



# Observatoire du BÂTIMENT

De votre Centre de Gestion Agréé

2<sup>e</sup> trimestre 2019

MAÇONNERIE - COUVERTURE - ÉLECTRICITÉ - MENUISERIE - PLOMBERIE - CARRELAGE - PLÂTRERIE - PEINTURE

## CHIFFRES CLÉS EN AQUITAINE

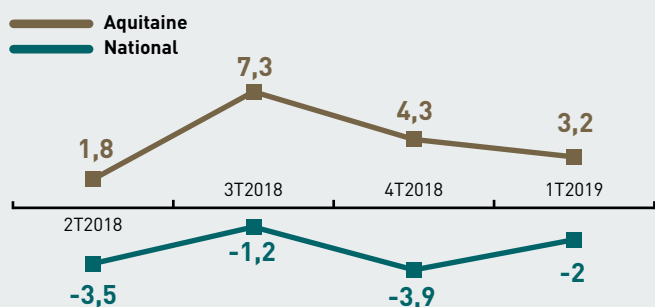
### ➔ Situation économique incertaine

#### ➔ ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

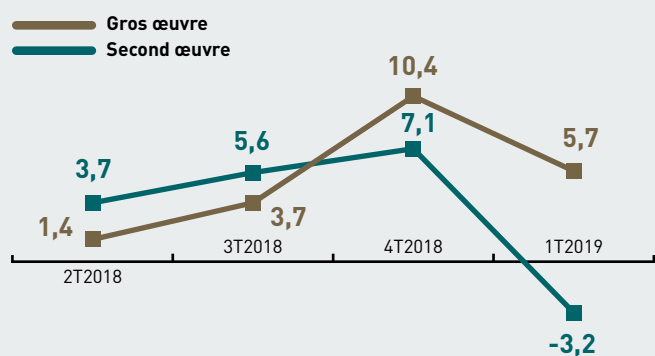
##### Dégradation de l'activité.

Évolution du chiffre d'affaires réalisé  
(Évolution de l'activité par rapport au même trimestre de l'année précédente basée sur les déclarations de TVA)

Évolution de l'activité du BTP (en %)



Évolution du CA réalisé par activité (en %)



→ Évolution depuis le début de l'année (janvier 2018) : 3,1 % (-2% au niveau national)

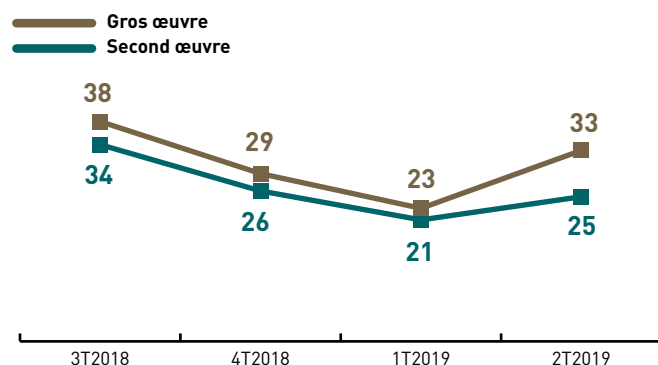
→ Évolution sur les 12 derniers mois : 4,4 % (-1,7% au niveau national)

Sources : CEGAL, CEGECOBA, OGATIL, OMEGA², CECOGEB, CGA17, CCGA, CGA+ et FCGA

#### ➔ VISION DE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

##### Retour de l'optimisme.

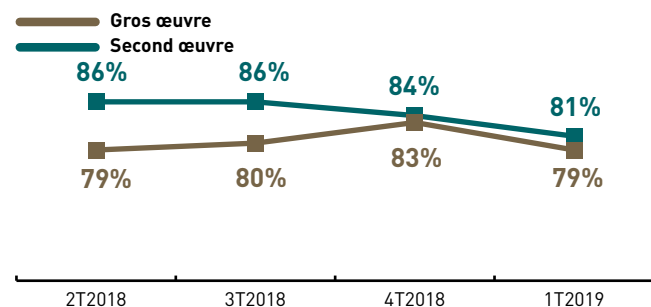
Évolution de la vision économique par le chef d'entreprise  
(Solde entre panélistes optimistes et pessimistes)



#### ➔ TRÉSORERIE

##### Baisse de l'indicateur.

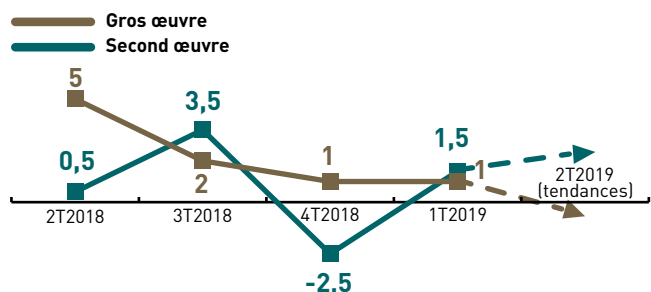
% d'entreprises déclarant une trésorerie positive



#### ➔ L'EMPLOI

##### Un marché de l'emploi en hausse.

Solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois



# MAÇONNERIE

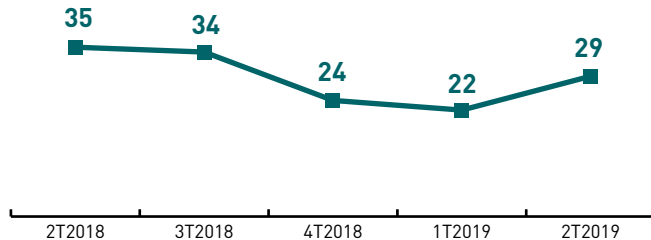
## ➔ Situation économique mitigée

### ➔ VISION DE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

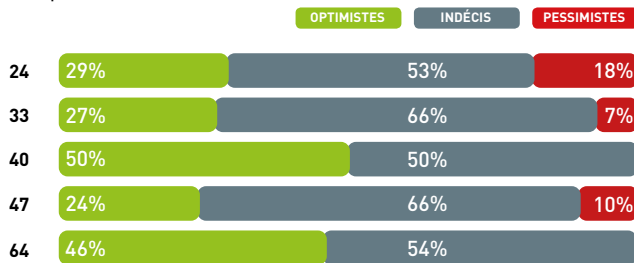
#### Augmentation de l'optimisme.

