

Synthèse de l'évaluation du programme CAP'TRONIC par le cabinet WMI

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

Le cabinet de conseil WMI, mandaté par la DGCIS, a mené, entre novembre 2009 et mars 2010, une étude d'évaluation du programme CAP'TRONIC.

WMI a utilisé les méthodes de recueil des données suivantes :

- Mise en place d'un questionnaire de satisfaction en ligne transmis à 2002 entreprises ayant été en contact avec le programme entre 2006 et 2009. 343 entreprises ont répondu, soit un taux de retour de plus de 17%. Ce questionnaire a donc permis d'obtenir une approche quantitative significative de l'appréciation du dispositif CAP'TRONIC par les entreprises.
- Réalisation de 59 interviews téléphoniques auprès de 59 entreprises ayant été en contact avec le programme entre 2006 et 2009. Ces interviews ont été l'occasion d'obtenir un retour « qualitatif » sur les prestations du programme et de creuser les pistes d'amélioration.
- Réalisation de 22 entretiens téléphonique auprès des acteurs du programme (13 acteurs CAP'TRONIC et 9 partenaires et fondateurs). Ces entretiens ont eu pour but de dégager les pistes d'amélioration dans le fonctionnement interne du programme.

Les travaux présentés ont également été enrichis par plusieurs échanges avec les membres du comité de pilotage de la mission (représentants de la DGCIS, d'OSEO et chefs d'entreprise).

RÉSULTAT GÉNÉRAL

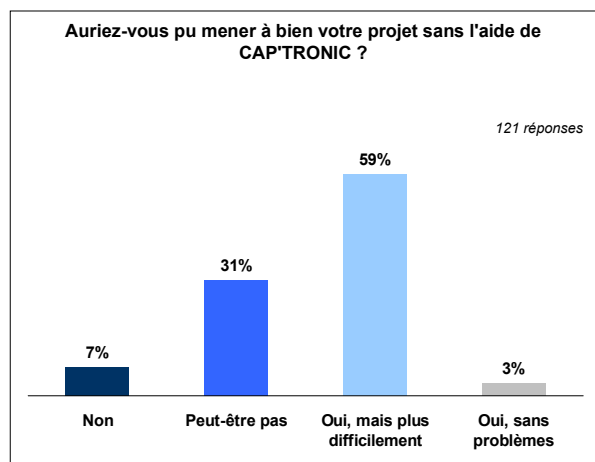
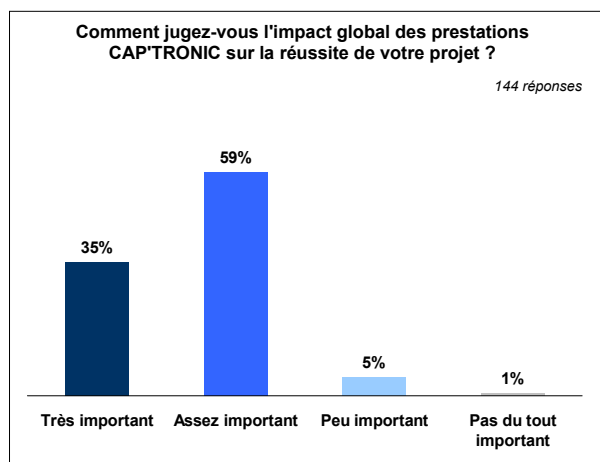
Un excellent niveau de satisfaction général

Le dispositif CAP'TRONIC bénéficie d'excellents résultats de satisfaction auprès des entreprises bénéficiaires. Près de 97 % des entreprises interrogées se déclarent globalement satisfaites et seraient prêtes à recommander le programme.

D'une manière générale, une très grande majorité des entreprises répondantes considèrent le dispositif comme une aide efficace permettant de répondre rapidement à un besoin précis. Sont aussi mis en avant la disponibilité des interlocuteurs, leur compétence et la qualité du réseau d'experts mis à disposition par le programme CAP'TRONIC.

Des impacts très positifs sur les entreprises

Par ailleurs, les entreprises reconnaissent au programme une grande valeur ajoutée en matière d'impact. 94 % d'entre elles affirment que l'impact global du programme est assez ou très important. Plus de 60 % des entreprises estiment avoir gagné au moins 6 mois sur la durée totale de leur projet, 85 % ont eu l'occasion de créer de nouveaux partenariats et plus de 80 % jugent avoir amélioré leur capacité à innover.



Une majorité d'entreprise déclarent que sans CAP'TRONIC leur projet aurait été réalisé beaucoup plus difficilement ou n'aurait pas vu le jour.

Une gestion opérationnelle du programme satisfaisante pour l'ensemble des parties prenantes

En ce qui concerne la gestion du programme, il existe un large consensus des parties prenantes (acteurs, direction, partenaires) : CAP'TRONIC semble avoir trouvé sa place dans le système des aides aux entreprises et le dispositif a atteint le bon rythme de croisière.

Qu'il s'agisse de la couverture régionale, de l'organisation de l'association, des ressources humaines, du niveau de financement de l'expertise, ou du contenu de l'offre, le positionnement actuel paraît pertinent. La communication, même, qui fut l'un des principaux points faibles de CAP'TRONIC identifiés lors de la précédente évaluation, a nettement progressé.

Plusieurs pistes d'amélioration ont été révélées ou confirmées grâce à l'étude

WMI a proposé une dizaine de pistes d'amélioration (en cours de mise en œuvre), concernant une orientation de l'aide plus marquée vers la réussite commerciale des projets, la communication, le *reporting* et le partage d'expérience, les séminaires, le processus de choix de l'expert, etc.

Par ailleurs, dans le cadre de la démarche globale d'évaluation des politiques publiques, une amélioration clé concerne le suivi de l'impact du programme CAP'TRONIC sur les entreprises.