

2012

Rapport d'activité

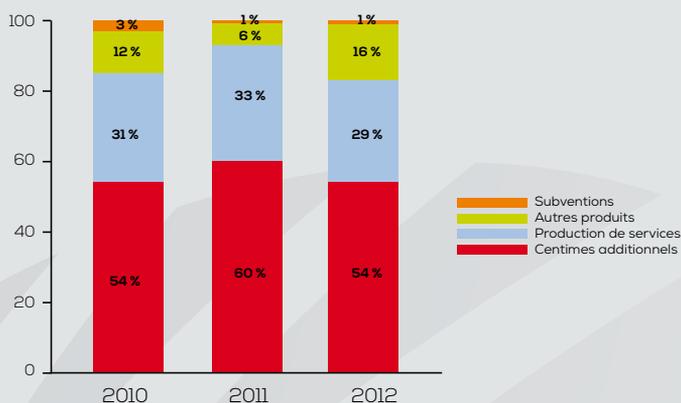


CHAMBRE DE COMMERCE ET DE L'INDUSTRIE,
DES SERVICES ET DES MÉTIERS

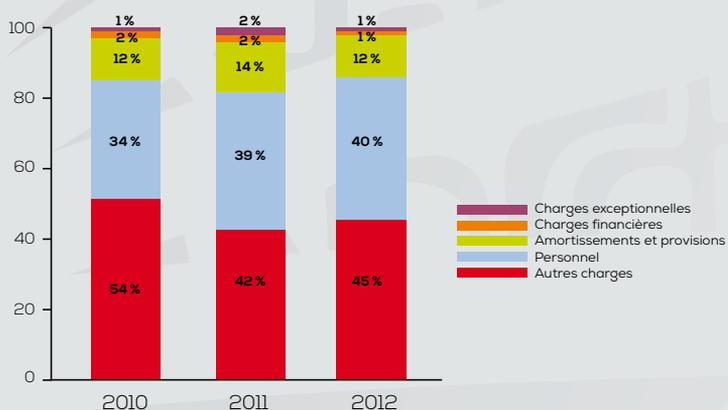


CHIFFRES CLÉS

Répartition des produits de fonctionnement



Répartition des charges de fonctionnement



L'année 2012 est véritablement une année charnière dans l'histoire de la CCISM par la mise en œuvre d'un grand projet de réformes initié en juillet 2012 dernier.

Cette action stratégique initiée à la parution du rapport d'observations définitives de la Cours des Comptes, est actuellement en pleine effervescence et se s'achèvera en grande partie à la fin de l'année 2013. Sous l'impulsion du Président de l'institution et des élus, tous les collaborateurs de la CCISM participent fortement à cette mutation pour laquelle chacun amène son savoir faire et sa disponibilité pour favoriser la mise en œuvre de ces réformes. Nous pouvons tout d'abord citer :

- Le chantier de réflexion stratégique en cours qui apportera à moyen et long terme un éclairage et un positionnement nouveau sur les 4 métiers stratégiques de la chambre consulaire que sont : la représentation des entreprises, la formation des futurs et actuels collaborateurs d'entreprises,

- territoire en étant auprès des pouvoirs la mise en œuvre sectorielles à moyen et

- L'alignement et le compétences métiers services, aux besoins demain en matière de entreprises polyné-

- La création de l'image du nouveau to Business, la CCISM la scène économique. À régaliennes et des

dernière, la Chambre retrouve un dialogue plus engagé avec les entrepreneurs, les chefs d'entreprise, les décideurs et toute l'intelligence économique du Pays. Nous avons recadré nos missions afin de reprendre ce leadership en toute légitimité.

Notre nouveau hall est aussi un outil dédié au monde professionnel. C'est une pépinière d'idées alimentée à la fois par les professionnels et aussi par les étudiants. Nous y organiserons des Business Dating, des rendez-vous économiques, des présentations, nous accueillerons des manifestations et tous types de projets innovants qui retiennent notre attention et demandent notre soutien.

L'ensemble de ces réformes s'est inscrit dans un grand projet d'entreprise qui rassemble toutes les forces vives de la Chambre. Et plus que des réformes, c'est toute la CCISM qui se transforme petit à petit et se mue en véritable partenaire pour tous les professionnels. L'image de la CCISM évolue elle aussi dans ce sens.

Mais le travail ne fait que commencer, car après les réformes et les outils en place, notre institution devra toujours évoluer vers la même constance : trouver les meilleures solutions à tous nos clients.



l'aménagement du force de proposition publics et du politique, d'actions stratégiques long terme.

réajustement de nos et de notre offre de d'aujourd'hui et de développement des siennes et étrangères. nouvelles activités à hall dédié au Business revient sur le devant de l'instar de ses missions objectifs fixés l'année

Stéphane CHINLOY
Président de la CCISM



Former

1

aux compétences

DONT LES ENTREPRISES ONT BESOIN



PÔLE FORMATION

LES AMBITIONS DE LA CCISM FORMATION

En réponse aux besoins exprimés par les entreprises, les Chambres de Commerce et d'Industrie, des Services et des Métiers, ont développé de nombreux programmes de formation. Deuxième réseau de formation de France après l'Éducation Nationale, elles se sont investies sur les champs de l'apprentissage, des formations supérieures et de la formation continue. C'est l'une des activités principales de la plupart des chambres consulaires françaises.

Cette mission a été récemment confirmée lors de la 16^e Université d'Été 2012, en répertoriant « 13 propositions des CCI de France pour les jeunes ». Les chambres consulaires disposent de moyens pédagogiques adaptés, de formateurs qualifiés, de technologies éducatives nouvelles, et proposent des parcours personnalisés. La CCISM de Polynésie française s'inscrit pleinement dans ce cadre et assure depuis sa création une mission de formation.

