



# RESTONS ENGAGÉS, AGILES & RÉSILIENTS

RAPPORT D'ACTIVITÉ  
2020

# FAITS MARQUANTS

- **MARS 2020** : Mise en place de la cellule de crise de la CCISM dédiée aux entreprises impactées par la Covid-19
- **AVRIL 2020** : Lancement du Passeport Pour Entreprendre gratuit
- **AVRIL 2020** : Lancement de l'annuaire en ligne « Mes commerces depuis la maison »
- **MAI 2020** : Renouvellement de l'offre de service de la CCISM
- **MAI 2020** : Lancement de la campagne « Consommons Locale / J'achète au Fenua »
- **JUIN 2020** : La CCISM fête ses 140 ans



Plus ancienne institution de Polynésie française, la CCISM a fêté le 30 juin 2020, ses 140 ans au service des chefs d'entreprise, commerçants, artisans et porteurs de projet du fenua, au service de l'économie polynésienne. Après 140 ans d'histoire, la CCISM se projette vers l'avenir avec de nombreux projets pour stimuler la création d'entreprises, l'innovation et dynamiser le tissu économique.

- **JUILLET 2020** : Reprise de l'envoi de conteneurs de groupage pour accompagner les entreprises exportatrices
- **JUILLET 2020** : Lancement du nouveau label Clean en Cuisine
- **AOÛT 2020** : Graduation de la 8ème promotion de l'Ecole de Commerce de Tahiti (ECT)
- **AOÛT 2020** : Lancement du programme TUMU piloté par l'incubateur PRISM en partenariat avec les communes et l'association FACE
- **SEPTEMBRE 2020** : Recrutement de la 5ème promotion de projets innovants par l'incubateur PRISM
- **OCTOBRE 2020** : 20ème salon Made in Fenua
- **NOVEMBRE 2020** : Mise en place de sondages avec les entreprises impactées par la Covid-19
- **DECEMBRE 2020** : Dépôt du dossier de candidature du groupement porté par la CCISM au renouvellement de la concession aéroportuaire de Tahiti- Faa'a

# LE MOT DU PRÉSIDENT



2020 restera une année marquante pour tous et particulièrement pour nos entreprises polynésiennes, une année durant laquelle les notions de résilience et d'agilité auront été plus que jamais nécessaires à mettre en place.

Dans ce contexte particulier, nous avons vu tous nos acquis et tous nos repères bouleversés. Il était donc essentiel que la CCISM puisse renforcer et affirmer sa position aux côtés des entreprises pour continuer à les guider et à les accompagner.

Ancrés dans nos valeurs et nos missions, l'accompagnement, la formation et le développement des entreprises, ont toujours été notre priorité. C'est pourquoi les élus de la chambre ont décidé d'affiner le plan d'orientation stratégique 2019/2023, afin de l'adapter aux besoins des entreprises suite notamment à la crise que nous connaissons.

Avant tout il était essentiel pour nous de pouvoir aider ceux qui ont été durement impactés par les fermetures et les réductions d'activité. Aux côtés du Pays et de l'Etat, nous avons mobilisé toutes nos équipes pour mettre en place une cellule de crise dédiée aux entreprises afin de les orienter sur les dispositifs d'aides qui ont été déployés. Cette organisation aura également révélé la nécessité de travailler en transversalité avec les différents services et institutions du Pays afin de répondre plus efficacement aux demandes.

La pandémie aura forcé les entreprises à s'adapter et à innover. C'est pourquoi à la CCISM, nous avons aussi misé sur le développement des compétences des patentés, pour qu'ils puissent se réinventer et créer de nouveaux modèles d'entreprise et participer ainsi à la relance. C'est ce que nous avons souhaité porter au travers du lancement du Passeport pour Entreprendre et des différents modules de formations en ligne spéciales Covid-19 durant le confinement.

La consommation locale est également un levier important de la relance que nous avons choisi d'encourager durant toute cette année avec des campagnes de communication et des événements visant à soutenir nos artisans, nos producteurs et nos commerces.

Le monde évolue et les crises qui se succèdent mettent en lumière la nécessité pour les organisations de développer des modèles plus résilients. C'est pourquoi nous avons souhaité inscrire la CCISM dans une démarche de structuration et de développement de ses domaines d'activité stratégiques avec la préparation de notre candidature à la reprise de la concession aéroportuaire de l'aéroport de Tahiti - Faa'a et la préparation de notre projet de construction visant à accueillir l'ensemble de l'écosystème dédié à l'entrepreneuriat pour faire de la chambre de commerce le lieu de vie des chefs d'entreprise et de ceux qui souhaitent entreprendre.

C'est la vision d'une CCISM avant-gardiste, dynamique et au plus près des 35 200 entreprises actives que compte désormais le fenua que nous continuons à dessiner au travers des principales actions décrites dans ce rapport.

Plus que jamais, la CCISM, est à vos côtés pour vous soutenir et vous accompagner dans vos projets.

**Stéphane CHIN LOY**  
Président de la CCISM

# AXE 1

## Se mobiliser et agir pour les entreprises polynésiennes

La CCISM accompagne les entreprises et porteurs de projet polynésiens dans toutes les étapes de la vie de leur entreprise avec pour mission d'encourager l'initiative entrepreneuriale et l'innovation afin de contribuer au développement économique du Pays.

### I/ Crise sanitaire et économique : la CCISM plus que jamais aux côtés des entreprises

La CCISM et ses équipes se sont mobilisées dès le début de la crise sanitaire. Elle a mis en place une cellule de crise opérationnelle avec un numéro vert et une adresse email dédiée pour répondre aux questions et inquiétudes des chefs d'entreprise et les accompagner dans leurs démarches. Une dizaine de conseillers issus des différents services de la CCISM ont été mobilisés pour informer les entreprises et les soutenir dans leurs démarches de demande d'aides.

#### Se mobiliser pour la relance

Dès les débuts de la crise et en tant qu'organisme représentatif des entreprises, la CCISM a représenté les intérêts des entreprises en prenant part aux différentes cellules de crise mises en place par le Pays et l'Etat. Elle a soutenu le Pays et l'Etat dans le déploiement des aides aux entreprises, dans l'information, l'accompagnement des entreprises dans leurs démarches et l'instruction des dossiers de demandes d'aides.

En complément de ces actions d'accompagnement et afin de permettre aux entreprises de faire face à la crise et de se préparer à la relance, la CCISM a ainsi proposé aux entreprises un dispositif de soutien : des sessions d'accompagnement en ligne et gratuites sur la thématique « traverser la crise et se préparer à la reprise », un format ajusté du Passeport pour Entreprendre pour permettre à chaque entreprise de rebondir, une page d'information dédiée aux aides, une campagne de communication et de sensibilisation « Consommons local / J'achète au fenua », des enquêtes en ligne et ateliers collaboratifs sur les impacts économiques de la crise au niveau des entreprises...

