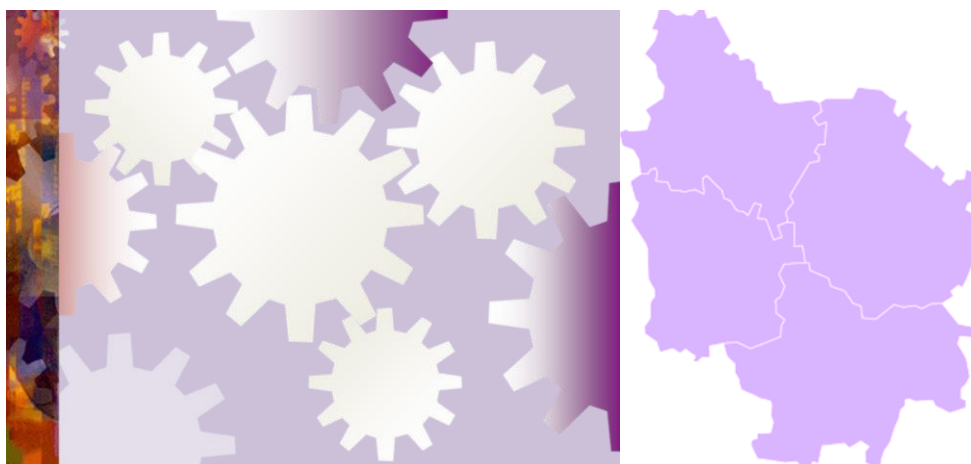




BESOINS ET ATTENTES DES DONNEURS D'ORDRES



EN MATIÈRE DE SOUS-TRAITANCE

Enquête réalisée en collaboration avec le Groupe R'MES des C@CI de Bourgogne
(Ressources et Méthodes pour les Entreprises de Sous-Traitance)



Avril 2009

SOMMAIRE

METHODOLOGIE	1
LES DONNEURS D'ORDRES	
Répartition géographique	2
Répartition sectorielle.....	3
Caractéristiques	4
Poids économique	5
Leurs sous-traitants	
Types de sous-traitants	8
Activités des sous-traitants	9
Nombre de sous-traitants	9
Qualification.....	9
Localisation.....	10
Critères de sélection	11
EVALUATION, SUGGESTIONS ET PRECONISATIONS	
Connaissance de l'offre des sous-traitants bourguignons	20
Satisfaction	20
Points forts, points à améliorer, points faibles	21
Compétences et savoir-faire recherchés	22
Projets des donneurs d'ordres	23
Pistes d'amélioration	24
CONCLUSION.....	26
ANNEXES	
Annexe 1 : Questionnaire	27
Annexe 2 : Quelques programmes pour la sous-traitance.....	33
Annexe 3 : Programme R'MES Bourgogne	34

METHODOLOGIE

L'enquête auprès des donneurs d'ordres, dont les résultats sont présentés ci-après, a été réalisée en relation avec le groupe R'MES (Ressources et Méthodes pour les Entreprises de Sous-traitance) Bourgogne.

Ce groupe réunissant des spécialistes et techniciens de la sous-traitance des Chambres de Commerce et d'Industrie de Bourgogne a défini plusieurs axes stratégiques en faveur des sous-traitants bourguignons (cf. annexe).

L'un de ces axes est d'enrichir l'information économique des sous-traitants.

Quels sont les critères de choix des donneurs d'ordres pour sélectionner leurs sous-traitants ? Pour quels travaux ont-ils recours à la sous-traitance ? Quelle connaissance et quelle perception ont-ils des sous-traitants bourguignons ? Sont-ils satisfaits des prestations qui leur sont fournies ? Qu'attendent-ils de leurs relations réciproques ? Comment perçoivent-ils l'évolution de leurs marchés et de leurs activités ?

Autant de questions auxquelles cette enquête, menée auprès des donneurs d'ordres régionaux et nationaux, a cherché à apporter des réponses concrètes, pour aider les sous-traitants bourguignons à prendre connaissance des attentes de leurs donneurs d'ordres, afin d'adapter leurs produits et leurs savoir-faire et proposer des prestations qui correspondent précisément à leurs exigences.

Cette enquête est inscrite dans le programme Information Economique des C(R)CI de Bourgogne.

METHODOLOGIE

Environ 2.700 questionnaires ont été adressés, entre mai et septembre 2008, à des entreprises (bourguignonnes et non bourguignonnes) susceptibles d'être donneurs d'ordres.

Le fichier de base était composé :

- De sous-traitants bourguignons figurant dans la base de données et ayant indiqué être aussi donneurs d'ordres
- Des visiteurs du Midest (fichiers transmis par le Midest)
- De donneurs d'ordres dont les noms ont été indiqués par les sous-traitants bourguignons
- D'entreprises industrielles nationales de secteurs susceptibles d'utiliser des sous-traitants (fabricants de machines, automobile, métallurgie, nucléaire, etc) employant plus de 100 personnes, figurant dans la base de données Astrée.

Sur ces 2.700 établissements nous avons obtenu 260 réponses, dont 160 questionnaires dûment complétés.

Principales raisons pour lesquelles certaines entreprises n'ont pas répondu à l'enquête

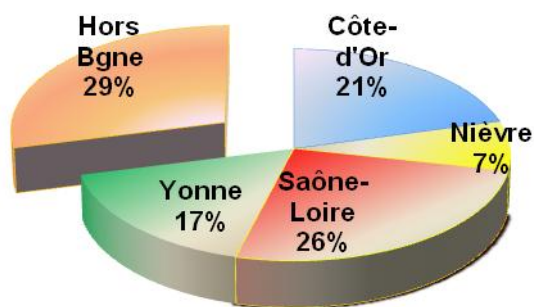
- N'ont pas recours à des sous-traitants
- Ne travaillent pas avec des sous-traitants bourguignons
- Ont trouvé le questionnaire trop long et n'avaient pas le temps d'y répondre
- Ne veulent pas y répondre, jugeant les réponses confidentielles
- Dépendent de groupes et n'ont pas la maîtrise des choix de leurs sous-traitants

C'est sur la base des réponses à ces 160 questionnaires qu'ont été élaborés les résultats de l'enquête.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES RÉPONSES

Le questionnaire a été adressé à 2.700 établissements, dont la répartition géographique est la suivante :

Départements	Nb éta	% des éta	Nb éta ayant répondu	Taux de réponse
<i>Total Bourgogne</i>	872	32,3%	113	13,0%
Côte-d'Or	212	7,8%	33	15,6%
Nièvre	102	3,8%	12	11,8%
Saône-et-Loire	308	11,4%	41	13,3%
Yonne	250	9,3%	27	10,8%
Hors Bourgogne	1.828	67,7%	47	2,5%
Total	2.700	100%	160	5,9%



Les donneurs d'ordres bourguignons ont été les plus motivés pour répondre à cette enquête. Avec un taux de réponse de 13%, ils représentent 71% des questionnaires reçus.

Parmi les donneurs d'ordres non bourguignons, ce sont majoritairement des entreprises implantées dans les régions limitrophes de la Bourgogne qui ont répondu (72%). Ils résident en Rhône-Alpes, Franche-Comté, Centre, Ile de France, Champagne et Auvergne.

Les autres régions représentées plus sporadiquement sont Alsace, Nord-Pas-de-Calais, PACA, Lorraine, Aquitaine, Pays-de-la-Loire et Poitou-Charentes. Cette répartition géographique n'est pas surprenante, dans la mesure où les donneurs d'ordres sont plus enclins à travailler avec des sous-traitants plutôt proches géographiquement.

RÉPARTITION PAR ACTIVITÉ

SECTEURS D'ACTIVITE DES DONNEURS D'ORDRES	Nb Ets
25 - Fabrication de produits métalliques dont :	48
25.1 Fab. structures métalliques	4
25.2 Fab. réservoirs	1
25.3 Fab. générateurs	1
25.5 Forge emboutissage	7
25.6 Traitement, revêtement métaux, usinage	24
25.7 Fab outillage, quincaillerie	7
25.9 Fab. articles et emballages métalliques	4
28 - Fabrication de machines, d'équipements dont:	32
28.1 et 28.2 Fab. machines d'usage général	17
28.3 Fab. machines agricoles	2
28.4 Fab. machines-outils	4
28.9 Fab. machines à usage spécifique	9
33 – Réparation et install. mach. et équipts dont :	12
33.1 Réparation machines et équipts mécaniq.	3
33.2 Installation machines et équipts	9
24 - Métallurgie	11
24.1 Sidérurgie	3
24.2 Fab. tubes, tuyaux	2
24.4 Métallurgie aluminium	1
24.5 Fonderie	5
22 – Fab. produits caoutchouc et plastique	6
22.1 Fab. de produits en caoutchouc	1
22.2 Fab. de produits en plastique	5
27 – Fabrication d'équipements électriques	6
27.1 Fab. moteurs et mat. distribution électriq.	4
27.3 Fab. fils, câbles, mat. installation électriq.	2
29. – Industrie automobile	7
29.1 Construction de véhicules automobiles	1
29.2 Fab. de carrosseries et remorques	3
29.3 Fab. d'équipements automobiles	3
26 – Fab. produits informatiques, électroniques	5
26.1 Fab. composants et cartes électroniques	3
26.3 Fab. équipements de communication	1
26.53 Fab. instruments et appareils de mesure	1
18. – Imprimerie	4
43 – Travaux de construction spécialisés	4
43.2 Travaux d'installation électriq.	2
43.9 – Autres travaux spécialisés	2
71. – Activités d'ingénierie	4
divers	21
Total	160

Ils travaillent dans des secteurs très variés, même si une grande partie a une activité de transformation des métaux. Parmi les "divers" figurent des entreprises fabriquant des produits chimiques, articles en bois, articles en verre, produits réfractaires, mobilier de bureau, matériel médico-chirurgical, construction navale et ferroviaire, négoce de fournitures et équipements industriels, récupération de déchets, IAA, recherche et développement.

LEURS CARACTERISTIQUES

► **53% des établissements dépendent d'un groupe**

► **30% des établissements ne sont pas des sièges sociaux**

48 établissements ont précisé ne pas être eux-mêmes des sièges sociaux. Parmi ceux-ci, 19 ont leur siège social en Région Parisienne, 4 en Rhône-Alpes et 9 à l'étranger.

► **Ce sont principalement les services achats qui sélectionnent les sous-traitants**

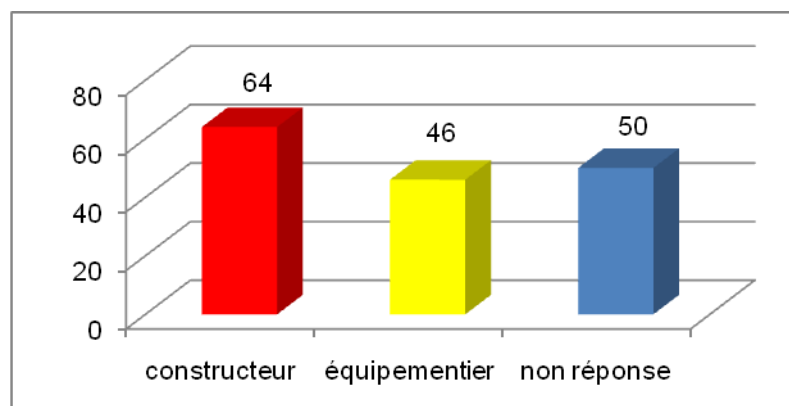
33 donneurs d'ordres n'ont pas répondu à cette question.
Plusieurs services peuvent intervenir dans le choix

Service sélectionnant les sous-traitants	Nb éta
Service achats	70
Responsable de l'entreprise ou Direction Générale	42
Services production et technique	18
Bureau d'études et méthodes	13
Service maintenance	10
Service qualité	9
Service sous-traitance	2
Service commercial	2
Chargés d'affaires dans les services concernés	2
Sourcing	1

Dans les petites structures (moins de 20 salariés) c'est bien souvent le chef d'entreprise lui-même qui se charge de la sélection des sous-traitants, alors que dans les établissements plus grands, ce sont les services achats

NB : Plusieurs services d'une entreprise peuvent intervenir dans le choix des sous-traitants

► **Positionnement des donneurs d'ordres**



Parmi les réponses obtenues, 58% sont des constructeurs et 42% sont équipementiers ou sous-traitants de 1^{er} rang

► **Diversification**

Si la grande majorité des donneurs d'ordres envisage de se concentrer sur leur cœur de métier, 29% manifestent le souhait de se diversifier.