NOS AMBITIONS

- » Être à l'écoute des entreprises, analyser leurs besoins et apporter une réponse adéquate en s'appuyant sur les réseaux et en mobilisant nos partenaires.
- » Développer la culture entrepreneuriale chez les apprenants.
- » Confirmer, en lien avec ces partenaires, un rôle de conseil en ressources humaines et d'appui aux entreprises notamment par la mise en œuvre des GPEC (gestions prévisionnelle des emplois et des compétences).
- » Renforcer le lien de proximité avec les entreprises grâce aux actions de formation délocalisées.
- » Promouvoir le développement de la formation professionnelle, en particulier par l'apprentissage.
- » Développer une politique de qualité, d'innovation, et de recherche pédagogique.
- » Favoriser l'accès du grand nombre à la formation tout au long de la vie par les parcours de formation individualisés.
- » Développer l'enseignement supérieur, notamment en intégrant les dispositifs LMD.
- » Représenter les entreprises auprès des institutions et contribuer aux politiques publiques de formation.



NOS ENGAGEMENTS

- »» Positionner ses propositions de services en toute transparence et déontologie selon les règles du marché.
- »» Consolider son offre de formation et de conseil adaptée aux demandes des entreprises par la conception de produits innovants.
- »» Faire découvrir les métiers et pourvoir aux besoins des entreprises en personnel qualifié par la formation des demandeurs d'emploi, des jeunes et des salariés.
- »» Favoriser les échanges professionnels et développer la culture à l'international.
- »» Mener une réflexion permanente sur les dispositifs de formation, les contenus pédagogiques et les rythmes de l'alternance au travers de comités de perfectionnement.
- »» Promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies par les actions de formation.
- »» Mettre en œuvre une démarche qualité pour l'accueil et l'accompagnement de l'apprenant tout au long de son parcours de formation.



Favoriser les échanges professionnels et développer la culture à l'international.

LE PÔLE FORMATION EN BREF

Le Pôle Formation regroupe en moyenne près de 2 000 stagiaires par an et dispense plus de 13 000 heures de formation. Aussi, le Pôle Formation de la CCISM tient une place prépondérante sur l'offre locale, de par sa diversification en matière d'actions et de par la pluralité des apprenants. Son offre se situe à la fois en amont (département formations initiales et département formations liées au développement) et en aval d'une organisation (département formations professionnelles).

Le Pôle Formation est souvent reconnu comme source d'innovation en matière pédagogique, force de proposition en matière d'actions et de projets de formation. Il assure l'évolution du paysage global de la formation aussi bien dans ses approches (outils de GRH) que dans le développement durable de l'économie polynésienne.



FORMATIONS INITIALES

LES BTS ET L'ECT

Au cœur du Pôle Formation de la CCISM, les BTS s'adressent tout particulièrement aux étudiants et proposent une approche très concrète sur l'entreprise. À la différence des écoles traditionnelles, l'école de la CCISM travaille tous les jours avec le monde économique ce qui la rend plus pertinente et complémentaire des autres écoles.

CRÉATION DU BTS COMMUNICATION

Le titulaire du BTS Communication doit pouvoir produire et commercialiser des solutions de communication permettant de répondre aux attentes de publics variés.

Dans ce contexte, il est capable de mettre en œuvre et suivre un projet de communication; il est à même d'assurer et suivre une relation de conseil auprès de l'annonceur, et enfin d'assurer une veille opérationnelle. Le titulaire du BTS Communication participe à la création des formes et des contenus de communication internes ou externes, à partir d'un cahier des charges.

PROJET D'ÉTABLISSEMENT : CHARTE ÉCO CAMPUS

La Charte pour l'environnement de la CCISM formation vise à mettre en œuvre une démarche volontaire permettant d'installer une responsabilité individuelle dictée par l'intérêt de tous à participer activement à la réduction des impacts environnementaux tout en favorisant des orientations sociales, économiques et de communication pour l'Établissement.

Cette charte vise à développer un comportement responsable envers son environnement naturel, social, sociétal, culturel et dans une dimension durable.

73 %

DE TAUX DE RÉUSSITE
AU BTS EN 2012

142

ÉTUDIANTS SONT INSCRITS
AUX DIFFÉRENTS BTS
DE LA CCISM



ÉCOLE DE
COMMERCE
DE TAHITI :
3^e PROMOTION
EN 2012



Une école de Commerce inscrite dans le système LMD – Licence, Master, Doctorat qui permet de valider des crédits à la manière anglo-saxonne, sur tel ou tel cours. Si l'étudiant obtient l'ensemble de ses crédits, son parcours est validé DANS LE MONDE ENTIER !

Les 42 étudiants de la promotion 2012 ont fait le buz cette année autour de 3 événements qui ont rythmé l'ECT :

»» **Les Business Games
du 13 au 15 juin**

18 étudiants répartis en 4 équipes « se sont affrontés » pendant trois jours dans une simulation, un jeu d'entreprise, qui leur a permis de mettre en pratique les acquis de leurs deux premières années à l'ECT.

Ils ont pris des décisions stratégiques dans les domaines de la finance, du marketing,



du commercial et des RH et ont relevé tout au long de ces trois jours de nombreux challenges.

Grâce à un logiciel simulateur proche du monde réel, les impacts de leurs différentes décisions et de leurs choix stratégiques ont été analysés et une équipe gagnante a été récompensée à l'issue de ces trois jours par l'AFD (200 000 F).