Évolution de la vision économique par le chef d'entreprise (Solde entre panélistes optimistes et pessimistes)

En Aquitaine

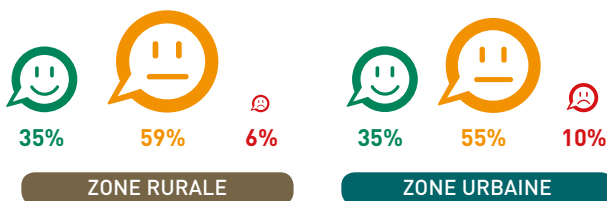


Par département



- ➔ **Entreprises de - 10 ans** : augmentation de l'optimisme de + 12 points, passant de 30% à 42% du panel total. Cette hausse a lieu au profit d'une baisse de l'indécision de - 18 points.
- ➔ **Entreprises de + 10 ans** : le pessimisme diminue de 4 points pour atteindre 3% du panel. Cette baisse entraîne une augmentation de l'indécision (+ 2 points).

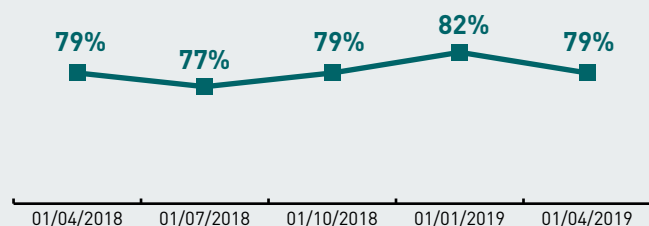
Le moral des entrepreneurs par zone



### ➔ TRÉSORERIE

#### Légère dégradation de l'indicateur.

% d'entreprises déclarant une trésorerie positive

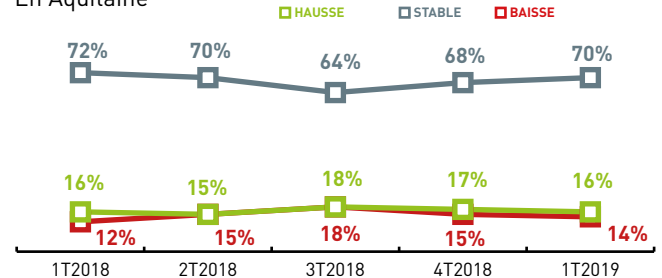


### ➔ ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (1T2018 / 1T2019)

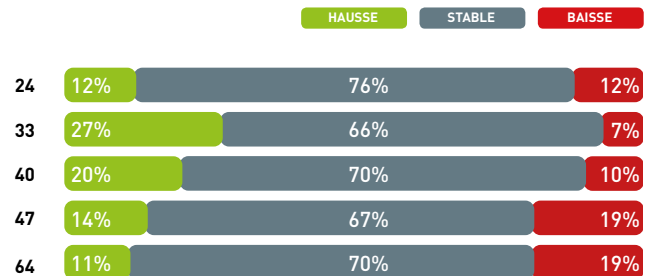
#### Stabilité de l'activité.

Évolution du chiffre d'affaires du secteur

En Aquitaine

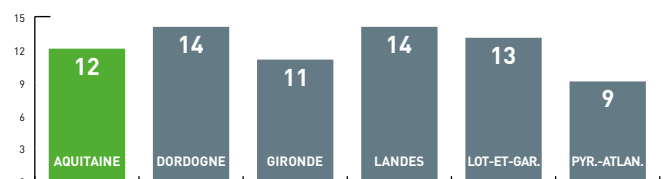


Par département



- ➔ **Entreprises de - 10 ans** : augmentation du « CA en baisse » de + 12 points, compensée par une diminution du « CA en hausse » de - 9 points.
- ➔ **Entreprises de + 10 ans** : stabilisation du « CA en hausse » (15% des entreprises). Diminution du « CA en baisse » (- 4 points) contrebalancée par l'augmentation du « CA stable » (+ 4 points).

Carnet de commandes par département

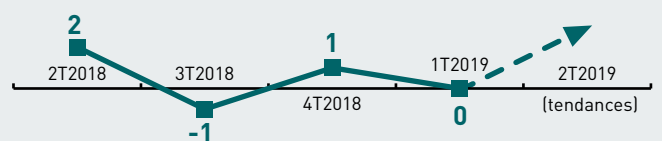


### ➔ L'EMPLOI

#### Un marché de l'emploi en baisse.

Évolution des effectifs du secteur

Solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois



- ➔ Le solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois est en baisse et affiche un solde nul.