Cette diversification s'exprime à travers les commentaires, soit :

1. Par un élargissement des activités au sein de l'entreprise telles que maintenance, domotique, photovoltaïque, composites, maisons à ossature bois, tissage d'étiquettes, production de lignes de peinture, gestion d'énergie, négoce...

Pour des donneurs d'ordres qui sont aussi sous-traitants, il s'agit d'étendre leurs prestations de sous-traitance. Usinage complet, spécifique et spécialisé, de grandes capacités, tôlerie, injection plastique, rectification, marquage, fourniture d'équipements complets, développement de services... sont les principales qui ont été citées.

2. Par une extension de l'activité à destination d'autres secteurs que ceux avec qui ils ont l'habitude de travailler : aéronautique, aérospatiale, nucléaire, armée, automobile, naval, logistique, bâtiment, agriculture, machines spéciales...

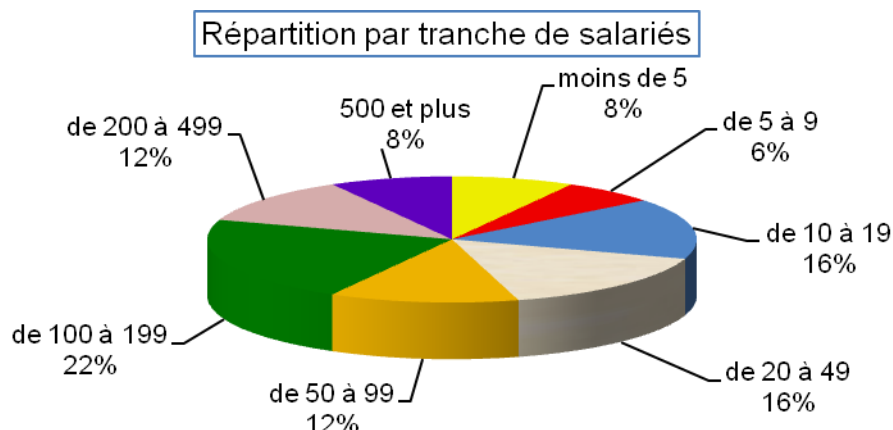
LEUR POIDS ECONOMIQUE

► **EMPLOI** Les donneurs d'ordres qui ont répondu emploient au total **28.517 salariés**, (s'échelonnant de 1 à 4.450 personnes employées), ce qui représente une moyenne de **178 salariés par établissement**.

Plus de **28.500 salariés**, sont employés par les donneurs d'ordres ayant répondu à l'enquête.

	Bourgogne		Hors Bourgogne		Total	
	<i>Nb éta</i>	<i>Nb salariés</i>	<i>Nb éta</i>	<i>Nb salariés</i>	<i>Nb éta</i>	<i>Nb salariés</i>
<i>Moins de 10</i>	23	100	0	0	23	100
<i>10 à 49</i>	47	1.056	3	96	50	1.152
<i>50 à 99</i>	15	1.006	5	324	20	1.330
<i>100 à 199</i>	14	1.925	21	3.143	35	5.068
<i>200 et plus</i>	14	8.385	18	12.482	32	20.867
Total	113	12.472	47	16.045	160	28.517
<i>Nb moyen de salariés par établissement</i>	<i>11 salariés par établissement</i>		<i>341 salariés par établissement</i>		<i>178 salariés par établissement</i>	

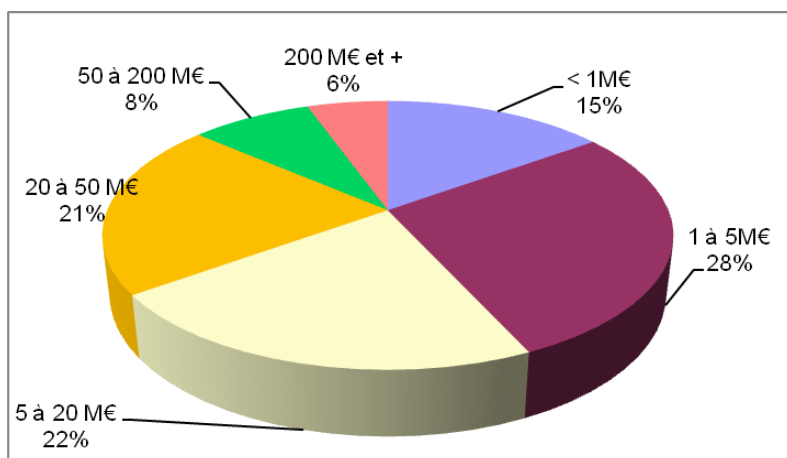
Des donneurs d'ordres bourguignons de taille plus petite, avec un nombre moyen de 11 salariés par établissement, nettement inférieur à celui des donneurs d'ordres non bourguignons (341 salariés en moyenne), ce qui peut s'expliquer par le panel qui a été déterminé.



Une répartition très disparate du nombre de salariés, avec des unités employant de 1 à 4.450 salariés. (7 établissements emploient plus de 1.000 personnes).

► **CHIFFRE D'AFFAIRES**

14 donneurs d'ordres n'ont pas communiqué leur C.A. Pour ceux ayant répondu à cette question, le CA global est de **7.268 millions d'euros**



Un poids économique d'importance avec un chiffre d'affaires de près de 7,3 milliards d'euros.
8 donneurs d'ordres représentent à eux seuls, près de **5 milliards d'euros**

► **BUDGET CONSACRÉ A LA SOUS-TRAITANCE**

Dans cette enquête, il était demandé aux donneurs d'ordres d'indiquer leur budget global achat et leur budget qu'ils consacrent à la sous-traitance. On déplore un taux important de non réponses (1/3 d'entre eux n'a pas mentionné ces chiffres), ce qui aurait pu donner une plus juste appréciation de l'importance que revêt la sous-traitance dans leur entreprise.

Un budget important dédié à la sous-traitance : pour 103 donneurs d'ordres, **il est de plus de 529 M€**, soit une moyenne de 5,1 M€ par établissement.

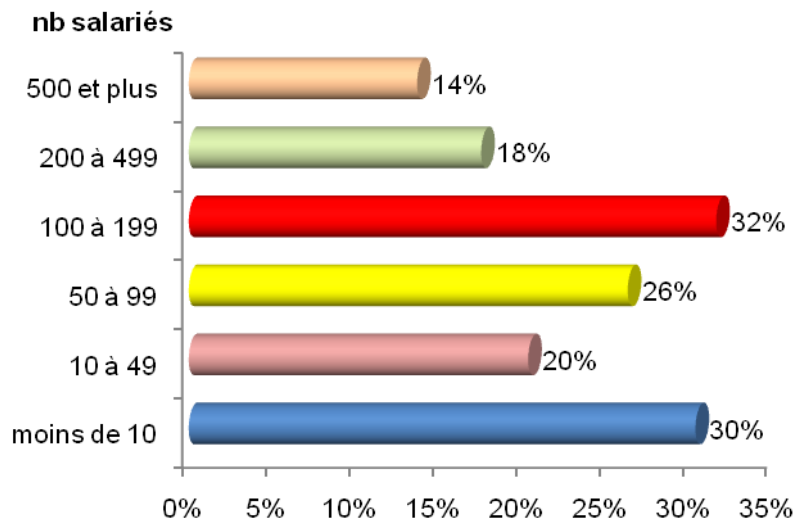
	Bourgogne		Hors Bourgogne		Total	
	Nb éta	Montant en millions €	Nb éta	Montant en millions €	Nb éta	Montant en millions €
Chiffre d'affaires	101	2.024	45	5.611	146	7.635
Budget achats	117	795	33	2.542	150	3.337
Budget sous-traitance	74	261	29	268	103	529
% sous-traitance / achats		33%		10,5%		16%

Si les donneurs d'ordres extérieurs à notre région ont un poids financier (chiffre d'affaires et budget achat) beaucoup plus important que les bourguignons, il n'en est pas de même pour la part budgétaire qu'ils consacrent à la sous-traitance.

Les bourguignons affectent 1/3 de leur budget achat à la sous-traitance, les autres n'en consacrant que 10,5%

En moyenne, 7% du chiffre d'affaires est consacré à la sous-traitance

Part du budget achat des donneurs d'ordres affectés à la sous-traitance



Le pourcentage du budget achat consacré à la sous-traitance est plus bas (14%) dans les très grandes entreprises, que dans les petits établissements

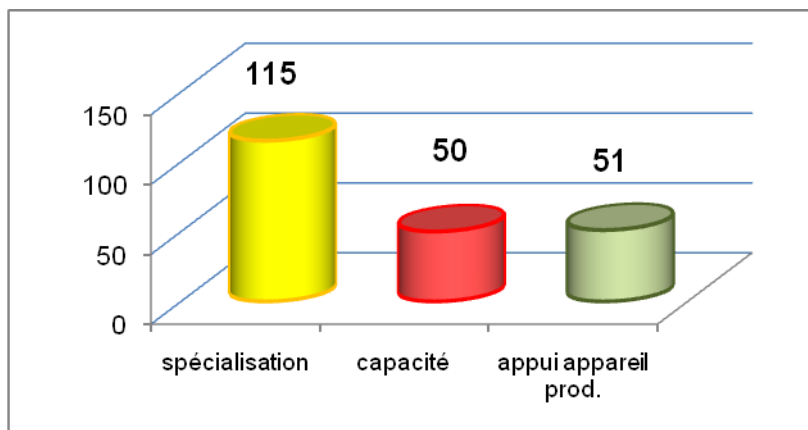
LEURS SOUS-TRAITANTS

► TYPES DE SOUS-TRAITANCE

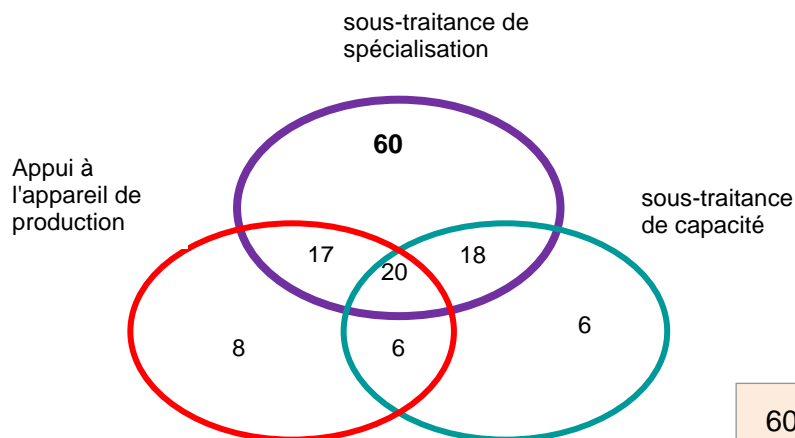
Une entreprise a recours à la **sous-traitance de spécialisation**, lorsqu'elle estime ne pas disposer du savoir-faire adéquat pour fabriquer un produit ou réaliser une prestation.

La sous-traitance de capacité consiste à faire appel à un sous-traitant lorsque l'entreprise est dans l'incapacité de répondre au flux de commandes dans les délais impartis.

L'appui à l'appareil de production consiste à faire appel à un sous-traitant pour la maintenance ou la réparation de machines.