Christophe Gomez,
directeur du Pôle
Formation et son équipe
pédagogique





»» Le séminaire de prospection chez VITI

Chaque année, les élèves de l'école de commerce de Tahiti (ECT) sont placés en condition réelle de vente et doivent démarcher, en situation réelle, des clients pour une entreprise locale. Cette année, au début du mois d'octobre, les élèves de l'ECT ont démarché les commerçants et restaurateurs avec l'offre Internet Pro de Viti. Un moyen pour l'école, de tester l'efficacité de ces futurs vendeurs ; pour ces jeunes en formation de soupeser leurs compétences et motivations à faire ce métier, et enfin, pour l'entreprise de disposer d'une force

de frappe commerciale renforcée durant quelques jours. « Au fur et à mesure que les jours passaient, nous étions de plus en plus à l'aise avec les arguments de vente. On apprend vite ce qui marche et à s'adapter à son interlocuteur » témoigne Élise, une élève de 2^e année de l'ECT.

« Pour Viti, cette démarche a permis de tester nos offres pro sur une cible choisie. J'ai beaucoup apprécié le dynamisme et l'enthousiasme de ces jeunes. J'espère que certains se sont découverts une vocation » expliquait il y a quelques jours Raymond Colombier, le directeur commercial et marketing de Viti.



NEGOVENTIS : LES FORMATIONS DES CCI AU MÉTIER DES COMMERCIAUX



Diplômes consulaires reconnus par l'état et de niveau bac à bac+3, Negoventis est ouvert aux salariés et ceux qui recherchent un emploi dans la fonction commerciale, par toutes les voies de formation : formation initiale, en apprentissage et professionnelle. Conseiller de vente, attaché commercial ou responsable de développement commercial, Negoventis apporte l'assurance d'une formation solide et bien encadrée.



»» **Le Harlem Shake fait son buz sur Youtube**

Lancé lundi soir 25 février sur TNTV, le Fenua a été gagné par le Harlem Skake, le grand phénomène mondial du moment sur la toile. Le concept est simple. Un individu masqué et déguisé danse seul au milieu d'un groupe de personnes, qui ne lui prête aucune attention. Soudainement, le groupe entier se met à danser follement sur de la musique électro. La compil du Harlem Shake de l'ECT a atteint près de 40 000 vues sur Youtube à peine 24 h après son tournage. Un truc de « ouf » selon les médias locaux !

On peut féliciter toute l'ECT pour avoir réussi le plus gros buz en Polynésie.

**Harlem Skake,
le grand phénomène
mondial du moment
sur la toile.**



LA FORMATION PROFESSIONNELLE

RENFORCER LA DYNAMIQUE
DE SECTEURS PROFESSIONNELS
PAR DES FORMATIONS INNOVANTES
ET EN PARTENARIAT AVEC LE PAYS

La mission de transmission de compétences prend toute sa dimension et c'est l'une des missions régaliennes de la CCISM.

PARTENARIAT CCISM / ESSEC BUSINESS SCHOOL

Former aux 7 métiers du manager.

Accompagnée d'une équipe de professionnels et praticiens de renom, la formation ESSEC offre aux participants l'épanouissement personnel et professionnel, au travers d'un projet d'entreprise construit, mesurable et efficace.

17 personnes se sont inscrites pour la première formation en 2012.

CERTIFICATIONS : TOEIC

La CCISM formation devient depuis mai 2012, le seul centre de la Polynésie française habilité par l'Educational Testing Service (ETS) pour certifier le niveau d'anglais au travers des tests TOEIC (Test Of English for International Communication).

Leader du monde de l'évaluation dans le milieu académique et professionnel, le test TOEIC s'adresse aussi bien aux étudiants, qu'aux entreprises du secteur privé et public. Les scores ainsi obtenus définissent des compétences linguistiques en conformité avec le Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL).

FORMATION DÉVELOPPEMENT

»»» Technicien de SPA et de bien-être

- L'objectif de cette formation, à l'initiative de la CCISM et financée par le SEFI, est de former des professionnels à la pratique du massage en SPA et aux soins du corps.
- 85 % d'insertion professionnelle réussie pour les stagiaires.

»»» Tourisme nautique - Formation d'hôtesse

- Une formation pratique et professionnelle qui débouche sur un certificat d'aptitude dans les métiers de l'hôtellerie flottante (voiliers de plaisance ou/et croisiéristes), un Permis Côtier, un Certificat de Radiotéléphonie Restreint et sur la réalisation d'un kit professionnel hôtellerie flottante (book, fiches techniques, carnet d'adresses, ...).
- 18 stagiaires formés - 80 % d'insertion réussie.

»»» Les métiers du froid

- 14 demandeurs d'emploi ont été formés au métier de Frigoriste/Agent de maintenance en climatisation/Monteur dépanneur frigoriste/maintien des systèmes climatiques et frigorifiques. Cette formation qualifiante de 680 heures, financée par le Pays, a permis de développer des compétences dans la mise en place des équipements de conditionnement d'air et de climatisation et des installations frigorifiques.



L'APPRENTISSAGE POUR LA PREMIÈRE FOIS AU SEIN DU PÔLE FORMATION

- L'apprentissage est organisé autour des formations initiales comme le BTS, le Brevet d'études Professionnelles (BEP) et le Certificat d'aptitude Professionnelle (CAP). Suite à une convention signée entre la CCISM/CFA et la CCI de Nantes en France, la Chambre de Commerce a ouvert un BTS en Négociations et Relation Clients avec 16 apprentis, ainsi qu'un Brevet Professionnel Coiffure pour 8 apprentis futurs coiffeurs.
- La réussite des ces formations incite la CCISM à ouvrir dès 2013 un CAP coiffure (école de la beauté et du bien être) et un BTS MUC (Management des Unités Commerciales).

