéral : actions limitées sur la France, actions taxées de "pour la France"
Dynamisme	Communication : les mails récents ne parviennent plus à certains membres
Sens de l'initiative	Les activités sont presque toutes payantes
Réactivité	Quantité des Ressources Humaines insuffisante
Equipe sympathique et compétente	Activités concentrées sur Tana
Dispose d'un réseau national et international	Trop forte proportion de membres non actifs : non implication des membres
Crédibilité	
Bilatéral : relation avec la France, appui de la France	
Emplacement du siège : accès, parking, ...	
Pertinence des thèmes (club affaires)	
Influence au niveau administratif	
Qualité des entreprises membres	

TABLEAU 6 : PROPOSITIONS D'AMELIORATION EXPRIMEES PAR LES MEMBRES ENQUETES

- Renforcer les informations
- Tenir des séances d'information générales au moins tous les ans pour une mise à niveau des nouveaux membres
- Renforcer les bases de données par rapport aux demandes d'informations spécifiques (cas de recherches d'information sur la législation d'un pays d'exportation)
- Transformer le site web en plateforme d'échanges pour que les membres soient mieux informés
- Communiquer les résultats de la présente étude aux membres
- Effectuer des recrutements pour que le personnel de l'OI soit plus nombreux
- Renforcer les activités de la CCIFM dans les régions
- Visite auprès des membres, surtout auprès des petites structures
- Renforcer la visibilité de la CCIFM
- Soutenir les opérateurs malgaches

TABLEAU 7 : CONCLUSION DE L'ENQUETE SELON L'ENQUETEUR

- La CCIFM est une Organisation Intermédiaire forte et dynamique et qui joue un rôle important dans le développement des relations d'affaires entre ses membres
- Les services les plus marquants et les plus intéressants pour les membres semblent être les mises en relation à travers des activités comme les Clubs Affaires
- Les principaux éléments qui freinent la participation des membres à ces activités les empêchant ainsi de saisir pleinement les opportunités offertes par la CCIFM sont les coûts inhérents à chaque activité, leur propre indisponibilité, mais aussi l'insuffisance d'informations sur les services et les activités de la CCIFM
- On note également l'écart important entre les services aux membres d'Antananarivo et ceux des provinces. Ces derniers souhaitent bénéficier de services de proximité.

TABLEAU 8 : RECOMMANDATIONS DE L'ENQUETEUR

- Pour être encore plus efficace, la CCIFM devrait tenir compte de ses membres peu actifs en renforçant ses services d'information
- Il existe des membres qui ne participent pas aux activités parce qu'ils ne sont pas informés
- Certains membres sont également freinés par le coût des activités : en effet, celles-ci sont majoritairement payantes alors que la cotisation annuelle est déjà élevée pour eux
- Une recherche de nouveaux partenariats financiers pourrait contribuer à alléger la situation pour permettre à un maximum de membres à participer
- Il faudrait aussi que la CCIFM fasse des recrutements pour renforcer ses ressources humaines car les activités sont trop nombreuses par rapport au nombre actuel de personnel de l'OI, bien que ce personnel soit jugé compétent