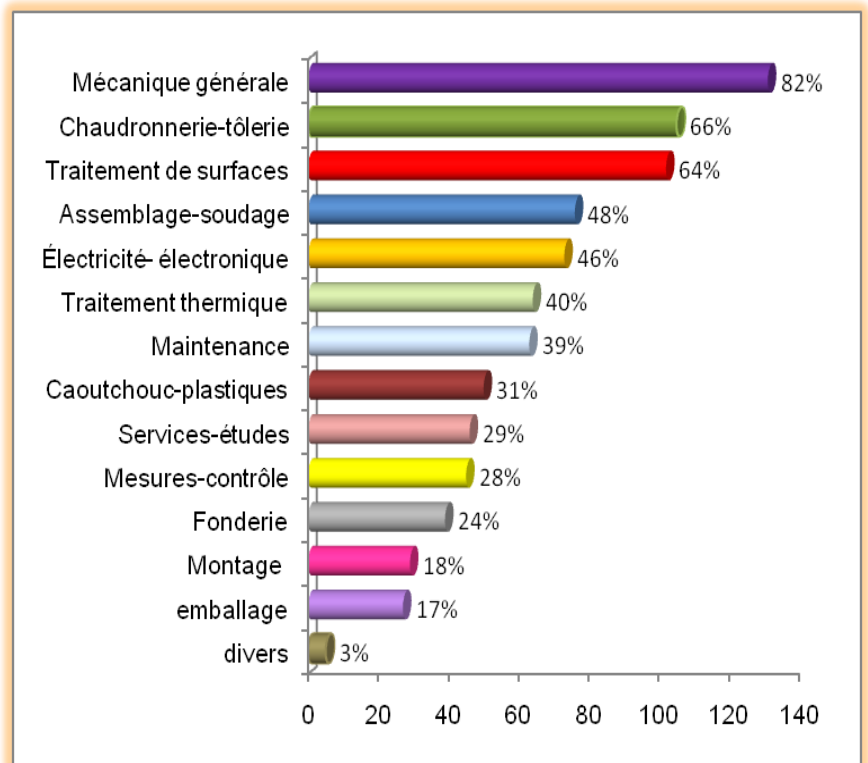
85% des donneurs d'ordres ont recours à une sous-traitance de spécialisation



60 ont recours **exclusivement** à une sous-traitance de spécialisation, les autres font aussi appel à d'autres types de sous-traitance (capacité et appui à l'appareil de production)

► LES ACTIVITES CONFIEES PAR LES DONNEURS D'ORDRES A LEURS SOUS-TRAITANTS

La mécanique générale en tête : 82% des donneurs d'ordres ayant répondu y ont recours



La plupart des donneurs d'ordres font appel à des sous-traitants pour plusieurs activités différentes. C'est en mécanique générale qu'ils ont le plus besoin de sous-traitants (82%), en chaudronnerie-tôlerie (66%) et traitement de surfaces (64%).

► NOMBRE DE LEURS SOUS-TRAITANTS

38 donneurs d'ordres n'ont pas répondu à cette question.

Si l'on totalise le nombre de sous-traitants mentionnés dans les réponses, **ce sont 7.231 sous-traitants auxquels ont recours les entreprises**, soit une moyenne de 59 sous-traitants par donneur d'ordres. Il faut noter cependant, que l'un d'entre eux a indiqué faire appel à 1800 sous-traitants. Si l'on fait abstraction de ce donneur d'ordres, le nombre moyen de sous-traitants utilisés par donneur d'ordres est alors de 45.

90 donneurs d'ordres bourguignons ont recours à 5.440 sous-traitants (soit une moyenne de 60 sous-traitants par établissement).

32 donneurs d'ordres non bourguignons ont recours à 1.791 sous-traitants (moyenne 56 sous-traitants par établissement).

Les 2/3 des donneurs d'ordres ont accepté de mentionner les coordonnées de leurs principaux sous-traitants

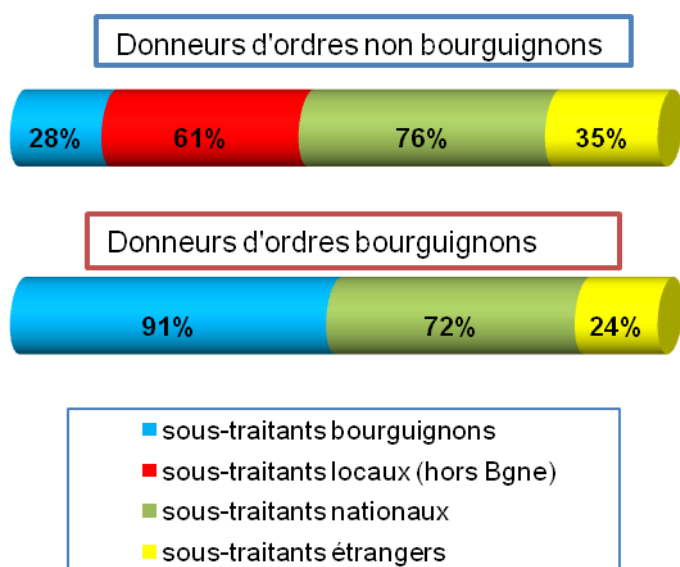
► QUALIFICATION

41% d'entre eux souhaitent que leurs sous-traitants possèdent des agréments ou des qualifications. Si certains, n'ont pas précisé lesquels, c'est la norme ISO 9001 la plus demandée, suivie de la norme environnementale ISO 14001. Des normes plus spécifiques ont été citées, telles que la norme ISO 16949 (automobile), EN 9100 (aéronautique), ISO 9002, nucléaire, agréments soudure, manuel qualité, amélioration continue type Kaizen, ...

58% sont à la fois donneurs d'ordres et sous-traitants, principalement en mécanique générale, chaudronnerie- tôlerie et assemblage- soudage.

► **LOCALISATION DES SOUS-TRAITANTS**

116 donneurs d'ordres sur les 160 qui ont répondu font appel aux services des sous-traitants bourguignons (soit 73%).



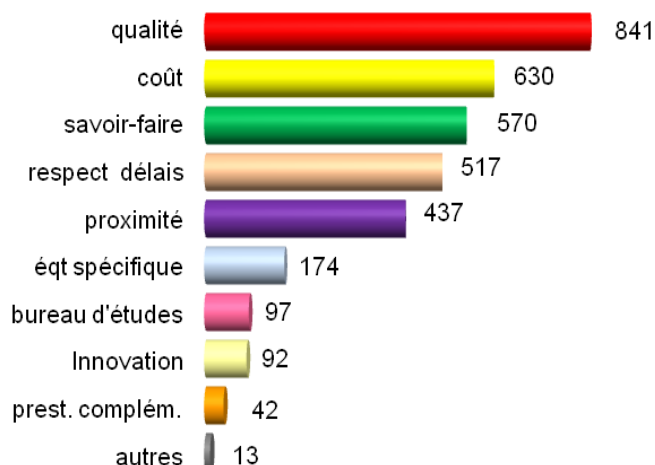
Les donneurs d'ordres font, en grande partie, appel à des sous-traitants situés dans leur département. Ceci est vrai pour 91% des donneurs d'ordres bourguignons et pour 61% des non bourguignons

A noter qu'en moyenne 30% des donneurs d'ordres ont recours à la sous-traitance étrangère

85% des donneurs d'ordres de Côte-d'Or ont recours à des sous-traitants de Côte-d'Or
 92%la Nièvre la Nièvre
 81%Saône-et-Loire Saône-et-Loire
 67%l'Yonne..... Yonne

► CRITERES DE SELECTION

Certaines entreprises n'ont pas voulu répondre à cette question, jugeant qu'elle est confidentielle.



Toutes activités confondues, c'est en priorité la qualité de la prestation, (avant le coût), que recherchent les donneurs d'ordres. (Ce critère a été cité 841 fois)

1. Globalement, la **qualité de la prestation** effectuée par les sous-traitants est le critère primordial, plébiscité par les donneurs d'ordres, lors de la sélection de leurs sous-traitants et ce, dans tous les secteurs d'activité. Une certification, une assurance qualité ou des agréments qualité, sont considérés comme un "plus" par certains d'entre eux.
2. Le second argument invoqué est le coût. C'est le critère le plus souvent mis en avant par les donneurs d'ordres notamment pour le choix de sous-traitants étrangers
3. Le savoir-faire est particulièrement recherché par les donneurs d'ordres, lorsqu'ils déclarent faire appel à des sous-traitants de l'assemblage et de la maintenance non bourguignons
4. le respect des délais est aussi un critère de choix important
5. La proximité est privilégiée surtout par les donneurs d'ordres bourguignons, pour qui il est important de travailler avec des sous-traitants de leur région, surtout pour la sous-traitance en électricité, mesures, contrôles, essais et maintenance
6. Les équipements spécifiques jouent un rôle non négligeable dans le choix de certains donneurs d'ordres, notamment en mécanique générale, chaudronnerie, traitement de surfaces, et mesures contrôles essais
7. Les sous-traitants disposant de bureaux d'études sont recherchés surtout pour la sous-traitance électrique, services études et ingénierie et mécanique générale
8. L'innovation est un plus pour certains donneurs d'ordres, plus particulièrement dans les services études et ingénierie, le traitement de surfaces et les matières plastiques
9. Certains donneurs d'ordres apprécient, en plus, les prestations complémentaires qui peuvent leur être fournies, dans la chaudronnerie, par exemple
10. Les autres critères de sélection évoqués sont une décision du groupe ou la possibilité de réaliser de grosses capacités.

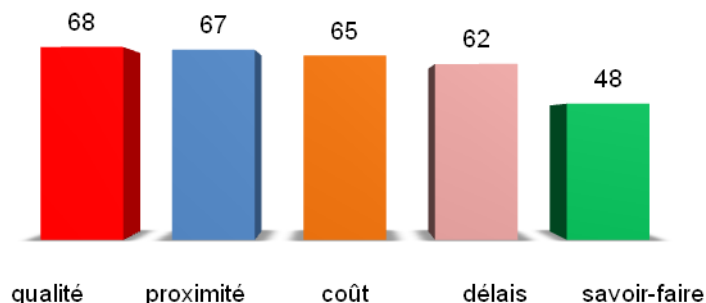
Les critères de sélection motivant le choix des donneurs d'ordres pour leur recherche de sous-traitants sont variables et différent quelque peu selon les types d'activités de sous-traitance auxquelles ils ont recours et selon l'implantation géographique de leurs sous-traitants.

MECANIQUE GENERALE

C'est aux sous-traitants en mécanique générale que les donneurs d'ordres font le plus souvent appel et surtout à des sous-traitants non bourguignons

SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

87 donneurs d'ordres (dont 91% sont bourguignons) font appel à **263 sous-traitants bourguignons**. Les critères les plus cités sont les suivants :

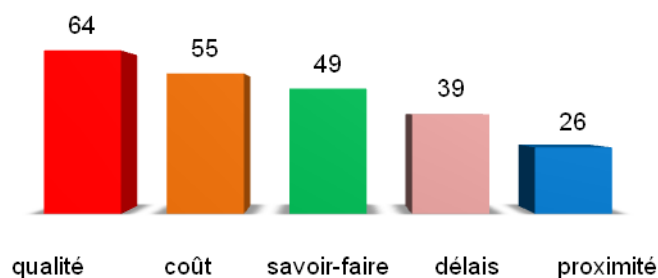


Les équipements spécifiques constituent aussi un facteur déterminant dans le choix de certains donneurs d'ordres

SOUS-TRAITANTS NON BOURGUIGNONS

74 donneurs d'ordres (dont 55% sont bourguignons) font appel à **486 sous-traitants hors Bourgogne**. Les donneurs d'ordres bourguignons font aussi appel massivement à des sous-traitants hors de notre région (269).

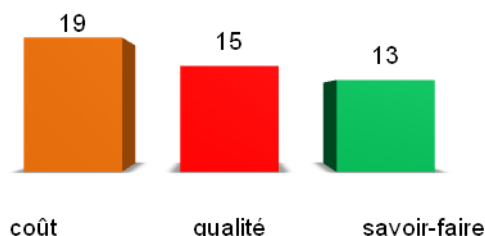
Les critères sont les suivants :



Le premier critère privilégié dans la sélection de sous-traitants hors Bourgogne est ici aussi, la qualité. Certains donneurs d'ordres apprécient en outre que les sous-traitants soient dotés d'équipements spécifiques et d'un bureau d'études.

SOUS-TRAITANTS ETRANGERS

21 donneurs d'ordres font appel à **67 sous-traitants étrangers** pour :



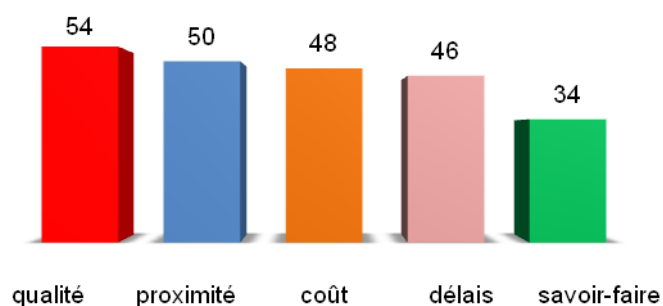
La première raison pour laquelle les donneurs d'ordres font appel aux sous-traitants étrangers est le coût, suivie de très près par la qualité. Ainsi, le respect des délais, les équipements spécifiques, les bureaux d'études... sont des éléments moins importants .