# COUVERTURE

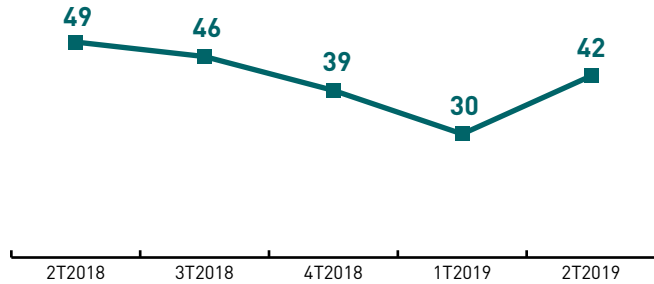
## Amélioration de la situation économique

### VISION DE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

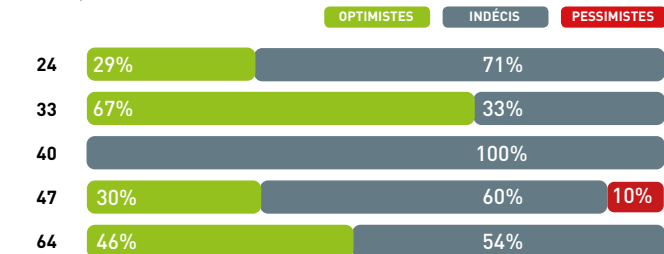
#### Retour de l'optimisme.

Évolution de la vision économique par le chef d'entreprise (Solde entre panélistes optimistes et pessimistes)

En Aquitaine



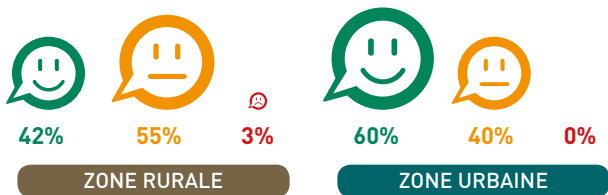
Par département



→ **Entreprises de - 10 ans** : le pessimisme est toujours nul. Diminution de l'optimisme (50% contre 73% au trimestre précédent) qui se répercute par une augmentation de l'indécision.

→ **Entreprises de + 10 ans** : augmentation de l'optimisme de + 13 points (40% du panel) provenant d'une diminution de l'indécision de - 10 points.

Le moral des entrepreneurs par zone

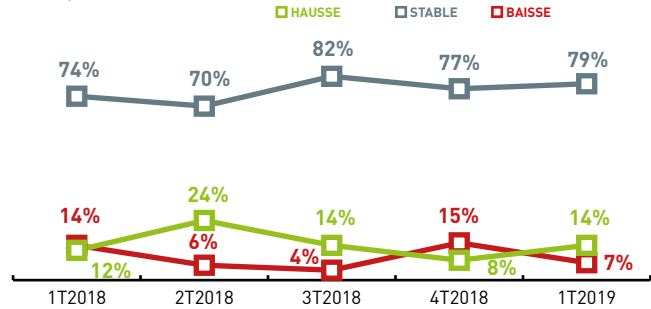


### ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (1T2018 / 1T2019)

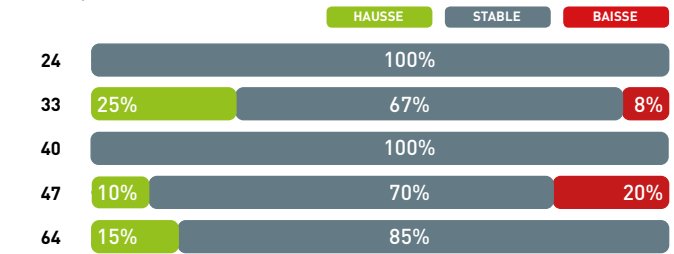
#### Hausse de l'activité.

Évolution du chiffre d'affaires du secteur

En Aquitaine



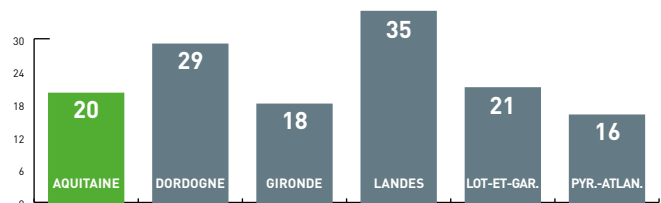
Par département



→ **Entreprises de - 10 ans** : augmentation du « CA en hausse » de + 37 points compensée par une baisse du « CA stable » de - 37 points (67% du panel).

→ **Entreprises de + 10 ans** : diminution du « CA en baisse » de - 8 points (10% du panel) qui provient de l'augmentation du « CA stable » de + 10 points (83% du panel).

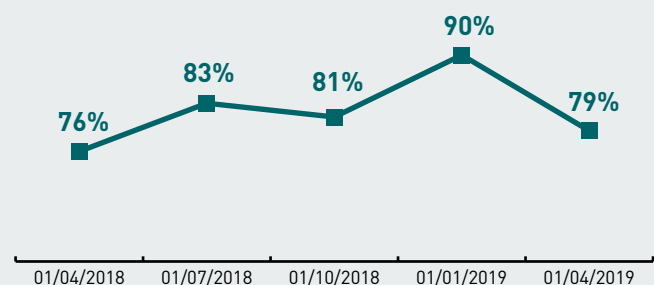
Carnet de commandes par département



### TRÉSORERIE

#### L'indicateur est en baisse.

% d'entreprises déclarant une trésorerie positive

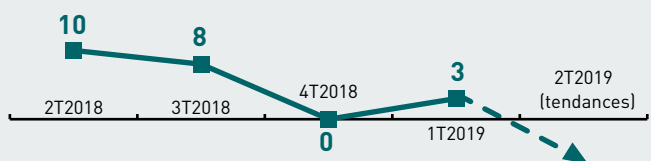


### L'EMPLOI

#### Amélioration du marché de l'emploi.

Évolution des effectifs du secteur

Solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois



→ Le marché de l'emploi atteint pour ce trimestre un solde égal à +3 points.

