



Rapport d'activité 2020  
Convention Pluriannuelle  
CCI Mayotte et Conseil Départementale

## **I. RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA CONVENTION PLURIANNUELLE D'OBJECTIF ET DE MOYEN (CPOM)**

## **II. CONVENTION DE PARTENARIAT, D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)**

1. Montage de dossiers de demande d'aides économique du Département
2. Actions d'accompagnement individuel et collectif d'entreprises
3. Etude individuelle de marché pour les entreprises
4. Test individuel de modèle économique
5. Actions structurantes en développement durable et sociétal des entreprises et du territoire
6. Actions structurantes en développement économique et intégration régionale

## **III. STRUCTURATION DES FILIERES**

1. GEMTOUR
2. GEMTIC
3. PLATEFORME INITIAVITE

## **IV. CENTRE DE FORMALITE DES ENTREPRISES**

## **V. PROJET TRANSPORT MARITIME**

## **VI. ETUDE SUR LE TRANSPORT AERIEN**

## **VII. BILANS FINANCIERS**

# I. RAPPEL DES OBJECTIFS DE LA CONVENTION PLURIANNUELLE D'OBJECTIF ET DE MOYEN (CPOM)

Dans le cadre de sa politique d'aide au développement économique, et conformément à la délibération du 21 février 2019 relative à l'adoption du Guide d'attribution des subventions, le Conseil Départemental de Mayotte a convenu de soutenir le programme d'actions mentionné dans la Convention Pluriannuelle d'Objectif et de Moyen.

Ainsi par la délibération du 24 juin 2019, le Conseil départemental de Mayotte a accordé une subvention de 2 350 000 euros à la CCI Mayotte sur la période 2019-2021.

Les objectifs suivants ont été convenus entre les parties :

- ▶ **Convention de Partenariat d'Objectifs et de Moyens (CPOM)**
  - Montage de dossiers de demandes d'aides économique du Département (minimum 20 dossiers par an)
  - Actions d'accompagnement individuel et collectif d'entreprises (minimum 10 actions individuelles et 3 actions collectives par an)
  - Étude individuelle de marché pour les entreprises (minimum 3 par an)
  - Test individuel de modèle économique (minimum 1 par an)
  - Actions structurantes en développement durable et sociétal des entreprises et du territoire (minimum 1 par an)
  - Actions structurantes en développement économique et intégration régionale (minimum 1 par an)
- ▶ **Structuration des filières**
- ▶ **Centre de Formalités des Entreprises**
- ▶ **Projet de transport maritime**
- ▶ **Étude sur le transport aérien**

Les moyens financiers suivant ont été initialement accordés à la CCI pour par le Conseil Départemental de Mayotte pour la réalisation des objectifs :

Répartition du financement pluriannuel				
	Année 2019	Année 2020	Année 2021	Total 2019-2021
<b>Actions financées</b>	<b>Montant accordé</b>	<b>Montant accordé</b>	<b>Montant accordé</b>	
<b>CPOM</b>	150 000€	150 000€	150 000€	450 000€
<b>Structuration filière</b>	350 000€	350 000€	350 000€	1 050 000 €
<b>CFE</b>	50 000€	50 000€	50 000€	150 000 €
<b>Projet de transport maritime</b>	200 000€	200 000€	200 000€	600 000 €
<b>Etude transport aérien</b>	100 000€	-	-	100 000 €
<b>TOTAL</b>	<b>850 000€</b>	<b>750 000€</b>	<b>750 000€</b>	<b>2 350 000 €</b>

## II. CONVENTION DE PARTENARIAT, D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)

### 1. Montage de dossiers de demandes d'aides économique du Département

La structuration du département Entreprise et Territoire a donné lieu à la création d'un nouveau service dédié au financement des entreprises et au recrutement d'un ETP chargé du pilotage de ce service.

Jusqu'ici, la CCI a accompagné les entreprises à accéder au financement du Conseil départemental (Aide l'Investissement, Aide à l'Initiative des Femmes, PIJ) et au financement de la Plateforme Initiative. Désormais l'objectif est d'aider nos ressortissants à lever non seulement les financements classiques, mais également les financements faisant appel à des fonds beaucoup plus soutenus, tel que le financement bancaire, la BPI, le FEDER ou tout autre type de financement dédié les PME. La mise en place de ce nouveau service appelle à la collaboration avec les différents acteurs du territoire comme le Conseil départemental, la BPI, l'ordre des experts comptables etc...

La crise sanitaire a eu pour effet de pousser beaucoup entreprises à revoir leur organisation et à faire le choix d'investir pour être plus résilients. En effet, en 2020 l'aide à l'investissement a été la plus demandée parmi toutes celles existantes sur le territoire.

Le service financement des entreprises a accompagné 42 demandes de subvention auprès du département. La moitié ayant reçu un avis favorable, pour un montant total de 362 405 euros, alors que le reste des dossiers sont en cours de traitement.

Référence	Dénomination social	Mail	Nature du financement	Montant	
1	5257	BEN SARL	ben.genieenergetique@gmx.fr	19 756,00 €	
2	6060	COMBO BACARI	<a href="mailto:Combo.bacari@gmx.fr">Combo.bacari@gmx.fr</a>	AI	15 998,00 €
3	6065	MAY PRESTASERVICES	<a href="mailto:mayprestaservices976@gmail.com">mayprestaservices976@gmail.com</a>	AI	
4	6081	MAYOTTE TROPIC	<a href="mailto:zamzam.mayottetropic@gmail.com">zamzam.mayottetropic@gmail.com</a>	AI	50000 X 3
5	6117	WANALOU BY MS	<a href="mailto:Wanaloulou1@gmail.com">Wanaloulou1@gmail.com</a>	AI	30 870,00 €
6	6118	WANALOU BY MS	<a href="mailto:Wanaloulou1@gmail.com">Wanaloulou1@gmail.com</a>	AIF	3 000,00 €
7	6138	SWIMANGA LODGE	<a href="mailto:Kala.maoulida@gmail.com">Kala.maoulida@gmail.com</a>	AI	50 000,00 €
8	6142	BOUSTOINIDECOO	<a href="mailto:bacarnafissa@yahoo.fr">bacarnafissa@yahoo.fr</a>	AI	45 446,00 €
9	6144	SWIMANGA LODGE	<a href="mailto:Kala.maoulida@gmail.com">Kala.maoulida@gmail.com</a>	AIF	3 000,00 €
10	6145	LA BOUTIQUE DU PORT	<a href="mailto:zamimoubacar@yahoo.fr">zamimoubacar@yahoo.fr</a>	AIF	9 644,00 €
11	6152	LA BOUTIQUE DU PORT	<a href="mailto:zamimoubacar@yahoo.fr">zamimoubacar@yahoo.fr</a>	AI	9 644,00 €
12	6156	MAHALA GROUPE	<a href="mailto:moizazaaka@gmail.com">moizazaaka@gmail.com</a>	AI	35 588,00 €
13	6112	MARIZIKI SHOP	<a href="mailto:mariama.daoud@hotmail.fr">mariama.daoud@hotmail.fr</a>	AIF	3 000,00 €
14	6111	MARIZIKI SHOP	<a href="mailto:mariama.daoud@hotmail.fr">mariama.daoud@hotmail.fr</a>	AI	10 531,00 €
15	6170	SOHAN POINT CHAUD	<a href="mailto:benthestina5@gmail.com">benthestina5@gmail.com</a>	AI	47 504,00 €
16	6176	MAYOTTE MULTI CONSTRUCTION	<a href="mailto:Tamaya.ali.hamid@hotmail.fr">Tamaya.ali.hamid@hotmail.fr</a>	AI	47 482,00 €
17	6102	MAYOTTE MULTI CONSTRUCTION	<a href="mailto:Tamaya.ali.hamid@hotmail.fr">Tamaya.ali.hamid@hotmail.fr</a>	PIJ	6 320,00 €
18	6178	DISTRIBUTION ABDOU ET FILS	<a href="mailto:distributionabdou@gmail.com">distributionabdou@gmail.com</a>	AI	23 564,00 €
19	6109	DISTRIBUTION ABDOU ET FILS	<a href="mailto:distributionabdou@gmail.com">distributionabdou@gmail.com</a>	AIF	3 000,00 €
20	6133	MABEXPERT	<a href="mailto:mabialasoihibati5@gmail.com">mabialasoihibati5@gmail.com</a>	AI	21 078,00 €
21	6132	MABEXPERT	<a href="mailto:mabialasoihibati5@gmail.com">mabialasoihibati5@gmail.com</a>	AIF	3 000,00 €
<b>TOTAL</b>					<b>362 405 €</b>

Soucieux de la santé de leur entreprise, les entrepreneurs se sont aussi tournés vers des solutions urgentes pouvant renforcer rapidement leur trésorerie sans rallonger de leur dette en faisant appel à la cellule d'urgence.

## ▶ Cellule d'urgence

À la suite des mouvements sociaux de 2018, une cellule d'urgence a été mise en place à la CCI avec l'Etat et le CD, pour accueillir et soutenir les entreprises qui ont été impactées par cette crise. Certaines entreprises traversent encore des situations de crise qui révèlent l'utilité de maintenir ce service par l'intermédiaire d'une convention financée par la DIECCTE et le CD. Plusieurs dispositifs créés pour soutenir les entreprises pendant et après la crise ont pu être déployés très rapidement grâce à la cellule d'urgence qui a joué le rôle de guichet unique.

La 1ère cellule d'urgence a été arrêtée à la fin de l'année 2019, dans sa forme actuelle. La CCI a proposé à l'État et au CD de conserver à la maison de l'entreprise, une cellule permanente, à l'écoute des entreprises en difficulté pour les aider autant que possible à se redresser. Son rôle devait se résumer à :

- ▶ **Élaborer un diagnostic de la situation de l'entreprise,**
- ▶ **Mettre en place un modèle d'accompagnement vers sa sortie de crise.**

Cependant la crise CODID en Mars 2020 a bouleversé ces prévisions et une nouvelle cellule d'urgence a été mise en place jusqu'au 31 Décembre 2020, sous double financement de l'Etat et du Conseil Départemental de Mayotte.

La CCI a été également sollicité par le Conseil Départemental de Mayotte afin de définir les besoins et modalités de relance dans certains secteurs clés impactés par la crise, en particulier pour le BTP, le Commerce et le Tourisme.

En complément, et dans le cadre de l'ONS la CCI déploie une offre de service sur le développement commercial et le financement des entreprises.

### **CONVENTION-2020-Etat, CD976-CCI de Mayotte - Cellule d'urgence 2020**

La gestion de la cellule d'urgence a été confiée à la cellule numérique sous la responsabilité du Directeur du Département DEVECO et de son adjoint. Le rapport provisoire a été livré et est en cours de validation par les Services de la Préfecture et du Conseil Départemental.

En lien avec les services de l'Etat et le Conseil départemental, la CCI a contribué à la définition et la mise en place des mesures d'urgences, dont cette cellule et plusieurs autres dispositifs évoqués dans le plan d'urgence, notamment le déploiement de plusieurs dispositifs de prêt d'honneur. Et ultérieurement les plans de relance.

Deux phases sont à distinguer, caractérisées par la dureté des mesures de confinement. La première correspond à la période de mars à juin 2020, la seconde jusqu'à maintenant (décembre 2020), en gardant à l'esprit que nous n'avions alors échappé que de justesse à un second confinement qui aurait nécessité des ajustements conséquents.

## ► Dispositif

Le dispositif initial répond à une modélisation de l'activité inspirée des réalisations de la cellule d'urgence de 2018/2019. Par analogie avec le système bancaire, un découpage front/middle/back office est utilisé, il s'agissait prioritairement de situer les participants dans le dispositif et d'énumérer la liste des principales tâches identifier. Il se base sur :

► **Un Front office (FO – agents qui font face aux clients) dont les missions sont :**

- Établir des points de contact (Acteurs Économiques - AE)
- Répondre aux problématiques classiques des difficultés (moratoires, activité partielle, Chorus, ...) (vers les AE)

► **Relayer les mesures et leurs notices au fil de l'eau (vers les AE)**

► **Identifier les problématiques émergentes et formuler des solutions (vers les AE)**

► **Restituer des réponses consolidées (intégration permanente) (vers les AE)**

► **Accompagner dans les démarches et la constitution de dossiers divers (vers les AE)**

► **Signaler les dysfonctionnements dans les processus métiers (fonctionnels et/ou applicatifs) (vers le Middle Office - MO)**

► **Un Middle office (MO - agents qui assistent le front office dans ses interactions avec les clients) dont les missions sont :**

- Rendre compte des problématiques des AE, immédiates, émergentes et à venir (Back Office – BO)
- Former les personnels du front (AE)
- Soutenir le fonctionnement métier
- Soutenir le fonctionnement applicatif
- Réaliser les mises à jour selon émergence de dispositifs
- Recueillir et consolider les interrogations du front office (MO)
- Piloter le processus de rappels (FO)
- Consolider les dysfonctionnements dans les processus métiers (fonctionnels et/ou applicatifs) et proposer des aménagements (vers le BO)
- Constituer une base de connaissance (interne et externe)

► **Un Back office (BO - les fonctions qui sont dans les coulisses) dont les missions sont :**

- S'intégrer dans les dispositifs ad hoc mis en place par les tiers (institutionnels ou tiers facilitateurs) (tiers)
- Recueillir, proposer, prioriser et réaliser les aménagements dans les processus métiers (fonctionnels et/ou applicatifs) (FO, MO)
- Produire les statistiques de fonctionnement (MO, Directions et tiers)

## ► Réponse initiale et évolution

Du cahier des charges initial, une réponse a été construite, reprenant les éléments suivants, dès la semaine 12 :

- **Mise en place d'un numéro de standard téléphonique jusqu'à 5 positions simultanées (extensible sous conditions) ouvert 5/7j de 8h00 à 16h00 (0269 50 23 11) et affectation de ressources.**
- **Mise en place d'un rappel pour les « appels non décrochés » et affectation de ressources.**
- **Mise en place d'une adresse mail partagée et affectation de ressources.**

- Installation d'un système initial de ticket pour les points contacts et qualification minimale des AE et problématiques
- ▶ **Mise en place de salles de visioconférence pour accompagnement (non utilisé)**
- ▶ **Mise en place conférence téléphonique FO/MO sur ligne prêtée par Institut de l'Économie Circulaire (temporaire, remplacée en semaine 13)**
- ▶ **Mise en place d'une ligne de conférence téléphonique 0269807239 pour conférence Préfecture puis usage interne (management interne) à partir de semaine 13**
- ▶ **Prise de contacts renforts CMA et CRESS**
  - Mise en place collaboration ad hoc dédiée avec les parties prenantes (process à structurer)

Une mise en place initiale interne à la CCI a permis de caler les principaux process et de stabiliser un minimum les réponses. Elle a été suivie par des compléments en semaine 13 :

- ▶ **Amélioration du script d'accueil du front office en intégrant un point d'entrée des processus métiers d'accompagnement, d'information.**
- ▶ **Intégration de la remontée des problématiques FO vers MO**
- ▶ **Intégration du process de rappel vers AE suite aux non décrochés**
- ▶ **Production des états statistiques**
- ▶ **Calage du management opérationnel de la plate-forme**
- ▶ **Processus d'intégration des tiers qui mettent en place leurs propres frontaux téléphoniques ou emails selon leur volonté d'implication**
- ▶ **Outillage de mailings et de communication internet**

## ▶ **Systeme d'information**

Un système d'information dédié et évolutif a été développé pour soutenir et médiatiser l'activité. Chaque demande auprès du centre d'appel ou par la messagerie à donner lieu à des « tickets » permettant de garder une trace des contacts et de suivre l'évolution des demandes, en particulier lorsqu'elles nécessitaient des rappels ou des traitements. Mais la fonction des tickets n'est pas exclusivement de catégoriser et faire aboutir les demandes, elle est aussi de fournir un support d'information aux opérateurs qui doivent absorber au fil de l'eau les évolutions des dispositifs et se les approprier. Le ticket est composé comme un script que l'opérateur répondant à l'acteur économique déroule pour faire un état des lieux de la situation et lui proposer les différents services qu'il peut lui offrir.

Au fur et à mesure de l'apparition de nouveaux dispositifs d'aide, les tickets ont été amendés, tant au niveau de l'information que des services proposés. On entend par service l'entrée dans un process. Ce process peut être informationnel ou d'accompagnement. Dans le premier cas, il s'agit par exemple d'envoyer des modèles de documents, des notices et dans le second cas d'accompagner le dépôt d'un dossier dans un dispositif tiers.

Les entrées de services sont matérialisées par des cases à cocher dans le formulaire du ticket. Les demandes sont ensuite traitées par le middle office qui va envoyer par lot les documents standardisés ou recontacter individuellement les personnes pour l'établissement des dossiers.

Le choix de catégoriser et de traiter par lots répond à un impératif de productivité des opérateurs du front office. Pour éviter les débordements téléphoniques, le traitement le plus rapide possible des demandes doit être opéré, à défaut, les acteurs économiques doivent patienter longtemps en ligne voire rappeler plusieurs fois. Conformément aux engagements internes, un suivi des appels entrants non décrochés a été réalisé pour ne jamais laisser une entreprise sans réponse, mais ce process prend beaucoup plus de temps puisque la personne n'est pas tout le temps disponible ou dans les bonnes conditions quand la cellule rappelle.