CHAUDRONNERIE, TOLERIE, EMBOUTISSAGE

Deuxième activité à laquelle, les donneurs d'ordres font appel. Les sous-traitants bourguignons sont plutôt bien présents.

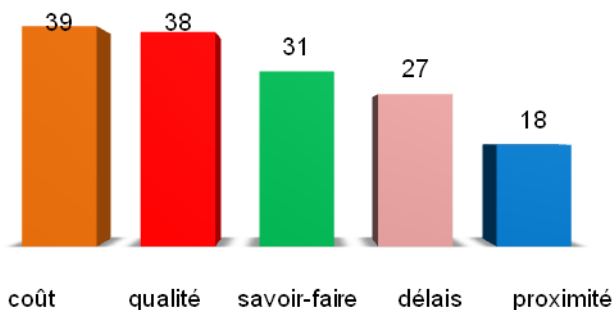
SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

68 donneurs d'ordres (presque tous des donneurs d'ordres bourguignons 93%) **font appel à 138 sous-traitants bourguignons pour :**



SOUS-TRAITANTS NON BOURGUIGNONS

46 donneurs d'ordres (dont 59% sont bourguignons) **font appel à 132 sous-traitants hors Bourgogne**, pour les critères suivants :



SOUS-TRAITANTS ETRANGERS

10 donneurs d'ordres font appel à 15 sous-traitants étrangers pour :

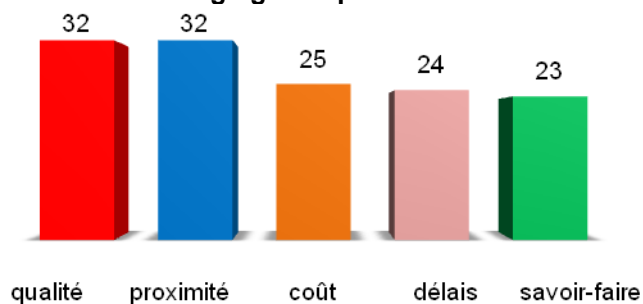
le **coût** plébiscité par 9 d'entre eux
la **qualité** (8)

TRAITEMENT DE SURFACES

Les donneurs d'ordres font beaucoup plus appel aux sous-traitants situés hors Bourgogne. Notre région aurait-elle une insuffisance dans ce secteur ? (qualité, diversité, spécificité ...)

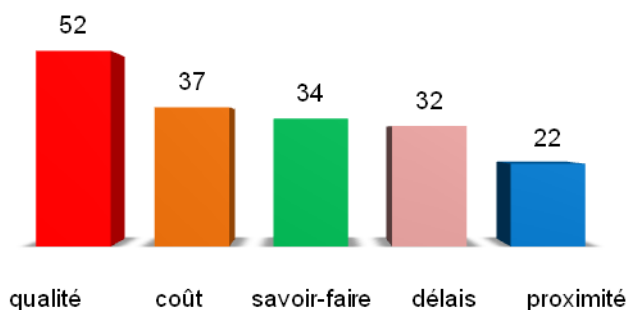
SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

43 donneurs d'ordres (dont 38 bourguignons) font appel à **67 sous-traitants bourguignons** pour :



SOUS-TRAITANTS NON BOURGUIGNONS

61 donneurs d'ordres (dont 59% sont bourguignons) font appel à **179 sous-traitants hors Bourgogne**, (comme pour la mécanique générale, les donneurs d'ordres bourguignons travaillent avec beaucoup de sous-traitants non bourguignons). Pour les raisons suivantes :



C'est la qualité de la prestation, qui arrive nettement en tête.

SOUS-TRAITANTS ETRANGERS

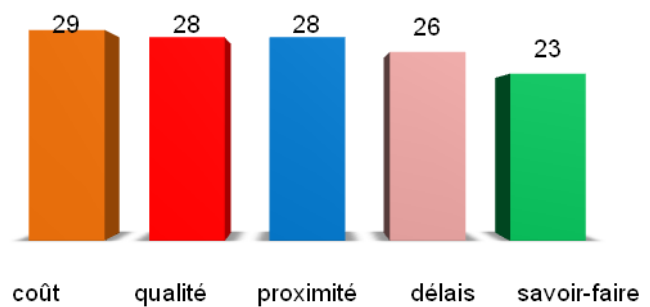
3 donneurs d'ordres seulement font appel à des sous-traitants étrangers pour cette activité.

ASSEMBLAGE SOUDAGE

En assemblage-soudage, les donneurs d'ordres travaillent aussi bien avec des bourguignons que des non bourguignons, mais les critères de sélection sont sensiblement différents.

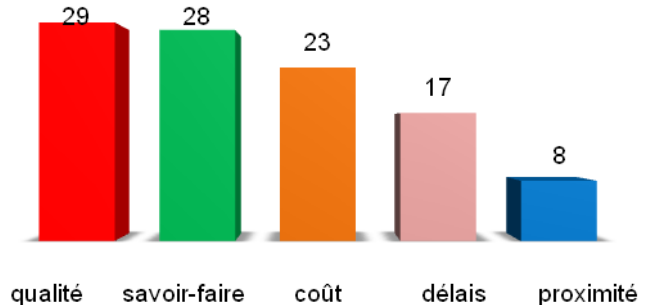
SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

41 donneurs d'ordres (dont peu de donneurs d'ordres extérieurs à notre région: 12%) **font appel à 78 sous-traitants bourguignons pour :**



SOUS-TRAITANTS NON BOURGUIGNONS

36 donneurs d'ordres (dont 61% sont bourguignons) **font appel à 78 sous-traitants hors Bourgogne**, pour les raisons suivantes :



SOUS-TRAITANTS ETRANGERS

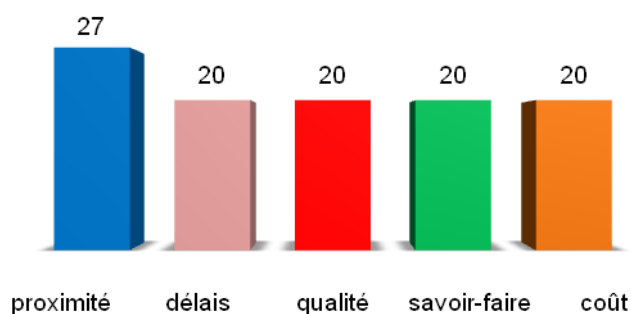
7 donneurs d'ordres font appel à des sous-traitants étrangers essentiellement en raison du coût.

MAINTENANCE

Privilégiant la proximité, les donneurs d'ordres bourguignons se tournent plus volontiers vers les sous-traitants locaux. Ils font cependant appel à des non bourguignons en raison de leur savoir-faire.

SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

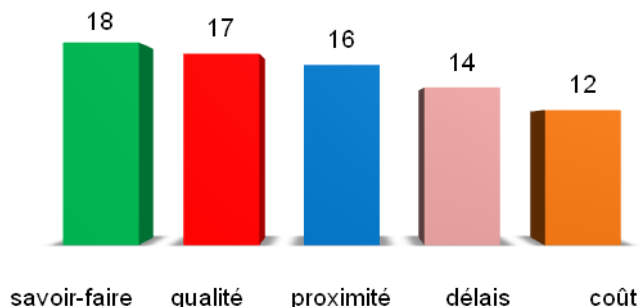
33 donneurs d'ordres (dont 94% sont bourguignons) font appel à **97 sous-traitants bourguignons** pour :



Les délais, la qualité, le savoir-faire et le coût arrivent à égalité derrière la proximité

SOUS-TRAITANTS NON BOURGUIGNONS

29 donneurs (dont 69% sont bourguignons) d'ordres font appel à **91 sous-traitants hors Bourgogne**, pour les raisons suivantes :



SOUS-TRAITANTS ETRANGERS

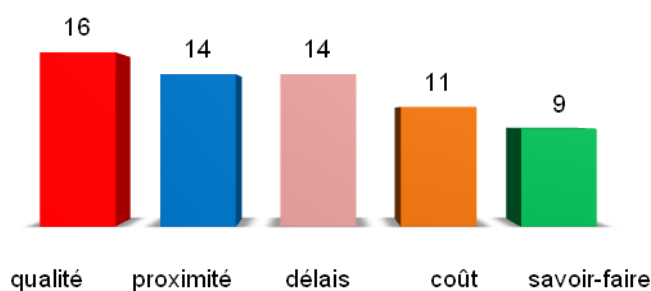
2 donneurs d'ordres seulement font appel à des sous-traitants étrangers.

TRAITEMENT THERMIQUE

Comme pour le traitement de surfaces, les donneurs d'ordres de notre région ont plus de partenaires sous-traitants hors Bourgogne qu'en Bourgogne...

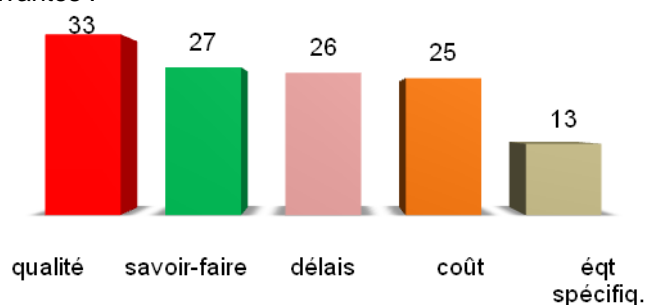
SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

19 donneurs d'ordres (dont 84% sont bourguignons) font appel à 20 sous-traitants bourguignons pour :



SOUS-TRAITANTS NON BOURGUIGNONS

47 donneurs d'ordres (dont 60% sont bourguignons) font appel à 86 sous-traitants hors Bourgogne, pour les raisons suivantes :



SOUS-TRAITANTS ETRANGERS

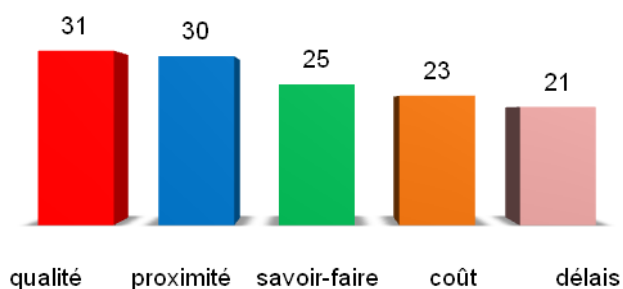
3 donneurs d'ordres seulement font appel à des sous-traitants étrangers.

ELECTRICITE

Le nombre de sous-traitants non bourguignons et bourguignons, auxquels ils ont recours est quasiment identique.

SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

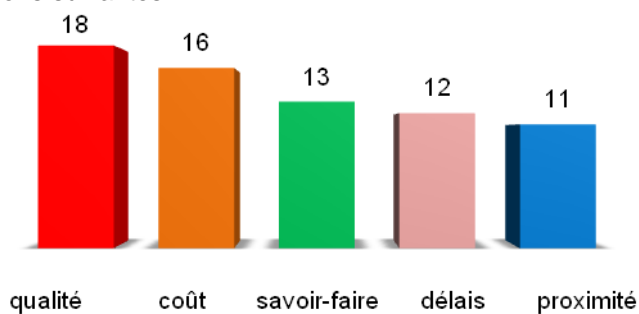
38 donneurs d'ordres (quasiment tous bourguignons) font appel à **81 sous-traitants bourguignons** pour :



Les donneurs d'ordres bourguignons font majoritairement appel à des sous-traitants de leur région

SOUS-TRAITANTS NON BOURGUIGNONS

20 donneurs d'ordres (dont seulement 30% sont bourguignons) font appel à **82 sous-traitants hors Bourgogne**, pour les raisons suivantes :



SOUS-TRAITANTS ETRANGERS

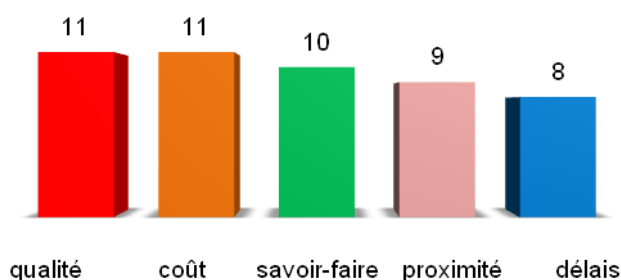
3 donneurs d'ordres seulement font appel à des sous-traitants étrangers.