### CHIFFRES CLÉS :

35 000

appels traités sur le numéro vert

5 000

emails traités sur la boîte mail dédiée

16 000

demandes d'aides (IS, FNDS volet 1 et 2) traitées par notre cellule



## TÉMOIGNAGE

PARA CONSTRUCTION a été créée en 2011 et compte 4 employés, nous sommes spécialisés dans les constructions en tous genres, maison individuelle ou bien rénovation. Le confinement nous a considérablement impactés, nous avons dû cesser notre activité et n'avons plus pu assurer la finalisation de nos chantiers en cours. Nous avons donc très vite rencontré des problèmes financiers : paiement des salaires de nos employés, des traites.

Lorsqu'on est inquiet pour l'avenir de son entreprise et de ses employés, ce n'est pas facile de faire front et d'aborder des démarches de demandes d'aide en plus de devoir gérer les relations avec les banques, le service des impôts... Faire appel aux conseillers de la cellule de crise de la CCISM, nous a permis de rester confiant et de garder espoir. Ils nous ont guidés à chaque étape, en prenant le temps de nous expliquer nos droits en fonction des aides, de nous conseiller et de nous rassurer.

Nous avons pleinement repris notre activité récemment et nous assurons la réalisation de petits chantiers, lorsque des appels d'offres sont publiés nous y répondons dans l'espoir d'obtenir des chantiers conséquents qui nous permettraient d'améliorer notre chiffre d'affaires. Il y a eu beaucoup de changements par rapport à l'avant Covid-19, les prix des matériaux ont augmenté, la clientèle a moins les moyens pour entamer des travaux.

C'est un combat quotidien que nous menons pour maintenir notre entreprise à flot, nos emplois et régler nos dettes. Le fait de savoir que nous pouvons compter sur le soutien des conseillers de la cellule de crise de la CCISM pour nous aider à retrouver notre stabilité, nous permet de rester confiant. Ce que je retiens de cet accompagnement, c'est que nous ne sommes pas seuls face à cette crise économique et je tiens à remercier ces conseillers pour leur soutien. »

**Patricia PARA, gérante de Para Construction spécialisée dans les travaux en tous genres, accompagnée par la cellule de crise de la CCISM**

## II/ Les conseillers entreprises et notre guichet unique au cœur de notre accompagnement

Interlocuteurs privilégiés des entreprises et porteurs de projet mais également maillons importants de l'écosystème dédié à l'entrepreneuriat regroupant toutes les synergies pouvant faciliter les démarches, les conseillers du Centre de Développement et Formalités Entreprises (CDFE) et des antennes interviennent tant dans la réalisation et la gestion des démarches administratives que dans l'accompagnement à la création (étude de marché, compte d'exploitation prévisionnel, plan de financement) et au développement de leur entreprise. Un accompagnement quotidien des entreprises assuré à Papeete mais également sur Moorea, Taravao, Raiatea, Bora Bora et Nuku-Hiva grâce à nos antennes et permanences décentralisées.

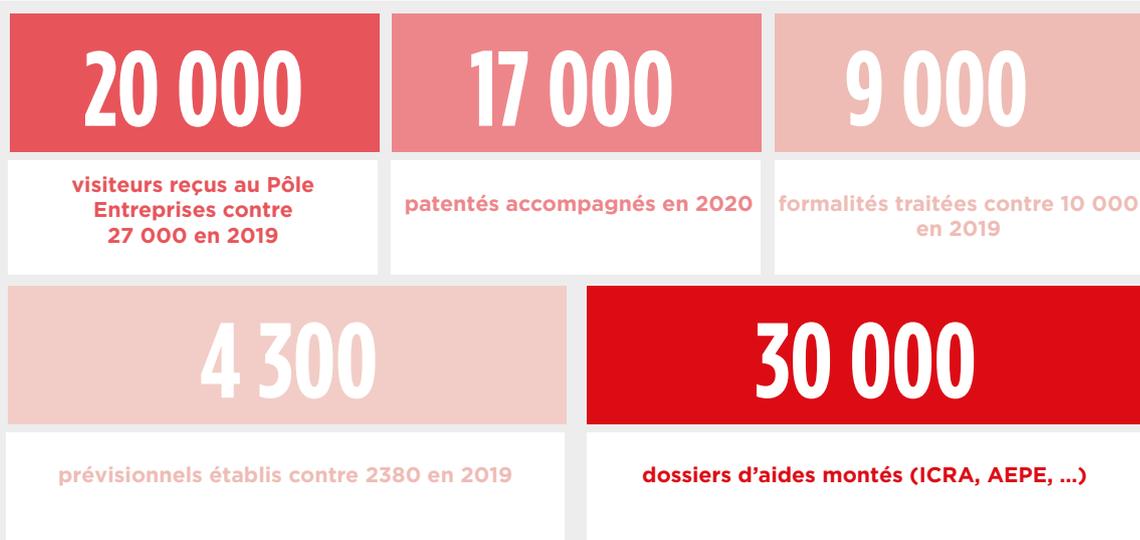
Lors du confinement lié à la situation sanitaire, les conseillers ont été dans l'incapacité de recevoir du public afin de continuer à soutenir la création d'entreprise et maintenir un service d'accompagnement, les entrepreneurs ont été invités à effectuer leurs démarches à distance par téléphone ou par email.

### **Les Packs CCISM : Une nouvelle offre de service simple et pratique au plus près des besoins des porteurs de projet et chefs d'entreprise**

La CCISM a ajusté son offre de service qu'elle a davantage centrée sur les besoins des chefs d'entreprise et porteurs de projet. Cette nouvelle offre propose une gamme de prestations qui ont pour objectif de faciliter leurs démarches de création tout en confortant, sécurisant et accompagnant le développement de leur projet entrepreneurial.

Cette offre se décline sous forme de Packs répondant aux questions clés auxquelles se confrontent les chefs d'entreprise et porteurs de projet : orientation, juridique, formalités, comptabilité et gestion, export, qualité, hygiène, sécurité et environnement...

## CHIFFRES CLÉS :



### III/ Gérer son entreprise et anticiper ses difficultés



Spécialisées dans la gestion comptable et administrative, les conseillers du service CAGEST ont pu guider 3 500 chefs d'entreprise. Cet accompagnement s'est traduit par la formation au logiciel de comptabilité simplifiée, Solutions CAGEST, gérée par le service du CAGEST ou encore l'organisation de rencontres avec un juge consulaire du tribunal mixte du commerce pour les entreprises en difficultés.

Face aux incertitudes liées à la situation sanitaire et économique, des sessions de coaching en ligne sur la thématique de la gestion de sa trésorerie en temps de crise, ont été proposées par le service du CAGEST aux entreprises.

## CHIFFRES CLÉS :



### TÉMOIGNAGE

« Je suis abonnée au CAGEST depuis plus de 5 ans et suis très satisfaite des services et de l'accompagnement à l'année dont je bénéficie. Grâce au CAGEST, j'ai pu mettre en forme une comptabilité simplifiée et un suivi de mon évolution financière régulier ce qui me permet d'aborder mes démarches de déclarations fiscales et sociales simplement et sereinement.

Enfin, en tant que professionnelle de la beauté, le confinement et les restrictions sanitaires liés à la crise sanitaire du Covid-19, ont particulièrement impacté mon métier, car le contact avec la clientèle au cœur de mon métier n'était plus possible. Une période difficile frappée par la baisse de mon activité que nous avons tous traversée avec le soutien de nos proches, de nos familles mais aussi avec le soutien du territoire et de l'Etat française au travers des différentes aides mises en place, pour lesquelles plusieurs éléments chiffrés nous ont été demandés, forte heureusement j'avais toutes mes données comptables à portée de main grâce à mon abonnement au CAGEST.