# ÉLECTRICITÉ

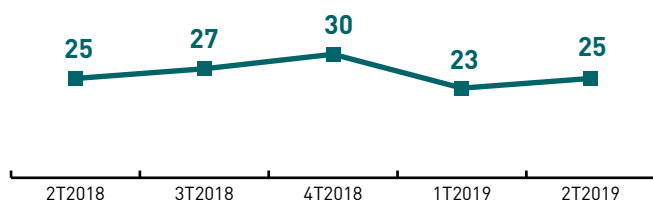
## ➔ Situation économique favorable

### ➔ VISION DE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

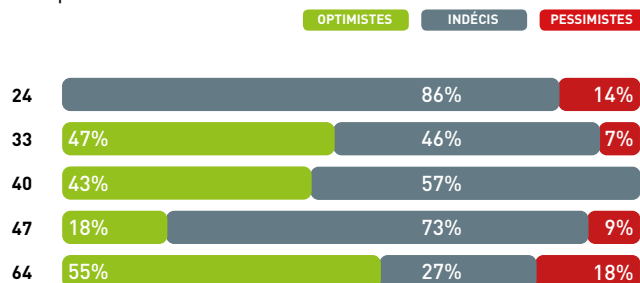
Légère hausse de l'optimisme.

Évolution de la vision économique par le chef d'entreprise (Solde entre panélistes optimistes et pessimistes)

En Aquitaine



Par département



→ **Entreprises de - 10 ans** : baisse de l'optimisme de 12 points, pour atteindre 50% du panel. Cette baisse entraîne une hausse de l'indécision (+24%).

→ **Entreprises de + 10 ans** : baisse du pessimisme et de l'indécision à hauteur respectivement de -2 points (8% du panel) et de -4 points (59% du panel). Ces baisses sont compensées par une augmentation de l'optimisme.

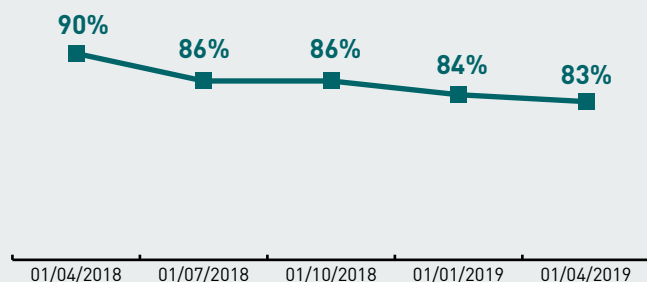
Le moral des entrepreneurs par zone



### ➔ TRÉSORERIE

Stabilité de l'indicateur.

% d'entreprises déclarant une trésorerie positive

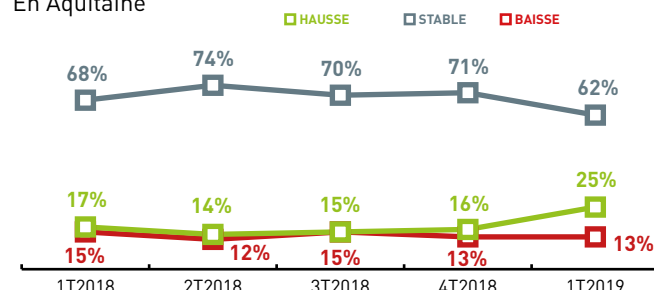


### ➔ ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (1T2018 / 1T2019)

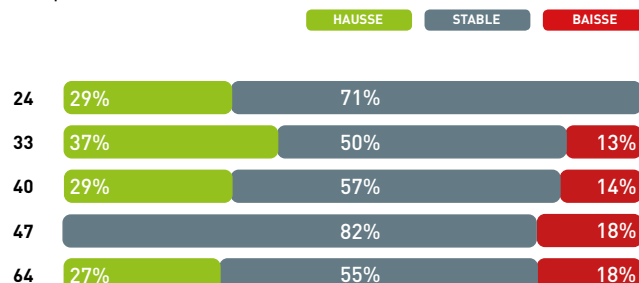
Hausse de l'activité.

Évolution du chiffre d'affaires du secteur

En Aquitaine



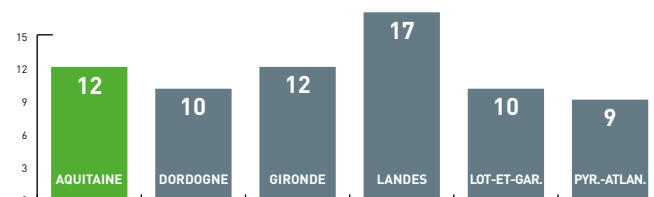
Par département



→ **Entreprises de - 10 ans** : augmentation du « CA en hausse » (44% contre 30% au trimestre précédent) qui se répercute par une diminution du « CA en baisse » de -10 points.

→ **Entreprises de + 10 ans** : augmentation du « CA en hausse » de 6 points (19% contre 13% au trimestre précédent) compensée par une diminution du « CA stable » de -8 points.

Carnet de commandes par département

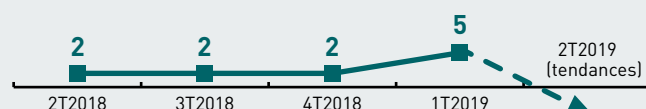


### ➔ L'EMPLOI

Indicateur en hausse.