MATIERES PLASTIQUES

Les donneurs d'ordres bourguignons se tournent plus vers les sous-traitants hors de notre région. Ne trouvent donc t-ils pas réponse à leurs besoins en Bourgogne ?

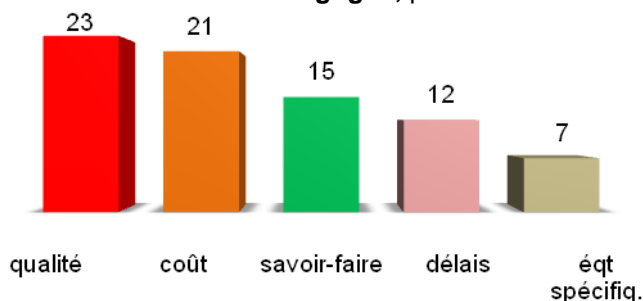
SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

16 donneurs d'ordres (dont 88% sont bourguignons) ont appelé à 17 sous-traitants bourguignons pour :



SOUS-TRAITANTS NON BOURGUIGNONS

29 donneurs d'ordres (dont 65% bourguignons) ont appelé à 67 sous-traitants hors Bourgogne, pour les raisons suivantes :



SOUS-TRAITANTS ETRANGERS

4 donneurs d'ordres ont recours à des sous-traitants étrangers.

Quelques particularités

En **fonderie**, les sous-traitants bourguignons sont bien moins sollicités que les non bourguignons et les donneurs d'ordres ont tendance à confier leurs travaux à des sous-traitants étrangers.

En **électronique**, on observe le même phénomène : seulement 12% des sous-traitants utilisés par les donneurs d'ordres sont situés en Bourgogne, les $\frac{3}{4}$ sont hors Bourgogne et le reste se trouve à l'étranger.

En matière de **mesures, contrôles, essais, analyses**, si les donneurs d'ordres bourguignons privilégient la proximité, ils se tournent néanmoins vers les entreprises spécialisées hors Bourgogne, pour faire appel à leur savoir-faire. Seul 1 donneur d'ordres a recours à un sous-traitant étranger dans ce domaine.

Pour les **services, études et ingénierie**, c'est avant tout le savoir-faire qui est privilégié par les donneurs d'ordres et de ce fait, ils s'adressent aux sous-traitants qui leur semblent être compétents, qu'ils soient bourguignons ou pas.

Quelques donneurs d'ordres font appel à des sous-traitants en modelage, montage et emballage, tant en Bourgogne qu'à l'extérieur de la région.

EVALUATION, SUGGESTIONS ET PRECONISATIONS

CONNAISSANCE DE L'OFFRE DES SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

64% des donneurs d'ordres avouent ne pas bien connaître l'offre de sous-traitance en Bourgogne, cela touche même plus de la moitié des donneurs d'ordres bourguignons (53%).

Et pour seulement 30%, l'offre bourguignonne couvre leurs besoins.

C'est pour cette raison que bon nombre de donneurs d'ordres vont, pour certaines activités, chercher des sous-traitants en dehors de notre région.

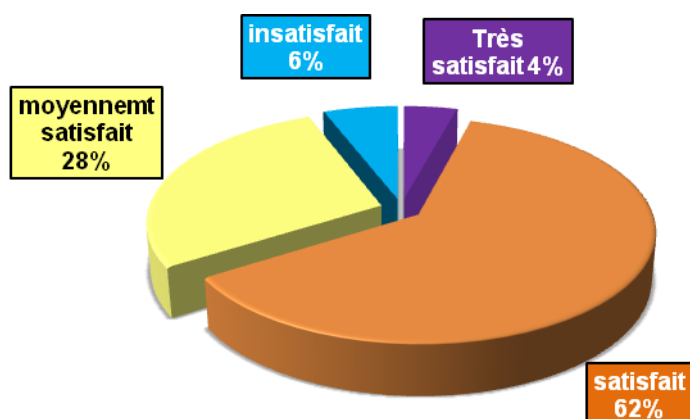
Pour les 36% qui connaissent l'offre bourguignonne, on constate qu'elle couvre les besoins de 64% d'entre eux.

28% déclarent n'avoir jamais été démarchés par les sous-traitants bourguignons (ce taux atteint 34% chez les donneurs d'ordres non bourguignons).

Ils sont quand même 67% à reconnaître avoir été contactés par eux de manière ponctuelle.

Les donneurs d'ordres connaissent mal nos sous-traitants, résultat d'un manque de communication et de prospection commerciale de leur part.

SATISFACTION CONCERNANT L'OFFRE DES SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS



Parmi les donneurs d'ordres ayant recours aux sous-traitants bourguignons, 2/3 se déclarent satisfaits, voire même très satisfaits de l'offre de sous-traitance en Bourgogne

SATISFACTION POINT PAR POINT

		Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait
+++++	Qualité de la relation	17%	74%	8%	1%
	Qualité des prestations ou produits fournis	7%	78%	13%	2%
+++	Réactivité au niveau de la fabrication	5%	66%	26%	3%
	Niveau d'équipement	7%	64%	25%	4%
	Respect des engagements pris	6%	61%	28%	5%
	Organisation de la fonction logistique	7%	54%	32%	7%
+	Réactivité au niveau des devis	3%	54%	33%	10%
	Prix	2%	52%	43%	3%
	Capacité à stocker des pièces de grandes dimensions	2%	48%	37%	13%
<0	Capacité à offrir une prestation intégrée	4%	38%	47%	11%
	Capacité à traiter des volumes importants	2%	31%	56%	11%

LES POINTS FORTS

- ➔ **La qualité de la relation** entre les donneurs d'ordres et leurs sous-traitants bourguignons est privilégiée et plébiscitée par 91% des donneurs d'ordres. Seul l'un d'eux s'est déclaré insatisfait et 8 peu satisfaits
- ➔ **La qualité des prestations et des produits** fournis par nos sous-traitants donne satisfaction à 85% des donneurs d'ordres. Seuls 2 donneurs d'ordres se montrent insatisfaits
- ➔ **La réactivité au niveau de la fabrication et le niveau d'équipements** sont jugés satisfaisants, voire même très satisfaisants pour 71% des donneurs d'ordres
- ➔ **Le respect des engagements** est plutôt bien perçu par les 2/3 des donneurs d'ordres
- ➔ **L'organisation de la fonction logistique** est bien appréciée par 61%

Les 2 point forts des sous-traitants bourguignons **sont la qualité de leurs relations avec les donneurs d'ordres et la qualité de leurs prestations.**

LES POINTS A AMELIORER

- ➔ **La réactivité** des sous-traitants bourguignons **au niveau des devis**, si elle satisfait 57%, elle est jugée insuffisante pour 10% et moyenne pour 1/3
- ➔ **Le prix** est sujet à controverse : 54% s'en satisfont contre 46% qui en sont peu satisfaits
- ➔ **Capacité à stocker les pièces de grandes dimensions** : si dans ce domaine moins de donneurs d'ordres se sentent concernés, il n'en demeure pas moins que la moitié ne trouve pas complètement de réponse à leurs besoins

Des progrès à faire quant à **leur réactivité pour les devis et les prix pratiqués.**

LES POINTS FAIBLES

- ➔ **Capacité à offrir une prestation intégrée** : 40% des donneurs d'ordres ne se sentent pas concernés par ce point. Pour ceux qui se sont exprimés, c'est un manque de satisfaction qui prévaut.
- ➔ **La capacité à traiter des volumes importants** est le point le plus mal noté, seul 1/3 des donneurs d'ordres s'en déclare satisfait.

La capacité à offrir une prestation intégrée et à traiter des volumes importants sont leurs points faibles.

COMPETENCES ET SAVOIR-FAIRE RECHERCHES EN BOURGOGNE

50% des donneurs d'ordres se sont exprimés sur ce qu'ils estiment faire défaut dans notre région et qu'ils aimeraient y trouver.

Si certains donneurs d'ordres se sont contentés de mentionner sans entrer dans le détail ce qu'ils recherchent, en indiquant seulement les grandes rubriques telles que chaudronnerie, mécanique générale, traitements thermiques ou de surfaces, etc., d'autres ont indiqué avec précision les domaines dans lesquels ils aimeraient trouver un savoir-faire dans notre région.

Des besoins manifestes se font surtout sentir dans la chaudronnerie-tôlerie, la mécanique générale et le traitement surfaces.

1. CHAUDRONNERIE-TOLERIE

- ⇒ Découpe et découpage : découpe laser (grosse épaisseur pour certains), découpe jet d'eau, découpage fin et oxycoupage
- ⇒ Tôlerie fine, (pliage et découpage)
- ⇒ Emboutissage et réalisation de prototypes pour emboutissages complexes
- ⇒ Pièces mécano soudées
- ⇒ Charpentes métalliques : fabrication, montage et peintures
- ⇒ Cintrages spéciaux, formages et hydroformage de produits tubulaires
- ⇒ Tuyauterie industrielle en acier, inox et PVC
- ⇒ Perforation
- ⇒ Refendage
- ⇒ Travail des tubes
- ⇒ Fabrication d'ensembles et sous-ensembles en inox

2. MECANIQUE GENERALE

En mécanique générale les besoins se font ressentir aussi bien pour des grosses capacités, pour des grosses pièces, que pour des pièces de petites dimensions ou en petites séries. Certains sont à la recherche de travaux de mécanique générale à des coûts "intéressants"...

- ⇒ Usinage (de loin le plus demandé)
- ⇒ Décolletage
- ⇒ Tournage, tournage vertical CN
- ⇒ Fraisage, fraisage CN 4 axes
- ⇒ Mécanique générale de précision, voire même de haute précision, ou spécialisée en aéronautique
- ⇒ Rectification
- ⇒ Mortaisage

3. TRAITEMENTS DE SURFACE

Bien souvent cette rubrique a été mentionnée en tant que telle, sans plus de détails.

Cependant, certains donneurs d'ordres ont fait part de leurs besoins précis :

- ⇒ Peinture (sans plus de précision), peinture époxy au four, peinture sur plastiques
- ⇒ Anodisation
- ⇒ Galvanisation à chaud
- ⇒ Traitement inox, aciers
- ⇒ Chromage
- ⇒ Traitements spécifiques à l'aéronautique

4. ACTIVITES DIVERSES

- ⇒ Traitements thermiques
- ⇒ Fonderie
- ⇒ Bureaux d'études et services (informatique)
- ⇒ Maintenance (machines CN)
- ⇒ Plastique (injection, impression et peinture)
- ⇒ Assemblage soudage (bardage, brasage)

- ⇒ Montage
- ⇒ Contrôle
- ⇒ Machines spéciales
- ⇒ Compétences en matériaux composites
- ⇒ Outillage
- ⇒ Electricité (réalisation de chemins de câbles, pose appareillage électrique)
- ⇒ Equipements électroniques
- ⇒ Moules (fabrication et réparation)
- ⇒ Compétences dans le secteur nucléaire

Le besoin se fait souvent ressentir de trouver des sous-traitants capables de réaliser ou de travailler des pièces de grandes dimensions ou de grosses capacités

LES PROJETS DES DONNEURS D'ORDRES EN MATIERE DE SOUS-TRAITANCE (Période d'interrogation des entreprises de mai à septembre 2008)

40% des donneurs d'ordres ont l'intention de développer le recours à la sous-traitance, soit pour des travaux qu'ils n'ont pas les capacités de réaliser eux-mêmes (sous-traitance de spécialisation), soit pour faire face à des pointes d'activité (sous-traitance de capacité).

Certains d'entre eux ont indiqué les activités auxquelles ils envisagent de recourir : Autant de pistes intéressantes à exploiter, pour nos sous-traitants qui peuvent s'y positionner.