La Chambre de Commerce a ouvert un BTS en Négociations et Relation Clients avec 16 apprentis.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DU PÔLE FORMATION POUR LES 3 ANS À VENIR

- **Accompagner les apprenants tout au long de la vie : Modulariser les formations pour offrir des parcours personnalisés, diplômants, à la carte, et valider ses expériences.**
- **Ancrer les compétences : par des applicatifs périphériques innovants en parallèle de nos formations permanentes.**
- **Assurer l'employabilité des jeunes du Pays en proposant des filières complètes de formation par la voie de l'apprentissage au travers d'un futur Centre de Formation des Apprentis.**



- **Assoir l'expertise du réseau des Chambres consulaires en Polynésie française par le déploiement de ses outils, accréditations (labéliser la formation ECT sous format Bachelor), diplômes et titres.**



2

Accompagner

LES ENTREPRISES AU QUOTIDIEN



PÔLE ENTREPRISES

ACCÉLÉRATEUR DE PERFORMANCES

Le Pôle Entreprises a pour mission de contribuer au développement du commerce, de l'industrie, des services et des métiers (relèvent des « métiers » les entreprises artisanales de moins de cinq salariés exerçant dans divers secteurs : BTP, alimentaire, bien-être, services à la personne, artisanat traditionnel...).

Dans cette perspective, le Pôle propose des services d'assistance et d'animation de réseaux, correspondant aux besoins des entreprises. Ces services ont notamment pour objectif d'améliorer :

- »» l'information des entreprises,
- »» la rentabilité et la pérennité des entreprises,
- »» la qualité des produits et des services,
- »» les techniques et méthodes de production et de commercialisation.

Le Pôle Entreprises a pour mission de contribuer au développement du commerce, de l'industrie, des services et des métiers.

LE PÔLE ENTREPRISES EN BREF

Le Pôle informe, conseille et fournit un soutien individuel ou sectoriel aux ressortissants de la CCISM grâce aux prestations suivantes :

- **Formalités des Entreprises (Immatriculations, modifications et radiations)**
- **Information administrative, juridique et fiscale**
- **Accompagnement économique (à la création ou au développement de son entreprise, montage de dossiers de financement, business plans)**
- **Accompagnement à la gestion**
- **Accompagnement au développement durable, à l'hygiène et à la sécurité**
- **Accompagnement aux démarches Qualité (labellisations, certifications iso)**
- **Information et soutien au commerce international (Import et Export)**
- **Visibilité commerciale**
- **Animations de réseaux**

LA CCISM, UN PARTENAIRE DE PROXIMITÉ

Les services aux entreprises (formalités, information, accompagnement) sont offerts dans les locaux du Pôle à Papeete mais sont également décentralisés.



À MOOREA

Sous forme de permanences ouvertes tous les lundis aux Ateliers Relais situés à Vaiare : 32 permanences y ont été tenues en 2012 pour environ 500 visiteurs accueillis.

À TARAVAO

Une Agence y est ouverte depuis 2010. Elle a accueilli 2 483 visiteurs en 2012 dont 300 pour des formalités légales.

AUX ÎLES SOUS LE VENT

Notre antenne basée à Raiatea a toutes les Iles Sous le Vent dans son périmètre d'activité. Aussi, elle assure des permanences régulièrement dans les îles de Tahaa, Bora Bora, Huahine et Maupiti.

AUX MARQUISES

Notre antenne est basée à Taiohae sur l'île de Nuku-Hiva. Ce sont environ 800 visites qui ont été enregistrées en 2012 dont 170 pour des formalités légales.

»» Les missions dans les îles éloignées

Missions d'information, de mise à jour des formalités légales ou de stages pour la création d'entreprise.

Mars : Anaa, Tatakoto, Reao, Tureia

Avril : Arutua, Manihi, Takarua, Fakarava

Août : Rangiroa

Octobre : Takarua

Début novembre : Ahe

Fin novembre : Tikehau, Takarua

»» Les visites d'entreprises

178 visites d'entreprises effectuées par nos conseillers, plus particulièrement sur la presqu'île et dans les îles. À signaler, un accompagnement particulier des salariés de l'hôtel.

»» Les réunions thématiques

Dans la perspective de mieux informer et de faciliter les échanges entre l'administration et les entreprises ou entre les entreprises elles-mêmes (B2B), la CCISM a entrepris en 2012 de proposer une fois par mois les « RENDEZ-VOUS de la CCISM », réunions d'information et conférence-débats sur des thématiques souhaitées par les entreprises. Ainsi en 2012, ce sont 8 réunions qui ont été organisées. Chaque conférence a réuni, selon les thèmes, entre 15 et 80 participants.

Les chiffres de fréquentation de 2012 aux ISLV :

	Nbre de permanences	Formalités	Autres démarches	Total visites
RAIATEA		291	505	796
BORA BORA	21 jours	88	196	284
HUAHINE	12 jours	48	152	200
TAHAA	2 jours	2	35	37
MAUPITI	5 jours	3	30	33

SIMPLIFIER VOS DÉMARCHES



LE CENTRE DE FORMALITÉS DES ENTREPRISES (CFE)

Les entreprises doivent s'acquitter d'un certain nombre de démarches administratives.

La CCISM s'attache à les simplifier. Le Centre de Formalités des entreprises est un guichet qui permet d'accomplir en un seul lieu toutes les démarches et formalités légales des entreprises. Le CFE se charge ensuite de les transmettre aux organismes concernés. Il accueille en son sein un bureau de la Caisse de Prévoyance Sociale, chargé de la protection sociale des non-salariés et des formalités des employeurs.

CHIFFRES CLÉS DU CFE EN 2012

10 516 visites, soit une moyenne de 41 visites par jour, pour s'informer ou procéder à une formalité avec un assistant formalités.

2 877 entreprises créées, dont 514 en sociétés et 2 363 en personnes physiques.