Évolution des effectifs du secteur

Solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois



→ Le marché de l'emploi affiche un solde positif de +5 points au 1<sup>er</sup> trimestre 2019.

# MENUISERIE

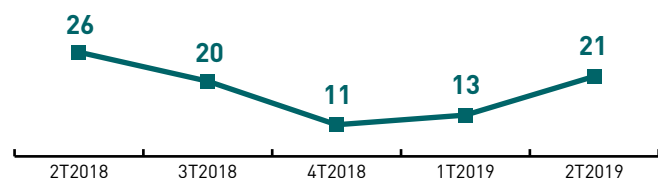
## ➔ Situation économique stable

### ➔ VISION DE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

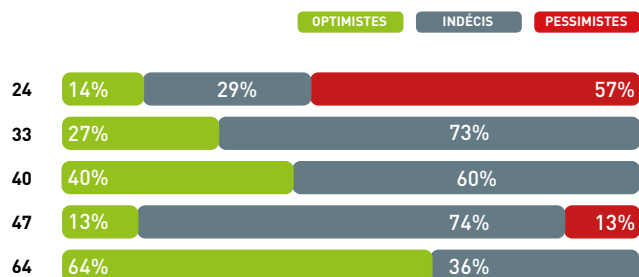
#### Augmentation de l'optimisme.

Évolution de la vision économique par le chef d'entreprise (Solde entre panélistes optimistes et pessimistes)

En Aquitaine



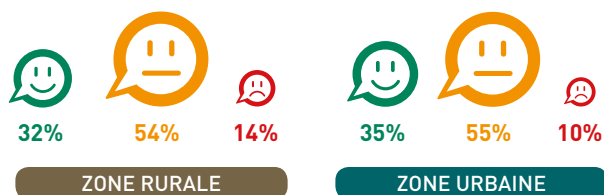
Par département



➔ **Entreprises de - 10 ans** : augmentation de l'optimisme de + 25 points (58 % des panélistes) compensée par une baisse de l'indécision de - 22 points (25% des entreprises).

➔ **Entreprises de + 10 ans** : augmentation de l'optimisme de + 1 point (27% du panel). Le pessimisme baisse de - 3 points pour atteindre 11% du panel.

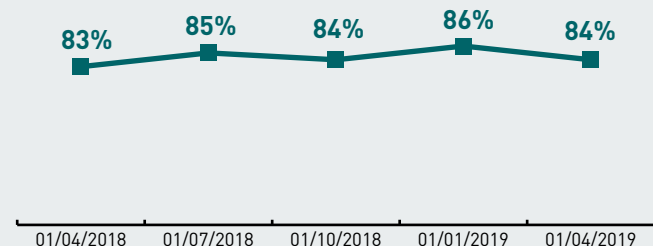
Le moral des entrepreneurs par zone



### ➔ TRÉSORERIE

#### Légère dégradation de l'indicateur.

% d'entreprises déclarant une trésorerie positive

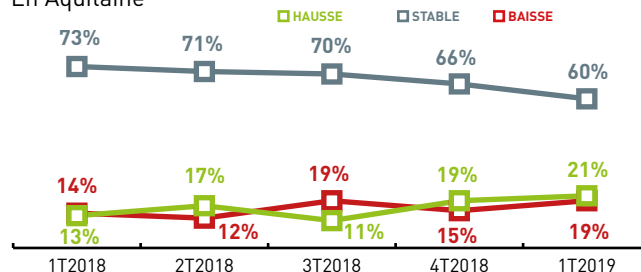


### ➔ ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (1T2018 / 1T2019)

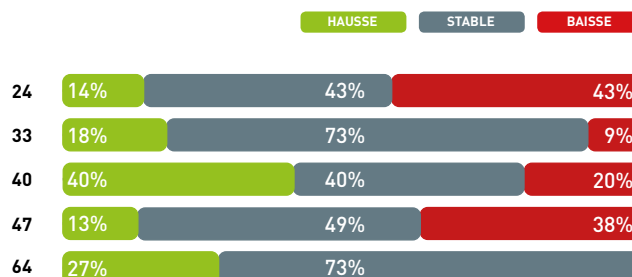
#### Légère hausse de l'activité.

Évolution du chiffre d'affaires du secteur

En Aquitaine



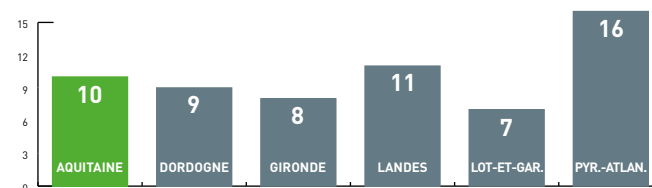
Par département



➔ **Entreprises de - 10 ans** : augmentation du « CA en hausse » de + 16 points (33 % du panel) qui provient de la diminution de - 13 points du « CA stable » [50% du panel].

➔ **Entreprises de + 10 ans** : diminution du « CA en hausse » de - 2 points, aux dépens d'une augmentation du « CA en baisse » de + 7 points.

Carnet de commandes par département

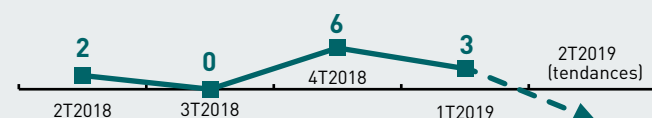


### ➔ L'EMPLOI

#### Tendance à la baisse.

Évolution des effectifs du secteur

Solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois



➔ Le solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois est en baisse et affiche un solde positif à +3 points.