Enfin, je souhaiterais remercier l'équipe du CAGEST, celle de la cellule de crise de la CCISM et les agents de la CCISM qui ont su me conseiller et qui nous comprennent mieux que quiconque. Aujourd'hui, cette période difficile est derrière nous, je continue mon activité et je suis plus que motivée pour poursuivre mes aventures. »

**Charlène PICARD-ROBSON, gérante Charlène Makeup Tahiti et abonnée au CAGEST**

## IV/ Engager une démarche responsable en matière d'environnement, de sécurité et d'hygiène

La cellule QHSE développe plusieurs opérations collectives ou individuelles afin de sensibiliser les entreprises sur les thématiques Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement grâce à la mise en place, d'études, de labels, d'audits, de visites conseil.

### CHIFFRES CLÉS :

17

chefs d'entreprise suivis en 2020



### Un dispositif pour valoriser les métiers de la réparation

Engagée dans la sensibilisation des entreprises au développement durable, la cellule QHSE fait également la promotion des professionnels impliqués. Dans cette optique, elle est intervenue lors de la Semaine de Réduction des Déchets (SERD° 2020) sur la thématique « Longue vie aux objets » et a notamment introduit son nouveau dispositif : les Réparateurs du Fenua, lié au réseau des « Répar'acteurs » porté par les CMA et l'ADEME en métropole.



Un dispositif qui a pour objectif de valoriser les artisans de la réparation, acteurs incontournables du développement durable et qui propose un annuaire donnant accès aux coordonnées de professionnels dont l'activité ou l'offre de service permet d'allonger la durée de vie des objets.

### Une démarche environnementale pour les restaurateurs du fenua

En collaboration avec l'ADEME et un expert métropolitain du secteur alimentaire durable, la cellule a réalisé une étude de terrain sur la réduction du gaspillage alimentaire dans l'objectif de récolter des données et d'apporter des solutions concrètes aux professionnels du secteur.



Cette étude perturbée par la situation sanitaire et le confinement a permis l'édition d'un livret proposant des solutions opérationnelles à mettre en œuvre pour réduire les pertes et le gaspillage alimentaire, afin de gagner des points de marge, d'améliorer l'image de l'établissement et permettre de participer activement à la préservation de l'environnement.

### Une démarche qualité pour les professionnels engagés

La labellisation ou la certification sont des démarches visant à garantir que le service ou le produit proposé est conforme non seulement aux attentes du client mais aussi aux règles et normes applicables. C'est dans cette dynamique que la cellule développe et propose des actions d'audit, de formation et de labellisation.



En 2020, la CCISM au travers de sa cellule QHSE a financé et travaillé à la création du label ECO.FENUA Engagé en collaboration avec l'AFNOR Pacific et le Cub EPER. Ce nouveau label local dont le lancement est prévu en 2021, certifie les entreprises de toutes tailles et secteurs d'activités confondus ayant initié une démarche environnementale dans leurs activités.

### 3 labels se démarquent et se pérennisent auprès des professionnels et entreprises

- le label Electricien Qualifié Habitation avec 51 labellisés en 2020 contre 40 en 2019, un succès qui a ouvert la porte à la création du label Electricien Qualifié ERT et ERP 5ème CAT ;
- le label Installateur Gaz Agréé avec 62 labellisés en 2020 contre 61 en 2019
- le label Challenge pour un Fenua Durable qui voit 5 entreprises labellisées en 2020 dont 3 issues des îles.



## V/ S'ouvrir à l'export

Les conseillers export sont chargés de décliner la stratégie opérationnelle export du Pays grâce à la mise en place d'actions collectives à l'international combinées à un accompagnement individuel qui se traduisent par la prospection des marchés limitrophes, un soutien logistique aux exportateurs, la formation d'un vivier d'exportateurs.

### CHIFFRES CLÉS :

350

chefs d'entreprise accompagnés sur  
le volet export en 2020

5 M XPF

de budget annuel dédié à  
l'accompagnement export dont  
2.6 M XPF de subvention Pays

### Développer un réseau, continuer d'informer et d'accompagner les entreprises dans leurs recherches d'informations à l'international

Plus de 130 entreprises ont participé aux rencontres du Club Export, des rendez-vous thématiques organisés par la cellule export réunissant les acteurs de l'écosystème export de Polynésie française.

Ces rendez-vous ont permis d'aborder les retours d'expériences des entreprises sur l'export des colis postaux, l'adaptation et le contrôle réglementaire des produits destinés à l'export, d'initier la réflexion sur le développement de solutions collectives.

Pour aller plus loin et permettre de mettre en place un plan d'action pluriannuel export, la CCISM a commandé une étude stratégique visant à analyser les axes de développement par filière.

### Accompagner la prospection et la logistique à l'export

Dans le cadre du plan d'actions export 2020, la cellule a activement participé à l'accompagnement d'entreprises dans leurs démarches de prospection à l'étranger.

- 5 entreprises ont participé aux rencontres d'affaires B2B food Paris avec plus de 30 rendez-vous avec des importateurs et fournisseurs métropolitains.
- Suite à l'annulation de dernière minute du Natural Products Expo West de Anaheim sur lequel la CCISM devait accompagner 5 entreprises exposantes, la cellule export en partenariat avec Business France USA, a mis en place un programme de rencontres B2B avec différents importateurs et fournisseurs américains.

Outil essentiel dans la promotion des produits Polynésien à l'export, la CCISM a sorti son nouvel annuaire des exportateurs grâce un travail d'identification des différentes entreprises exportatrices.

La logistique reste un des principaux freins polynésiens à l'export. Par conséquent, il apparaît important d'apporter un soutien technique et financier aux entreprises exportatrices.

Ainsi, pour pallier aux difficultés rencontrées par les exportateurs, la CCISM a réitéré son opération d'envoi de 2 conteneurs de groupage vers la France permettant à 11 entreprises de générer un chiffre d'affaires cumulé de 22 M XPF.

En 2020, la CCISM a également initié un groupage aérien avec 472 kg de marchandises exportées en partenariat avec Air Tahiti Nui Cargo.-En 2020 en partenariat avec Air Tahiti Nui Cargo, la CCISM a également initié un groupage aérien avec 472 kg de marchandises exportées.



## VI/ Comprendre la réglementation juridique

En charge d'informer et d'orienter gratuitement les patentés sur des interrogations relatives au droit des sociétés, au droit du travail, aux textes réglementaires en vigueur, notre Juriste a pu assister 1563 chefs d'entreprise en 2020 dont 98 sur des questions liées à la propriété industrielle.

## VII/ Dynamiser et soutenir l'activité des commerces

En charge de mettre en place toutes les opérations de dynamisation au niveau des commerces, notre équipe de l'animation commerciale a pu organiser 15 événements commerciaux en 2020 avec une moyenne de 300 commerçants participants par opération.