Moins de radiations en 2012 qu'en 2011 : -231. Le solde entre immatriculations et radiations d'entreprises est positif : +568.

Le fichier consulaire recense l'ensemble des entités commerciales inscrites au Registre du Commerce et des Sociétés : 19 467 entreprises inscrites à la fin 2012.

L'INFORMATION JURIDIQUE : vous éclairer sur vos droits et obligations

La CCISM dispose de compétences internes afin de prêter assistance aux entreprises sur tous les registres du droit : statuts des sociétés, baux commerciaux, contrats de ventes, contrats de travail, litiges commerciaux, droit du travail, droit fiscal, propriété intellectuelle (relai INPI)...Une aide à la rédaction de courriers est également fournie.

Des permanences d'avocats ont été proposées gratuitement aux ressortissants en 2012 dans les locaux de la CCISM grâce à l'aimable coopération du Conseil de l'Ordre des avocats.

Le nombre de dossiers traités au CFE est en constante progression :

Formalités	2010	2011	2012	Progression
Fréquentation	-	291	505	+ 73 %
Total	7 203	7 345	7 496	+4 %
Immatriculations	2 700	2 547	2 877	+6 %
Modifications	2 132	2 258	2 310	+8 %
Radiations	2 371	2 540	2 309	-

CHIFFRES CLÉS DE L'INFORMATION JURIDIQUE

528 rendez-vous personnalisés.
7 permanences d'avocat pour 41 consultations individuelles.

LES FORMALITÉS DU COMMERCE INTERNATIONAL : des outils pratiques à disposition

Certaines démarches douanières peuvent être accomplies au Pôle entreprises qui offre :

- Un accès avec assistance à une unité de dédouanement informatisé mis à disposition par la Direction des Douanes dite cellule Sofix (nom du logiciel utilisé en Polynésie) : 2121 visites d'utilisateurs ont été recensées en 2012 et 3 185 déclarations y ont été réalisées.
- Des documents nécessaires à certaines formalités douanières :
 - certificats EUR1 (385 ventes en 2012),
 - certificats d'origine (429 ventes en 2012),
 - carnets d'exportation temporaire dits,
 - carnets ATA (35 carnets constitués),
 - carnets de bordereaux de ventes en détaxe (1 048 carnets fournis en 2012).
- De l'information sur la réglementation douanière et fiscale à l'import mais également à l'export en aidant les entreprises dans leurs recherches (produits/pays ou contacts et distributeurs potentiels).



La CCISM dispose de compétences internes afin de prêter assistance aux entreprises sur tous les registres du droit.

2 877

entreprises créées

10 516

visites pour s'informer



CRÉER, REPRENDRE, TRANSMETTRE OU DÉVELOPPER SON ENTREPRISE



L'ESPACE ENTREPRENDRE : aider les entrepreneurs à mener à bien leur projet

Les personnes qui ont un projet de création ou de reprise d'entreprise ne savent pas toujours comment le mettre en œuvre ou ont besoin d'une évaluation préalable.

Les conseillers de la CCISM les accompagnent gratuitement, de façon personnalisée et confidentielle, pour évaluer, structurer et consolider leur projet.

Les entreprises en activité ayant un projet d'extension (nouvel investissement par exemple) peuvent également compter sur un appui méthodologique.

En 2012, ce sont 956 visiteurs qui se sont adressés à l'Espace Entreprendre pour obtenir des premières informations : 441 projets ont fait l'objet de « business plans » personnalisés grâce à l'assistance des conseillers au développement économique.

Les secteurs prépondérants sont :

- la prestation de service (ex : services à la personne, ...),
- la restauration (ex : roulotte, snack, plats à emporter, ...),
- le négoce (ex : magasin d'alimentation générale, textile, ...).

LE CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT EN GESTION : aider les entrepreneurs à mieux gérer leur activité



»» Objectif du CAGEST : Offrir des compétences mutualisées aux plus petites entreprises

L'association CAGEST (Centre d'Accompagnement en GESTION - www.cagest.pf)

ESPACE ENTREPRENDRE Évolution de la fréquentation en 2012



FOCUS SUR

Le Service de Développement des Entreprises (SDE) :

Le SDE informe et conseille les ressortissants et les porteurs de projet quant à l'environnement de l'entreprise (stratégie, segments de marché, approche et démarche commerciale, fiscalité, comptabilité, gestion, développement durable, qualité...), la recherche de financement (emprunts bancaires et aides publiques) ou de locaux pour démarrer (Ateliers-Relais).



est un club d'entreprises créé par la CCISM en partenariat avec l'ADIE et l'organisation professionnelle des Experts Comptables (OECPF). Elle est réservée aux entreprises de moins de cinq salariés qui veulent s'initier ou se perfectionner en gestion. La CCISM met à disposition du CAGEST des ressources humaines, financières et logistiques.

Deux banques de la place lui apportent également leur soutien financier.

L'adhésion à l'association, à un tarif très abordable, est annuelle, et donne accès aux locaux et moyens matériels et outils, ainsi qu'à des conseils pratiques personnalisés fournis par des animateurs qualifiés (aides-comptables, comptable et gestionnaire). Des ateliers de groupe sont régulièrement proposés et font quelquefois appel à des experts.

Il s'agit d'un accompagnement très pragmatique réalisé au quotidien, allant de la tenue de sa comptabilité, aux tableaux de bord de gestion en passant par le calcul de ses prix de revient et prix de vente.

CHIFFRES CLÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT EN GESTION :

- Environ **1 000** personnes ont été reçues au CAGEST en 2012 pour de l'information.
- **224** adhésions ont été enregistrées au 31/12/2012.
- **115** entreprises ont acquis un logiciel de comptabilité, les ateliers de comptabilité informatisée ont démarré en juin 2012.
- **35** personnes ont suivi des ateliers de coaching en développement personnel.