Jour	Nombre
18/03/2020	1
19/03/2020	9
20/03/2020	22
23/03/2020	36
24/03/2020	30
25/03/2020	45
26/03/2020	24
27/03/2020	14
30/03/2020	20
31/03/2020	23
01/04/2020	13
02/04/2020	17
03/04/2020	18
06/04/2020	13
07/04/2020	12
08/04/2020	15
09/04/2020	27
10/04/2020	15
14/04/2020	38
15/04/2020	18
15/05/2020	5
16/04/2020	26
17/04/2020	16
20/04/2020	16
21/04/2020	20
22/04/2020	8
23/04/2020	10
24/04/2020	9
28/04/2020	16
29/04/2020	12
30/04/2020	14
04/05/2020	22
05/05/2020	14
06/05/2020	14
07/05/2020	12
09/05/2020	1
11/05/2020	11
12/05/2020	6
13/05/2020	5
14/05/2020	13
18/05/2020	5
19/05/2020	5
20/05/2020	3
26/05/2020	6
27/05/2020	2
29/05/2020	2
02/06/2020	10
03/06/2020	2
04/06/2020	3
05/06/2020	2
08/06/2020	2
09/06/2020	4
10/06/2020	3
11/06/2020	2
12/06/2020	3
16/06/2020	2
17/06/2020	4
18/06/2020	1
19/06/2020	2
22/06/2020	2
24/06/2020	1
25/06/2020	1
30/06/2020	2
07/07/2020	1
08/07/2020	1
20/07/2020	1
23/07/2020	1
24/07/2020	1
29/07/2020	1
30/07/2020	1
04/08/2020	1
07/08/2020	1
10/08/2020	1
26/08/2020	2
28/08/2020	1
07/09/2020	1
08/09/2020	1
16/09/2020	1
<b>Total</b>	<b>745</b>

Tableau 1  
Nombre tickets journaliers

Secteur	Nombre
Aucune	175
Agriculture	11
Agroalimentaire	3
Industrie	2
Energie	4
Commerce alimentaire	55
Commerce spécialisé	149
Grande et moyenne distribution	6
BTP Gros oeuvre	27
BTP Second Oeuvre	18
Artisanat	82
Hôtellerie	15
Restauration	62
Loisir	27
Service aux entreprises	44
Services aux particuliers	59
Télécom et internet	3
Recherche	0
Finance et assurances	1
Association	2
<b>Total</b>	<b>745</b>

Tableau 2  
Typologie des entreprises ayant ouvert un ticket à la cellule d'urgence

Secteur	Nombre	%
Modif. des modalités de paiement	35	6,00%
Abs. de collab. pour garde d'enfants	39	6,70%
Report des investissements	54	9,20%
Allongement de délais de livraison	54	9,30%
Envois de marchandises bloqués	65	11,10%
Allongement de délais d'appro.	57	9,80%
Aucune visibilité sur l'appro.	65	11,10%
Rupture de stock	72	12,40%
Annulation d'événements	90	15,40%
Autre	95	16,20%
Annulation de commande	103	17,60%
Approvisionnements bloqués	107	18,30%
Diff à joindre les fournisseurs ou clients	146	25,00%
Baisse de la fréquentation	179	30,70%
Baisse des commandes des clients	182	31,10%
Tension sur la trésorerie	194	33,20%
Fermeture	373	63,90%
<b>Total</b>	<b>1910</b>	-

Tableau 4 (réponses multiples possibles)  
Impact du confinement sur les entreprises (enquêtes CCI)

Dossiers prêts d'honneur	Nombre	Montant
<b>Total dossiers</b>	<b>113</b>	<b>3 079 000 €</b>
<b>dont transmis</b>	<b>34</b>	<b>990 000 €</b>
<b>dont en cours de montage</b>	<b>24</b>	<b>680 000 €</b>
<b>dont enregistré</b>	<b>55</b>	<b>1 650 000 €</b>
<b>Effectifs concernés</b>	<b>240</b>	
		<b>6 399 000 €</b>

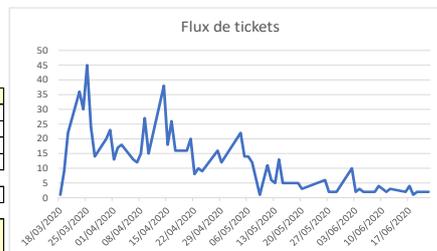
Tableau 6  
Statistiques des prêts d'honneur ayant transité par cellule d'urgence

Priorité (choix multiple possible)	Nombre	%	%
Autre	697	51,52%	-
Soutien libéraux (dont fonds de solidarité)	339	25,06%	51,68%
Chômage partiel	100	7,39%	15,24%
Prêts d'honneur	38	2,81%	5,79%
Moratoire social	34	2,51%	5,18%
Moratoire fiscal	31	2,29%	4,73%
Délais fournisseurs	17	1,26%	2,59%
Cessation de paiement	16	1,18%	2,44%
Médiation fournisseurs	16	1,18%	2,44%
Banque	19	1,40%	2,90%
Médiation crédit	11	0,81%	1,68%
Factures Chorus	9	0,67%	1,37%
Autorisation activité	7	0,52%	1,07%
Déblocage créances publiques	5	0,37%	0,76%
Garanties BPI	4	0,30%	0,61%
Moratoire douanier	4	0,30%	0,61%
Découvert bancaire provisoire	3	0,22%	0,46%
Redressement, liquidation, sauvegarde	1	0,07%	0,15%
Salariés enfants	2	0,15%	0,30%
<b>Total</b>	<b>1353</b>	<b>100,00%</b>	-
<b>Total par</b>	<b>656</b>	-	<b>100,00%</b>

Tableau 3  
Typologie des services à la cellule d'urgence

Secteur	Nombre	%
Arrêt de travail	194	33,30%
Chômage partiel	171	29,30%
Aucune	128	22,00%
Autre	121	20,80%
Télétravail	51	8,70%
Réduction des effectifs	33	5,70%
Congés	30	5,20%
<b>Total</b>	<b>730</b>	-

Tableau 5 (réponses multiples possibles)  
Mesures internes prises par les entreprises (enquêtes CCI)



A titre d'illustration page suivante quelques éléments statistiques d'intervention en date du 21 Septembre 2020 :

## ► Difficultés

Plusieurs difficultés ont été rencontrées lors de la mise en place :

- **Intégration des tiers (CMA et CRESS) dans les process tout en stabilisant l'équipe en place**
- **Intégration ou non des autres secteurs : quid de l'agriculture et de la pêche?**
- **Formation et management des opérateurs**
- **Absorption des volumes (surtout l'entrée en accompagnement)**
- **Isolement des opérateurs**
- **Non réponse aux sollicitations (AE abandonné)**
- **Qualité de service aux AE (établir des ententes de niveau de service – SLA pour service level agreement)**
- **Relations foisonnantes aux tiers (absence des SLA)**
- **Capacités limitées en production de systèmes de support de productivité**
- **Demandes de statistiques et de reporting à prioriser**

## ► Conclusion de la phase initiale

L'anticipation de la CCI a autorisé un bon démarrage. Une réponse instantanée a été produite, unifiée, sans que les AE ne soient perturbés par les cuisines consulaires internes (CCI, CMA, CRESS, CAPAM,...). Les demandes d'intégration d'acteurs (CMA et CRESS) ont été réalisées et une feuille de route à court et moyen termes établie, donnant de la visibilité et une trajectoire nécessaire à rassurer les participants.

Des soutiens clairs et effectifs de la direction de la CCI et de la direction du Pôle Développement Économique ont laissé des marges de manœuvre importantes pour une organisation rapide et effective en deux semaines.

Lors de la réponse construite, certaines différences avec 2018 ont dû être prises en compte. Tout d'abord, l'absence de point d'accueil physique emblématique (Maison de l'entreprise en 2018) n'a pas permis d'animer des sessions d'information, des sessions de formation et des sessions de traitements massifs (salle informatique pour sessions de prise en charge collective – absorption des débordements).

Lors des process d'accompagnement, une agrégation fluide des compétences (« je demande à mon collègue dans le bureau d'à côté... ») n'était pas possible, entraînant des temps plus longs pour la complétude des premiers dossiers. Les équipes, distribuées et hétérogènes, ne disposaient pas initialement de matériels au niveau (PC, connexions internet, couverture 4G, ...) que seul le dévouement des services supports (Ali Hassane) a permis de pallier.

Dans les réponses aux acteurs économiques, un échelonnement, national et local, demandant des adaptations par la préfecture, entraîna aussi beaucoup d'incertitude puisque les annonces génériques n'étaient pas immédiatement suivies de leurs déclinaisons mahoraises.

Par rapport à 2018, l'implication d'un plus grand nombre d'échelons administratifs et de partenaires a entraîné des demandes de remontées statistiques très importantes voire trop importantes. Les demandes de reporting permanentes dépassaient le cadre du pilotage d'une activité qui nécessitait avant tout d'être correctement adaptée. Plusieurs process ont été négligés pour répondre aux sollicitations abusives de monitoring.

Il est à noter que beaucoup d'analogies avec un service de support « Système d'Information » peuvent être faites en ce qui concerne le dispositif mis en place. Ainsi, les formations ITIL (foundation et/ou Practitioner) suivies en interne à la CCI se sont révélées très utiles pour penser et déployer la réponse aux acteurs économiques. La notion de SLA en est directement issue et les engagements de qualité de service qui ont été construits en interne ont haussé le niveau d'exigence. La poursuite dans l'amélioration de la qualité d'une telle cellule passera par l'établissement de SLA avec les partenaires dans la réponse apportée. Très concrètement, des engagements réciproques sur les délais de réponses avec la DIECCTE, le SGAR, la Plate-Forme Initiative Mayotte ou encore le Conseil Départemental et l'ADIM, permettront à l'avenir une meilleure performance générale.

En 2018, la cellule d'urgence avait été installée à l'issue des barrages, soient cinq semaines après de débuts des troubles. Cette expérience et un peu d'anticipation ont permis une meilleure réaction, immédiate, ce qui constitue un progrès conséquent.

## ► Phase 2

Les accompagnements pour les fonds de soutiens, de l'État comme du Département, s'étaient poursuivis dans le courant de l'été pour liquider les actions en cours et épuiser les sollicitations, ils correspondent à la fin de

la phase 1. Durant la phase 2, seul le process de montage des dossiers de financements vers la plate-forme initiative (Prêt d'Honneur d'Urgence) a été maintenu.

## 2. Actions d'accompagnement individuel et collectif d'entreprises

En 2020, malgré un contexte économique délicat due à la crise sanitaire mondiale, la CCI de Mayotte a continué à déployer ses actions d'accompagnements individuelles et collectifs. Plusieurs initiatives ont été mis en place :

### ► Journée d'information à la création d'entreprise

La journée d'information à la création d'entreprise est une étape assez importante dans le parcours du créateur. Elle lui permet de découvrir les étapes incontournables d'un projet de création et de reprise d'entreprise et d'acquérir la méthodologie nécessaire à la construction de son projet. Cette journée d'information permet également au participant de connaître les démarches et procédures obligatoires pour la création de leur activité.

La nouveauté en 2020, a été l'intégration d'un volet numérique dans le programme, pour sensibiliser notre public, majoritairement éloigné de ce domaine, sur l'importance de celui-ci dans le contexte économique actuelle.

En 2020, la CCI a réalisé 44 journées d'information à la création d'entreprise. Le contexte sanitaire nous a amené à réduire à 12 le nombre de participants par cession. Nous avons pu former 633 stagiaires.

✓ Ci-dessous le tableau des différentes sessions réalisées.

	Nombre de sessions	Nbre de participants
Janvier	4	104
Février	4	69
Mars	2	27
Avril	0	0
Mai	0	0
Juin	1	15
Juillet	4	14
Août	8	96
Septembre	5	66
Octobre	6	89
Novembre	6	91
Décembre	4	62
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>633</b>

► **5 jours pour entreprendre :**



La formation "5 jours pour entreprendre", guide le futur entrepreneur dans les premiers pas de son projet. Normé par CCI France, elle est indispensable pour acquérir les bons réflexes et maîtriser les compétences-clés pour préparer son projet de création d'entreprise.

En 5 jours, celui-ci découvre les outils essentiels et acquiert les bonnes méthodes à la réussite de son projet.

La formation s'adresse aux créateurs ou repreneurs d'entreprises, mais également à toute personne envisageant de créer une entreprise, quel que soit l'état d'avancement de son projet : demandeur d'emploi, salarié, nouveau dirigeant... Celle-ci se déroule en cession de 10 à 12 personnes. Pour certains, elle est une continuité des journées d'informations à la création d'entreprise. Cette formation permet d'acquérir les compétences-clés pour préparer son projet de création d'entreprise (posture, outils, méthodes).

La CCI de Mayotte s'est donnée un objectif de 6 sessions par an. Cependant, celui-ci a dû être revu à la baisse en 2020 en raison des risques sanitaires causés par l'épidémie Covid19. De ce fait, 3 sessions de formations ont pu être réalisées, ayant accueilli un total de 36 participants, dont 31 réussites.

5JPE 2020		
Période	Nbre de participants	Nbre de réussite
Du 17/02/2020 au 21/02/2019 - 35 heures	10	10
Du 21/09/2020 au 25/09/2020 - 35 heures	14	13
Du 08/12/2020 au 15/12/2020 - 35 heures	12	8
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>31</b>

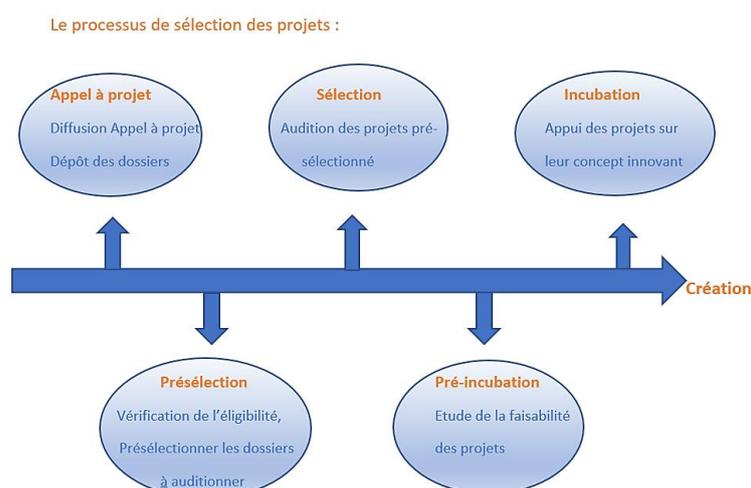
## ► Incubation

Maystratup est notre programme d'incubation d'innovation généraliste. Il accueille toute activité innovante à fort potentiel, génératrice d'emploi, quel que soit le secteur d'activité. Il propose un parcours d'accompagnement d'une durée de 6 mois avec des temps de formation collective et de formation individuelles.

✓ L'accompagnement se décline sous 3 volets :



✓ Le processus d'intégration de l'incubateur :



✓ En 2020, Maystartup a accompagné 11 porteurs de projet.

NOM/ Prénom	PROJET
ALI Ibrahim	Location de moto en libre-service
BOINTREA <u>Soinhadji</u>	Parc Touristique
ABDALLAH <u>Hachim</u>	Soutien scolaire
FRAYTAG Marlène	Coopérative de vente de produits made in Mayotte
MHIDINI <u>Anli</u>	E-commerce
MAMIE <u>Moryl</u>	Véhicule en autopartage via une application
DOUHOUCHINA <u>Keldi</u>	Développement d'une application mobile
FIDALY Kassim	Développement d'un processus de distillation écologique
TISNE Nicolas	Exploitation d'un navire océanographique
MZE Kadri	Collecte de déchets et fabrication d'emballage d'œufs
AOULADI Saindou	Taxi bateau

Plusieurs partenariats ont été noués dans le cadre du programme Maystartup, notamment avec un autre incubateur au niveau national : l'IESEG. Ce partenariat, réalisé avec l'appui de son directeur, M. Jacques ANGOT, vient renforcer la crédibilité de Maystartup et permettra de mettre en place des sessions de coaching et de bénéficier des expériences des uns et des autres en élargissant le réseau d'entrepreneurs innovants par le billet de la mise en relation des incubés de Maystartup et ceux d'IESEG.

Un autre partenariat a été créé avec la pépite d'entreprise du Centre Universitaire de Mayotte (CUFR) faisant de la CCI, un membre du comité d'intégration.

Pour l'année 2021, un calendrier de formations collectives est prévu en collaboration nos différents partenaires, dont l'IESEG, Pépite et d'autres intervenants extérieurs.

Cependant afin de mieux accompagner les adhérents à se lancer, Maystartup doit se doter d'un fond d'investissement qui lui permettrait d'assurer la pérennité de ses actions dans les domaines suivants :



Un soutien du Conseil Départemental et la ville de Mamoudzou peut aider la constitution de ce fond pour mieux soutenir les initiatives innovantes du territoire à l'image du réseau Paris&Co.

## ► Domiciliation des entreprises

Pour répondre au mieux aux besoins des entreprises, la CCI a mis en place l'activité de domiciliation.

La Préfecture de Mayotte a agréé notre CCI en 2020, pour exercer cette activité qui permet à toute personne physique ou morale et des sociétés en création ou immatriculées au registre du commerce et des sociétés (RCS) de démarrer une activité dans les meilleures conditions en choisissant comme siège social professionnel l'adresse de la CCI place Mariage.

La domiciliation est l'adresse administrative et fiscale à laquelle tous les courriers sont envoyés. Elle a donc des enjeux importants pour l'image de l'entreprise jouant un rôle symbolique et pratique.

Avec l'arrivée de la crise sanitaire liée à la Covid 19, l'activité a pris un peu de temps à démarrer. La première convention de domiciliation a été signée en novembre. Actuellement, nous comptons 5 domiciliations effectives et 6 sont en cours avec l'association des commerçants de de la rue du commerce de Mamoudzou.

A terme, cette activité permettra à une trentaine d'entreprises de domicilier leur activité à la Maison de l'entreprise.

La crise sanitaire mondiale liée au COVID-19 a nécessité l'instauration du confinement depuis le 17 mars 2020 qui a provoqué l'arrêt de toutes les activités économiques non essentielles. L'Etat et le Conseil départemental ont mis en place des aides économiques exceptionnelles afin que les entreprises locales puissent faire face aux conséquences économiques de la crise sanitaire. C'est dans ce cadre que le Conseil Départemental a, par la délibération n°DL\_AP2020\_0056 du 3 avril 2020 relative aux mesures d'aides économiques, financières et sociales de l'épidémie du covid-19, pris des mesures exceptionnelles pour soutenir l'économie.