La CCISM s'est mobilisée dès le confinement pour soutenir les commerçants impactés par la fermeture imposée par la situation sanitaire. Diverses opérations ont été lancées en complément des actions d'accompagnement déjà menées afin de préserver l'économie polynésienne et de les soutenir dans leur reprise d'activité.

### « Consommons Local / J'achète au fenua » : une campagne en faveur de la relance économique

Cette campagne lancée dès la sortie du confinement avec le soutien des médias avait pour objectif de faire prendre conscience aux consommateurs Polynésiens, qu'ils avaient le pouvoir d'agir, pour relancer l'activité et l'économie polynésienne en privilégiant les achats au fenua.

Les entreprises de tous secteurs d'activités confondus, ont été invitées à s'approprier la campagne afin de promouvoir ce mouvement et d'animer leurs points de vente en s'appuyant sur un kit de promotion téléchargeable sur le site internet de la CCISM.

Cette campagne s'est par la suite déclinée lors des différentes opérations commerciales mises en place par la CCISM avec notamment l'opération « J'achète au fenua pour Noël ».



### La 20ème édition du Salon Made in Fenua

Depuis sa création, le Salon Made in Fenua met à l'honneur la richesse et la variété des filières de la production locale et propose une fabuleuse découverte des produits « Made in Fenua ».

Après un report en mai 2020 dû à la situation sanitaire, ce rendez-vous incontournable porté par la CCISM et ses différents partenaires, a finalement ouvert ses portes en Octobre 2020 dans le respect des gestes barrières à l'occasion de son 20 ème anniversaire. Une édition animée par la volonté de soutenir l'activité de nos artisans locaux en période de crise afin de contribuer à la relance économique où le « fabriquons et consommons local » a pris tout son sens.

## CHIFFRES CLÉS :



### TÉMOIGNAGE

« Tahiti Candles est la première ligne de bougie parfumée made in Tahiti. Coulées à la main à Tahiti, les bougies sont fabriquées à base de cire de soja 100 % naturelle et non testée sur les animaux. Notre produit est qualitatif et innovant car il n'existait pas de bougie parfumée créée localement. 2019 a été l'année de création de Tahiti Candles.

La CCISM a été un vrai partenaire avec un accompagnement dans un univers qui m'était totalement inconnu : la vente. J'ai pu avoir des informations sur le commerce, sur la réglementation, les textes, les marchés potentiels et expérimenter des espaces de vente. Février 2020 marque le lancement officiel de Tahiti Candles avec les premiers points de vente. C'est aussi, l'année de la crise COVID. Lancer une entreprise en plein COVID, sans boutique, sans point de vente ou peu a été un vrai challenge.

Made In Fenua a été une opportunité majeure dans ce contexte de crise que j'ai pu découvrir en tant que commerçante grâce à la CCISM. Cette expérience tout aussi stressante qu'excitante a été une magnifique opportunité de promotion et de vente. J'avais besoin d'une plateforme d'un lieu qui me permettrait à la fois de me faire connaître mais aussi de vendre. J'ai pu tester mon produit auprès du public. L'accueil a été à la hauteur de mes attentes et m'a permis d'augmenter la visibilité de ma marque. Le plan de communication de Made in Fenua est un vrai atout. Tout est fait pour réussir. J'avais des craintes, des doutes et les organisateurs m'ont accompagnée ce qui m'a permis de mieux positionner mon offre et de réaliser mes premières ventes en B to C. En 2021, la sélection pour réserver un stand Made In Fenua a été différente. Pour ma part, j'ai trouvé cette organisation très fluide et sans stress. J'avais un numéro, une heure d'arrivée et tout s'est bien passé. Cette deuxième édition pour Tahiti Candles a été la confirmation que ce salon est un réel tremplin.

Made in Fenua, c'est aussi des rencontres avec des clients, des commerçants, des journalistes mais aussi des distributeurs potentiels. 2021, s'est concrétisé pour nous par de nouveaux distributeurs en Polynésie. Je recommande ce salon aux jeunes créateurs, c'est un vrai relais d'image et de vente. La réputation de ce salon attire des opportunités ! »

**Linda TEMZI Fondatrice de Tahiti Candles, exposante au salon Made in Fenua 2020**

## VIII/ Promouvoir l'innovation avec notre incubateur PRISM

En charge de l'accompagnement des startups en phase d'amorçage et du programme d'émergence, notre équipe de PRISM a pu suivre 66 projets innovants à travers ses différents programmes et événements :

### Un accompagnement de porteurs de projet innovant sur 6 mois avec les Programme Test & Learn

- Un programme donnant accès à l'espace de coworking de PRISM et offrant :
- Des formations collectives en fonction des besoins des porteurs de projet ;
- Un suivi opérationnel personnalisé de chaque projet fait par un coach dédié ;
- La mise en réseau avec des experts métiers qui partagent avec une communauté d'entrepreneurs engagés leurs expertises.

### Programme Tumu, en faveur de la création d'entreprise dans les quartiers prioritaires

En août 2020, PRISM a déployé un programme d'accompagnement dans la Commune de Faa'a en partenariat avec le Contrat de Ville de l'Agglomération : le Programme TUMU. Ce programme vise à amener une dynamique de création d'entreprise dans les quartiers prioritaires en proposant un accompagnement personnalisé aux participants.

### La Startup Cup Polynésie, une compétition d'entrepreneuriat innovant

Une compétition dont l'objectif est d'aider les Polynésiens à imaginer de nouveaux concepts de startup.

En 2020, le format de cette compétition, qui est d'ordinaire déployée dans les îles, s'est adapté compte tenu de la situation sanitaire. Elle a pris la forme d'un programme d'accompagnement d'une durée de 4 mois intitulé : le programme START.

## CHIFFRES CLÉS :

38

projets accompagnés  
par le programme  
Test & Learn

22 800 000 XPF

de CA généré par la  
promo#4 du programme  
Test & Learn en 2020

12

participants au  
programme TUMU

16

projets accompagnés  
par le programme  
START



# AXE 2

## Anticiper les métiers et les compétences pour relever les défis de demain

La CCISM accompagne les jeunes et adultes dans la construction de leur parcours professionnel en formation initiale, en apprentissage, mais aussi en formation continue.

### I/ Former les jeunes talents polynésiens de demain

La crise sanitaire et le confinement ont bouleversé l'organisation et le fonctionnement de nos deux écoles. Tout comme les entreprises, il a fallu s'adapter et trouver des solutions et outils digitaux pour assurer à distance la continuité pédagogique.

#### ECT, l'école de commerce polynésienne qui forme nos cadres intermédiaires et cadres des entreprises du fenua

Depuis maintenant 10 ans l'Ecole de Commerce de Tahiti (ECT) propose un programme de type Bachelor individualisé sur 3 ans et forme les cadres polynésiens de demain. A l'issue de ce cursus les étudiants peuvent prétendre notamment à des postes d'attaché commercial ou de responsable de développement commercial.

### CHIFFRES CLÉS :

1868 H

de formation dispensée en 2020

59

étudiants en cours de formation en 2020

15

étudiants diplômés



Les diplômés de l'ECT se sont aussi vu proposer l'opportunité d'intégrer l'Xpress master une version raccourcie d'un master ouvert en janvier 2020, en partenariat avec le réseau des écoles de commerce Galileo Global Education France leur donnant la possibilité d'effectuer leur cursus dans une école partenaire en Métropole.