**Des opportunités à saisir en mécanique générale et chaudronnerie tôlerie
(Période d'interrogation des entreprises de mai à septembre 2008)**

40% parmi eux ont pour projet d'accentuer leur recours à la sous-traitance en mécanique générale et 30% en chaudronnerie

MECANIQUE GENERALE

- L'usinage est de loin le plus recherché (usinage de petites séries, pour le secteur nucléaire, gros usinage, usinage grande vitesse ...)
- Le décolletage
- Le tournage,
- Le fraisage,
- Le brochage

CHAUDRONNERIE-TOLERIE

- Découpe (laser, oxycoupage)
- Tôlerie (tôlerie fine)
- Pliage
- Chaudronnerie nucléaire, chaudronnerie fine
- Emboutissage
- Mécano soudure
- Charpentes métalliques, montage et peintures
- Serrurerie
- Tuyauterie

AUTRES ACTIVITES

- Traitement de surfaces (peinture, galvanisation, électro-zingage)
- Electricité (coffrets électriques), électronique (câblage de cartes)
- Plasturgie : peinture de pièces plastiques, usinage de plastiques
- Etude et réalisation d'outillage
- Fabrication de moules
- Matériaux composites
- Réalisation de sous-ensembles (aciers inoxydables)
- Assemblage montage soudage
- Maintenance (mécanique, pneumatique et hydraulique)

- Fonderie et forge, ébarbage
- Emballage et travail de finition
- Electromécanique, opto-mécanique

Les donneurs d'ordres qui éprouvent tous ces besoins en sous-traitance peuvent les manifester en déposant un appel d'offres pour recherche de sous-traitants sur le portail R'MES (www.bourgogne-soustraitance.fr). (voir annexe R'MES)

Certains donneurs d'ordres ont pour projet l'externalisation d'une partie de leurs activités, dont voici les plus fréquemment citées :

- L'assemblage (mécanique et électrique), soudage et montage de produits finis (cartes électroniques, circuits imprimés par exemple), pré montage de sous-ensembles
- La maintenance
- La logistique
- La chaudronnerie (mécano soudure, tôlerie moyennes séries, cintrage)
- La mécanique générale (usinage)
- La fabrication de pièces et sous-ensembles en aciers
- L'injection et peinture plastique

1/4 des donneurs d'ordres envisage d'externaliser certaines de leurs activités, dont plus de la moitié à l'étranger.

Certains donneurs d'ordres ont apporté des conseils d'amélioration pour les sous-traitants bourguignons, qui sont les suivants :

1. **La communication** : cette recommandation est la plus souvent mentionnée. Les donneurs d'ordres estiment que les sous-traitants bourguignons ne communiquent pas assez, ne font pas valoir leur savoir-faire et ne se font pas connaître. Plusieurs d'entre eux suggèrent de recenser les sous-traitants dans un annuaire. D'autres ont émis le souhait de mettre en place un salon de la sous-traitance en Bourgogne, afin que les sous-traitants puissent y exposer leur savoir-faire. Les sous-traitants bourguignons sont parfaitement conscients de leur faiblesse dans ce domaine. Ils le font ressortir dans l'enquête à laquelle ils ont répondu et dont les résultats ont été publiés en avril 2008
(cf. http://www.bourgogne-soustraitance.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=40)

Les axes 1a et 5a du programme R'MES (voir annexe) répondent à la suggestion de l'annuaire, qui existe déjà sous forme de base de données internet, consultable sur le portail R'MES (www.bourgogne-soustraitance.fr), lancé lors du salon Midest à Paris le 4 novembre 2008 et il serait souhaitable d'en faire une promotion plus importante.

L'axe 1b répond à la préconisation d'un salon de la sous-traitance. S'il n'est, à priori, pas projeté d'en réaliser un en Bourgogne, il est tout au moins prévu de maintenir la présence d'un pavillon Bourgogne, dans les salons professionnels spécialisés, en incitant et en facilitant la participation collective des sous-traitants sur ces salons. Par ailleurs, l'organisation d'une visite sur le pavillon collectif Bourgogne à destination des donneurs d'ordres, serait un moyen de mieux faire connaître nos sous-traitants.

2. **Le développement commercial** : il est reproché à nos sous-traitants de ne pas être assez "offensifs" en matière commerciale et de ne pas faire assez de démarches en ce sens auprès des donneurs d'ordres. On leur suggère aussi de répondre plus souvent aux appels d'offres qui sont passés. Une stratégie de regroupement leur est conseillée, pour rassembler leurs différentes activités et proposer ainsi aux donneurs d'ordres une offre globale.

Les sous-traitants interrogés, dans l'enquête sous-traitance reconnaissent devoir faire un effort, là aussi, pour être mieux référencés auprès des grands donneurs d'ordres. Ils ont pour projet de se diversifier par le développement de nouveaux produits, de nouveaux concepts, dans les prestations de services, de développer des actions commerciales à destination de leur clients mais aussi auprès de prospects, dans d'autres secteurs d'activités. Certains ont des projets de coopération et de partenariats. Tous ces facteurs rejoignent les desiderata exprimés par les donneurs d'ordres.

L'axe 2 du programme R'MES (cf annexe) qui a pour but de mettre en œuvre une stratégie d'offre commerciale chez les sous-traitants est susceptible de répondre à cette recommandation.

3. **L'innovation** : La suggestion est faite aux sous-traitants de faire preuve d'innovation, de réaliser des veilles technologiques, de développer des stratégies et de se regrouper "en pôles d'innovation" pour être à même de répondre à des besoins actuels et futurs exprimés par leurs clients et d'œuvrer dans le domaine du développement durable et de l'énergie.
Une réponse peut être apportée à cette recommandation par **les axes 4a et 4b du programme R'MES** (cf annexe), qui prévoit l'accompagnement de l'intégration de l'innovation chez les sous-traitants.
4. **La qualité**: Une amélioration dans la qualité des prestations est également souhaitée. La recherche de l'amélioration continue (type Kaizen) a été évoquée, ainsi que les certifications ISO, de même que le développement d'équipements de marquage pour la traçabilité des pièces et leur contrôle avant livraison. Un meilleur respect des exigences formulées par les donneurs d'ordres serait fortement apprécié.
5. **Les délais** Certains apprécieraient une plus grande rapidité dans la réalisation des produits, un raccourcissement des délais de livraison et une information en cas de retard. Une remarque est faite à plusieurs reprises, par les donneurs d'ordres, qui regrettent qu'en cas de retard de délai de livraison, aucune information ne leur soit transmise et ils souhaiteraient une meilleure communication sur le suivi des commandes. Un progrès dans la supply chain (prévisions des besoins, planification approvisionnement et suivi des commandes) ressort comme une priorité.
6. **Les coûts** : Un effort sur les coûts de production est sollicité, qui pourrait être réalisé par un gain de productivité.
7. **Formation** : Le développement des compétences du personnel est évoqué, qui pourrait être accompli par le biais des formations. Les sous-traitants rencontrent de sérieux problèmes pour leurs recrutements. Ils sont nombreux à avoir besoin de main d'œuvre qualifiée mais ont du mal à pourvoir les postes correspondants, du fait d'un manque de candidats formés aux métiers spécifiques, compétents, expérimentés et motivés. Les raisons sont liées à la difficulté de ces métiers techniques, au manque de disponibilité, à la situation géographique (milieu rural, par exemple) ou aux niveaux des salaires proposés.
8. **Etre force de proposition** Certains donneurs d'ordres regrettent que leurs sous-traitants ne soient pas davantage force de propositions et déplorent l'attentisme, le manque d'implication et d'initiative de la part de certains.
9. **Partenariat** : Le souhait d'instaurer un réel partenariat entre les donneurs d'ordres et les sous-traitants ressort souvent dans les commentaires. C'est l'objectif de **l'axe 3 du programme R'MES** avec son dispositif "Plato" (cf annexe). Par ailleurs, l'idée a été émise de mettre en place un site de mise en relation des donneurs d'ordres et des sous-traitants. Le portail R'MES (www.bourgogne-soustraitance.fr), ouvert début novembre 2008 (cf ci-dessus), où les donneurs d'ordres peuvent déposer des appels d'offres, répond à cette demande.
10. **Propositions diverses** :
Ne pas négliger les "petits" donneurs d'ordres et les petits volumes.
S'inspirer de la compétitivité, de la technicité et de l'innovation du marché allemand.
Un forum annuel de rencontre donneurs d'ordres, sous-traitants a été également proposé.

CONCLUSION

Les réponses apportées par les 160 donneurs d'ordres qui ont répondu à cette enquête recensent les différentes attentes des donneurs d'ordres, en général.

- ✚ Il ressort de cette enquête que les sous-traitants bourguignons sont plutôt méconnus des donneurs d'ordres (bourguignons et non bourguignons). Ils doivent donc améliorer leur **communication** et faire preuve de plus "d'agressivité" dans leur **démarche commerciale** auprès des responsables achats de leurs entreprises clientes. Si **le programme R'MES**, mis en place par les C(R)CI de Bourgogne, peut aider à faire connaître les sous-traitants bourguignons et les assister dans des démarches collectives, il n'en demeure pas moins qu'ils doivent aussi agir individuellement, au sein de leurs entreprises, pour répondre aux attentes de leurs donneurs d'ordres.
- ✚ Pour se démarquer par rapport à leurs concurrents, il est opportun pour eux de développer **l'innovation** et de combiner les technologies de procédés pour optimiser la fabrication des pièces ou développer de vrais réseaux de sous-traitance. De fréquentes rencontres peuvent amener les sous-traitants à mieux connaître leurs donneurs d'ordres, pour leur apporter de la valeur, dégager des innovations, des avantages, de la performance. Thésame en Haute-Savoie met en place de nombreuses actions en ce sens, dont **Innovalps** où clients et sous-traitants ont fait le point sur la conception collaborative. Dans ce cadre, de grands donneurs d'ordres ont sélectionné une cinquantaine de partenaires clés, pour collaborer sur la co-conception et la co-innovation et ainsi apprendre à travailler à "deux". (Cf www.thesame-innovation.com).
- ✚ Ainsi, le **partenariat** est aussi un facteur de réussite dans la relation donneurs d'ordres et sous-traitants. Les grands groupes ont du mal à appréhender la diversité de leurs sous-traitants et il est important pour eux de voir émerger du panel, leurs fournisseurs stratégiques, avec qui ils peuvent bâtir la croissance de leur entreprise et doivent entretenir des relations privilégiées. Si chacune des deux parties ne doit pas être trop dépendante l'une de l'autre il est important pour les industriels de nouer des liens particuliers avec leurs fournisseurs et une relation de confiance doit s'instaurer. L'amélioration continue des produits, la spécialisation des donneurs d'ordres sur leur cœur de métier doivent pousser les sous-traitants à être force de propositions en tant qu'experts process.
La CCI de Toulouse a créé, dans une logique d'échanges d'expérience et de mutualisation des compétences, un club : le **Club Stratégies Achat (CSA)**, qui regroupe les responsables achats des principaux donneurs d'ordres de Midi-Pyrénées, afin d'informer les sous-traitants des orientations stratégiques des donneurs d'ordres, de favoriser le transfert de culture industrielle des donneurs d'ordres vers les PMI, pour améliorer les courants d'affaires entre donneurs d'ordres et sous-traitants. (cf <http://www.toulouse.cci.fr/site/reliantis/p144/clubs-et-reseaux-entreprises>)
la Région wallonne a mis en place des **clusters**, qui sont financés pour animer un réseau d'entreprises et favoriser les partenariats innovants
http://www.pmekmo.be/news/clusters_wallonsmoteurs_de_croissance_et_d_opportunités
- ✚ L'un des critères privilégié par les donneurs d'ordres dans leur recherche de sous-traitants, est le **coût**, qui est vraiment d'importance pour certaines prestations. Une réponse à la diminution des prix, peut-être le **Lean Manufacturing**, qui consiste à identifier et à éliminer toutes les pertes d'efficacité, qui jalonnent la chaîne de la valeur (chasse au "gaspi"). Une action collective de ce type a été mise en place par l'Agence Aquitaine de Développement Industrie par l'accompagnement de groupes de sous-traitants, pour un donneur d'ordres dans l'aéronautique. (cf http://www.2adi.fr/actualite_visu.php?a=1)
- ✚ L'organisation de réunions d'échanges entre sous-traitants et grands groupes sur des thèmes aussi divers que la sécurité, l'environnement, les achats et les approvisionnements, la relation client-fournisseurs, la gestion des stocks, la qualité et la traçabilité, etc., dans le but d'évaluer l'impact de la stratégie des grands groupes sur les PME/PMI, et les mutations que celle-ci induit est préconisée par l'UIMM dans son Contrat Professionnel de Progrès de la Métallurgie en Bourgogne.