De plus, par délibération n°DL\_CP2020\_0284 relative à l'adoption et à la mise en œuvre des mesures d'urgence COVID-19 permettant la continuité et la reprise des activités économiques, le Département complète ces mesures d'urgence à travers un « plan de continuité et de reprise des activités économiques » qui porte l'ambition d'apporter à la fois un soutien effectif sur le plan de la prévention sanitaire aux opérateurs économiques et une politique de soutien au redémarrage des activités économiques.

La CCIM avec des 2 Directions DEVECO et ENTREPRISES, a largement contribué à l'élaboration des plans de reprise dans les domaines du BTP, du Commerce et du Tourisme. Par délibérations successives, il a été décidé de mettre en place les actions suivantes

► **BTP**

MESURE	OBJECTIFS	DEPENSES	INDICATEURS
<b>Enquête d'évaluation de l'impact économique et social du COVID-19 sur le secteur BTP à Mayotte</b>	Mesurer l'impact du Covid sur les entreprises du BTP	20 000 €	Réalisation de l'enquête, analyse de l'enquête, diffusion de l'enquête au CD et ADIM
<b>Aide à la formation de personnel local</b>	Faire face à la pénurie de main d'œuvre, assimiler les nouvelles mesures	10 000 €	Nombre de personnes formées, nombre de dirigeants et d'artisans formés, nombre de formations dispensées, qualité des formations
<b>Promotion des métiers du bâtiment</b>	Attirer les étudiants et demandeurs d'emploi vers les métiers du BTP	20 000 €	Nombre d'actions de promotion menées, nombre de personnes touchées
<b>Mise en ligne sur plusieurs plateformes de toutes les programmations de travaux en cours ou à venir à Mayotte</b>	Anticiper sur les futurs chantiers (plans d'embauche et de formation, montage à l'amont de partenariats, consolidation des plans de trésorerie, besoins d'investissements)	10 000 €	Plateforme créée, fonctionnelle, nombre et type de plateformes sur lesquelles les programmations sont inscrites
<b>Mise en place d'une cellule d'assistance administrative et comptable</b>	Assister les entreprises et artisans en difficulté dans l'établissement de leurs prévisionnels d'activité et de trésorerie. Les former dans les bonnes pratiques numériques pour gagner en efficacité, les assister dans la recherche d'investissements liés à l'obtention de chantier	100 000 €	Nombre d'entreprises ayant bénéficié d'assistance, type d'assistance accordée, durée de suivi, obtention d'investissements suite à l'assistance
<b>TOTAL MESURES</b>		<b>160 000 €</b>	

## ► Commerce

Le soutien du département au petit commerce porte sur 3 actions :



Ces trois mesures bien que différentes, sont complémentaires, avec une finalité commune : **maintenir et relancer la consommation dans les petits commerces de proximité.**

Celle-ci se traduit par :



### ► Lancement de la campagne « j'aime mon douka »

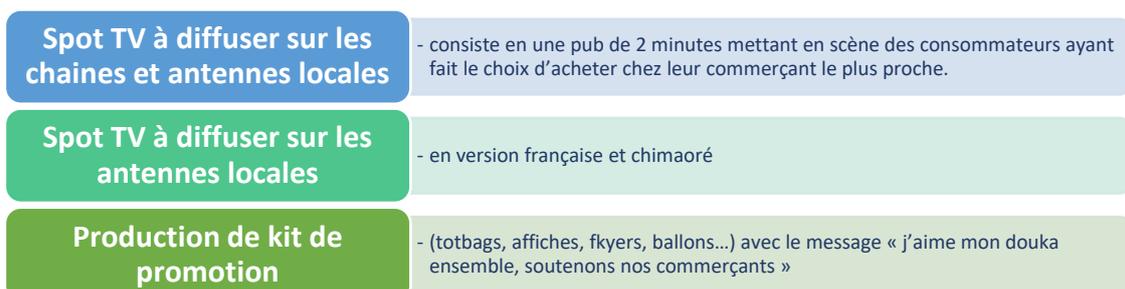
Comme beaucoup d'acteurs économiques dans le monde, l'ensemble des petits commerçants mahorais ont été fortement impactés par la crise sanitaire causé par la Covid 19. Cette phénomène récent vient accentuer des problèmes déjà existants et auxquels font face ces petits commerces depuis plusieurs années, notamment les conséquences de la grève contre l'insécurité en 2018. Il y a un risque réel de voir surgir de plus grandes difficultés dans les mois à venir qui pourraient conduire à une augmentation préoccupante des fermetures de ces négoce.

L'idée à travers la campagne « **j'aime mon Douka** » est d'inciter la population à consommer dans les magasins de proximité. Elle reprend une campagne de la CCI de Paris de 2019, appelé « **j'aime mon commerce parisien** » qui a permis de lancer un appel à la mobilisation des consommateurs à se rendre dans les commerces de proximité, fortement touchés par les évènements liés au mouvement des gilets jaunes.

**La CCI de Mayotte s'est inspirée de cette campagne en faisant une déclinaison locale sous l'appellation « j'aime mon Douka », le mot « Douka » désignant le tout petit commerce de proximité.**

Cette campagne s'adresse à la fois aux consommateurs et à ces petites boutiques. L'idée est de mobiliser les mahorais sur cet enjeu économique et sur le caractère citoyen de l'achat dans les commerces de proximité.

Pour que le message puisse atteindre le plus grand nombre, cette campagne va se décliner sur plusieurs supports :



## ► Douka 2.0

Ces petits commerces appelés localement Douka, représentent près de 40% des TPE sur le territoire. La grande majorité d'entre elles, est tenue par des personnes éloignées du numérique, maîtrisant mal la langue française et qui n'ont pas toujours la notion de chiffre d'affaires.

Pour ces personnes, ces Doukas représentent souvent le seul moyen de subsistance.

Au vu de leur représentativité sur le territoire, il paraît important d'aider ces structures à stimuler le développement de leur entreprise. Pour cela, il est nécessaire de les accompagner à mieux gérer leur point de vente, en travaillant avec des équipements modernes.

### a) Objectif du dispositif

L'objectif du dispositif Douka 2.0 est de soutenir les petits commerçants, afin de maintenir une activité commerciale de proximité, en milieu rural comme en milieu urbain. Il s'adresse à la fois aux activités formelles et aux activités informelles pour inciter ces dernières à se formaliser.

Le CD a voulu tester ce dispositif dans le cadre du plan de reprise dans le point lié au commerce. C'est dans ce cadre qu'une convention a été signée avec la CCI pour accompagner les 250 doukas répartis sur l'ensemble du territoire.

La convention entre la CCI et le Conseil Départemental prévoit un budget de **4000 euros par Douka** répartis ainsi :

- **3500 euros réservés à l'investissement dans le commerce** (travaux d'aménagement et de rafraîchissement de façade, et à l'acquisition de signalétique...)
- **500 euros réservés à l'accompagnement formation des commerçants par la CCI.**

Le concept de Douka 2.0 porté par la CCI propose un accompagnement en 2 phases :

#### Une phase de formation de 3 jours :

- En création et/ou gestion d'entreprise (selon qu'il s'agisse d'une situation formelle ou informelle), stratégie commerciale, stratégie de communication, qualité accueil, numérique (création adresse mail, déclarations fiscale, déclaration sociale...), gestion de logiciel commercial.
- Cette phase de formation sera faite en collaboration avec la CSSM, DRFFIP et la DIECCTE. Ces trois partenaires interviendront pour apporter une partie pratique à la formation en faisant des simulations de déclaration en ligne.

#### Accompagnement pour la modernisation du Douka

- par l'acquisition d'outils modernes (caisse, logiciel de caisse, balance électronique, réhabilitation de façade...), et par l'aménagement et le rafraîchissement du point de vente

Cet accompagnement vient appuyer la volonté du Conseil Départemental d'une part, de structurer la chaîne d'approvisionnement des petits commerces (nouveau modèle économique plus robuste) et d'autre part dans sa mission de lutte contre l'informel.

## b) Les commerces éligibles

Le dispositif s'adresse aux commerces de 0 à 1 salarié, formels ou informels. Une sélection se fera commune par commune avec pour objectif d'apporter une meilleure visibilité à ceux qui sont installés dans les zones reculées à l'intérieur de celles-ci.

Pour cette 1<sup>ère</sup> phase du programme Douka 2.0, inscrit dans le plan de reprise économique du Conseil Départemental, l'objectif est d'accompagner 250 petits commerces à travers tout le territoire. La sélection commune par commune et village par village, se fera de concert entre le département, les communes et la CCI.

### ► L'opération « bon d'achat pour relancer la consommation locale »

Cette opération est mise en place, en continuité du dispositif Douka 2.0. L'objectif est de relancer la consommation auprès des petits commerces locaux, au moyen de chèques cadeaux à distribuer aux clients, pour un montant minimum d'achat à définir.

Ce dispositif déjà testé en France Métropolitaine dans différentes collectivités a eu un franc succès et a permis de revitaliser les petits commerces participants et donner un boost à l'économie local.

**A titre d'exemple la ville de Barr** (Bas-Rhin) a débloqué près de 100 000 euros pour cette opération. Pour chaque bon de 20 euros acheté, la ville a offert un bon de 20 euros à faire valoir dans les magasins de la commune. Un grand nombre de municipalités ont suivi ce concept de bons d'achat, avec des objectifs similaires : Tartas à Biscarosse (dans les Landes), Thonon-Les-Bains (Haute-Savoie) , Angoulême (Charente)...

C'est ce principe qui a été repris à Mayotte avec toutefois quelques légères adaptations :

**Le Conseil Départemental a débloqué 200 000 euros pour cette opération. Le déploiement de ce dispositif est conditionné à un cofinancement de la commune ou de l'EPCI : 1 euro dépensé pour 1 euro en cofinancement. Seuls les commerces des de ces communes ou EPCI participantes, pourront bénéficier de bons d'achat, à hauteur de leur contribution.**

**Le concept proposé pour Mayotte :** pour un montant minimum dépensé dans un commerce, le client se voit offrir un bon d'achat à dépenser dans les magasins participants de la même localité.

La CCI propose de concevoir des bons d'achat de plusieurs montants : 10, 30 et 50 euros, avec la localité mentionnée sur le bon d'achat.

Le client ayant acheté un produit dans un petit commerce d'une commune participante bénéficiera d'un bon d'achat de même montant à dépenser dans tout autre petit commerce de la même localité, ou tout Douka 2.0 sur tout le territoire de Mayotte.

## a) Les activités éligibles :

Sont concernées les activités de commerce de détails. La convention signée entre le CD et la CCI ne précise pas les types d'activités commerciales concernées à Mayotte.

La CCI propose que cette opération soit applicable aux :

- ▶ Commerces alimentaires
- ▶ Textile
- ▶ Commerce général

Une phase importante est à prévoir avant le déploiement de ce dispositif. Il faudra au préalable établir une liste de magasins participants, à qui il faudra fournir le Kit de sensibilisation « J'aime mon douka ». Il appartient au CD et à la commune participante, de déterminer le type de commerces éligibles en dehors des 250 Douka 2.0

## b) Méthodologie de mise en œuvre

Les carnets de bons seront distribués auprès des commerces participants.

Pour se rémunérer, le commerçant devra présenter à la CCI, les bons d'achats accompagnés du ticket de caisse mentionnant la liste des articles achetés avec les références de la pièce d'identité du client.

La mise en place de cette opération, la CCI devra mobiliser 2 ETP : un chef de projet et 2 conseillers entreprises.

La sélection des commerces participants se fera sous un délai de 2 mois sur proposition des communes et des conseillers départementaux. Nous proposons de limiter à 1000 le nombre de commerces participants, sachant que les 250 Douka 2.0 sont automatiquement éligibles. Ceci permettra donc d'inclure 750 petits commerces supplémentaires.

Compte tenu du fait que le CD mobilise une enveloppe de 200 000 euros à cofinancer à part égal par les communes souhaitant participer, le budget global est estimé à 400 000 euros. Dès lors en fonction du nombre de magasins participants, ce budget pourra être réparti à part égal entre les commerçants.

**Exemple, si nous avons 1000 magasins participants sur tout Mayotte, cela pourrait représenter un budget d'achat de 400 euros par magasin.**

Par conséquent, le budget bon d'achat par magasin ne pourra être défini qu'une fois la sélection des magasins participants sera complétée.

## ▶ Tourisme

	MESURE	OBJECTIFS	DEPENSES	INDICATEURS
A	Edition et distribution de Chèques consommation à destination des salariés du privé. Ils devront être consommés à Mayotte dans le secteur du tourisme, de l'hébergement marchand et de la restauration, des activités de loisir (nautiques, agritourisme, ...)	15 000 chèques d'une valeur de 100 euros remis à 15 000 salariés pour relancer la consommation dans le tourisme, faire découvrir l'offre locale aux résidents, fidéliser. Valables du 01 <sup>er</sup> janvier au 31 mai 2021	1 545 000€ dont 3% de frais de gestion (max 45 000€ sur l'enveloppe allouée aux chèques) : 2020 budget de 1 030 000 € et 2021 budget de 515 000 €	Nombre de chèques distribués, répartition nombre de chèques utilisés par type d'établissement ayant reçu les chèques
B	Mise en place des mesures d'hygiène et de sécurité liées au COVID dans les établissements touristiques et auprès des professionnels du secteur	500 entreprises visées. Suivre et contrôler la mise en place des mesures barrières, Rassurer les consommateurs	100 000 €	Nombre d'établissements ayant bénéficié de la formation et de l'accompagnement
C	Formation des professionnels sur la communication de crise / d'après crise	500 entreprises visées, Se mobiliser contre la dégradation de l'image touristique du territoire auprès de la population et des touristes extérieurs	70 000 €	Nombre de professionnels ayant bénéficié de la formation

Outre ces mesures, plusieurs dizaines d'actions de relance ont été proposées par les CCIM dans les perspectives moyen et long terme.

En outre, une attention particulière a été apportée à la gestion de crise liée à la quasi-fermeture de l'aéroport. Le Département DEVECO a effectué un important travail de concertation afin de répartir de manière la plus juste une subvention exceptionnelle de 200 000 € votée par le Conseil Départemental de Mayotte. La Communauté de Communes de Petite-Terre s'est engagée à abonder à la hauteur de ses moyens, 20 000 €.

c	Pertes	Aide fixe	Solde Perte	Aide variable	Total aide
<b>BOUTIKAIR</b>	39 261,45 €	<b>15 000,00 €</b>	24 261,45 €	<b>6 291,63 €</b>	<b>21 291,63 €</b>
<b>DHL</b>	13 485,25 €	13 485,25 €	0,00 €	0,00 €	<b>13 485,25 €</b>
<b>DIAL</b>	7 858,30 €	7 858,30 €	0,00 €	0,00 €	<b>7 858,30 €</b>
<b>ISSOUFALI</b>	14 110,20 €	14 110,20 €	0,00 €	0,00 €	<b>14 110,20 €</b>
<b>LE PTIT GOURMAND</b>	16 772,19 €	<b>15 000,00 €</b>	0,00 €	0,00 €	<b>15 000,00 €</b>
<b>MADO</b>	295 439,31 €	<b>15 000,00 €</b>	280 439,31 €	<b>72 725,22 €</b>	<b>87 725,22 €</b>
<b>OUANGANI</b>	4 288,70 €	4 288,70 €	0,00 €	0,00 €	<b>4 288,70 €</b>
<b>ROGERS AVIATION</b>	6 519,10 €	6 519,10 €	0,00 €	0,00 €	<b>6 519,10 €</b>
<b>SFP</b>	31 095,80 €	<b>15 000,00 €</b>	0,00 €	0,00 €	<b>15 000,00 €</b>
<b>SMIG CAPE</b>	82 694,70 €	<b>15 000,00 €</b>	67 694,70 €	<b>17 555,00 €</b>	<b>32 555,00 €</b>
<b>TIPTOP</b>	2 166,60 €	2 166,60 €	0,00 €	0,00 €	<b>2 166,60 €</b>
	<b>513 691,60 €</b>	<b>123 428,15 €</b>	<b>372 395,46 €</b>	<b>96 571,85 €</b>	<b>220 000,00 €</b>

### 3. Etude individuelle de marché pour les entreprises

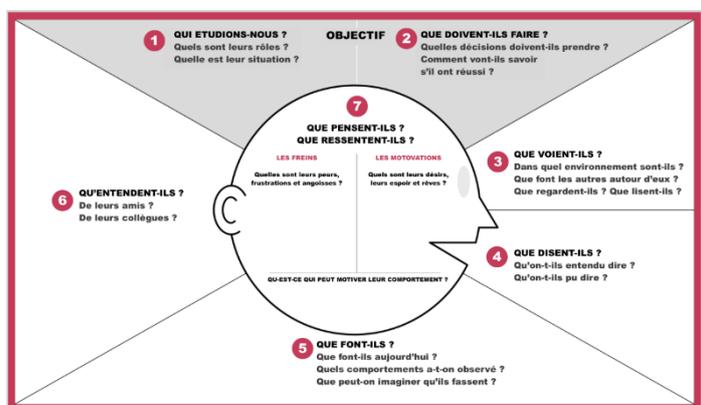
Il s'agit pour le créateur, de définir sa cible qui représente l'ensemble des personnes à qui l'entrepreneur résout un vrai problème. Cette cible peut être choisie sur un critère socio-démographique (âge, profession...), psychographique (mode vie, opinion...) ou encore comportemental.

Quel que soit le secteur d'activité, chaque client est unique et il doit être traité en conséquence. Il est primordial pour une entreprise d'identifier sa clientèle, connaître les habitudes et les préférences de ses clients pour répondre à leurs besoins et les satisfaire afin de mieux les fidéliser.

En 2020, la CCI a accompagné 11 entreprises dans leur étude de marché. Selon le besoin, un diagnostic entreprise a été proposé pour l'évaluation de l'entreprise.