## CHIFFRES CLÉS :

**6 MOIS**

de formation à Tahiti pour l'Xpress Master 1

**12 MOIS**

de formation dans une école partenaire en Métropole

**5**

étudiants ont bénéficié de ce programme

## TÉMOIGNAGE

« J'ai effectué un bac ES au Lycée Paul Gauguin, ensuite j'ai fait une année universitaire à Montréal, au Canada à la suite de laquelle j'ai décidé de revenir sur Tahiti et de m'inscrire à l'ECT.

Ce choix m'a permis de suivre un cursus sur 3 ans riche en apprentissage durant lequel j'ai pu découvrir le marketing, les bases de la comptabilité ou encore les matières liées à la création d'entreprise. Des cours d'autant plus intéressants qu'ils étaient complétés par des stages, diverses activités et projets à réaliser ce qui m'a permis de faire des rencontres enrichissantes et d'acquérir une certaine expérience notamment au cours de ma 1ère année que j'ai pu effectuer en Australie.

Je fais partie de la promotion 2020 et j'ai eu la chance de réussir mon insertion professionnelle à la sortie de l'école qui nous fait suivre des postes à pourvoir une fois diplômée. Je me suis vu proposer un poste en CDD en tant qu'assistante commerciale au sein de SURF CO Tahiti. Un contrat qui devrait évoluer en CDI prochainement et qui me permet de mettre en pratique toutes les connaissances et compétences que j'ai acquises lors de mon cursus à l'ECT : marketing, commercial (vente), administration, gestion.

Je continue de développer mes compétences, je reste également à l'écoute du marché du travail et de toutes opportunités pour évoluer dans l'idée un jour de créer mon entreprise. »

**Laetitia MONPAS, Diplômée de l'ECT - Promotion 2021 - Lauréate du prix du meilleur stage en milieu professionnel sponsorisé par le groupe hôtelier 'Intercontinental'**

## Poly3D : première école polynésienne spécialisée dans le développement de jeux vidéo et d'animations 3D

Créée en 2015, Poly3D a pour objectif de former des professionnels reconnus dans les domaines de la conception de jeux vidéo, de la réalisation de films d'animation et de la programmation informatique sur 3 ans. Poly3D a ainsi formé 5 promotions pour un total de 80 étudiants dont 25 diplômés depuis son ouverture.



**POLY3D**

ÉCOLE DU JEU VIDÉO ET DE L'ANIMATION



**CHIFFRES  
CLÉS :**

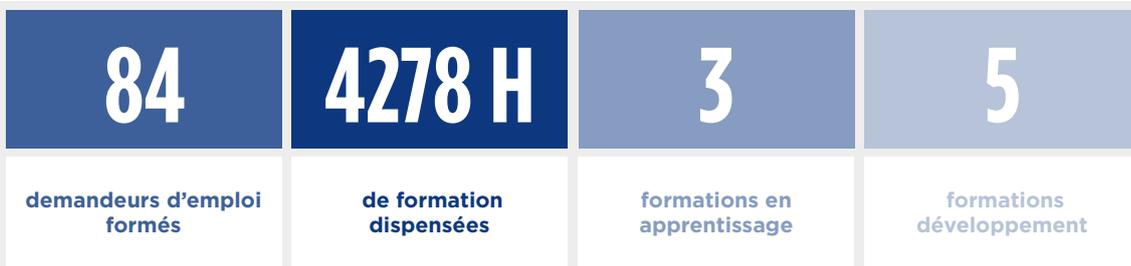


**II/ Réussir son insertion professionnelle avec l'apprentissage et la formation développement**

En charge de promouvoir les formations en alternance et en apprentissage, nos 2 Chargées développement et apprentissage accompagnent les entreprises en proposant des formations centrées sur leurs besoins.

En partenariat avec le SEFI, la CCISM a dispensé des formations pour les demandeurs d'emploi dans le cadre de l'Apprentissage (Coiffure, Cuisine, Management des Unités Commerciales, Assistance Vente et Conseils à distance, Commercialisation Hôtel-Café-Restaurants) ou de l'alternance (Boucher-Poissonnier, Hôtesse et Hôte marin, Guide d'activités lagonaires).

**CHIFFRES  
CLÉS :**



**Former aux métiers du numérique avec la formation Développeur Logiciel/web labellisée GEN**

La CCISM propose une formation de Développeur Logiciel/web labellisée Grande Ecole du Numérique (GEN). Le label GEN est attribué aux formations et métiers du numérique ouvertes à tous, sans distinction académique, économique ou sociale, qui permettent notamment aux femmes, aux personnes peu ou pas qualifiées éloignées de l'emploi et aux habitants des quartiers prioritaires de devenir les talents du numérique de demain.

La CCISM a choisi de mettre en place un partenariat avec Simplon.co un réseau de fabriques numériques et inclusives en France et à l'étranger pour mettre en œuvre cette formation.

## CHIFFRES CLÉS :

31

étudiants

2

promotions

7,5 MOIS

de formation et  
2 mois de stage

### III/ Monter en compétences avec la formation continue

La CCISM innove et adapte son offre de formation en tenant compte de l'évolution des besoins en compétences des entreprises mais aussi des mutations technologiques.

#### Les certifications : valider ses compétences par un certificat reconnu

La CCISM est le centre de test agréé du TOEIC (Test of English for International Communication) certification de référence pour évaluer les compétences en anglais en entreprise. Elle est également centre agréé du Projet Voltaire qui donne accès à des services en ligne personnalisés de remise à niveau en orthographe, pour une bonne expression écrite en milieu professionnel et permet de certifier le niveau de maîtrise de la langue française.

## CHIFFRES CLÉS :

48

personnes formées en  
e-learning au TOEIC

80

TOEIC  
Listening and Reading

10 780

licences  
d'accès Voltaire

314

certifications  
Voltaire



**Le Passeport Tourisme : un dispositif de formation et d'accompagnement individualisé, réservé aux prestataires d'activités touristiques**

La CCISM en partenariat avec le Ministère du Tourisme a lancé en 2019 une deuxième édition du Passeport Tourisme. Cette formation s'adresse aux prestataires d'activités touristiques situés dans les îles et prend la forme d'un accompagnement individualisé sur les problématiques des prestataires liées à leur stratégie de commercialisation de l'offre sur le net, à leur communication, à leur gestion et leur comptabilité etc...

Compte tenu du contexte économique et social post Covid-19, la mise en œuvre du Passeport Tourisme tel qu'il a été conçu initialement s'est avérée inappropriée. En effet, l'absence de possibilité de déplacement des formateurs dans les îles ainsi que l'état de l'activité économique des bénéficiaires a nécessité un réajustement du programme. La CCISM a donc proposé un nouveau contenu, plus adapté à la situation, permettant de toucher un maximum de participants.