Annexe 1 : QUESTIONNAIRE



Document à renvoyer
 CRCI Bourgogne
 Place des Nations Unies - BP 87009
 21070 DIJON CEDEX
 Fax : 03 80 60 40 21
 E-mail : p.chabanis@bourgogne.cci.fr



ENQUÊTE DONNEURS D'ORDRES



Cette enquête s'inscrit dans le programme d'actions "Information Economique" des C(R)CI de Bourgogne avec l'appui du groupe de travail R'MES (*"Ressources et Méthodes pour les Entreprises de Sous-Traitance en Bourgogne"*) et dans le cadre de "J'entreprends en Bourgogne".

Initiée par les Chambres de Commerce et d'Industrie de Bourgogne, en relation avec les filières, elle a pour but de connaître les attentes et les besoins, mais aussi la satisfaction des donneurs d'ordres par rapport aux sous-traitants auxquels ils recourent.

L'analyse des réponses nous permettra d'étudier l'adéquation entre l'offre et la demande, d'identifier les axes à développer et établir un plan d'actions afin de faciliter les partenariats qui pourraient être mis en place en région Bourgogne.

Les résultats statistiques seront publiés au dernier trimestre 2008.

Renseignements auprès de Pascale CHABANIS ☎03.80.60.40.84 Courriel : p.chabanis@bourgogne.cci.fr

1 IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE

Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville :

Téléphone : Fax :

E-mail : Site Web :

Code NAF : N° SIRET :

Effectif total du site :

L'établissement fait-il partie d'un groupe ? OUI NON

Si oui, lequel :

Cet établissement est-il le siège social ? OUI NON

Si non, adresse du siège :

Personnes à contacter

Responsable de l'entreprise.....

Responsable Achat / Sous-traitance :

2 RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX SPÉCIFIQUES A LA SOUS-TRAITANCE

Chiffre d'affaire total (*hors taxes en milliers d'euros*) : dont % à l'export :

Budget global achat : (*hors taxes en milliers d'euros*)

Budget consacré à la sous-traitance : (*hors taxes en milliers d'euros*)

Quels services sélectionnent et retiennent les sous-traitants ?

A quel type de sous-traitance avez-vous recours ? Spécialisation Capacité Appui à l'appareil de production

Quels sont les principaux secteurs d'activités de vos sous-traitants ? (*cochez les secteurs concernés*)

Mécanique générale, usinage		Matières plastiques, caoutchouc	
Assemblage, soudage		Mesures, contrôles, essais, analyses	
Chaudronnerie, tôlerie, emboutissage		Services, études, ingénierie	
Fonderie, frittage, forge		Emballage	
Traitement thermique		Travail du verre et céramique	
Traitement de surface		Montage, assemblage	
Electricité, électronique		Maintenance	
Autres secteurs (<i>à préciser</i>)			
.....			
.....			

3 VOS SOUS-TRAITANTS

Avec combien de sous-traitants travaillez-vous ?

Vos sous-traitants sont-ils majoritairement ? Locaux (*dans votre département*)
 Bourguignons Côte-d'Or 21 Nièvre 58 Saône-et-Loire 71 Yonne 89
 Nationaux Internationaux

Nom de vos principaux sous-traitants (*précisez la raison sociale, la ville, le département*)

.....

Demandez-vous à vos sous-traitants de posséder des agréments ou qualifications (qualité, environnement,...) ?

OUI NON Si oui, lesquels ?

Etes-vous sous-traitant vous-même ? OUI NON Si oui, pour quel(s) type(s) d'activités?

.....

TABEAU 1

			Critères de sélection de vos sous-traitants (Cochez la ou les cases correspondantes)				
Activités	Localisation	Nombre de sous-traitants	Proximité	Qualité	Coût	Innovation	Savoir-faire
Mécanique générale Usinage	A *						
	B*						
	C*						
Assemblage Soudage	A *						
	B*						
	C*						
Chaudronnerie Tôlerie Emboutissage	A *						
	B*						
	C*						
Fonderie Frittage Forge	A *						
	B*						
	C*						
Traitement thermique	A *						
	B*						
	C*						
Traitement de surfaces	A *						
	B*						
	C*						
Electricité	A *						
	B*						
	C*						
Electronique	A *						
	B*						
	C*						
Matières plastiques	A *						
	B*						
	C*						
Caoutchouc	A *						
	B*						
	C*						
Mesures Contrôles, Essais Analyses	A *						
	B*						
	C*						
Services études techniques Ingénierie	A *						
	B*						
	C*						
Maintenance	A *						
	B*						
	C*						
Autre(s) (à préciser)	A *						
	B*						
	C*						

A* : En Bourgogne (Côte-d'Or 21, Nièvre 58, Saône-et-Loire 71, Yonne 89)

B* : hors Bourgogne

C*: hors France

TABLEAU 2

Critères de sélection de vos sous-traitants

(Cochez la ou les cases correspondantes)

Activités	Localisation	Nombre de sous-traitants	Délais	Bureau d'Études	Équipement(s) spécifique(s)	Prestation(s) complémentaire(s)	Autres (à préciser)
Mécanique générale Usinage	A *						
	B*						
	C*						
Assemblage Soudage	A *						
	B*						
	C*						
Chaudronnerie Tôlerie Emboutissage	A *						
	B*						
	C*						
Fonderie Frittage Forge	A *						
	B*						
	C*						
Traitement thermique	A *						
	B*						
	C*						
Traitement de surfaces	A *						
	B*						
	C*						
Electricité	A *						
	B*						
	C*						
Electronique	A *						
	B*						
	C*						
Matières plastiques	A *						
	B*						
	C*						
Caoutchouc	A *						
	B*						
	C*						
Mesures Contrôles, Essais Analyses	A *						
	B*						
	C*						
Services études techniques Ingénierie	A *						
	B*						
	C*						
Maintenance	A *						
	B*						
	C*						
Autre(s) (à préciser)	A *						
	B*						
	C*						

A* : En Bourgogne (Côte-d'Or 21, Nièvre 58, Saône-et-Loire 71, Yonne 89)

B* : hors Bourgogne

C* : hors France

4 VOTRE ÉVALUATION DES SOUS-TRAITANTS BOURGUIGNONS

Estimez-vous bien connaître l'offre des sous-traitants bourguignons? OUI NON

L'offre bourguignonne couvre-t-elle vos besoins ? OUI NON

Votre entreprise est-elle démarchée par les sous-traitants bourguignons ?

Jamais Ponctuellement Très souvent

Quelles compétences et/ou savoir-faire aimeriez-vous trouver en Bourgogne ?

.....

Quelle(s) piste(s) d'amélioration suggéreriez-vous pour les sous-traitants bourguignons ?

.....

Dans le cadre de vos relations avec vos sous-traitants bourguignons, êtes-vous principalement ... ?

Constructeur Équipementier ou sous-traitant de 1^{er} rang

En ce qui concerne l'offre globale des sous-traitants bourguignons, êtes-vous ?

Très satisfait Satisfait Moyennement satisfait Insatisfait

En ce qui concerne chacun des points suivants, êtes-vous ... ?

	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait
Réactivité des sous-traitants au niveau des devis				
Réactivité au niveau de la fabrication				
Respect des engagements pris				
Organisation de la fonction logistique				
Capacité à traiter des volumes importants				
Niveau d'équipement				
Capacité à offrir une prestation intégrée				
Capacité à stocker des pièces de grandes dimensions				
Qualité des prestations ou produits fournis				
Qualité de la relation				
Prix				
Autres (à préciser)				
.....				
.....				

5 VOS PROJETS

Comptez-vous développer davantage le recours à la sous-traitance ? OUI NON

Si oui, sur quelle(s) activité(s) en particulier ?

.....

.....

Avez-vous des projets d'externalisation de certaines activités ? OUI NON

Si oui, est-ce : En France A l'international

Pour quelles activités ?

.....

.....

Comment percevez-vous l'évolution de votre marché dans les deux prochaines années ?

.....

.....

.....

.....

Et l'évolution de votre métier ? Diversification Concentration sur le cœur de métier

Si vous pensez vous diversifier, vers quels secteurs ?

.....

.....

Avez-vous des suggestions ou des observations particulières à formuler sur des améliorations à apporter dans vos relations avec vos sous-traitants ?

.....

.....

.....

.....

.....

Application de l'article 57 de la loi du 06/01/1978 (Informatique et Libertés)
Votre réponse au présent questionnaire n'a pas de caractère obligatoire. Les noms et adresses des destinataires ainsi que les réponses reçues seront conservés dans une banque de données informatique interne à la CRCI et aux CCI de Bourgogne. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant à l'adresse suivante : Monsieur le Président - CRCI Bourgogne - Place de Nations Unies - BP 87009 - 21070 DIJON Cedex

Annexe 2 : QUELQUES PROGRAMMES POUR LA SOUS-TRAITANCE

Région Rhône-Alpes

- **Performance PME**, dont l'objectif est le développement de la performance (délais, coût, qualité, réactivité), par l'organisation et l'optimisation des processus et qui prévoit l'intervention individualisée d'un consultant.
(Cf. http://www.rhonealpes.fr/TPL_CODE/TPL_AIDE/PAR_TPL_IDENTIFIANT/126/18-les-aides-de-la-region.htm)
- **Stratégie PME**, qui permet à l'entreprise de concevoir et mettre en œuvre un plan d'action pour mieux répondre aux évolutions du marché en définissant le meilleur compromis possible entre les attentes du dirigeant, celle de ses clients et le potentiel de son entreprise.
(cf http://www.rhonealpes.fr/TPL_CODE/TPL_AIDE/PAR_TPL_IDENTIFIANT/128/18-les-aides-de-la-region.htm)
- **Pass PME**, aide les petites entreprises de la sous-traitance à structurer une action commerciale durable et d'envergure en combinant salons et sessions collectives de formation.
(cf http://www.rhonealpes.fr/TPL_CODE/TPL_AIDE/PAR_TPL_IDENTIFIANT/129/18-les-aides-de-la-region.htm)

Le Bureau Economique de la Province de Namur, avec le soutien de la région wallonne Réalisation d'un état des lieux de la sous-traitance locale, de diagnostics benchmarking, mise en place d'un service complet d'assistance en adjudications publiques, actions de facilitation de la correspondance entre l'offre et la demande de sous-traitance, club sous-traitance (cf.

<http://www.bepentreprises.be/bepentreprises/urban/actions/soustraitance/sous-traitance-plus.asp>)

Conseil Général des Yvelines

Soutien à l'investissement technologique des petites et moyennes entreprises

(cf : http://www.aides-entreprises.fr/repertoireaides/aides.php?e=MjgyNg==&id_ter=)

Annexe 3 : PROGRAMME R'MES BOURGOGNE (RESSOURCES ET METHODES POUR LES ENTREPRISES DE SOUS-TRAITANCE EN BOURGOGNE)

axe 1 a

Connaître et faire connaître la sous-traitance en Bourgogne

Création d'un portail R'MES Bourgogne

Objectif

Le portail R'MES Bourgogne constituera un guichet unique d'accès aux informations de la sous-traitance de Bourgogne.

Il renforcera la notoriété de la sous-traitance bourguignonne et permettra la création d'une dynamique entre donneurs d'ordres et sous-traitants.

Informier et renseigner

- . Présentation de la sous-traitance bourguignonne (lien avec Baseco),
- . lien avec la base régionale de données des sous-traitants et des donneurs d'ordres,
- . lien avec les filières existantes (contrats de progrès),
- . informations pratiques concernant les services publics (appels d'offres, lien vers e-bourgogne),
- . informations sur les aides (lien vers J'entreprends en Bourgogne)...

Favoriser les échanges

Annonces des principales manifestations organisées en Bourgogne (liens vers les organisateurs) et des pavillons Bourgogne organisés sur les salons nationaux ou internationaux...

Présentation des différentes actions R'MES Bourgogne en cours (voir autres axes du programme)

Effets attendus

A court terme :

- Valorisation des savoir-faire des entreprises de Bourgogne,
- Satisfaction des besoins des DO
- Echanges et partages d'informations entre les partenaires (CCI, CRB, filières...)

A moyen terme :

Amélioration du chiffre d'affaires des entreprises

axe 1 b

Connaître et faire connaître la sous-traitance en Bourgogne

Promotion collective – salons

Objectif

Inciter et faciliter la participation collective des PMI aux salons professionnels, outil commercial précieux pour développer et renforcer le portefeuille client ou pour attirer des investisseurs.

Développement des filières et des marchés (ferroviaire, imprimerie, médical, aéronautique, défense, pharmacie, cosmétique, automobile, bois, machine outil, mobilier de bureau...)