Projet ou entreprise	Nom Prénom	Activité, Descriptif	Mail
COMBO BACARI BOINA Snack	COMBO Bacari Boïna	Snack plats locaux sandwicherie et plats aux brochettes	Combo.bacari@gmx.fr
MAYOTTE MULTI CONSTRUCTION	Tamaya ALI HAMID	Carrelage, peinture, l'électricité, la plomberie et quelques travaux légers de BTP	Tamaya.ali.hamid@hotmail.fr
DISTRIBUTION ABDOU ET FILS	Moinaidi ABDOU	Magasin Alimentaire et non alimentaire	distributionabdou@gmail.com
SWIMANGA LODGE	LAITHIDDINE Kalathouni	Chambres d'hôtes, le « SWIMANGA LODGE ».	Kala.maoulida@gmail.com
BOUSTOINIDECO	BOUSTOINI Nafissa	Chambres d'hôtes, intitulé le « BOUSTOINIDECO ».	bacarnafissa@yahoo.fr
SWIMANGA LODGE	LAITHIDDINE Kalathouni	Chambres d'hôtes, intitulé le « SWIMANGA LODGE ».	Kala.maoulida@gmail.com
La boutique du port	BACAR Zamimou	La boutique du port Magasin alimentaire et non alimentaire	zamimoubacar@yahoo.fr
La boutique du port	BACAR Zamimou	La boutique du port Magasin alimentaire et non alimentaire	zamimoubacar@yahoo.fr
Boulangerie Sohan Point Chaud	ABDOUL-KARIM THESTINA	Boulangerie-pâtisserie	benthestina5@gmail.com
MAYOTTE MULTI CONSTRUCTION	ALI HAMID Tamaya	Carrelage, la peinture, l'électricité, la plomberie et quelques travaux légers de BTP	Tamaya.ali.hamid@hotmail.fr
DISTRIBUTION ABDOU ET FILS	ABDOU Moinaidi	Magasin Alimentaire et non alimentaire	distributionabdou@gmail.com

#### ► Comprendre le client



Le poste client est l'élément central pour une entreprise. Pour vendre, il faut connaître les besoins de son client : savoir ce qu'il aime, ce qu'il apprécie et ce qu'il désire. Cela permet d'optimiser son offre, de fidéliser ses clients et de développer son chiffre d'affaires. Pour aider les porteurs de projets dans cette démarche, la CCI utilise l'Empathy MAP. C'est un outil qui permet de rentrer dans la vie de la cible lorsque le client est confronté à un problème (que pense-t-il, que voit-il, qu'entend-il et que fait-il ?). En répondant à ces questions, l'entrepreneur connaît mieux sa cible et doit confronter ces réponses à la réalité du terrain.

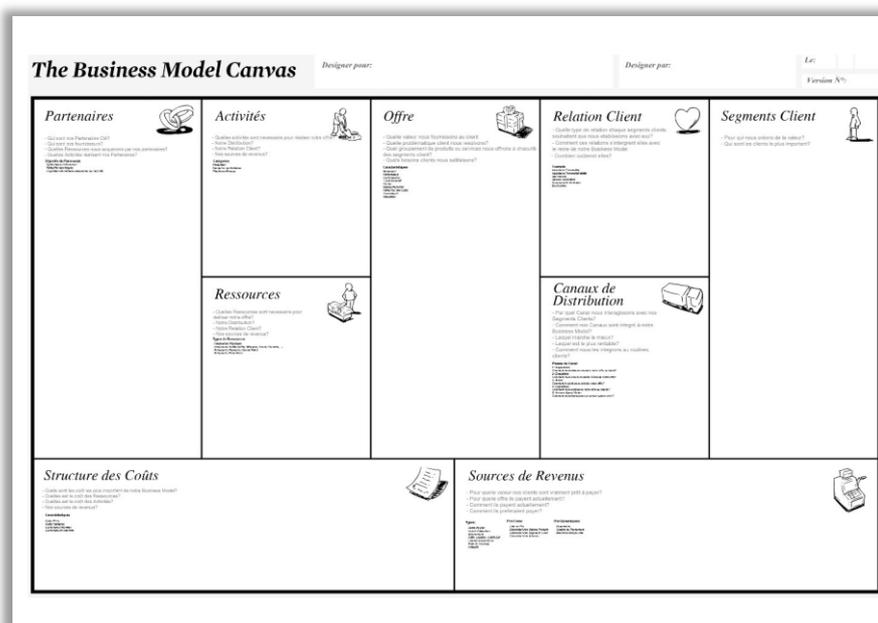
Dans l'offre d'accompagnement proposée à la CCI, il est proposé systématiquement au porteur d'idée d'étudier et comprendre sa clientèle.

## 4. Test individuel de modèle économique

Le modèle économique ou le business model occupe une place centrale dans n'importe quel projet de création d'entreprises. Il décrit de manière logique comment l'entreprise va gagner de l'argent avec son idée. Il permet d'étudier plusieurs points :

- L'offre
- Le segment client
- Les objectifs à atteindre
- La stratégie
- Les ressources et les moyens mis en œuvre

Le Business model Canva est l'outil largement utilisé dans le réseau des CCI pour aider à définir le modèle économique d'un projet.



En 2020, grâce à cet outil, 3 entreprises ont pu tester leur modèle économique.

Nom Prénom	Entreprise	Projet	Accompagnement	Mail	Avancement du projet
AMBDI Zalihati	"Ani-creche"	Crèche à Kahani	Pack de l'idée au Business Model au Business plan	<a href="mailto:zalinouanaoumi@gmail.com">zalinouanaoumi@gmail.com</a>	Recherche des locaux - rédaction du projet demande des autorisation administratives
Victoria CARBOU Mariane HERMAND	SARL LVMJ, MYT Ylang Island	Création d'une ligne de vêtements	Business Model et AIF et AIF	<a href="mailto:ylang.island976@gmail.com">ylang.island976@gmail.com</a>	Projet terminé attente de financement pour le démarrage
Zainaba M'DALLAH	Snack rapide	Snack rapide snack situé au cœur du village de Vahibé commune de Mamoudzou	Financement des installations et équipements	<a href="mailto:zaina.mdallah@gmail.com">zaina.mdallah@gmail.com</a>	A ouvert avec peu de moyens et souhaite investir pour consolider l'entreprise
MFOUMBY Abdel kader	OUJIAMA NA IMANE	Formation insertion professionnelle Accompagnement, suivi pédagogique, recherche métier et intégration entreprise	Un prévisionnel d'activité sur un an	<a href="mailto:mf.abdlkdr@gmail.com">mf.abdlkdr@gmail.com</a>	Juridique + prévisionnel ouverture compte pro +AI
Laurent Briteau	BlackBrit Ocean Fishing	Activités récréatives, sportives et de loisirs en mer dont la pêche sportive.  Prestations de toutes activités maritimes	Business model business plans statuts et pv sas	<a href="mailto:laurent.briteau@gmail.com">laurent.briteau@gmail.com</a>	Juridique voir statut business model...

## 5. Actions structurantes en développement durable et sociétal des entreprises et du territoire

Les CCI représentent la diversité du tissu entrepreneurial et doivent contribuer à l'animation et au développement des territoires. L'objectif étant de développer le potentiel économique du département en accompagnant les collectivités territoriales dans leur stratégie et en produisant de l'information économique ciblée.

A Mayotte, le travail a déjà été entamé avec le programme **“Action Cœur De Ville”** dont la CCI est signataire en partenariat avec la Cadema. Par le biais d'une convention, la CCI accompagne la Cadema pour redynamiser le centre-ville de Mamoudzou et Dembeni, tout particulièrement via l'activité commerciale.

Les Communes de Mamoudzou et Dembeni sont bénéficiaires du programme Action Cœur de Ville. Elles ont signé en 2018, une convention cadre pluriannuelle avec plusieurs autres partenaires (la préfecture de Mayotte, l'Agence Française et de Développement, la Caisse des dépôts et consignations, l'action logement, l'agence nationale de l'habitat)

Cette convention a fait l'objet d'une seconde convention d'opérationnalisation entre la CCI et la Cadema, soutenue par l'Agence Française de Développement et la Caisse des dépôts et consignations. Elle a pour objet de traduire la mise en chantier des objectifs décrits dans la convention cadre pluriannuelle qui lie les deux partenaires.

La CCI assiste la CADEMA, en mettant à disposition son ingénierie disponible en local ainsi que les outils développés par le réseau des CCI de France au profit des territoires dans le cadre des actions de cœur de ville. L'intervention de la CCI vise plus spécifiquement les thématiques suivantes pour lesquelles l'expertise du réseau des CCI est reconnue :

- ▶ **Etude du commerce et des dynamiques du cœur de ville**
- ▶ **Ingénierie du développement du commerce, des services**
- ▶ **Accompagnement au management de centre-ville**

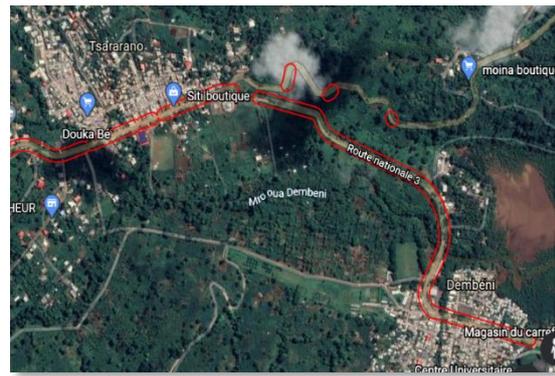
### ● **Etude du commerce et des dynamiques du cœur de ville :**

La Cadema souhaite connaître en profondeur ses commerces, ses besoins et ses perspectives d'évolution. La première mission confiée à la CCI est une étude exhaustive des commerces avec leur dynamique individuelles et collectives.

La première phase de cette action a été de déterminer et de comprendre la culture du centre-ville. Cette analyse nous a permis de comprendre et de faire un état des lieux sur la structuration de l'offre commerciale du centre-ville, les relations entre commerçants, les relations entre commerçants et la collectivité. 203 commerces sont implantés dans la zone ORT, une forte tendance dans le domaine de l'équipement de la personne et de la restauration. Cette première phase, nous a permis de redéfinir les priorités des commerçants de CV, établir un plan d'action de revitalisation et redéfinition de la culture du CV.

Une enquête commerçante a été réalisée dans le périmètre ORT ACV afin d'analyser l'offre commerciale et le profil des commerçants qui constitue le centre bourg. Cette enquête a permis de relever les problématiques et les besoins réels des commerçants.

Cette enquête se complétera par une étude plus globale sur le commerce du cœur de ville et sur les consommateurs avec pour objectif de créer à terme un observatoire économique. Pour mener à bien ces actions, la CCI de Mayotte a sollicité l'appui de la CCI Réunion par une convention d'assistance à maîtrise d'ouvrage, pour son expérience et son expertise dans ce domaine.



- **Ingénierie du développement du commerce :**

L'expertise déployée par la CCI dans ce domaine revêt plusieurs formes notamment par la mise en place d'outil d'analyse des dynamiques du cœur de ville mais aussi par un soutien individuel et collectif des entreprises. Plusieurs actions réalisées :

- ▶ **Restructuration et création des unions commerçantes**

Les associations commerçantes jouent un rôle essentiel dans la stratégie de vitalisation du centre-ville de la CADEMA. Etant au cœur de l'activité du centre bourg et en contact direct avec les chaland, les commerçants sont à mieux de définir la stratégie d'animation nécessaire en CV.

La CCI accompagne les commerçants à se structurer en UC. Deux associations (Association Rue du commerce, Association Grande place) de commerçants sont présentes dans le périmètre ORT. Deux autres associations des commerçants sont en cours de création (Association des commerçants des Grandes vitrines de M'Gombani, Association des commerçants de Dombéni/Tsararano).

- ▶ **Création de la Fédération des commerçants de Mamoudzou**

Dans une continuité de structuration des unions commerciales, d'un accord mutuel, les commerçants en concertation avec les présidents des unions avec l'appui de la CCI, ont décidé de se structurer en fédération afin de pouvoir s'organiser en lobbying et être en représentativité pour mieux porter leurs doléances aux pouvoirs.

La fédération sera composée des 4 associations de commerçants, répartis sur le périmètre ORT. L'objectif de la fédération est de permettre aux commerçants de centre bourg de consolider leur action de revitalisation en lien avec les projets du service culturel des communes, mettre en place des synergies entre commerçants, si nécessaire mutualiser les coûts et les ressources afin de dynamiser le cœur de ville.

Pour soutenir les unions commerciales dans leur dynamique de fédération, la CCI leur met à disposition pour 1Euro symbolique un service de domiciliation à la Maison de l'entreprise. Plusieurs espaces sont concernés : allées, équipements, open space...

- ▶ **Système d'information géographique**

La CCI a mené un important travail d'identification des bâtis du centre-ville afin de créer une cartographie des commerçants du périmètre ORT (Place mariage, Place Zakia Madi, Rue du commerce, Immeuble les 4 frères). Cette cartographie permettra d'avoir une vue aérienne sur la structuration de l'offre commerciale par bâti,

comprendre le flux et d'anticiper sur les activités nécessaires, en complémentarité avec l'offre commerciale du cœur de ville.

### ► **Site vitrine**

Afin d'offrir une meilleure visibilité aux commerçants du centre-ville, un outil digital est indispensable pour mieux informer les chalandes sur les offres commerciales du CV. La Banque des territoires est co-financeur sur ce projet. Une fiche de présentation et de localisation de chaque commerce du périmètre ORT seront visibles sur le support ainsi que d'autres informations (Information sur les travaux du centre-ville, le stationnement au centre-ville, programme Animation collective, ouverture de Nouveau Magasin)

## ● **Accompagnement au management de centre-ville**

### ► **Planning d'animation collective**

En concertation avec les commerçants du centre-ville, la CCI a préconisé une programmation d'animation collective afin de favoriser la revitalisation du centre-ville. L'attractivité d'un centre-ville dépend principalement de l'animation de celui-ci et la mise en place d'un support de communication définissant la culture du centre-ville. Plusieurs animations proposées :

- **Ide El fitr & Ide El kabir**
- **Foire ramadan**
- **Foire ou larché de Noël (Noël, 31)**
- **La Saint Valentin**
- **La semaine de la mode (ex : la semaine de la femme)**
- **La semaine de la beauté (ex la semaine du cosmétique)**
- **Les soldes**
- **Fête commerciale (Barchois de Saint Denis 974)**
- **Semaine de la gastronomie**

Cette partie a eu beaucoup de mal à décoller à cause du contexte sanitaire lié au Covid.

## ● **Cluster Economie circulaire**

L'orientation stratégique à mettre le développement durable au cœur de la croissance économique se traduit ici par une volonté spécifique à structurer les filières de l'économie circulaire et améliorer la collecte et le tri sélectif, faisant ainsi l'objet d'un cluster dédié.

Il appartient à la CCI de mettre en œuvre ces grandes orientations en accompagnant la création de ce cluster « économie circulaire et déchets ».

En s'appuyant sur un processus de coopération croissante, bénéficiant nécessairement d'un appui technique pour permettre son opérationnalité et son effectivité, des ateliers de co-construction du cluster sont mis en place pour créer un espace de travail destiné à réfléchir et bâtir des propositions et des choix communs. Des ateliers qui permettent de nourrir un débat consensuel autour du positionnement stratégique et des synergies inhérentes entre le futur cluster et ses différentes parties prenantes. À cet effet, plusieurs thématiques seront approfondies, dont les suivantes :

- ▶ **La vision à court, moyen et long terme de l'évolution du territoire.**
- ▶ **Les thématiques primordiales à couvrir.**
- ▶ **Les actions clés à mettre en œuvre en collectif au travers d'un cluster, autour de la question des déchets.**

► **Les nouveaux champs de coopération et d'échange afin d'amplifier et d'accélérer l'échelle de déploiement.**

En fin d'année 2020, des acteurs institutionnels et économiques ont été mobilisés sur 2 réunions introductives et préparatoires à l'identification des enjeux et des pistes à privilégier :

- 14 octobre 2020 : 15 participants
- 10 décembre 2020 : 23 participants.

Des actions précises ont été identifiées autour de quelques orientations structurantes et spécifiques aux problématiques mahoraises : lobbying et sensibilisation, mutualisation des coûts, structuration de la filière, accès au foncier, formation et conquête de nouveaux marchés.

● **Développement méthode d'évaluation des gisements de déchets et application à Mayotte**

Le Département de Mayotte a pour mission de produire le PRPGD. Le service Développement Durable de la CCI est ainsi associé à ces travaux de planification et fort du constat de manque de connaissance relatifs aux gisements de déchets à venir, a engagé il y a près de trois ans un travail de modélisation et caractérisation des gisements de déchets à partir des flux relevés par les Douanes.

**Ce travail a été livré fin 2020 sur les données de 2016 et a permis de fournir des estimations d'une finesse jusqu'ici inégalée. La méthode développée et appliquée à Mayotte a vocation à être exploitée au niveau des autres DOM voire, une fois ajustée, à tous les pays utilisant une nomenclature douanière identique.**

Au-delà du caractère très concret des résultats, ces travaux donneront lieu à des publications scientifiques dédiés étant donné leur caractère innovant et l'intérêt qu'ils représentent pour les RUP en particulier. Ils ont par ailleurs été transmis à d'autres partenaires (notamment le SIDEVAM) pour l'amélioration de la gestion des déchets sur le territoire.

Hormis ce travail national, la CCI travaille avec l'Institut de l'Economie Circulaire pour l'Association des Villes et Collectivités de l'Océan Indien.

L'Association des Villes et Collectivités de l'Océan Indien a sollicité la CCI pour réaliser la promotion de l'économie circulaire auprès de ses membres. Il s'agit, en synthèse, de participer à la construction et à l'animation de trois conférences dans l'Océan Indien (principalement La Réunion) regroupant des acteurs de tout le bassin régional. Les problématiques COVID 19 n'ont pas permis de faire suffisamment avancer le projet en 2020 qui a ainsi pris beaucoup de retard et reste suspendu à l'évolution de la pandémie.