**CHIFFRES CLÉS :**

<b>84</b>	<b>979 H</b>	<b>21</b>
bénéficiaires	de formations dispensées	solutions CAGEST adoptées
<b>27</b>	<b>12</b>	
abonnements au programme e-learning du TOEIC suivis	Passeports pour entreprendre entamés	

**Le Catalogue Formations : construire une démarche de formation professionnelle performante et pertinente**

La CCISM accompagne les porteurs de projets, les chefs d'entreprise et les salariés en leur proposant de construire une démarche de formation professionnelle performante et pertinente au travers de son Catalogue de formations qui offre un programme de formations variées et personnalisées, dispensées par des formateurs spécialisés dans de nombreux domaines (Gestion, Projet, Juridique, Marketing, Leadership, International, QHSE, Innovation, Digital)

**CHIFFRES CLÉS :**

<b>233</b>	<b>9403 H</b>	<b>67</b>
participants	de formation dispensées	sessions de formation



## Le Passeport pour Entreprendre : acquérir les connaissances et compétences de base nécessaires à l'entrepreneuriat

Le Passeport pour Entreprendre propose 36 modules de formation et de sensibilisation, en présentiel ou à distance au format de 4h dont l'objectif est d'initier ses bénéficiaires aux compétences basiques et nécessaires pour entreprendre.

Chaque module porte sur des thématiques diverses et variées : la Gestion, le Projet, le Marketing, le Leadership, le Juridique, la QHSE, l'Innovation, l'International ou encore le Digital.

Face à la situation sanitaire et économique, la CCISM a souhaité soutenir ses ressortissants et la relance en rendant exceptionnellement le Passeport pour Entreprendre gratuit afin de favoriser le développement des compétences de l'ensemble des entreprises impactées par les conséquences de la crise.

### CHIFFRES CLÉS :

706

participants

2760

réservations

736 H

de formation dispensées

184

visas dispensés

### TÉMOIGNAGE

« Je suis un porteur de projet résident à Bora Bora et j'ai pu gratuitement bénéficier des formations proposées par le Passeport pour Entreprendre dans l'objectif d'ouvrir une entreprise spécialisée dans la restauration à la maison et de la livraison. Un projet d'entreprise que je souhaite à terme développer et concrétiser par l'ouverture d'une roulotte ou d'un restaurant sur Raiatea et Bora Bora.

Les formations sont accessibles à tous jeunes entrepreneurs et initient aux bases de l'entrepreneuriat avec une équipe de formateurs impliqués. Des supports de cours nous sont fournis ce qui facilite la compréhension des modules.

Ces formations m'ont permis d'avoir une idée claire des étapes et démarches à entreprendre afin de lancer mon projet (montage du business plan etc.).

Ce passeport est un outil et une introduction indispensable pour tous les porteurs de projet qui souhaitent se lancer dans l'entrepreneuriat et avoir un aperçu des compétences nécessaires à la création et à la gestion d'entreprise. J'invite chaque porteur de projet à participer aux différentes formations du Passeport pour Entreprendre qui sont en ligne et gratuites et j'espère que de nouvelles formations verront prochainement le jour. »

**Hiro Mulatier, porteur de projet ayant suivi le Passeport pour Entreprendre**

# 3 AXE

## **Représenter et promouvoir les intérêts des entreprises tout en contribuant au développement économique du Fenua**

**La Chambre constitue auprès des pouvoirs publics l'organe représentatif des intérêts du commerce, de l'industrie, des services et des métiers de la Polynésie française.**

### **I/Encourager le développement des entreprises par des partenariats**

La CCISM accompagne financièrement par le versement de subventions ou de partenariats certaines associations dont les engagements sont directement tournés vers les administrés. En 2020, la CCISM a versé un peu plus 14 millions de francs pacifiques de subventions à diverses associations comme Papette Centre-Ville, Uturoa Centre-Ville, Initiative Polynésie, FACE et a noué des partenariats pour environ 2 millions de francs pacifiques.

En outre la CCISM a budgétisé en 2020, 20 millions de francs pacifiques pour soutenir pour la deuxième année consécutive l'association Initiative Polynésie dans l'octroi de prêts d'honneurs en faveur de nos entreprises.

### **II/Représenter les entreprises, recenser leurs difficultés et comprendre les impacts de la crise**

Dès les débuts de la crise sanitaire, la CCISM a représenté les intérêts des entreprises en prenant part aux différentes cellules de crise mises en place par le Pays et l'Etat.

Entre la fermeture des entreprises, la baisse de la fréquentation et de la consommation générale, l'absence de salariés, la gestion de la trésorerie, les délais d'approvisionnement et de livraison dus à la situation sanitaire, les entreprises ont été impactées de multiples manières sur leur activité et leur chiffre d'affaires. La CCISM a mené deux enquêtes auprès des chefs d'entreprises afin de recenser leurs difficultés et l'impact économique de la crise. Les 4000 réponses reçues, ont permis de remonter des données précises sur la situation de chaque entreprise aux services du Pays et de l'Etat afin d'ajuster les mesures mises en place et d'anticiper la relance.



Ces enquêtes ont été suivies d'un atelier de travail collaboratif avec les entreprises au cours duquel sont ressortis les axes de travail suivants :

- Accompagner la digitalisation des activités des entreprises et favoriser l'innovation
- Amplifier la prise de conscience environnementale
- Accompagner la digitalisation des activités des entreprises et favoriser l'innovation
- Renforcer l'intervention du secteur public



### III/Participer à des projets structurants

La CCISM s'est positionnée, via l'intégration d'un groupement privé-public, pour être candidate au renouvellement de la concession aéroportuaire de Tahiti - Faa'a afin de pouvoir participer à l'ouverture de la Polynésie à l'international.

La gestion de cet aéroport permettra à la CCISM, via le groupement de participer au développement de tout un écosystème d'activités pour nos entreprises locales au sein même de cet aéroport.

### IV/ Les services gérés en soutien de l'économie locale

La CCISM a pour vocation de contribuer au développement économique du Pays en impulsant la mise en place de projets structurants et en assurant la gestion d'activités annexes venant en soutien de l'activité économique polynésienne.

#### Les Ateliers Relais : faciliter le lancement des entreprises

La CCISM est en charge de la gestion des Ateliers Relais de Tapaerui, de Taravao et de Moorea destinés à remédier aux difficultés des petites et moyennes entreprises à trouver des locaux, en particulier en zone urbaine. L'objectif est de faciliter le lancement des jeunes entreprises grâce à la location de locaux professionnels à des tarifs réduits pour une durée transitoire maximum de 30 mois.

Ce dispositif d'accompagnement public est réservé aux petites et moyennes entreprises de production, de transformation ou de services en phase de création ou de développement.

#### Le dock flottant : contribuer à la croissance économique

La gestion du seul dock flottant de Polynésie Française est assurée conjointement par l'armée et la CCISM. L'armée intervient pour les navires militaires tandis que la CCISM gère les montées sur le dock des navires civils pour des carénages, contrôles par le bureau VERITAS et des réparations urgentes. En 2020, 8 bateaux civils ont effectué leurs carénages pour une durée d'occupation du dock de 68 jours.