Descriptif

Maintenir et développer le pavillon Bourgogne :

- au MIDEST,
- au Salon de l'Emballage,
- à SITL,
- à POLLUTEC,

En proposant des formules attractives aux sous-traitants et une option découverte pour les nouveaux exposants,

Organiser une convention d'affaires sur le pavillon Bourgogne, pendant le MIDEST.

Recenser les besoins des entreprises et étudier la faisabilité d'organiser d'autres participations collectives sur des salons spécialisés.

Effets attendus

A court terme :

- Développement de l'action commerciale des sous-traitants,
- Communication du plan R'MES et de l'offre de sous-traitance de Bourgogne...

A moyen terme :

Amélioration du chiffre d'affaires des entreprises

axe 2

Augmentez votre chiffre d'affaires, Attaquez et développez de nouveaux marchés

Mettre en œuvre une stratégie d'offre commerciale chez les sous-traitants

Objectif

Accompagner par une formation/action plusieurs groupes d'une dizaine de PME chacun, dans la conquête de nouveaux clients par la mise en œuvre d'une stratégie d'offre commerciale.

- Dans la conquête de nouveaux clients,
- Dans la conquête de nouveaux marchés ou le développement de marchés existants,
- Dans la réflexion sur le positionnement de l'entreprise sur ses marchés,
- Dans l'adaptation et la définition de sa segmentation commerciale par la mise en œuvre d'une stratégie d'offre commerciale

Effets attendus

A Court terme :

- Valider votre marché
- Augmenter votre présence commerciale
- Structurer votre organisation commerciale
- Développer votre chiffre d'affaires

A moyen terme :

- Développement des coopérations ou partenariats
- Créer une image forte de la sous-traitance bourguignonne

Organisation de l'action

Form'action déployée sur le territoire de la Bourgogne en groupes de proximité.

Alternance de séances de formation en groupe et d'accompagnement individuel au sein de chaque entreprise participante

Durée de l'action : 10 jours répartis sur 6 à 8 mois

- 1 demi-journée de rencontre collective
- 9 demi-journées d'accompagnement individuel en entreprise
- 5 jours de formation collective

Contenu de l'action :

- Diagnostic du marché de l'entreprise
- Identification des facteurs différenciateurs et de vos atouts
- Les possibilités et méthode de diversification
- Formation à l'élaboration d'un plan d'action commerciale
- Formalisation de son plan d'action commerciale
- Formation aux outils et méthodes de développement commercial
 - outils de prospection commerciale,
 - organisation et gestion de l'information commerciale,
 - outils de la vente
 - outils de communication,
- Préparation à l'entretien avec les acheteurs et techniques de négociation
- Accompagnement à la mise en place des outils et au pilotage de votre plan d'action commerciale

Coût à la charge de l'entreprise

- Financement de l'action collective par l'Etat et la Région : 80 %
- 20 % à la charge de l'entreprise soit **1300 € ht soit 1 554,80 € TTC**

axe 3

Améliorer la performance des relations donneurs d'ordre / sous-traitants

Développement du dispositif « PLATO » en Bourgogne

Objectif

Basé sur les « Valeurs citoyennes » des Grandes Entreprises le dispositif « PLATO » a pour objectif principal de mettre à disposition leurs compétences (cadres bénévoles) au profit du développement des PME/PMI

La méthode

- Des groupes de travail thématiques composés de cadres de grandes entreprises et de dirigeants de PME- PMI.
- Un concept original de parrainage basé sur l'échange d'expériences.

Les objectifs pour les PME-PMI

- Rompre l'isolement du chef d'entreprise.
- Favoriser le travail en groupe pour échanger les expériences, identifier les problèmes et en rechercher les solutions.
- Un parrainage et un suivi individuel de chaque entreprise aboutissant à un renforcement des compétences globales du chef d'entreprise :
 - compétences managériales
 - financières
 - administratives et fiscales
 - stratégiques
 - de production
 - ressources humaines
- Une mise en réseau des chefs d'entreprise avec un développement des courants d'affaires tant en France qu'à l'international

Les objectifs pour les cadres-parrains

- Etre acteur du développement économique de sa région.
- Participer à la création d'un réseau d'affaires.
- L'échange d'expérience qu'offre PLATO leur permet d'acquérir une meilleure connaissance des PME-PMI
- Renforcement des compétences managériales et d'animation des cadres parrains, valorisable en interne par la grande entreprise dans sa gestion des ressources humaines.

Effets attendus :

- -Capacité et efficacité à appréhender de nouveaux marchés dans un réseau européen de 8500 PMI et 800 grandes entreprises

Organisation de l'action :

- Durée du programme : 24 mois
- Fréquence des réunions : 20 réunions (10 par an)
- Horaires de réunion : 2 à3 heures suivi d'un diner convivial

Coût à la charge de l'entreprise :

- -1500 Euros HT

axe 4 a

Accompagner l'intégration de l'innovation chez les sous-traitants

Sensibilisation

Objectif

Créer et animer des rencontres départementales :

- Illustrant les étapes d'une démarche innovation
- Ouvertes aux entreprises de sous-traitance motivées par le sujet
- Dans le but de faire émerger des idées porteuses d'un potentiel de développement pour l'entreprise

Contenu

Des réunions sur un thème traité par un professionnel qui pourront, le cas échéant, prendre d'autres formes telles que :

- Visites collectives de salons
- Présentation d'une offre technologique par un ou plusieurs pôles bourguignons
- Être entretenu en dehors des temps forts par une Newsletter « innovation »

Conditions de réussite

Pour l'organisateur, assurer un caractère permanent à la tenue des rencontres

Pour les dirigeants marquer leur engagement par une bonne disponibilité

Organisation

Quatre rencontres par an. Suivi assuré par l'animateur CCI.

Coût

Prise en charge totale par les CCI de Bourgogne, l'Etat et le Conseil Régional de Bourgogne

axe 4 b

Accompagner l'intégration de l'innovation chez les sous-traitants

Mise en œuvre des projets émergents

Objectif

Valider chaque projet et accompagner le dirigeant vers une mise en œuvre effective de son idée.

Contenu

En fonction de leur nature et de l'existence d'un contrat de progrès régional (filiales bois, plasturgie, mécanique métallurgie, NTIC et agro-alimentaire) ou d'un pôle bourguignon (laser, métrologie, matériaux composites, image, ...) l'orientation pour la validation et le suivi de la mise en œuvre du projet se fera suivant le cas par :

- L'une des cinq filières régionales citées ou l'un des pôles bourguignons après avoir vérifié que la prestation qui pourra être apportée soit en cohérence avec la demande exprimée
- ou un consultant

L'animateur s'assurera de l'avancement de chaque projet et reprendra le suivi individuel après la sortie de l'accompagnement spécialisé

Conditions de réussite

Nécessité de la disponibilité du dirigeant et de son équipe technique.
Bonne santé financière de l'entreprise

Durée

La durée sera en fonction de chaque projet et des financements nécessaires. Cela pourra aller de l'intervention légère (pré-diagnostic par exemple) à un suivi jusqu'à la mise en œuvre effective de l'innovation dans l'entreprise

Coût

Compte-tenu du caractère individuel de ce volet, les aides au financement de chaque projet seront liés aux mesures existantes dont l'un des principaux acteurs est OSEO Bourgogne

axe 5 a

Enrichir les informations économique des sous-traitants

Base régionale de données sous-traitance

Réalisée par la CRCI Bourgogne avec l'ensemble des CCI de Bourgogne, cette base de données a pour objectif de faire connaître les savoir-faire techniques des entreprises bourguignonnes, de générer ainsi un courant d'affaires et d'échanges industriels, afin de favoriser des partenariats entre donneurs d'ordres et sous-traitants.

Elle recense plus de **430 établissements bourguignons** travaillant en sous-traitance dans des secteurs tels que :

- mécanique générale-usinage
- assemblage-soudage
- chaudronnerie-tôlerie-emboutissage
- fonderie-frittage
- traitements thermiques
- traitements de surface
- électricité-électronique
- caoutchouc-plastique
- mesures-contrôles-essais-analyses
- services
- textiles et cuirs pour l'industrie
- travail du verre et céramique
- montage-assemblage

Il s'agit **d'un outil de promotion** au service des sous-traitants de Bourgogne très utile aux donneurs d'ordres régionaux, nationaux et étrangers, actuellement consultable en ligne sur le site www.bourgogne.cci.fr

Cette base de données est inscrite dans le programme d'actions 2008 « Information Economique des C(R)CI de Bourgogne et est réalisée avec l'appui du groupe de travail R'MES, dans le cadre de « J'entreprends en Bourgogne »

Axe 5 b

Enrichir l'information économique des sous-traitants

Sous-traitants Bourguignons et donneurs d'ordres

Pour une adéquation de l'offre et de la demande

Enquête auprès des entreprises de sous-traitance en Bourgogne

- Quels sont les sous-traitants en Bourgogne ?
- Quelle est l'importance de ces établissements en termes d'emplois, de chiffres d'affaires ?
- Quels sont leurs domaines d'activité ?
- Pour quels secteurs travaillent-ils ?
- Quels types de travaux réalisent-ils en sous-traitance ?
- Connaissent-ils bien leurs donneurs d'ordres ?
- Quels sont leurs moyens de communication ?
- Quels sont leurs projets et leurs besoins ?

Autant de questions auxquelles cette enquête a cherché à donner des réponses concrètes

Enquête auprès des donneurs d'ordres

- Quels sont les critères de choix des donneurs d'ordres pour sélectionner leurs sous-traitants ?
- Pour quels travaux ont-ils recours à la sous-traitance ?
- Quelle connaissance et quelle perception ont-ils des sous-traitants bourguignons ?
- Sont-ils satisfaits des prestations des sous-traitants bourguignons ?
- Qu'attendent-ils de leurs relations réciproques ?

Comment perçoivent-ils l'évolution de leurs marchés et de leurs activités ?

Les Chambres de Commerce et d'Industrie de Bourgogne ont décidé d'interroger les donneurs régionaux et nationaux, avec un objectif simple : aider les sous-traitants bourguignons à prendre connaissance des attentes de leurs donneurs d'ordres afin d'adapter leurs produits et leurs savoir-faire en vue de leur proposer des prestations qui correspondent précisément à leurs exigences.

Ces deux enquêtes sont des outils opérationnels permettant :

- d'étudier les points forts et la vulnérabilité des sous-traitants bourguignons
- d'analyser les relations sous-traitants et donneurs d'ordres
- d'ajuster les dispositifs publics d'intervention

Ces enquêtes s'inscrivent dans le programme d'actions 2008 « Information Economique » des C(R)CI de Bourgogne et sont réalisées avec l'appui du groupe de travail R'MES dans le cadre « J'entreprends en Bourgogne ».

Initiées par les Chambres de Commerce et d'Industrie de Bourgogne, elles sont définies en relation avec les filières.

Pour en savoir plus ...



Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie de Bourgogne

Place des Nations Unies - BP 87009
21070 DIJON CEDEX
www.bourgogne.cci.fr

Contact : Pascale CHABANIS

Tel : 03.80.60.40.84 Courriel : p.chabanis@bourgogne.cci.fr



CCI BEAUNE

2, rue du Tribunal - B.P. 89
21203 BEAUNE CEDEX

TEL : 03 80 26 39 39 - FAX : 03 80 26 39 38
www.beaune.cci.fr

Contact : Anne BRAZILLIER



CCI DIJON

Place Jean Bouhey - BP 17440
21074 DIJON CEDEX

TEL : 03 80 65 91 00 - FAX : 03 80 65 37 09
www.dijon.cci.fr

Contact : Lucille PAIN



CCI DE LA NIÈVRE

Place Carnot - BP 438
58004 NEVERS CEDEX

TEL : 03 86 60 61 62 - FAX : 03 86 60 61 14
www.nievre.cci.fr

Contact : Philippe MARTINEN



**CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE
DE SAÛNE-ET-LOIRE**

CCI DE SAONE-ET-LOIRE

Place Gérard Genevès - BP 531
71010 MACON CEDEX

TEL : 03 85 21 53 00 - FAX : 03 85 38 20 97
www.cci71.fr

Contact : David BARTHE



CCI DE L'YONNE

26, rue Etienne Dolet
89015 AUXERRE CEDEX

TEL : 03 86 49 40 00 - FAX : 03 86 49 40 09
www.yonne.cci.fr

Contacts : Jérôme MAYEL et Christine JAN