# PLOMBERIE

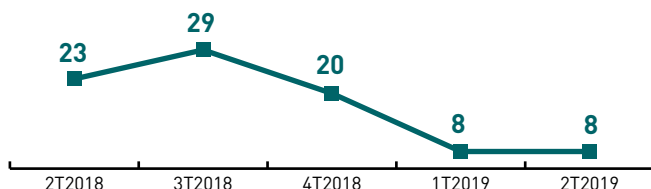
## → Indicateurs stables

### → VISION DE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

#### Une indécision plus marquée.

Évolution de la vision économique par le chef d'entreprise (Solde entre panélistes optimistes et pessimistes)

En Aquitaine



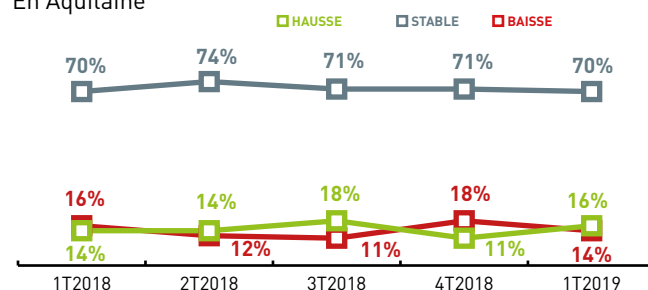
- L'indécision est en hausse (+8 points).
- **Entreprises de +10 ans** : hausse de l'optimisme (+6 points).
- **Entreprises de -10 ans** : diminution de l'optimisme de -4 points (21% du panel).

### → ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (1T2018 / 1T2019)

#### Amélioration de l'indicateur.

Évolution du chiffre d'affaires du secteur

En Aquitaine



- Diminution du « CA en baisse » de -4 points (14% du panel) qui se répercute par une augmentation du « CA en hausse ».
- 84% des panélistes déclarent une trésorerie positive (76% au précédent trimestre).

### → L'EMPLOI : Ralentissement du marché de l'emploi.

→ Le solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois est stable mais affiche un solde négatif à -2 points.

# CARRELAGE

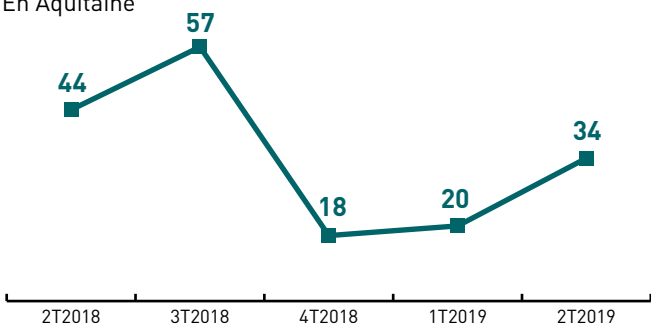
## → Situation économique favorable

### → VISION DE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

#### Hausse de l'optimisme.

Évolution de la vision économique par le chef d'entreprise (Solde entre panélistes optimistes et pessimistes)

En Aquitaine



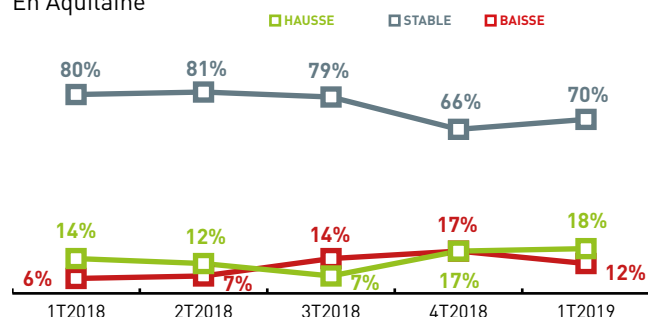
- Nette augmentation de l'optimisme (34% contre 27% au trimestre précédent). 66% des entreprises sont indécises quant à l'avenir économique.

### → ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (1T2018 / 1T2019)

#### La situation économique s'améliore.

Évolution du chiffre d'affaires du secteur

En Aquitaine



- Diminution du « CA en baisse » de 5 points majoritairement due à une augmentation du « CA stable ».
- 78% des entreprises déclarent une trésorerie positive (82% au trimestre précédent).

### → L'EMPLOI : Un marché de l'emploi qui retrouve l'équilibre.

→ Le solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois affiche un solde nul.

# PLÂTRERIE

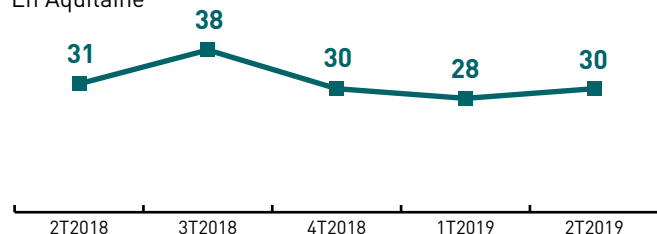
## ➔ Situation économique mitigée

### ➔ VISION DE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

#### Stabilité de l'activité.

Évolution de la vision économique par le chef d'entreprise (Solde entre panélistes optimistes et pessimistes)

En Aquitaine



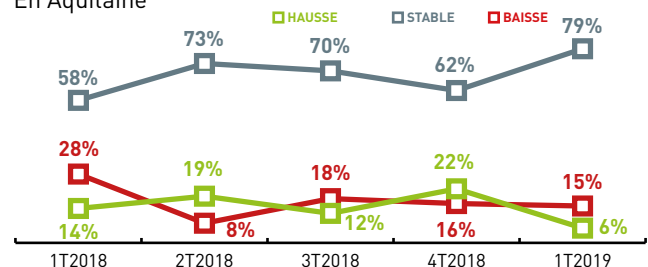
→ On observe une augmentation de l'optimisme de +1 point, qui se répercute par une diminution de l'indécision de -1 point. Le pessimisme reste stable (9% du panel).