LES ATELIERS RELAIS : offrir un local à moindre coût pour démarrer

Trois complexes d'ateliers relais sont gérés et maintenus en bon état d'entretien par la CCISM. Des locaux, de surface variable (de 25 m² à 83 m²), sont mis à disposition des entreprises en création, exerçant une activité de production ou de service, pendant une durée maximale de 30 mois sur le principe des pépinières d'entreprises. Les loyers fixés en dessous du prix du marché sont progressifs. Cela permet aux entreprises de se développer et de se préparer progressivement à assumer un niveau de charges locatives plus élevé à leur sortie des ateliers relais.

Ces ateliers sont situés :

- À Tipaerui (18 locaux)
- À Taravao (14 locaux)
- À Moorea (14 locaux)

Après une chute entre 2010 et 2011, on constate une hausse du taux d'occupation annuel global qui passe de 52 % à près de 64 % en 2012 (soit une croissance de 23 %).

Tipaerui conserve le meilleur taux avec 85 % contre 75 % en 2011 mais c'est le site de Taravao qui connaît la plus forte progression en un an avec +39 % d'augmentation soit un taux d'occupation à 57 %.

En 2012, les trois complexes ont accueillis 18 nouvelles entreprises alors que 10 autres ont quitté les ateliers relais en cours d'année.



FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Si la composante économique fait partie intégrante du développement durable (pérennité économique), la CCISM s'investit aussi dans la composante environnementale. Pour l'entreprise, s'engager dans le développement durable est une opportunité de réduire ses charges, d'améliorer sa productivité mais également sa notoriété vis-à-vis des consommateurs et clients potentiels.

Un service-conseil gratuit pour les ressortissants de la CCISM a été mis en place en partenariat avec l'ADEME (Agence pour le développement et la maîtrise de l'Energie) et le Pays au sein du Pôle Entreprises.

Ce service est également en charge des domaines Hygiène et Sécurité dans l'entreprise. Il apporte des conseils individuels, notamment dans le domaine réglementaire, environnemental et sécuritaire.

Il effectue des visites-conseils « in situ » et fournit les premières recommandations en termes d'économies d'énergie, de gestion des déchets, d'eau, de réduction du bruit, de prévention des pollutions, de sécurité...

Ces pré-diagnostic donnent des pistes d'orientation et peuvent déboucher sur des actions à entreprendre avec des cabinets spécialisés. Certaines de ces actions donnent lieu à des aides financières de l'ADEME et du Pays.



Ce service fournit également de l'information collective et met en œuvre des opérations groupées.

CHIFFRES CLÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

54 entreprises ont bénéficié de conseils individuels, **12** d'entre elles ont sollicité des visites-conseils.

Des fiches conseils élaborées et disponibles sur **7** thématiques :

- Les déchets des entreprises
- Les ICPE (Installations Classées... tels que ...)
- Les études d'impact
- Le management environnemental
- Les dispositifs d'aide en matière d'environnement
- La prévention des risques professionnels
- Le risque incendie en entreprise

3 000 livrets de bonnes pratiques en matière d'environnement et de sécurité ont été édités pour **10** secteurs d'activité.

FAITS MARQUANTS DE 2012

»» **Collecte de Déchets Électriques et Électroniques auprès des entreprises de NUKU HIVA, à l'initiative de notre antenne des Marquises : une vingtaine d'entreprises a pu se débarrasser d'équipements électriques et électroniques usagés, plus de 850 kg de matériel ont pu être collectés et rapatriés sur Tahiti (photo).**

»» **Démarrage d'une réflexion sur une Étiquette Énergie pour améliorer l'information des consommateurs avec les commerces de l'électroménager.**

»» **Mise en place du relai local du label environnemental international « Clef verte » ou « Green Key » applicable aux hébergements touristiques.**

»» **Mise place d'une formation et d'un réseau ECO-CONSTRUCTION (architectes, cabinets d'études, entreprises du BTP).**



ENCOURAGER LES DÉMARCHES QUALITÉ

Pour une entreprise, s'engager dans une démarche Qualité peut conduire à une certification de type « iso » pour garantir à ses clients qu'elle respecte des normes reconnues internationalement dans la production de ses produits ou services. Les normes ISO de l'AFNOR, les consultants agréés ainsi que l'annuaire des entreprises certifiées sont consultables gratuitement à la CCISM.

Une conférence sur « La démarche qualité ISO 9001 par étape » a été organisée en avril 2012.

Mais s'engager dans une démarche Qualité , peut consister plus simplement, pour l'entreprise, à souscrire à un label applicable et reconnu dans sa profession, de manière à garantir à ses clients qu'elle respecte des normes minimales, grâce à des qualifications, procédures et pratiques appliquées en interne et contrôlées par des autorités indépendantes.

Pour encourager ces démarches, la CCISM fédère et anime des labels Qualité, gage de sécurité dans des professions particulièrement sensibles.

Elle y affecte des moyens humains, financiers et logistiques.

LABEL POUR LES ÉLECTRICIENS

L'association **Centre Label et Contrôle Électrique a été** créée en partenariat avec l'EDT et les Bureaux de Contrôles.

Ce sont 18 entreprises qui ont été labellisées jusqu'à présent.

Le label CLCE garantit au client l'application de la norme NFC 15-100 sur son installation électrique, gage de sécurité.

L'association organise également des sessions de **formation à la NFC 15-100** pour les électriciens.

LABEL POUR LES PLOMBIERS- INSTALLATEURS DE GAZ

Le « Label Gaz » est une certification obtenue par les plombiers après formation technique avec les experts de Gaz de Tahiti.