#### Les chambres froides de l'aéroport : favoriser les échanges internationaux

La CCISM est chargée de la gestion administrative des chambres froides de l'aéroport de Tahiti-Faa'a afin de faciliter l'export et l'import de produits frais ou devant être conservés au frais. L'ensemble placé sous zone à accès limité comprend 6 chambres froides dont une exclusivement dédiée aux produits pharmaceutiques et vétérinaires. Le tonnage des marchandises exportées qui sont passées par les chambres froide a été de 753 tonnes et de 955 tonnes pour les marchandises importées en 2020.



# Une implication sans relâche des élus et des collaborateurs

## I/La Chambre, organisme privilégié et représentatif des entreprises du fenua

La CCISM est un établissement public de statut particulier placé sous la tutelle du ministre en charge de l'Économie de la Polynésie française et dirigé par des chefs d'entreprise élus et non rémunérés.

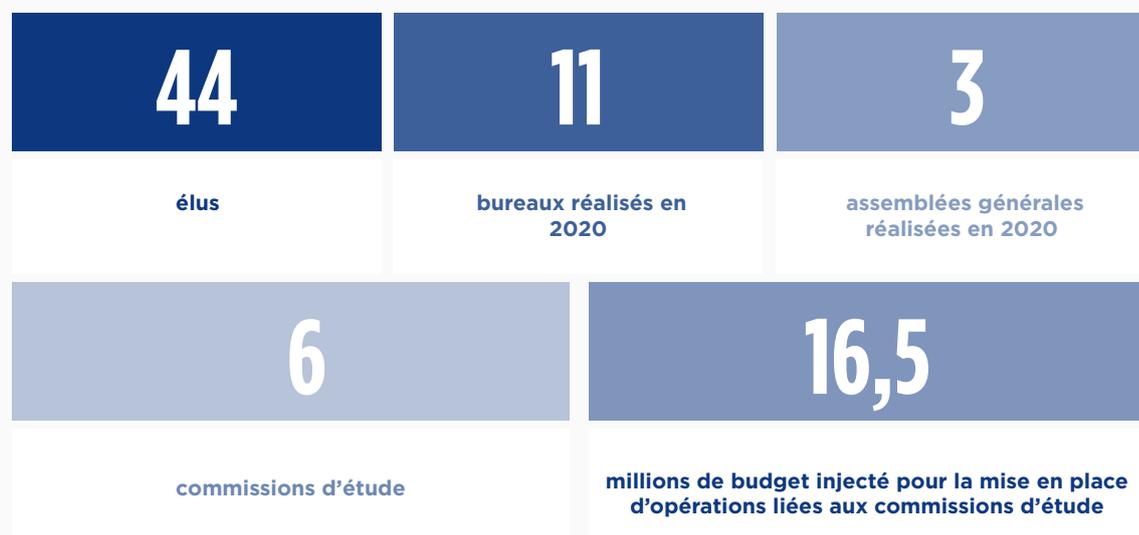
Toutes les entreprises inscrites au Registre du Commerce et des Sociétés de la Polynésie française peuvent voter lors des élections consulaires qui se tiennent tous les 5 ans par collège regroupant les activités : Commerce, Industrie, Services, Métiers.

Les 44 membres élus de l'Assemblée générale de la CCISM, activement engagés représentent l'ensemble des secteurs de l'activité polynésienne. Réunis en bureau ou en commissions spécialisées, ils déterminent la stratégie ainsi que les axes d'actions en faveur du développement des chefs d'entreprise, porteurs de projets, apprentis, étudiants, salariés en formation continue.

La CCISM représente 35 200 entreprises\* actives tous secteurs confondus, et les accompagne au quotidien en leur proposant des services innovants au plus près de leurs besoins tant dans la création et le développement d'une activité que dans l'acquisition de nouvelles compétences.

\*au 31 décembre 2020

### CHIFFRES CLÉS :



## II/La CCISM c'est avant tout une équipe d'hommes et de femmes investis et passionnés

L'année 2020, en matière de ressources humaines, a été marquée par la crise sanitaire et la mise en application des mesures sanitaires, une réorganisation du travail avec la mise en place du télétravail pour certains collaborateurs.

La situation sanitaire a impacté le plan de formations des salariés qui a dû être suspendu notamment en période de confinement, des solutions de formations en ligne ont été proposées afin d'assurer les besoins en formation des effectifs.

## CHIFFRES CLÉS :

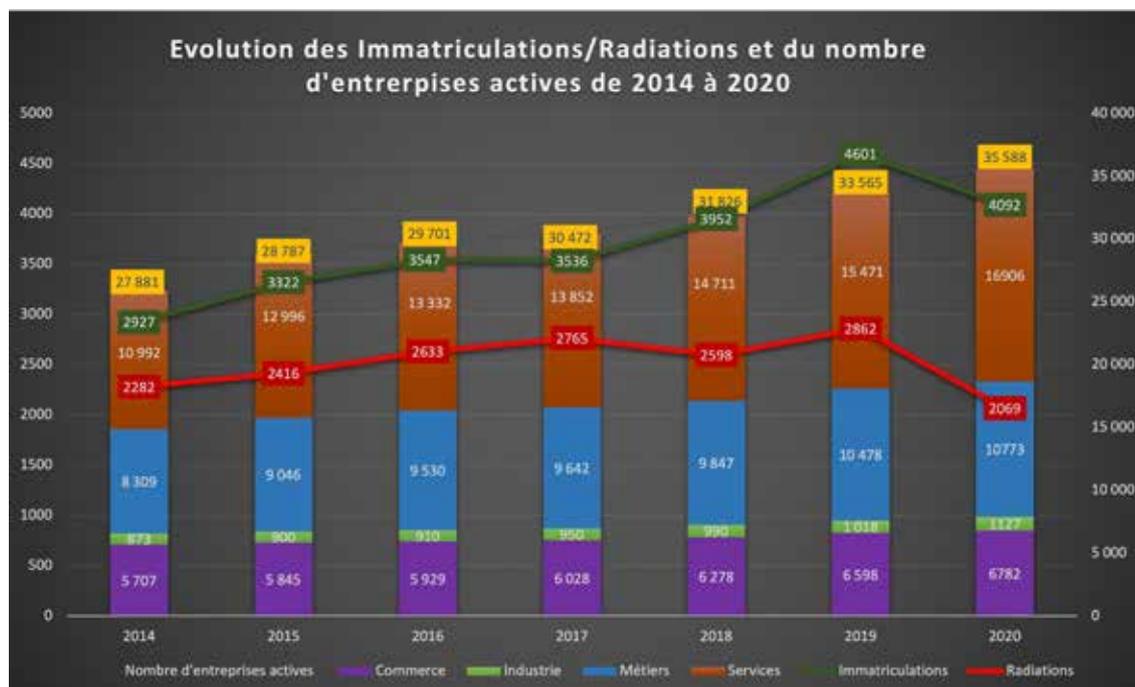
<b>54</b>	<b>72%</b>	<b>28%</b>	<b>69%</b>
collaborateurs	de femmes	d'hommes	des effectifs sont mobilisés sur les services opérationnels

### La CCISM c'est des services opérationnels et supports qui contribuent au quotidien à son bon fonctionnement

Des ressources humaines, de la comptabilité / finances, de la régie, des moyens généraux, de la communication au secrétariat ces services accomplissent au quotidien des milliers de tâches qui contribuent au bon fonctionnement de la CCISM et qui permettent à ses équipes opérationnelles d'avancer sereinement dans leurs missions d'accompagnement, de formation et de représentation.

