

L'accompagnement des CMA reconnu par les artisans parmi les meilleurs services publics en France

Une étude menée par le cabinet Qualitest auprès de 3 280 artisans entre mars et avril 2026 positionne l'accompagnement des Chambres de Métiers et de l'Artisanat au sommet de la hiérarchie des services publics, que ce soit pour l'accueil, la qualité des conseils et le suivi des entreprises.

Proximité, expertise et sur mesure : les ingrédients d'un accompagnement performant

Avec une note moyenne de satisfaction de 8,3/10, et un tiers des artisans attribuant la note maximale de 10 sur 10, les CMA démontrent concrètement la pertinence et l'efficacité de leur accompagnement au service des entreprises artisanales. Dans cette même étude, le NPS (pour Net Promoter Score, l'indicateur clé de recommandation et de fidélité), atteint 47,4. Ce score, proche de l'excellence, traduit une forte confiance des chefs d'entreprise aux services proposés.

« Ces résultats, homogènes dans tous les secteurs, confirment la pertinence et la solidité de notre accompagnement. » se réjouit Joël Fourny, président de CMA France. « Ils montrent que notre action auprès des artisans est, depuis toujours, la bonne : ils ne recherchent pas des solutions standardisées, mais un accompagnement adapté à leur réalité, avec des conseils sur mesure qui répondent à leurs métiers et à leurs enjeux. C'est toute la force des CMA : être à leurs côtés au quotidien. Les niveaux de satisfaction enregistrés aujourd'hui affirment que cette proximité fait la différence. »

Les artisans soulignent, en effet, dans l'étude la qualité d'un accompagnement ancré dans la réalité du terrain, assuré par des conseillers qui maîtrisent à la fois les enjeux locaux et les contraintes propres à leurs métiers. Les interventions les plus plébiscitées sont celles menées dans des domaines stratégiques tels que le numérique, le réglementaire ou le développement de l'entreprise. Elles accompagnent les évolutions du secteur avec une ambition claire : permettre aux artisans d'avoir toujours un temps d'avance sur les changements.

L'accompagnement des CMA reconnu comme un levier concret de développement pour les entreprises artisanales

Au-delà des indicateurs de satisfaction, l'étude met en évidence l'impact direct et mesurable de l'accompagnement des CMA sur l'activité des entreprises artisanales. 75 % des entreprises déclarent avoir mis en œuvre des actions concrètes à la suite de l'accompagnement par leur CMA. La même proportion affirme que cet accompagnement aura un impact durable sur leur activité.

Les entreprises ayant bénéficié d'un accompagnement affichent ainsi de meilleures performances globales que celles qui n'y ont pas eu recours. Cette dynamique concerne l'ensemble du tissu artisanal, des créateurs d'entreprise aux dirigeants les plus expérimentés. Cette étude menée par un cabinet compétent confirme le rôle structurant des CMA à chaque étape de la vie de l'entreprise.

« Ces résultats, excellents, montrent concrètement que nos solutions, simples et directement applicables, aident les artisans à mieux organiser leur activité, à être plus efficaces et à développer leur activité dans la durée », souligne Joël Fourny. Dans le contexte exigeant actuel, notre action est plus importante que jamais. En accompagnant les artisans au plus près de leurs besoins, et sur tout le territoire national, nous contribuons au maintien d'un tissu entrepreneurial artisanal solide et au développement économique national. », conclut Joël Fourny.

Contact presse : Marie Respingue
respingue@cma-france.fr – 07 45 08 48 53