Ce sont 11 entreprises qui ont été labellisées Label Gaz jusqu'à présent.

La liste des entreprises labellisées CLCE ou Label Gaz est consultable sur le site internet de la CCISM.



QUALITÉ TOURISME

La petite hôtellerie familiale a un projet de labellisation des entreprises du secteur, à l'initiative de la principale organisation professionnelle, l'association HFTI (Hôtels de famille de Tahiti et ses îles). La CCISM a contribué en 2012 à l'édition d'un guide des établissements en cours de labellisation.

ENCOURAGER L'INNOVATION

L'innovation est indispensable au développement et à la pérennité de notre tissu économique. La CCISM s'attache à sensibiliser les entreprises à cette dimension.

TAHITI FAAHOTU



Le Pôle Entreprises héberge l'association TAHITI FAAHOTU (www.tahitifaahotu.pf) dans ses locaux et lui fournit des moyens logistiques.

Tahiti Fa'ahotu regroupe des entreprises polynésiennes et des organismes de recherche et de formation locaux autour d'un objectif commun : innover pour valoriser nos ressources naturelles (marines, terrestres, énergies renouvelables et éco-innovation pour la préservation de nos milieux).

Elle cible particulièrement les industries de transformation de toute taille.

Les missions de Tahiti Faahotu :

- >>> Animer le réseau pour permettre les échanges entre le monde des entreprises et celui de la recherche.
- >>> Proposer une veille technologique et scientifique adapté au contexte insulaire de la Polynésie.
- >>> Lancer des appels à projets de recherche et développement, en partenariat avec des financeurs locaux et nationaux (un certain nombre de projets centrés sur la valorisation des ressources naturelles sont mis en œuvre chaque année. Ainsi en 2012, 6 projets nouveaux ont été labellisés).
- >>> Accompagner les adhérents dans le montage de projets de recherche & développement.
- >>> Développer des collaborations avec les autres pôles de compétitivité et grappes d'entreprises de métropole et d'outre-mer.



PASSION COMMERCE OU L'INNOVATION RÉCOMPENSÉE

Pour la première année, la CCISM en partenariat avec des organisations professionnelles telles que le Medef, la FGC, le Comité des Sociétés d'assurances et des sponsors fidèles (Socredo, OSB, Brasserie de Tahiti, Prox-I marketing Services, Polynésie Iere et la Dépêche en 2012) a récompensé les entreprises innovantes dans les secteurs du commerce.

37 commerces ont participé au concours, un jeu-vote du public a été organisé en parallèle. Les prix offerts ont totalisé 2 millions de FCP. La première édition du concours lancée en 2012 et limitée au commerce pour sa première année, a vu les entreprises suivantes remporter le premier Prix de leur catégorie.

Catégorie Commerce de proximité - Prix SOCREDO :

L'ART EN FUSION, pour son concept de boutique associant expositions et démonstrations de créations artisanales en verre du Murano et perles.

Catégorie Grandes et moyennes surfaces - Prix MEDEF/COSODA/FGC :

Supermarché MARINA pour son ouverture H24, 7 jours sur 7.

Catégorie E-commerce - Prix OSB :

TAHITIMAEVA.COM pour la qualité, la sécurité et l'ergonomie de son site de vente en ligne de produits polynésiens à l'export.

Catégorie cafés, snacks et restaurants - Prix BRASSERIE DE TAHITI :

Restaurant MAIKAI MARINA de Bora Bora pour son concept, ses animations ainsi que son marketing direct à l'international.

PROMOUVOIR NOS ENTREPRISES

LES SALONS PROFESSIONNELS

Pour permettre aux entreprises polynésiennes d'exposer leurs savoir-faire et leurs produits, la CCISM organise chaque année à Papeete le Salon « Made In Fenua ».

En 2012, ce sont **84 exposants** qui y ont participé.

Ce savoir-faire s'expose également à l'extérieur de la Polynésie française.

C'est ainsi que la CCISM a contribué en 2012 à la constitution de stands collectifs d'entreprises polynésiennes à l'international sur des salons ciblés:

Le salon de la croisière « Seatrade » de Miami (plusieurs agents maritimes et opérateurs présents ou représentés par Tahiti Croisière Club).

Le salon du Livre à Paris (stand commun aux éditeurs de Polynésie française).

Le salon « Beyond Beauty » à Paris (exportateurs de la cosmétique au travers du groupement interprofessionnel Monoi de Tahiti).

Le festival polynésien de Melbourne (25 exposants et exportateurs de plusieurs produits).

LES ANIMATIONS COMMERCIALES

Dans le but de promouvoir la fréquentation de nos commerces et restaurants, la CCISM met régulièrement en place des événements commerciaux et aide les unions commerciales locales à organiser des animations dans leur secteur géographique. Pour la dynamisation des centre-villes, la CCISM et les villes respectives de Papeete et d'Uturoa ont créé les associations « Papeete Centre Ville » et « Uturoa Centre Ville ». La CCISM contribue financièrement au fonctionnement de ces associations.

C'est une base de données de qui bénéficient chaque année d'actions de promotion et de communication et ce, à des occasions diverses :

Le « mahana pae » (tous les derniers vendredi du mois à Papeete)

Les trois périodes annuelles de soldes générales

Le Nouvel an chinois

La nuit nautique de Papeete

La fête des mères (167 commerces ont participé à un jeu grand public)

Le Heiva

La rentrée scolaire

Noël et les fêtes de fin d'année...

À signaler en 2012, la 1^{re} édition de l'opération « **Tous au restaurant** » du 17 septembre au 09 octobre, à l'occasion de la fête de la gastronomie. Fondée sur le concept : « votre invité est notre invité » (c'est-à-dire deux plats pour le prix d'un), l'opération a regroupé 46 restaurants et snacks. Deux jeux-concours ont été mis en place : « Votez pour votre restaurant préféré » et « Postez la photo de votre plat » sur Facebook. Photo gagnante.