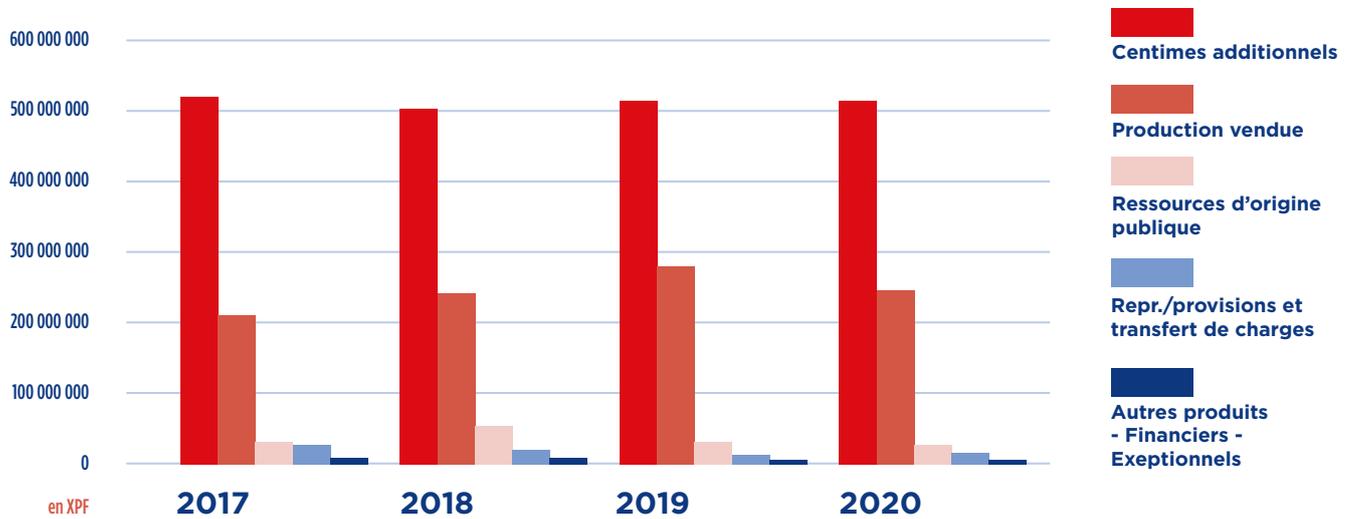


# ● Point sur l'évolution des formalités

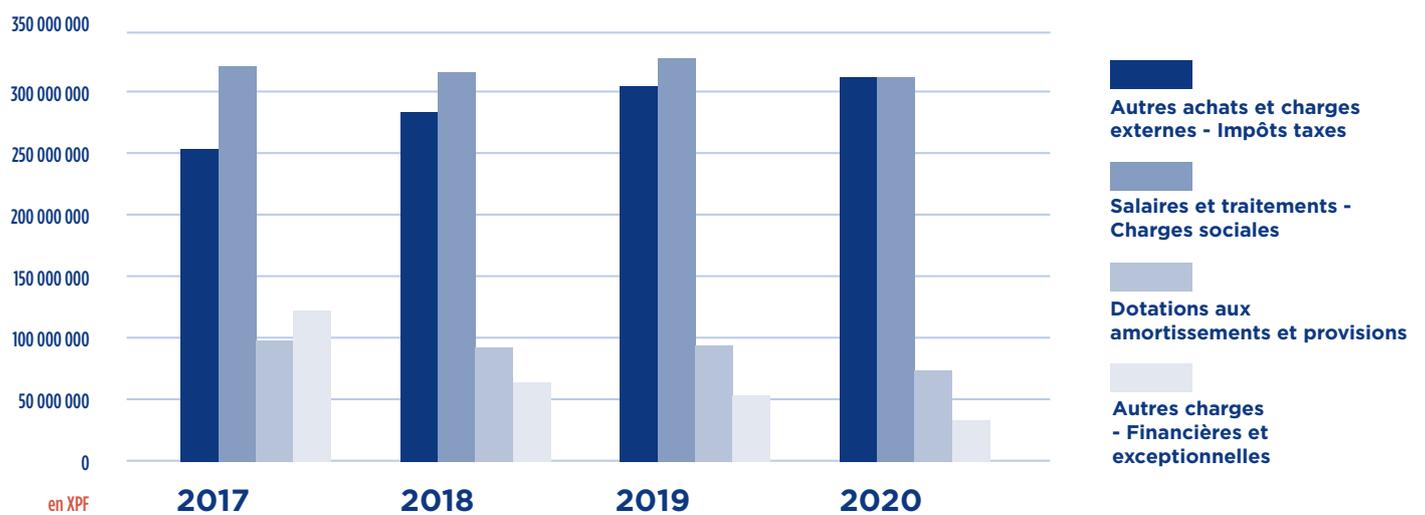


# ● Point sur les finances

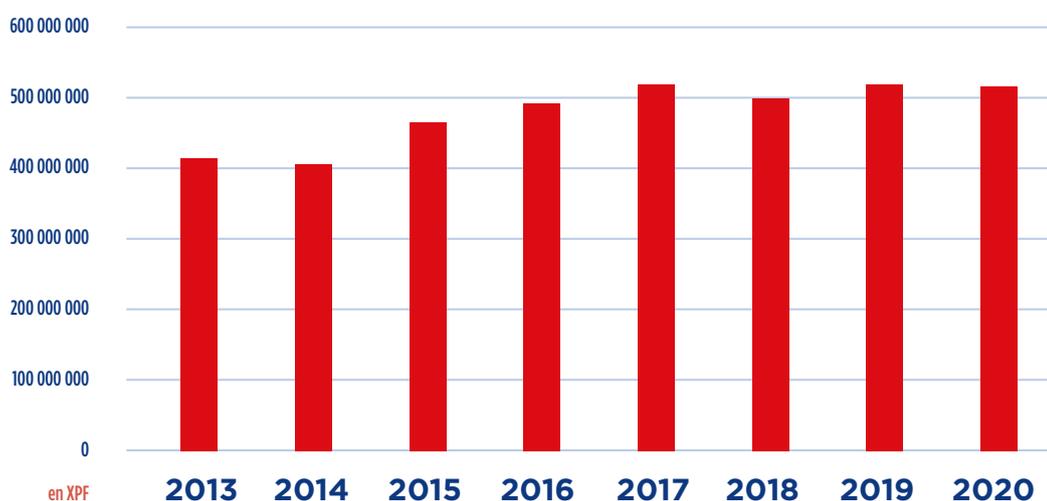
## I/Produits de la CCISM



## II/Charges de la CCISM



## III/Centimes additionnels





**41 rue du Docteur Cassiau - BP 118 - 98 713 Papeete Tahiti**

**Tél. : 40 47 27 00 - Fax : 40 54 07 01**

**Email : [info@ccism.pf](mailto:info@ccism.pf)**

**[www.ccism.pf](http://www.ccism.pf)**

**@ccism de polynésie**