## 6. Actions structurantes en développement économique et intégration régionale

2020 a été une année noire pour l'accompagnement des entreprises à l'international. Le territoire a été pratiquement isolé des autres pays, à cause de la conjonction des effets du confinement en métropole (alors que Mayotte n'était pas nécessairement confinée, de la situation inverse, et des restrictions multiples entre les pays qui ont conduit à la quasi-fermeture des liaisons aériennes.

En parallèle, les initiatives externes (ADIM, CAP BUSINESS) ont également été inexistantes.

En outre, les entreprises mahoraises, avec le soutien de la CCI et de la cellule d'urgence, ont d'abord eu à se concentrer sur leur « survie » sur le marché domestique. Il eût été illusoire et néfaste de les encourager à mettre leurs moyens à l'international, d'autant que la lisibilité n'est toujours pas au rendez-vous.

Même l'activité de la TFE (Team France Export) a été très réduite (pas de mention de ces activités dans le rapport annuel de l'ADIM par exemple, alors qu'ils ont la charge du pilotage de la TFE à Mayotte). A l'exception notable de Webinaire et de formations numériques, ce qui pourra se révéler bénéfique lors de la reprise qui se dessine.

Les activités régionales ont pourtant pu être poursuivies, la matière ayant été pour partie collectée.

Les clusters faisant partis des actions structurantes en développement économique et intégration régionale, une deuxième convention financière est venue renforcée la CPOM pour un déploiement optimale. Dans ce rapport, nous évoquons les actions engagés, cependant le bilan financier relatif à la convention des clusters sera présenté dans un document différent.

- **Mise en place d'un cluster Cosmétopée et voyage à COSMETIC360**

- ▶ **Rappel des objectifs 2019**

Le taux de croissance économique de Mayotte ces dernières années, avec le niveau d'engagement financier prévu au contrat de convergence, continue de faire de l'île un territoire attractif sur le plan économique. Internet aujourd'hui permet à des opérateurs économiques extérieurs d'accéder aux marchés locaux. Les entreprises locales doivent travailler leurs avantages compétitifs pour réussir à résister sur leur marché captif.

D'un autre côté, l'économie dans le bassin régional est également en croissance. Tous les ans, de nombreux marchés sont lancés par l'AFD, la banque mondiale et autres bailleurs de fonds internationaux, sans compter les autorités locales de chaque pays. Ces marchés sont notamment diffusés sur des canaux numériques spécialisés.

La CCI porte le projet de mieux défendre les entreprises locales face à la concurrence extérieure (laquelle devient de plus en plus une réalité, en particulier l'Afrique de l'Est), mais également d'amener nos opérateurs et à être compétitifs sur le marché régional. Pour cela, il est nécessaire :

- ▶ De structurer les filières afin de connaître les acteurs, les marchés et le potentiel actuel et de développement de chaque filière à Mayotte, notamment celles susceptibles de créer massivement de l'emploi,
- ▶ De mettre en place les outils de veille en intelligence économique pour disposer d'une information suffisante rapidement, savoir cibler les personnes ressources chez les commanditaires et agir pour gagner les marchés,

- ▶ Accompagner les entreprises locales afin d'être solides sur le marché domestique, se regrouper pour faire face aux marchés les plus importantes, rechercher des partenariats extérieurs notamment en métropole, ceci aussi bien au niveau local que régional,
- ▶ Organiser la veille des financements disponibles ainsi que la veille juridique, relative aux dispositions réglementaires de la zone,
- ▶ Accompagner les entreprises locales à répondre aux marchés régionaux.

Dans ce contexte il est nécessaire d'accroître la compétitivité du territoire et de ses entreprises grâce au développement durable et à l'économie circulaires, avec des ressources permanentes dédiées à ces thématiques.

## ● Emergence des premiers clusters

Cet important travail a débuté en Juillet 2020 à la suite de la signature de la CONVENTION 2020-CD976-CCI de Mayotte - Emergence de clusters. La démarche rentre dans le cadre général du choix fait par le Conseil Départemental de Mayotte pour une orientation à la clustérisation de l'économie mahoraise. A ce titre, il a été confié à la CCI l'action de faire émerger à Mayotte 9 clusters, de 2020 à 2022. En 2020, les 3 clusters choisis ont été :

- ▶ L'économie circulaire,
- ▶ La Cosmétopée,
- ▶ Le maritime

Cependant, étant donnée la gravité de la crise sanitaire COVID19 et son impact sur le tourisme, les travaux ont commencé en parallèle sur un 4ème cluster :

- ▶ Le Tourisme

Compte tenu de l'importance stratégique de cette convention et ses implications sur l'économie mahoraise, la CCI de Mayotte a choisi de dédier une ressource humaine spécifique pour chacun de ceux-ci. Stéphane CHANUC pour l'économie circulaire, Latufa YOUSOUF pour la Cosmétopée, Serge ROCHEPEAU (en attendant le recrutement d'un expert dédié) pour l'Economie bleue, et Pierre-Alain GUIVARCH pour le tourisme.

## ● Cluster Cosmétopée

Le cluster cosmétique mahorais est actuellement en construction avec l'objectif de mettre en place des projets bénéfiques pour le développement de la filière. A ce jour, ce cluster est constitué d'une dizaine d'entreprises dont des producteurs de matières premières, des transformateurs, des commerçants et d'acteurs de la recherche. Cette configuration est propice à la construction d'une chaîne de valeur, nécessaire au développement d'une filière.

## ► Membres actuels du cluster cosmétique Mayotte

► Les codes NAF/APE relatifs aux activités des membres actuels du clusters sont les suivants :

1041A Fabrication d'huiles et graisses brutes

0128Z Culture de plantes à épices, aromatiques, médicinales et pharmaceutiques

2041Z Fabrication de savons, détergents et produits d'entretien

2042Z Fabrication de parfums et de produits pour la toilette

2053Z Fabrication d'huiles essentielles

3320C Conception d'ensemble et assemblage sur site industriel d'équipements de contrôle des processus industriels

4645Z Commerce de gros (commerce interentreprises) de parfumerie et de produits de beauté

4721Z Commerce de détail de fruits et légumes en magasin spécialisé

4775Z Commerce de détail de parfumerie et de produits de beauté en magasin spécialisé

4789Z Autres commerces de détail sur éventaires et marchés

Les entreprises ci-après ont pris part aux différentes rencontres organisées par la CCI de Mayotte et exprimé leur souhait d'être membres du cluster cosmétique Mayotte :

ENTREPRISE	SIRET	RESPONSABLE	LOCALISATION	ACTIVITE
MADORA MAYOTTE	2 406 877 700 036	RINALDY Marcel	MAMOUDZOU	Commerce
BEAUTE FAN	74 996 647 900 018	LAHADJI MDERE Tioussi	MAMOUDZOU	Commerce
MAY COSMETICS	82 285 901 300 010	CHEBANI Mazena	PAMANDZI	Commerce
TERRE DE ROSE	82 915 034 100 016	HOUDJATI Asman	MAMOUDZOU	Fabrication de produits
SAANDA COSMETIQUE	84 072 297 900 019	SAANDA Zaliya	ACOUA	Commerce
PHYTOKEYZ SARL	84 225 380 900 029	MOHAMMADI Fatouma	MAMOUDZOU	Fabrication produits cosmétiques/Recherche et Développement
SOUDJAE ROUZOUNA	85 202 358 900 017	SOUDJAE Rouzouna	BANDRABOUA	Commerce
MAYOTTE CREATIONS	87 793 754 000 012	FIKOUNA Maddly	TSINGONI	Fabrication de produits
SOO BOUTIK	88 284 007 700 011	TANY Soalihat	TSINGONI	Commerce
LE JARDIN D'IMANY	83 973 106 400 011	MOEVA Soumaila	COMBANI	Producteur matière première
SMO COSMETIQUES	43 832 539 100 045	RAMBOUILLET Johnny	MAMOUDZOU	Fabrication de produits
NEOSENT	87 931 170 200 010	FIDALY Kassim	MAMOUDZOU	Conception d'équipements / Recherche et développement

Afin d'accompagner les objectifs du cluster, la CCI a également convié des organismes comme le CUFR de Mayotte, représenté par Dr Damien DEVAULT et le Conservatoire botanique de Mayotte, représenté par Mr Abassi DIMASSI.

#### ► Rencontre n°1 (le lundi 12 octobre 2020) : Sensibilisation aux initiatives de cluster

Cette première rencontre a été animée par Monsieur Alain Tubiana, expert international en cluster, pour sensibiliser les entreprises du secteur et les institutions locales sur l'intérêt de la démarche de « clustérisation des entreprises ».

Cette première réunion a été également l'occasion pour les acteurs du secteur de définir le périmètre (géographique, secteurs d'activité...) de ce cluster :

- Le cluster s'intéresse à toute la chaîne de valeur : de la production de matières premières à la commercialisation de produits finis.
- Les membres du cluster s'intéressent à la Cosmétopée, pharmacopée et à toutes les activités liées à la valorisation des PAPAM.

- Les membres souhaitent que ce cluster soit dédié aux acteurs/entreprises mahorais/es et restent ouverts à d'éventuelles collaborations avec les clusters des îles voisines et à l'international.

▶ **Rencontre n°2 (le jeudi 26 novembre 2020) : Matinale sur la réglementation liée aux produits cosmétiques**

L'application de la réglementation liée aux produits cosmétiques et des bonnes pratiques de fabrication est un enjeu majeur qui a été abordé lors d'une matinale d'information. La CCI et la DIECCTE ont conjointement informé les membres du cluster sur les normes en vigueur ainsi que les moyens à mettre en œuvre pour répondre à ces exigences, nécessaires à la sécurité des consommateurs.

L'absence de structures à Mayotte, pour la réalisation de ces activités, demande aux acteurs de devoir contrôler la qualité de leurs produits à l'extérieur de l'île. En 2021, il semble essentiel de rechercher des financements pour que ces entreprises puissent procéder à la mise en conformité de leurs produits et se former.

▶ **Rencontre n°3 (le jeudi 10 décembre 2020) : Définition des objectifs du cluster et des actions à mettre en œuvre par les membres**

- Les défis à relever selon les membres du cluster :

- **Gérer la ressource et préserver l'environnement**
  - ▶ Mettre en place un laboratoire
  - ▶ Gérer les déchets
  - ▶ Accompagner les entreprises à la mise en œuvre de la réglementation
  - ▶ Identifier des plantes à potentiel cosmétique
  - ▶ Produire des matières premières (Plantes)
  - ▶ Définir une charte du réseau
- **Développer la qualité des produits**
  - ▶ Matières premières de qualité
  - ▶ Labelliser l'huile essentielle d'Ylang-Ylang
  - ▶ Mutualiser l'achat du packaging et envisager plus tard la fabrication sur Mayotte
  - ▶ Déterminer la composition des produits/plantes
- **Qualifier la main d'œuvre**
- **Faire appliquer la réglementation**
- **Poursuivre la démarche de structuration de la filière**

- Les actions à mettre en œuvre ont été définies comme suit :

- Développer la qualité des produits
- Faire appliquer la réglementation
- Qualifier la main d'œuvre
- Structurer la filière cosmétique
- Gérer la ressource naturelle et préserver l'environnement
- Mieux connaître les attentes des consommateurs /Réaliser une étude de marché

▶ **Rencontre n°4 (Jeudi 7 janvier 2021) : Prise en main des premières actions par les membres du cluster**

Le cluster cosmétique a souhaité réaliser une étude de marché sur la filière afin de mieux connaître les attentes du consommateur et structurer leurs projets respectifs. L'objet principale de cette réunion était de rédiger un questionnaire pour la réalisation d'un sondage auprès des consommateurs de produits cosmétiques. Les informations attendues par les entreprises via ce sondage sont :

- Le profil du consommateur (genre, âge, catégorie socioprofessionnelle...)

- Type de produits qui intéressent le consommateur (gamme, formulation, activités, etc.)
- Caractéristiques du produit (critère de choix, écoresponsabilité, local, packaging, etc.)
- Le pouvoir d'achat du consommateur type/le prix des produits
- Matière première (provenance, type, etc.)

## Cluster Maritime

La mise en place d'un Cluster Maritime à Mayotte est le prolongement de réflexions engagées depuis plusieurs années en lien avec les documents d'orientation générale de développement du territoire et la stratégie de développement économique du Conseil Départemental de Mayotte.

### ► Modalités de mise en place

Les modalités de mise en place de cette initiative de clusters sont les suivantes :

- ▶ Sensibilisation des acteurs à la démarche, donner les conditions optimales pour la mise en place d'une initiative de cluster
- ▶ Faire porter le processus porté par les acteurs privés et accompagnés en tant que besoin par les Institutionnels, Collectivités et Services de l'Etat
- ▶ Formation dédiée des acteurs accompagnant la démarche (réalisée)
- ▶ Rencontres B to B avec les acteurs (en cours)
- ▶ Ateliers avec les acteurs (Environ 25 au 3ème atelier) accompagné par un Consultant

A noter le soutien actif du Cluster Maritime Français pour accompagner ce projet à Mayotte. Même si la venue d'un Consultant a déjà dû être reporté 2 fois pour cause de crise sanitaire.

### ► Les acteurs

Plus d'une centaine d'acteurs ont été identifiés (109 en octobre), aujourd'hui ce nombre est grimpé à près de 120.

Secteurs	Nombre de contacts
Activités nautiques récréatives sportives touristiques	40
Administration publique	2
Agriculture et Pêche	6
Collectivité	6
Commerce, entretien, réparation, chantiers navals	19
Conseil	4
Développement économique	10
Eco-responsabilité & Energie	3
Financier	2
Formation et vocations maritimes	7
Patrimoine naturel	7
Travaux maritimes et sous-marin	1
Transport maritime, fret et activités portuaires	2
<b>Total général</b>	<b>109</b>

Plusieurs ateliers (3) ont été conduits avec plus d'une vingtaine de participants (25 le dernier) dont un grand nombre d'entreprises. Le rapport d'activité détaillera les coordonnées des participants.

Parmi les 1ers résultats, on peut noter :

- ▶ **Périmètres identifiés lors des ateliers**
  - Tourisme nautique
  - Pêche
  - Transport – Logistique
  - Collecte et traitement des déchets
  - Une cinquième filière est apparue plus loin dans l'atelier : La réparation navale
- ▶ **Forces**
  - Pas ou peu de forces à ce jour
- ▶ **Faiblesses**
  - Compétences professionnelles en général,
  - Ingénierie de projet en particulier,
  - Entreprises de petite taille sous-capitalisées,
  - Difficultés d'approvisionnement,
  - Manque de synergies et de structuration entre acteurs
- ▶ **Menaces**
  - Insécurité,
  - Marchés limités
- ▶ **Opportunités**
  - Marchés en structuration / Tout est à faire,
  - Zone France/Europe,
  - Financements disponibles,
  - Situation géographique,
  - Biodiversité – Lagon,
  - Culture

On note donc que si tout est à faire, il existe de nombreuses opportunités et tout l'enjeu de la démarche est de permettre aux acteurs de se mobiliser pour réussir.

De manière plus précise :

INTERNE	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>On en a pas !</b></li> <li>• 110 entreprises dans l'ensemble de l'Economie Bleue dont</li> <li>• 40 acteurs dans les activités nautiques récréatives</li> <li>• Volonté des acteurs présents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétences professionnelles en général</li> <li>• Ingénierie de projet en particulier</li> <li>• Entreprises de petite taille</li> <li>• sous-capitalisées</li> <li>• difficultés d'approvisionnement</li> <li>• Manque de synergies et de structuration entre acteurs</li> </ul>
EXTERNE	
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marchés en structuration / Tout est à faire</li> <li>• Zone France/Europe</li> <li>• Financements disponibles</li> <li>• Situation géographique</li> <li>• Biodiversité – Lagon</li> <li>• Culture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insécurité</li> <li>• Monopoles/Népotisme</li> <li>• Octroi de mer</li> <li>• Isolement du territoire</li> <li>• Lenteurs d'acheminement</li> <li>• Disponibilité du foncier</li> <li>• Lenteurs de l'administration</li> <li>• Déforestation – Pollution</li> <li>• Agriculture non raisonnée</li> </ul>

L'initiative de Cluster Maritime est pour l'instant impacté par le nouveau confinement et les restrictions aériennes qui empêchent nos consultants et partenaires de se déplacer sur le territoire. Nous en sommes à la définition des premières actions concrètes.

## Cluster Tourisme

Ce projet de cluster était initialement prévu pour 2021, le rapport d'activité détaillé sera produit en 2021 mais un état d'avancement est prévu en Mars 2021.

Par rapport aux autres clusters, il est difficile de mobiliser les acteurs privés, d'une part parce que nombre d'entre eux ne peuvent se libérer pendant la journée, et d'autre part parce que ce sujet est aujourd'hui trop « politisé » en impliquant de manière trop importante les institutionnels et collectivités. Un travail de terrain important est nécessaire pour inverser cette tendance.

### ► Actions menées en 2020

Le 15 octobre 2020 s'est tenu, en présence d'un consultant spécialisé – Alain TUBIANA, un premier atelier de sensibilisation des acteurs économiques à la mise en place d'un Cluster Tourisme à Mayotte. Celui-ci a permis à une quinzaine d'interlocuteurs de se rencontrer, d'échanger et d'initier une réflexion autour des enjeux de ce cluster. Il a été suivi d'un deuxième atelier, le 11 décembre 2020 ayant pour objet initial d'accompagner les acteurs économiques, dans le cadre d'un transfert de compétences, à (i) établir le périmètre de la filière et (ii) dresser les priorités d'action de ce cluster.