### ➔ ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (1T2018 / 1T2019)

#### Dégradation de la situation économique.

Évolution du chiffre d'affaires du secteur

En Aquitaine



→ On note une diminution du « CA en hausse » de -16 points, passant de 22% à 6% du panel total. Cette baisse a lieu au profit d'une augmentation du « CA stable » de +17 points.

→ 83% des entrepreneurs bénéficient d'une trésorerie positive (88% au trimestre précédent).

### ➔ L'EMPLOI : Amélioration du marché de l'emploi.

→ Le marché de l'emploi reste positif avec une hausse de +5 points par rapport au trimestre précédent.

# PEINTURE

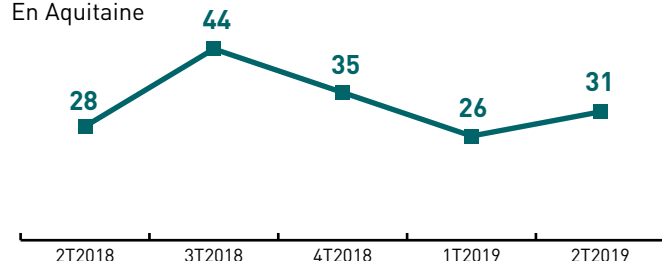
## ➔ Situation économique mitigée

### ➔ VISION DE L'ÉVOLUTION ÉCONOMIQUE

#### Augmentation de l'optimisme.

Évolution de la vision économique par le chef d'entreprise (Solde entre panélistes optimistes et pessimistes)

En Aquitaine



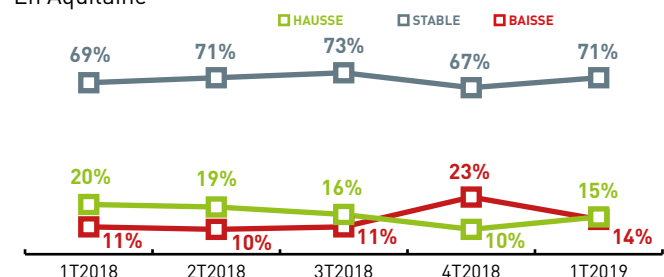
→ L'optimisme augmente de 5 points (46% des panélistes). 39% des entreprises sont indécises quant à l'avenir économique et 15% sont pessimistes.

### ➔ ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (1T2018 / 1T2019)

#### Hausse de l'activité.

Évolution du chiffre d'affaires du secteur

En Aquitaine



→ Augmentation du « CA en hausse » de +5 points (15% des entreprises) du fait d'une diminution du « CA en baisse » de -9 points.

→ 79% des panélistes déclarent une trésorerie positive (84% au trimestre précédent).

### ➔ L'EMPLOI : Un marché de l'emploi toujours en difficulté.

→ Le solde entre entreprises créatrices et destructrices d'emplois est négatif : il reste stable par rapport au trimestre dernier (-2 points).

# MÉDIATEUR URSSAF : UN INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ

La loi du 10 août 2018 sur le droit à l'erreur qui régit les relations entre l'administration et les citoyens a notamment permis à toutes les régions de nommer un médiateur URSSAF. Dans la région ex-Aquitaine où l'Urssaf compte 360 000 cotisants, c'est Michel Marchal qui remplit ce rôle d'interlocuteur privilégié depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018. Plus de 150 litiges ont déjà été traités par son biais. Interview...

## Quel est le rôle d'un médiateur de l'Urssaf ?

**Michel Marchal :** « Tout d'abord, il y a la mission telle qu'elle est définie par les textes. Le rôle du médiateur est de faciliter les relations entre un organisme qu'est l'Urssaf et un cotisant, que ce soit une entreprise ou un travailleur indépendant, de façon à limiter les conflits juridiques. L'objectif est de trouver une solution à l'amiable avant d'en arriver au contentieux, en tenant compte des circonstances et des situations particulières, dans le respect de la réglementation, et ainsi de gagner du temps. Puis en parallèle, il y a la manière dont j'ai choisi de mener à bien ma mission en Aquitaine. En accord avec le directeur et le conseil d'administration, je pars toujours du postulat que le cotisant est de bonne foi et qu'il dit vrai. Et je mets systématiquement l'aspect humain en avant et pas l'aspect technique. Ma démarche est très pédagogique et je m'efforce d'accompagner au mieux les cotisants. »

## Votre rôle est de mettre de l'huile dans les rouages entre l'Urssaf et ses cotisants ?

« Malgré les nombreux efforts qui ont été faits, l'Urssaf est souvent perçue comme un organisme rigide qui fait peur et avec lequel il n'est pas toujours facile d'échanger. La médiation vise donc à renouer le dialogue ou à consolider des relations parfois tendues entre Urssaf et cotisants afin de rétablir un lien de confiance et d'éviter les recours juridiques. »