Les événements phares de Papeete Centre-Ville en 2012 :

Paqu'en ville en Avril et la Fête du Potiron en Octobre

PCV participe également aux animations de la Ville de Papeete (Heiva au marché, Journées détente, Semaine de la mobilité) et assure la fédération des commerces du Centre-Ville pour leur ouverture le dimanche, lorsque des paquebots accostent, ainsi que l'information de la clientèle touristique en ville.

La promotion de nos entreprises et de nos produits à l'export :

- »» Une vitrine au sein du Pôle dédiée à l'exposition des produits d'exportation.
- »» Un centre de documentation spécialisé dans le commerce international.
- »» L'édition 2012 de l'annuaire des exportateurs diffusé dans les missions économiques des ambassades de France, CCI internationales, Ubifrance... Cet annuaire sera repris en 2013 sous la forme d'un site internet .



CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DE SECTEURS LES PROJETS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2012

COMMERCE

Le stationnement des véhicules de livraison des commerces en centre-ville a été étudié et mis en place avec la Commune de Papeete. Le système des disques horaires associé est financé et distribué par la CCISM à l'usage des commerces, de leurs fournisseurs et livreurs.

TOURISME

Zoom sur le projet de Développement du Tourisme Nautique aux îles Sous-le-Vent.

En partenariat avec l'État, le Pays, les Communes des ISLV et les associations de professionnels, la CCISM participe directement au projet d'aménagement de sites d'accueil des navires de plaisance et de charter nautique aux îles Sous-le-Vent. Un chef de projet basé à notre antenne des ISLV, à Raiatea, a été recruté en août 2012 pour conduire et mettre en œuvre ce projet de développement local, dans un secteur économique en pleine croissance, le tourisme nautique.

Les îles Sous-le-Vent (ISLV), qui accueillent 95 % des bateaux de passage et 80 % des bateaux de charter sont au cœur du Tourisme Nautique en Polynésie.

L'objectif du projet est d'augmenter et améliorer les capacités et conditions d'accueil des plaisanciers et permettre la création de 70 petites activités portées par les populations locales qui profiteront du trafic des touristes nautiques.

Le concept du site d'accueil : 3 à 5 bouées d'amarrage, un ponton et/ou un quai pour permettre l'accès à terre, un point d'eau, un point déchet et un « fare potee », pour abriter les activités des artisans et/ou commerçants patentés.

Par ailleurs et comme chaque année, la CCISM a été à nouveau partenaire de l'évènement « Tahiti Pearl Regatta » (course de voiliers sportive et festive qui se déroule en mai aux îles Sous-le-Vent).

INDUSTRIE ET SERVICES AUTOUR DE LA RÉPARATION NAVALE

La CCISM a financé une étude du marché international de la réparation navale, en association avec le Port Autonome de Papeete dans le but de développer un pôle d'excellence maritime en Polynésie, capable d'attirer plus de navires internationaux et en particulier les « superyachts et mégayachts » de plaisance pour des séjours en Polynésie mais également pour des opérations de maintenance, d'hivernage voire de « refit »... À rappeler ici que la CCISM est gestionnaire du dock flottant pour le compte de la Marine Nationale.

LE PROJET EN CHIFFRES

- >>> **Nombre de sites d'accueil créés : 16**
dans les 7 communes des ISLV
- >>> **Nombre de bouées d'amarrage installées : 50**
- >>> **Budget estimé : 120 millions XPF**
- >>> **Financement : contrat de projet**
État-Pays à hauteur de **90 %** Communes à hauteur de **10 %**
- >>> **Déploiement opérationnel : 1^{er} trimestre 2014**



LE NOUVEAU VISAGE DE LA CCISM

Une nouvelle infrastructure pour la CCISM, reflet de son dynamisme et de son implication dans l'économie locale.



Pendant 15 mois, la CCISM a mené des travaux de son immeuble historique pour donner un nouveau visage à cette structure qui représente l'expression de l'entreprise polynésienne moderne dans sa manière d'opérer et de se développer.

Si l'âme et l'ossature ont été conservées, la nouvelle architecture du lieu, lumineuse et aérienne, privilégie le verre, le bois et l'acier dans un savant mélange de sobriété et de modernité.

Les travaux de réhabilitation du siège social ont également permis d'inscrire la CCISM dans une démarche de développement durable en matière de consommation d'énergie. À ces travaux de rénovation s'ajoute une nouvelle configuration : les deux tiers des 1 000 m² de superficie du bâtiment sont désormais dédiés aux entreprises soit 700 m² supplémentaires répartis sur deux des trois niveaux.

Le hall de la CCISM équipé en Wifi devient un espace consacré au Business to Business, aux relations commerciales entre entreprises et professionnels autour de conférences et de réunions thématiques, de présentation d'un produit ou d'un service, de workshops, opérations de network forums d'entreprises....

Au 2^e étage, un nouvel espace dédié aux entreprises a été prévu avec des espaces personnalisés. L'ensemble du bâtiment est équipé des dernières technologies en matière d'information et de communication.

Ces nouveaux espaces de la chambre consulaire sont ouverts aux chefs et représentants d'entreprises, mais aussi aux investisseurs locaux et internationaux, aux porteurs de projets, aux partenaires institutionnels (État, Pays, communes) ainsi qu'aux étudiants de la chambre consulaire.



2012



CCiSM PAPEETE

41, rue du Dr Cassiau
BP 118, 98713 Papeete
Tahiti
Tél. : 47 27 00
Fax : 54 07 01
Email : info@ccism.pf
www.ccism.pf