Une centaine d'acteurs a été successivement convié à participer à ces 2 ateliers, parmi lesquels des institutionnels exerçant des missions dans le domaine du tourisme (DDEI, CDTM, intercommunalités et/ou offices de tourisme intercommunaux, EPFAM, Parc Marin, Conservatoire du littoral, ONF, chambres consulaires, etc...), les services de l'Etat impliqués dans le cadre du Schéma Régional du Tourisme et des Loisirs de Mayotte (SRDTM) et le Rectorat, des structures d'accompagnement de projet (ADIE, BGE, CRESS, OUDJEREBOU, etc...), des organisations professionnels du secteur touristique (GEMTOUR, UMIH 976) et des opérateurs touristiques des domaines du voyageur, des loisirs nautiques et terrestres, de la culture et du patrimoine, de l'agrotourisme et de l'artisanat.

### ► Premiers résultats et tendances en 2020

Malgré des échanges préalables avec (i) les représentants des différents domaines d'activité du tourisme, puis (ii) des opérateurs touristiques afin de mobiliser les acteurs économiques, les 2 ateliers précités ont été marqués par une sur-représentation des institutionnels par rapport aux opérateurs touristiques. Faute d'opérateurs suffisants, ces 2 ateliers n'ont pas permis d'initier une véritable démarche de cluster par la mise en place de priorités d'action de celui-ci.

Les principales causes de l'absence de ces opérateurs touristiques sont (i) la structuration préalable du secteur et l'importance du rôle du territoire qui focalise l'attention sur les institutionnels (Département, CDTM, offices de tourisme et intercommunalités, EPFAM) et (ii) le tissu d'entreprises caractérisé par des TPE dont le gérant a du mal à dégager du temps pour des activités non facturables. Par ailleurs, certains domaines tels que les activités nautiques génèrent des logiques de concurrence extrêmement fortes entre les acteurs, notamment dans la commune de Mamoudzou. En outre, dans le domaine des loisirs au sens large, il existe une certaine

défiance des opérateurs et porteurs de projet vis-à-vis des structures de l'accompagnement des entreprises et des financeurs publics.

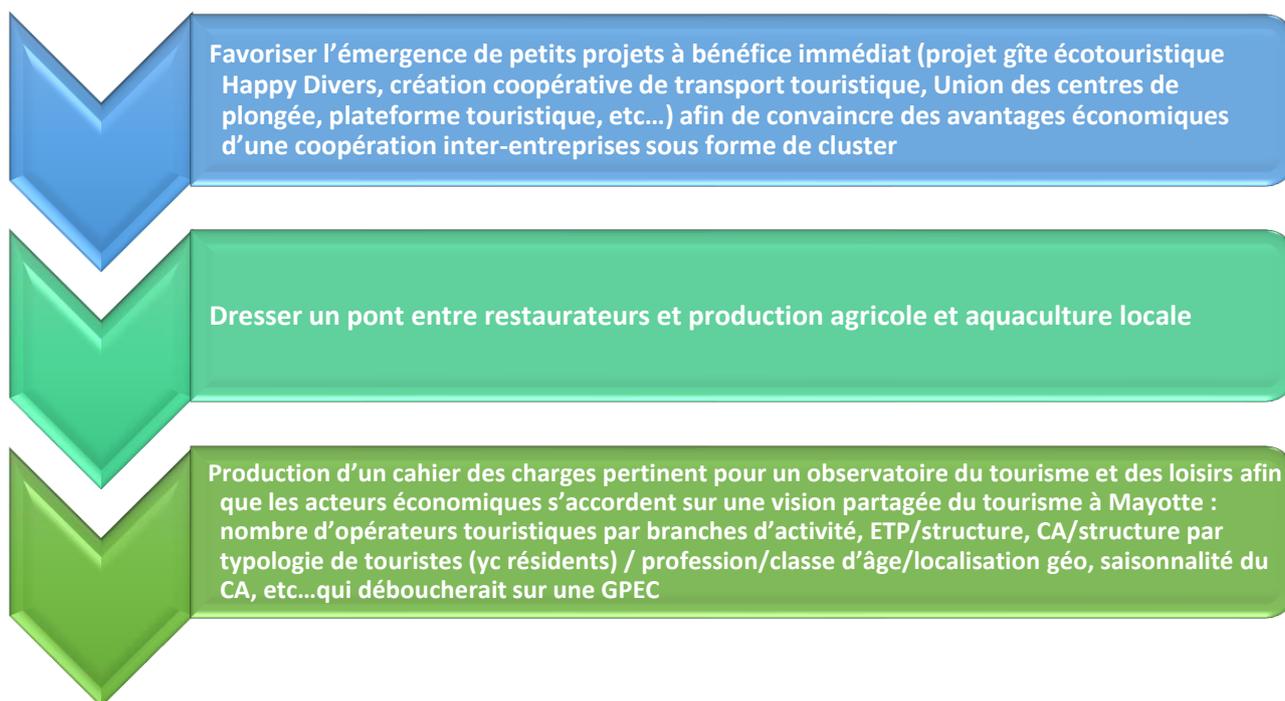
Malgré le peu d'opérateurs touristiques présents, deux branches d'activité semblent les plus dynamiques dans les démarches de coopération inter-entreprises :

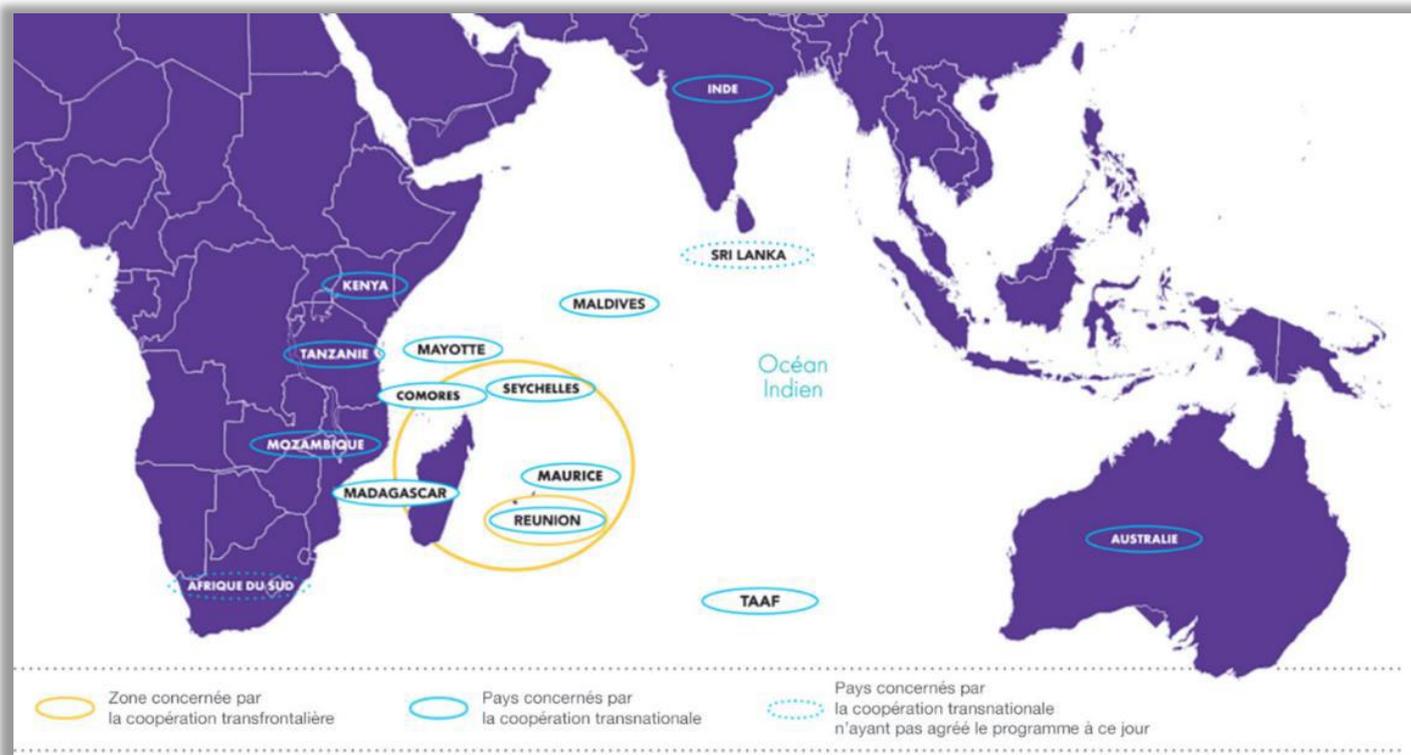
- ▶ L'agrotourisme
- ▶ La plongée (Union des centres de plongée en cours de création)

Les échanges menés au cours des ateliers et en B2B ont déjà fait apparaître quelques enjeux/défis partagés :

- ▶ Actions de lobbying pour lutter contre l'insécurité
- ▶ Formation du personnel (Observatoire et GPEC ?)
- ▶ Communication autour des prestations touristiques afin de valoriser l'offre et capitaliser sur l'expérience client (contribue à renforcer l'image de marque de la destination Mayotte)
- ▶ Observatoire du tourisme

### ▶ Vision prospective 2021 : les priorités d'actions à mettre en place

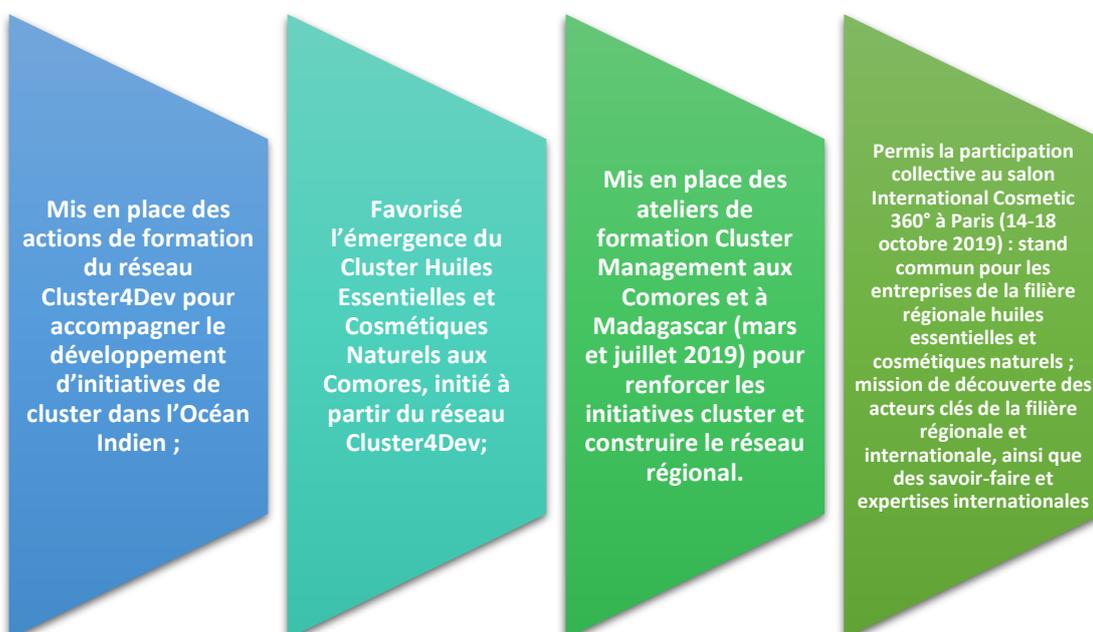




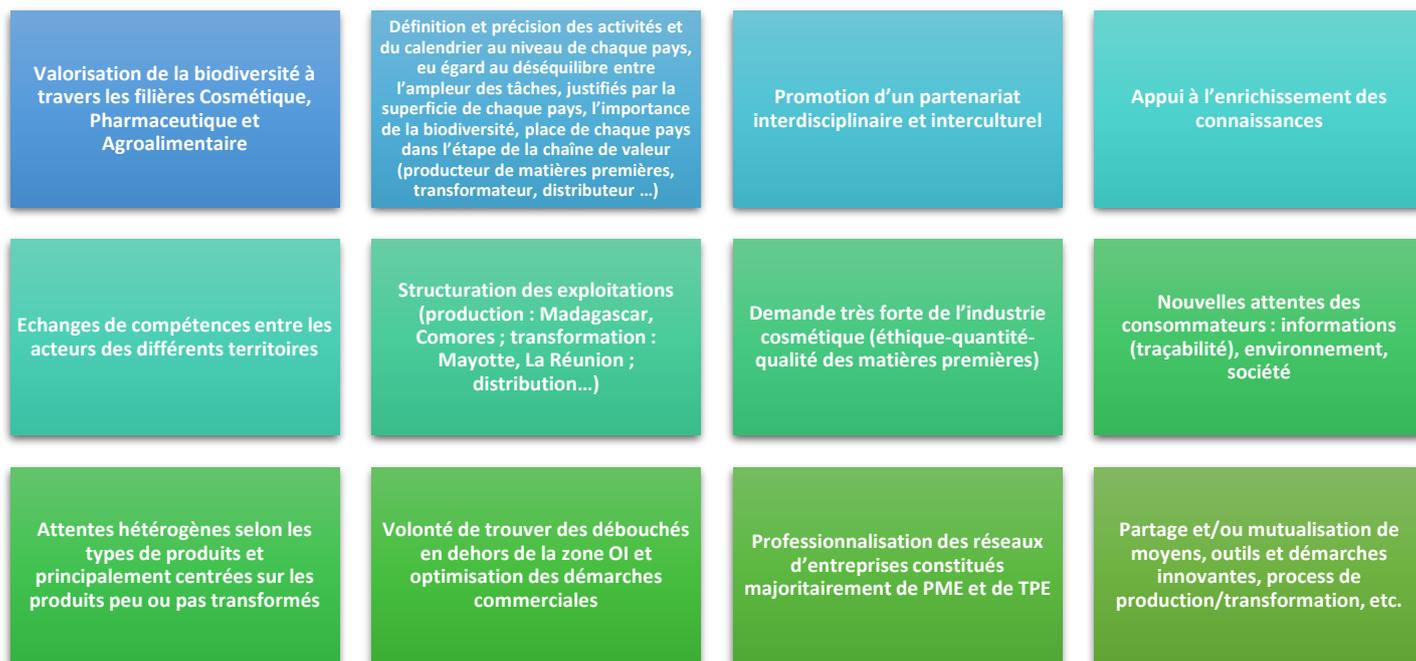
Le projet consiste à accompagner la structuration des acteurs de production et de valorisation des PAPAM des pays de la zone Océan Indien Occidentale dans les filières de la cosmétique, la pharmaceutique et de l'agroalimentaire (épices, colorants, etc...).

Ce projet se place dans la continuité d'un projet développé par Cap Business, qui avait pour objectifs de développer les initiatives de cluster dans les huiles essentielles et produits cosmétiques naturels et de les structurer en réseau à l'échelle régionale (Comores, Madagascar, Mayotte, La Réunion, Seychelles) afin d'encourager le développement des échanges commerciaux.

► **Ce projet a :**



## ► L'espace OI a plusieurs défis communs à relever :



*La CCI a été accompagné par un Consultant (YTES) grâce à un financement de l'AFD. Début 2021 le projet a été accepté par l'organisme instructeur.*

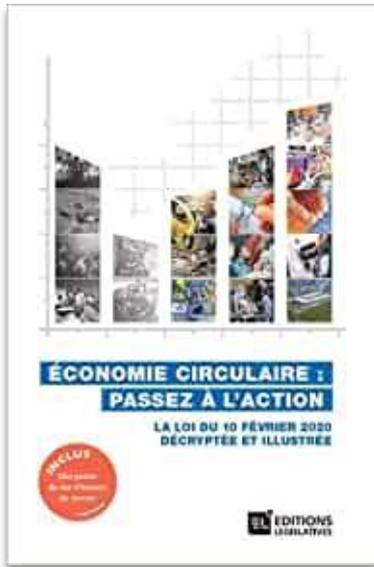
## ► Intervention Forum RUP

Du 12 au 14 octobre 2020, le Forum des RUP, initialement prévu plus tôt dans l'année mais décalé et virtualisé à cause de la pandémie, a sollicité l'intervention, par l'intermédiaire de la Direction des Affaires Européennes et de la Coopération régionale du Département de Mayotte, de Mr Laurent Georgeault de la CCI de Mayotte pour le premier panel destiné à la promotion de l'économie circulaire dans les territoires d'outre-mer. Expert sur le sujet, auteur de nombreuses publications sur le sujet, le docteur Georgeault a inscrit son intervention dans la poursuite des discussions qu'il avait soutenues, toujours à la demande du Département de Mayotte, à l'occasion du séminaire de novembre 2018 à la Martinique, « Les RUP au cœur de l'Europe, quels enjeux post 2020 ? ». Ainsi, une continuité dans les demandes d'ajustements et la vision développée ont pu être entendues par les organisateurs.

Mr Georgeault a aussi été sollicité en 2020 par la même direction pour participer au projet Horizon 2020 FORWARD pour intégrer le conseil consultatif du projet à la demande expresse de Mr Hadel LAOU MADI.

## ► Publication ouvrage

Le responsable du service Développement Durable de la CCI de Mayotte est co-auteur de l'ouvrage collectif « Economie circulaire : Passez à l'action » concernant la loi du 10 février 2020 décryptée et illustrée aux Editions Législatives. Cet ouvrage, publié en septembre 2020, est issu de la collaboration d'une dizaine d'auteurs de très haut niveau sur le sujet et contribue au rayonnement de Mayotte.



## Résumé de l'ouvrage :

*Notre économie est basée sur un modèle linéaire « extraire, fabriquer, consommer, jeter » qui a atteint ses limites. Pour sortir de ce système, le concept d'économie circulaire s'est développé. Il repose sur une utilisation optimale des ressources tout en limitant les impacts sur l'environnement des produits et services.*

*Mettre en place une démarche d'économie circulaire est un levier de compétitivité important pour les entreprises. Cela nécessite de revoir leurs pratiques et de repenser leur offre et leur politique d'approvisionnement, d'écoconcevoir les produits, de réutiliser et de recycler les déchets, etc. Les collectivités territoriales doivent, de leur côté, inciter les entreprises à entrer dans la boucle et coordonner la mise en réseau des acteurs.*

*L'ouvrage vise à accompagner les entreprises et les collectivités en décryptant les nouvelles obligations de la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire et en leur permettant de s'approprier ces nouveaux modes d'action par des commentaires clairs et synthétiques. Il propose des exemples sectoriels de démarche et de bonnes pratiques existantes ainsi que des témoignages pour relayer les retours d'expérience, les facilités et les difficultés de mise en œuvre.*

### III. Structuration des filières

#### 1. GEMTOUR



Le Groupement des Entreprises Mahoraises du secteur Tourisme (GEMTOUR) est né des assises nationales du tourisme organisé par gouvernement en 2014 à Mayotte. Association de loi 1901 créée par des professionnels pour les professionnels avec comme principal objectif la création d'un guichet unique du tourisme à Mayotte. L'État, le Conseil Départemental et la CCI se sont positionnés comme partenaires majeurs de la structure dès sa création.