## Qui peut être médiateur et combien en existe-t-il ?

« J'ai envie de dire que tout le monde peut l'être ou presque. Le directeur de chaque Urssaf peut choisir un salarié de l'Urssaf ou une personne extérieure justifiant d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation et dotée de bonnes connaissances en droit du recouvrement social. La plupart des 22 Urssaf de France et d'Outre Mer ont choisi de nommer un salarié comme médiateur. Seules quatre organismes régionaux ont choisi une personne extérieure. En Aquitaine, je suis le seul médiateur. Actuellement retraité, je suis un ancien salarié de l'Urssaf. On m'a proposé cette mission car outre le fait que je connaisse l'organisme de l'intérieur, j'ai aussi une bonne connaissance du monde de l'entreprise pour avoir travaillé dans le privé auparavant. »

## Quelles sont les qualités requises d'un médiateur ?

« Il faut faire preuve d'une grande discrétion, d'une qualité d'écoute et d'analyse. Le médiateur doit aussi être indépendant et neutre. Pour ma part, je m'attache toujours à apaiser les tensions et à dégonfler le problème en prenant un peu de recul. La finalité étant de trouver une solution pour sortir de la crise. Je travaille pour cela avec une équipe de trois cadres de l'Urssaf compétents dans différents domaines de manière à ce que les dossiers soient analysés par des professionnels spécialisés. J'ai un rôle d'arbitrage et de proposer des solutions. »

## Parmi vos obligations, vous vous devez aussi à une certaine confidentialité et impartialité ?

« Le médiateur est lié par le secret professionnel et tenu de respecter une charte éthique et une ligne de conduite. Au niveau fonctionnel, il dépend directement du directeur de l'Urssaf mais ce dernier n'a aucune autorité sur lui et ne peut donc donner aucune instruction quant au traitement d'une réclamation. Le médiateur doit pouvoir disposer d'une certaine marge de manœuvre et ne pas subir de pression afin d'accomplir sa mission en toute impartialité. »

## Dans quels cas pouvez-vous être saisi ?

« Le médiateur peut être saisi pour des problèmes de recouvrement et de calcul de cotisations ou des problèmes de transfert de dossier d'une Urssaf à une autre. Pour chaque cas, le médiateur vérifie dans un premier temps la recevabilité de la demande en s'assurant qu'elle relève bien de sa compétence. Puis après examen approfondi des éléments du dossier, le médiateur formule une recommandation auprès des parties. Dans le cas des TPE, on rencontre souvent des problèmes de calculs de cotisations ou de mauvaise immatriculation lors du passage de travailleur indépendant à société par exemple. Parfois, le médiateur intervient pour une entreprise dont le dirigeant rencontre des problèmes de santé et dont la gestion laisse à désirer. Dans sa grosse machinerie, il se peut que l'Urssaf aille jusqu'au redressement judiciaire. Dans ce cas, compte tenu de l'aspect humain, le médiateur s'attèle à trouver une solution avec l'Urssaf pour remettre l'entreprise sur les rails en proposant notamment des délais. L'objectif est de sauver l'entreprise. »

## De quelle manière un cotisant peut-il saisir le médiateur ?

« C'est assez simple mais il faut suivre une procédure rigoureuse. En effet, un cotisant ne peut pas me saisir directement. Il doit d'abord saisir l'Urssaf et si sa réclamation n'a pas été entendue ou traitée, alors à ce moment là, le cotisant peut saisir le médiateur et remplir une demande de médiation en ligne ([www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)). L'Urssaf reçoit la demande et la transmet au service médiation qui a 5 jours pour accuser réception. Le médiateur dispose quant à lui de 30 jours pour répondre. Mais après sept mois d'expérience et 150 affaires traitées, je peux assurer qu'à quelques exceptions près où nous nous sommes heurtés à des difficultés importantes, j'ai répondu dans les 10 jours. »

## C'est un service gratuit ou payant ?

« C'est un service totalement gratuit et ma mission est totalement bénévole. »

## Organismes de gestion ayant participé ce trimestre à la collecte des informations



**OMEGA2** (Pyrénées-Atlantiques - Landes)

• 49 avenue Trespoeey  
CS19137 - 64052 Pau Cedex 9  
Tél. 05 58 30 85 60  
• 50 rue Denis Papin - BP 7  
40991 Saint-Paul-lès-Dax Cedex  
Mail : [contact@omega2.fr](mailto:contact@omega2.fr)  
Site : [www.omega2.fr](http://www.omega2.fr)



**CEGAL** (Gironde)

66 rue Jules FAVRE  
33500 Libourne  
Tél. 05 57 51 99 61  
Mail : [cegal33@wanadoo.fr](mailto:cegal33@wanadoo.fr)  
Site : [www.cegal.fr](http://www.cegal.fr)



**CECOGEB** (Gironde)

17 Place de la Bourse - CS 91204  
33050 Bordeaux cedex  
Tél. 05 57 14 27 10  
Mail : [infos@cecogeb.fr](mailto:infos@cecogeb.fr)  
Site : [www.cecogeb.fr](http://www.cecogeb.fr)



**OGATIL** (Lot-et-Garonne)

2 place du Maréchal Foch  
CS 60283 - 47007 Agen cedex  
Tél. 05 53 48 05 50  
Mail : [info@ogatil.fr](mailto:info@ogatil.fr)  
Site : [www.ogatil.fr](http://www.ogatil.fr)



**CEGECOBA** (Pyrénées-Atlantiques)

10 allée des Bois de Florence  
CS 20334 - 64603 Anglet Cedex  
Tél. 05 59 03 25 25  
Mail : [contact@cegecoba.com](mailto:contact@cegecoba.com)  
Site : [www.cegecoba.com](http://www.cegecoba.com)