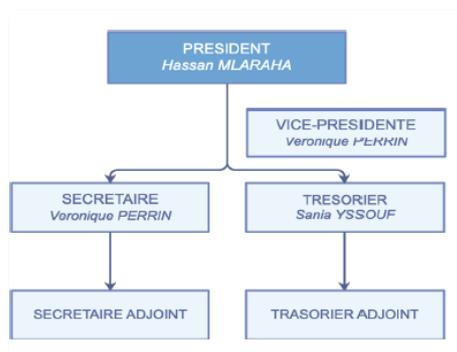
Au cours de ces assises portées par la DIECCETE et le Conseil Départemental, trois thématiques ont été traitées

La diversification de l'offre touristique

Le positionnement des métiers du tourisme comme une filière d'excellence

l'organisation de la filière touristique.

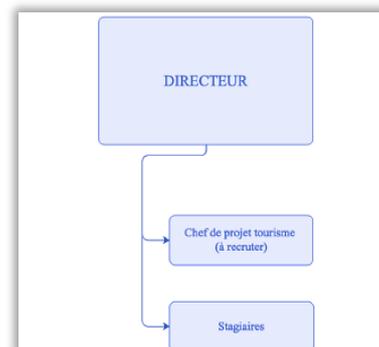
Le GEMTOUR se positionne comme le défenseur des intérêts des acteurs du secteur. Il est le porte-parole de ses adhérents et porte ainsi les doléances des membres et autres acteurs privés auprès des décideurs. Qu'il s'agisse auprès des autorités étatiques ou des collectivités territoriales ou locales.



Le Groupement des Entreprises Mahoraises de Tourisme est dirigé par un bureau composé d'un président (M. Hassan MLARAHA), d'une vice-présidente (Mme Safdfaride AYOUBA) et d'une trésorière (Mme Sanya YSSOUF).

La conduite des activités opérationnelle est faite par une équipe composé d'un directeur appuyé par des stagiaires qui tournent tout au long de l'année.

L'équipe doit être renforcé par le recrutement d'un chef de projet Tourisme dans la logique de la création d'un guichet unique Tourisme pour l'accompagnement des professionnels. Hélas, la crise sanitaire n'a pas permis l'aboutissement du projet.



## 1. La programmation 2020

L'apparition de la crise sanitaire due à la COVID-19 au mois de mars 2020 a ternit tous les efforts entamés en début d'année pour préparer les projets et la programmation annuelle de l'association. Sept actions majeures ont été programmées en 2020 le par GEMTOUR. Aucune n'a pu être réalisée pour cause de la COVID-19. Les fiches actions sont mises en évidence ci-après.

### ► ACTION 1 : Favoriser l'émergence des projets innovants

#### PRESENTATION DE L'ACTION

• Le tourisme est placé par le schéma stratégique de développement touristique du territoire de Mayotte comme l'un des secteurs prioritaires. Malgré la baisse de la fréquentation touristique du territoire en 2018, (56 300 visiteurs en 2018 ; -9% par rapport à 2017) les différentes études montrent effectivement qu'il s'agit de l'un des secteurs les plus prometteurs en matière de développement économique à Mayotte. Reste à concrétiser ces projections par des projets d'entreprises en capacité de créer de la valeur et de dynamiser le secteur touristique sur le territoire. Il faut donc faire émerger des projets touristiques innovants

#### OBJECTIFS DE L'ACTION

- Organiser des rencontres pour favoriser les échanges entre les acteurs de la filière et les porteurs de projets
- Détecter les projets innovants susceptibles de créer une dynamique économique ;
- Impulser les projets innovants par un accompagnement ad hoc ;
- Préparer les acteurs portant des projets innovants du secteur tourisme à participer au concours de l'innovation organisé par l'ADIM et les aider à le gagner ;

#### PUBLIC CIBLE

- Porteurs de projets et entreprises du secteur tourisme

#### PERIODE PREVISIONNELLE

- 5 animations intercommunales sous forme d'ateliers à organiser sur chacune des intercommunalités
- Calendrier : 25/02 ; 23/04 ; 27/05 ; 17/06 ; 30/09

#### PARTENAIRES DE L'ACTION

- Agence de Développement et de l'innovation de Mayotte (ADIM)

## ▶ ACTION 2 : ETUDE SUR LES BESOINS ET L'OFFRE DE LA FILIERE TOURISME A MAYOTTE

### PRESENTATION DE L'ACTION

- Le tourisme est placé par le schéma stratégique de développement touristique du territoire de Mayotte comme l'un des secteurs prioritaires. Malgré la baisse de la fréquentation touristique du territoire en 2018, (56 300 visiteurs en 2018 ; -9% par rapport à 2017) les différentes études montrent effectivement qu'il s'agit de l'un des secteurs les plus prometteurs en matière de développement économique à Mayotte.
- Reste à concrétiser ces projections par une étude fine des besoins et de l'offre du secteur tourisme à Mayotte. L'étude permettra de mieux cibler les projets d'entreprise en capacité de créer de la valeur et de dynamiser le secteur touristique en offrant de nouveaux produits et services susceptibles de créer de nouveaux emplois ;

### OBJECTIFS DE L'ACTION

- Faire un diagnostic des besoins des entreprises du secteur en matière d'approvisionnement, de compétences, de débouchés, etc.
- Recenser les principales offres de produits et de services touristiques disponibles sur le territoire, par acteur ;
- Pointer les limites de l'offre locale (accessibilité/marché/rareté)
- Faire des recommandations pour améliorer l'offre touristique (produits et services) à Mayotte

### PUBLIC CIBLE

- Entreprises, artisans et agriculteurs proposant des produits ou services en lien avec le secteur du tourisme à Mayotte.

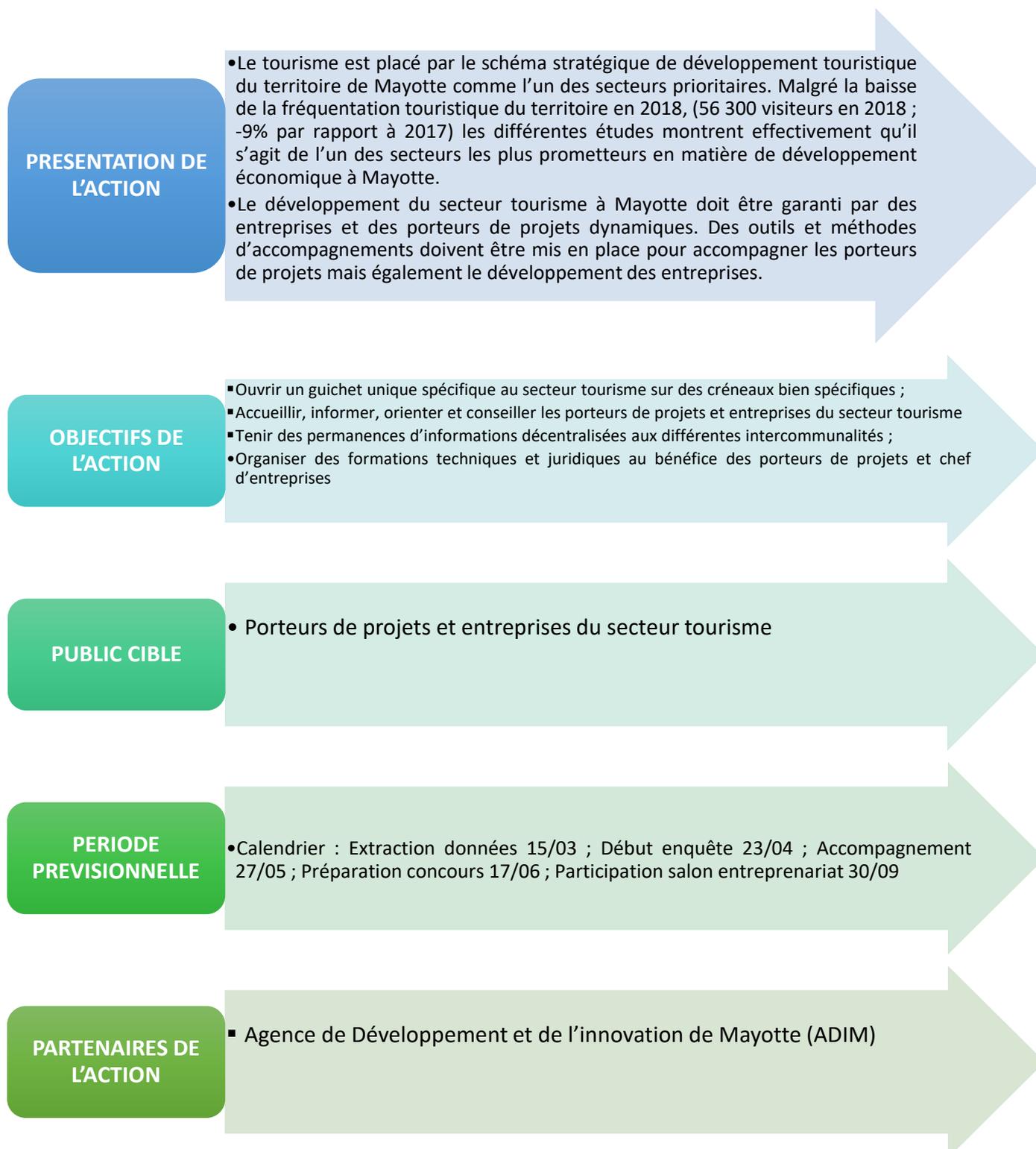
### PERIODE PREVISIONNELLE

- Cahier des charges : 15/02/2021 ; Consultation : 01/03/2021 ; Choix prestataire : 15-30/04/2021
- Livraison version mi-parcours : 31/07/2021 ; Livraison version finale : 31/08/2021

### PARTENAIRES DE L'ACTION

- Agence de Développement et de l'innovation de Mayotte (ADIM)
- Chambre de commerce et de l'industrie de Mayotte

### ▶ ACTION 3 : ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES & DES PORTEURS DE PROJETS



## **ACTION 4 : CREER LES CONDITIONS D'EXPORTATION DU SAVOIR-FAIRE MAHORAI DANS LA REGION**



## ▶ ACTION 5 : CREATION ET GESTION D'UN SITE INTERNET POUR LES MEMBRES DU GROUPEMENT, LES ENTREPRISES ET PORTEURS DE PROJETS DU SECTEUR

### PRESENTATION DE L'ACTION

- Le tourisme est placé par le schéma stratégique de développement touristique du territoire de Mayotte comme l'un des secteurs prioritaires. Malgré la baisse de la fréquentation touristique du territoire en 2018, (56 300 visiteurs en 2018 ; -9% par rapport à 2017) les différentes études montrent effectivement qu'il s'agit de l'un des secteurs les plus prometteurs en matière de développement économique à Mayotte.
- Le Groupement des entreprises mahoraises du Tourisme (GEMTOUR) réalise, grâce à ses adhérents diverses actions toute l'année. Mais celles-ci restent dans l'ombre. Un écosystème leur permettant d'avoir une certaine visibilité est nécessaire. Le site internet de l'association sera profondément revu pour être plus attractif et complété par des outils des réseaux sociaux ;

### OBJECTIFS DE L'ACTION

- Reformuler le site internet du GEMTOUR
- Mettre en place des outils de communication par les réseaux sociaux

### PUBLIC CIBLE

- Porteurs de projets et entreprises du secteur tourisme

### PERIODE PREVISIONNELLE

- Quotidien

## **ACTION 6 : CREATION D'UN BULLETIN DE VEILLE DU SECTEUR TOURISME ET D'UN MAGAZINE D'INFORMATION « GEMTOUR'MAG »**

### **PRESENTATION DE L'ACTION**

- Le tourisme est placé par le schéma stratégique de développement touristique du territoire de Mayotte comme l'un des secteurs prioritaires. Malgré la baisse de la fréquentation touristique du territoire en 2018, (56 300 visiteurs en 2018 ; -9% par rapport à 2017) les différentes études montrent effectivement qu'il s'agit de l'un des secteurs les plus prometteurs en matière de développement économique à Mayotte.
- Pour pouvoir bénéficier des opportunités du secteur tourisme à Mayotte, les professionnels et porteurs de projets ont besoin d'une informations pertinentes. Qu'elles soient juridiques, techniques ou financières, ces informations doivent atteindre les entrepreneurs et porteurs de projets du secteur.
- Le GEMTOUR se propose dès lors de créer un journal mensuel de veille sectoriel afin de les aider à avoir de la visibilité sur leur marché et sur les évènements connexes.
- Un magazine trimestriel d'informations générales (GEMTOUR'MAG) mettant en avant les offres et services des adhérents, des entreprises et des porteurs de projets du secteur sera également réalisé.

### **OBJECTIFS DE L'ACTION**

- Mettre en place une veille en à destination des entreprises et porteurs de projets du secteur tourisme
- Réaliser un bulletin de veille mensuel à destination des acteurs du secteur
- Réaliser un magazine mensuel mettant en avant les produits et services des entreprises et porteurs de projets du secteur tourisme

### **PUBLIC CIBLE**

- Porteurs de projets et entreprises du secteur tourisme

### **PERIODE PREVISIONNELLE**

- Bulletin de veille : 1 parution tous les mois (1 à 2 pages)
- Magazine "GEMTOUR'MAG" : 1 parution tous les trimestres (4 à 6 pages)

### **PARTENAIRES DE L'ACTION**

- UMIH

## **ACTION 7 : ASSURER LE RAYONNEMENT ET LA PROMOTION DU SECTEUR TOURISME ET DU SAVOIR-FAIRE MAHORAIS**

### **PRESENTATION DE L'ACTION**

- Le tourisme est placé par le schéma stratégique de développement touristique du territoire de Mayotte comme l'un des secteurs prioritaires. Malgré la baisse de la fréquentation touristique du territoire en 2018, (56 300 visiteurs en 2018 ; -9% par rapport à 2017) les différentes études montrent effectivement qu'il s'agit de l'un des secteurs les plus prometteurs en matière de développement économique à Mayotte.
- Cependant le savoir-faire mahorais ainsi que les produits locaux restent peu connus du grand public à la fois sur le marché local mais également régional, national et international. D'où la nécessité de créer une plateforme destinée aux acteurs du secteur pour qu'ils puissent exposer et vendre leurs produits. Ceci se matérialisera par l'organisation du premier salon de l'entrepreneuriat multisectoriel avec une dimension tourisme très prononcée.

### **OBJECTIFS DE L'ACTION**

- Identifier les produits ou services phares ainsi que les producteurs/prestataires
- Exposer le savoir-faire des acteurs mahorais du secteur tourisme aux différentes plateformes (salons, internet)
- Promouvoir la production et l'offre locale au salon : produits artisanaux, gastronomie, agrotourisme, culture ;
- Sensibiliser le public sur la richesse de l'offre locale : produits et services ;

### **PUBLIC CIBLE**

- Artisans, restaurateurs, agriculteurs, transformateurs et autres acteurs du secteur tourisme

### **PERIODE PREVISIONNELLE**

- Organisation du salon de l'entrepreneuriat
- Période : Septembre/Octobre 2021

### **PARTENAIRES DE L'ACTION**

- CMA, CAPAM

## 2. Les réalisations 2020

### ► Veille technique et juridique

Les difficultés rencontrées par les professionnels du secteur tourisme en ces temps de crise sanitaire sont très rapidement remontées au sein du GEMTOUR. En effet, les adhérents et professionnels sont venus vers l'association pour solliciter un accompagnement technique et juridique par rapport à l'état d'urgence sanitaire.

Le GEMTOUR a ainsi mis en place un système de veille pour informer les adhérents afin qu'ils soient au fait des actualités relatives à la crise sanitaire, avec diverses sources : CCI France, préfecture, gouvernement, DIECCTE, Conseil Départemental, etc.

### ► Accompagnement, aide et conseils aux entreprises

Au-delà de la veille et de l'envoi de l'information certains adhérents ou professionnel ont sollicité un peu plus d'assistance notamment pour avoir les aides destinées aux entreprises : Prêt garanties par l'État, prêts à taux zéro, fonds de solidarité.

L'association a ainsi accompagné un peu plus d'une centaine d'entreprises du secteur tourisme ou non pour acquérir ces aides précieuses pour leurs survies.

### ► Schéma d'aménagement régional (SAR)

Le groupement a participé de manière assidue durant toute l'année au comité technique du schéma d'aménagement régional piloté par le Conseil Départemental en compagnie de certain partenaires.



**« Un projet partagé pour Mayotte »**

Une réflexion stratégique sur la stratégie de déplacement multimodal.

### ► Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs de Mayotte (SRDTLM)

Le GEMTOUR a participé aux comités de pilotage du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs de Mayotte pour représenter ses adhérents et défendre leurs intérêts par rapport à la stratégie du développement du secteur à Mayotte prônée par le Conseil Départemental.



## ► Travaux sur la définition du programme de coopération territoriale européenne - Interreg Mayotte - programmation 2021-2027.

L'association a participé aux travaux réalisés par EDATER, cabinet mandaté par la préfecture, autorité de gestion des fonds européens à Mayotte sur la période de programmation 2014-2020 et qui consistent à préparer la prochaine période de programmation 2021-2027.

La société EDATER a élaboré le diagnostic territorial du programme, le GEMTOUR y a apporté sa pierre à l'édifice en participant aux réflexions.

## ► Extension du Label High Quality Whale Watching (HQWW) sur Mayotte



Le Label High Quality Whale Watching est un label pour l'observation des mammifères marins

Le label HQWW valorise les opérateurs de whale watching qui souhaitent exercer leur activité de façon durable, en respectant l'environnement et en permettant aussi à leurs clients d'y contribuer.

## ► Mise en place du Labels ylang Lang

Le bureau du groupement ainsi que son directeur ont largement contribué aux travaux relatifs à la création du Label Ylang Lang. Un projet porté par un comité piloté par le Comité du Tourisme (CDTM).



### 3. Les perspectives 2021

L'année 2021 se conjugue avec une sortie progressive mais continue de la crise sanitaire. Le groupement souhaite saisir cet élan de vent nouveau pour se restructurer et repartir sur des bases nouvelles. Il s'agit avant tout de revoir la gouvernance en faisant entrer de nouveaux membres de bureau et en impliquant un peu plus les membres du conseil d'administration aux activités du groupement.

**Les groupes de travail thématiques doivent également être réactivés et reprendre du service. Il s'agit de trouver un référent pour chaque groupe et trouver les membres parmi les adhérents de l'association.**

La programmation instituée pour l'année 2021 qui reprend d'ailleurs la plupart des actions non réalisées en 2020 doit permettre au groupement d'apporter une réelle valeur ajoutée sur le territoire par de la visibilité mais également de la représentation des adhérents et des professionnels du secteur. **Les actions permettront de mieux connaître les acteurs privés, remonter leurs difficultés ainsi leurs besoins pour mener à bien leurs activités.**

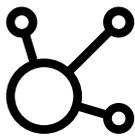
Elles leur permettront aussi d'être au fait de l'évolution du marché et de la juridiction du secteur tourisme, essentiellement en ce temps où tout évolue très vite.

Un accent particulier sera mis sur les actions d'accompagnements collectifs et surtout individuels car au sortir de la crise sanitaire, beaucoup de professionnels se trouvent littéralement perdus.

## 2. GEMTIC



### Les Missions :



Représenter et Accompagner les **Acteurs** du numérique



Développer l'**Ecosystème** et les **Infrastructures** numériques



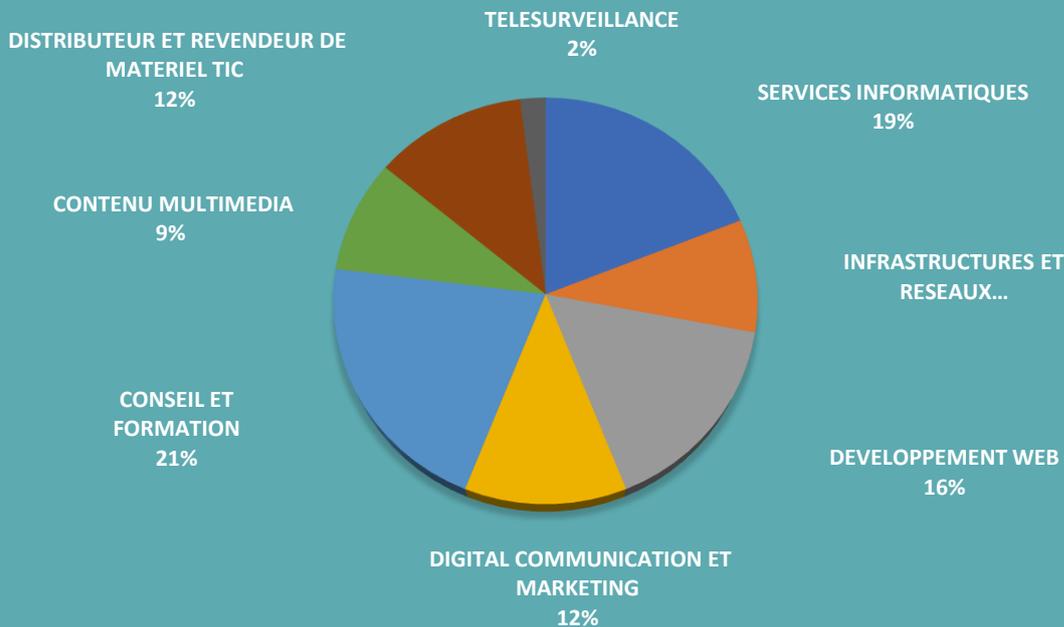
Promouvoir la **Filière** et les **Métiers** du numériques

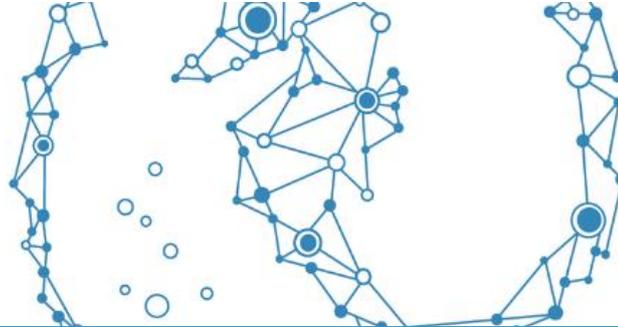


Participer à la définition et la mise en œuvre des **Stratégies** numériques du territoire

# Les Membres :

## Répartition des adhérents





# Projets et Actions 2020

## 1. Certifications développeur & intégrateur web

**Formation  
Webforce3 100%  
féminin**

Malgré les conditions sanitaires, les apprenantes ont terminés leur formation et certaines ont pu valider leurs doubles certifications. La crise #covid avec le 1<sup>er</sup> confinement du territoire n'a pas permis de terminer la formation en présentiel comme prévu. Mais les moyens ont été mis en place par Webforce3 et les apprenantes ont pu terminer leur programme de formation.

A l'exception de 2, toutes les apprenantes ont suivi et terminé leur stage en entreprise :

- ▶ **4 ont quitté le territoire après leur formation**
- ▶ **7 sont en poste actuellement**
- ▶ **2 sont à la recherche d'un emploi**

En outre, 7 d'entre elles souhaitent passer le Titre Pro. Jusqu'alors, nous n'avons pas pu créer une base de données avec la DIECCTE pour les membres de jury réunissant les conditions nécessaires pour le passage du titre Pro.

Nous continuons notre démarche de sensibilisation auprès des professionnels développeurs afin de constituer une base de données et pouvoir mettre en place l'examen, le 1<sup>er</sup> Titre Pro Développeur Web Web Mobile sur le territoire.

A noter que la formation a été financée et labellisée par la Grande Ecole du Numérique avec le soutien de Pôle Emploi Mayotte.



## 2. Un espace numérique mobile

Imaginé et conçu par le GEMTIC avec les financements de la Cité des Métiers et Carif Oref, cet espace numérique mobile est l'outil de travail de 2 de nos anciennes apprenantes qui ont été recrutées comme conseillères numériques par la Cité des Métiers.

En collaboration avec les CCAS, les collectivités, les associations,... le bus a l'avantage de se rapprocher de la population éloignée du numérique avec pour missions de :

- ▶ **faire découvrir les métiers du numérique**
- ▶ **accompagnement des démarches en lignes**
- ▶ **orientation vers les structures d'insertion, d'accompagnement,...**
- ▶ **faire des ateliers de codage**

Ordinateurs, tablettes, casques de réalité virtuelle pour la découverte des métiers, tout a été pensé pour que les habitants des QPV aient aussi accès aux outils numériques.

Avec la dématérialisation des services publics sur notre territoire, cet espace numérique mobile permettra non seulement de lutter contre la fracture numérique mais aussi aux différentes structures de sensibiliser leurs publics en travaillant en partenariat avec la Cité des Métiers.

**Bus  
Numérique**



### 3. Park numérique \_ EROM

## Park Numérique

Lauréat de l'appel à projet de l'ADIM sur la création d'une école de code à Mayotte, Park Numérique\_EROM (Ecole Robots Outremer) s'est rapproché du GEMTIC. Ce dernier a associé la Cité des Métiers qui a mis en place des structures de médiation numérique sur le territoire. L'idée est de se servir des espaces numériques pour lancer les ateliers de programmation et sélectionner les futurs apprenants qui intégreront l'école de code.

En outre, le GEMTIC pourra accompagner Park Numérique dans leurs différentes missions :

- ▶ **apprendre à lire, écrire, compter et programmer**
- ▶ **Consommer le numérique, comprendre, concevoir, participer aux choix**
- ▶ **recruter et former au niveau local les futurs.es formateurs.rices**
- ▶ **animer des ateliers numériques**
- ▶ **fournir les matériels dédiés lors des séances de programmation**
- ▶ **incitation à la pédagogie de programmation informatique Erom-Algora**
- ▶ **accompagner des bénéficiaires pour la mise en place d'outils de suivi**
- ▶ **valoriser la confiance de chaque individu face au numérique**

Le GEMTIC et la Cité des Métiers œuvrent ensemble sur la lutte contre la fracture numérique sur le territoire de Mayotte.



### 4. Présentation aux collectivités

La maison du numérique et de la culture se propose de répondre à un double enjeu :

- ▶ Utiliser l'intérêt naturel des jeunes pour le numérique afin de leur transmettre des compétences mobilisables en milieu professionnel
- ▶ Transmettre à ses jeunes l'ambition d'entreprendre et les moyens de le faire à travers ce laboratoire d'innovation que constituent les NTIC

La structure occupera un rôle central : mobiliser les jeunes autour de projets fédérateurs, répondant ainsi à l'ambition de la municipalité de remédier à l'enjeu fondamental de l'éducation. Imaginée comme un espace de vie, d'apprentissage et de créativité, la maison du numérique et de la culture saura utiliser les approches culturelles de ses jeunes pour les aider à se construire en citoyens responsables et catalyser ainsi leurs talents dans des projets constructifs d'avenir pour eux comme pour le territoire.

5 collectivités ont délibéré pour avoir cette structure au sein de leur commune : Mtsamboro, Pamandzi, Bouéni, Dembéni et Mtsangamouji.

L'idée est de construire un modèle de développement territorial basé sur un haut niveau d'innovation et de compétences, valorisé sur l'Océan Indien et le canal de Mozambique.

## La Maison du Numérique et de la Culture



## 5. Distribution des pass numérique à Mayotte

### Pass Numérique

Un premier référencement de l'offre de service et de la capacité des acteurs à accompagner des bénéficiaires a été opéré et conduit à la mise à disposition de 2 400 chéquiers sur notre territoire.

Et c'est dans son rôle de référent du territoire au sein du Hub Ultra Numérique, que le GEMTIC, hub territorial pour un numérique inclusif, dont l'ANCT pilote la coordination avec la Banque des Territoires, a pu faire bénéficier notre territoire de ces premiers pass numériques. Les premiers bénéficiaires sont les publics de la Mission Local et des CCAS de Mamoudzou et Pamandzi.

**Conçu sur le modèle des titres restaurants, le pass numérique permet à son bénéficiaire de payer totalement ou partiellement les services de médiation numérique dans une structure labellisée Aptic.**

**A noter que 8 structures ont été labellisées Aptic sur notre territoire par le GEMTIC.**

En parallèle, le GEMTIC travaille avec le Conseil Départemental sur l'acquisition des pass numérique du département. L'Etat, à travers l'ANCT, soutient à hauteur de 50%, le déploiement national du dispositif de pass numérique afin de garantir et favoriser l'accès au numérique des publics vulnérables, éloignés du numérique.



## 6. Accompagnement démarches en ligne \_ Ateliers codage & robotique

Impulser sur le territoire une véritable culture d'inclusion numérique qui viserait à rendre le numérique accessible à chaque individu et à lui transmettre les compétences nécessaires pour une inclusion sociale et économique est l'une des missions du GEMTIC en tant que référent au sein du Hub Ultra Numérique.

Avec ses partenaires de l'inclusion numérique, Carf Oref, Cité des Métiers, le GEMTIC a mis en place les premiers ateliers de codage et d'accompagnement de démarches en ligne pour tout public en collaboration avec la commune de Tsingoni. Plusieurs personnes, en majorité des femmes, ont pu bénéficier d'un accompagnement personnalisé lors de ses ateliers.

Nos intervenants, experts systèmes et réseaux, informaticiens, organismes de formations, étudiantes développeuses web (Webforce3), ont présenté les différentes formations dispensées sur le territoire, les outils mis en place par certaines structures tel que MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) pour faciliter à leur public leurs démarches,...tandis que les jeunes ont pu s'initier au codage et à la robotique.

### Lutte contre la Fracture numérique



## 7. Candidature de Mayotte à la labellisation French Tech

### Pass Numérique

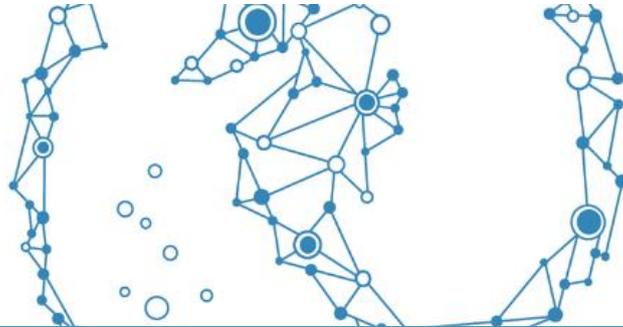
Sollicité par l'ADIM pour répondre à l'appel à projet pour la labellisation French Tech, le GEMTIC s'est associé de l'association Café de l'Entrepreneur pour porter la candidature de Mayotte.

En effet, l'écosystème tech du territoire s'articule autour de porteurs de projets et d'entreprises de plus en plus sensibles à l'innovation qui se sont rapidement regroupés au sein de communautés tels que le GEMTIC et le Café de l'Entrepreneur ou encore Sirel976.

**Cette candidature voulue par toute la communauté de Mayotte a été annoncée à l'occasion de "Mayotte Invest 2020" à Paris et retenue l'attention de Cédric Ô, Secrétaire d'Etat chargé du numérique.**

Ainsi, plusieurs structures, collectivités, organismes de formations, interco, financeurs, décideurs,.....ainsi que des parlementaires, ont soutenu notre candidature.





# Contributions 2020

## 1. Concours Innov'Action

### Concours Innov'Action

Le GEMTIC a été sollicité par l'ADIM pour participer au :

- ▶ pré sélection des projets des candidats
- ▶ jury pour la sélection des 10 derniers lauréats
- ▶ jury pour la sélection des 3 lauréats

Ce concours a mis en lumière nos jeunes talents, dans tous secteurs d'activités mais beaucoup de projets étaient tournés vers la filière numérique.

Ce qui montre qu'avec l'arrivée du haut débit et le déploiement de la fibre optique sur le territoire, l'initiative de l'ADIM de part ce concours, fera surgir de fortes offres. L'écosystème des start-uppeurs est en train de se mettre en place et ce sont eux qui créeront les demandes des entreprises et des collectivités.



## 2. Concours meilleurs SEO des îles vanille

L'association Webcup et l'association des Iles Vanilles ont organisé le 1<sup>er</sup> concours SEO de l'Océan Indien ! Découvrir qui sont les meilleurs référenceurs de site web parmi des participants des îles de Madagascar, Comores, Maurice, Rodrigue, Mayotte, La Réunion et les Seychelles.

Le GEMTIC a sensibilisé les entreprises du numériques spécialisées dans la création de site web afin de concourir. Certaines d'entre elles ont participé. Les retombées du concours sont assez positives pour nos jeunes entreprises.

C'était un moyen de faire découvrir au niveau régional leurs entreprises, se mesurer aux autres candidats de la région, connaître leurs éventuels concurrents et apprendre les uns des autres sur leur métier.

### Concours meilleurs SEO des îles vanille



### 3. Les Assises du Numérique

#### Assises du Numérique

Les Assises du Numérique ont mobilisé plus de deux cents participants, institutionnels privés et publics, promoteurs du numérique à Mayotte et représentants de la société civile, autour de cinq thématiques : infrastructures, matériel et services, pédagogie, formation et insertion, et financement.

**Leur travail a permis de faire émerger 40 projets pour le territoire, déclinés en 115 actions, dont 23 sont d'ores et déjà initiées.**

*"Pour le GEMTIC, Groupement des Entreprises Mahorais des TIC, les Assises ont été une opportunité pour repenser nos missions afin de devenir un cluster numérique, regroupement d'une diversité d'acteurs à même de porter certains des projets inscrits sur la feuille de route. Ce cluster prévoit d'intégrer tous les partenaires de l'écosystème qui pourront aider à la création de propositions de valeurs : entreprises, financeurs, structures d'appui et de formation, centres de recherches, financement et spécialistes des débouchés ciblés. Au travers du cluster, la filière portera des actions collectives en vue de concevoir des offres qui accompagneront ses projets, de collecter et de communiquer les données et enjeux de la filière et de promouvoir la transformation digitale du territoire. Elle apportera son appui à divers projets, à commencer par la création d'un portail du numérique. Ce portail a l'ambition de devenir le point focal de l'actualité numérique à Mayotte, centralisant les informations liées au numérique à Mayotte, notamment la localisation et la programmation des espaces et maisons numériques, les dates et modalités des formations proposées sur le territoire, les potentiels appels à projet, etc. Le cluster du numérique se veut un acteur dynamique de la réalisation concrète de la feuille de route des Assises du Numérique"* F.Mouhoussoune..



### 4. Contribution au niveau national

#### EDITECH

Structurer la filière avec les acteurs de l'écosystème ultramarins



#### OUTREMER A 360°

Echange avec Cédric Ô et une centaine d'entreprises



#### SENAT

Table ronde sur le numérique dans le cadre de l'étude de la délégation sur l'urgence économique dans les Outre-Mer



#### GOOGLE / AMAZON / STRIPE

OUTREMER NETWORK / GEMTIC / CEDRIC Ô / DIGITAL REUNION / GUADELOUPE TECH/ MARTINIQUE DIGITAL / FRENCH TECH GUYANE



## 5. Partenaires



Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités



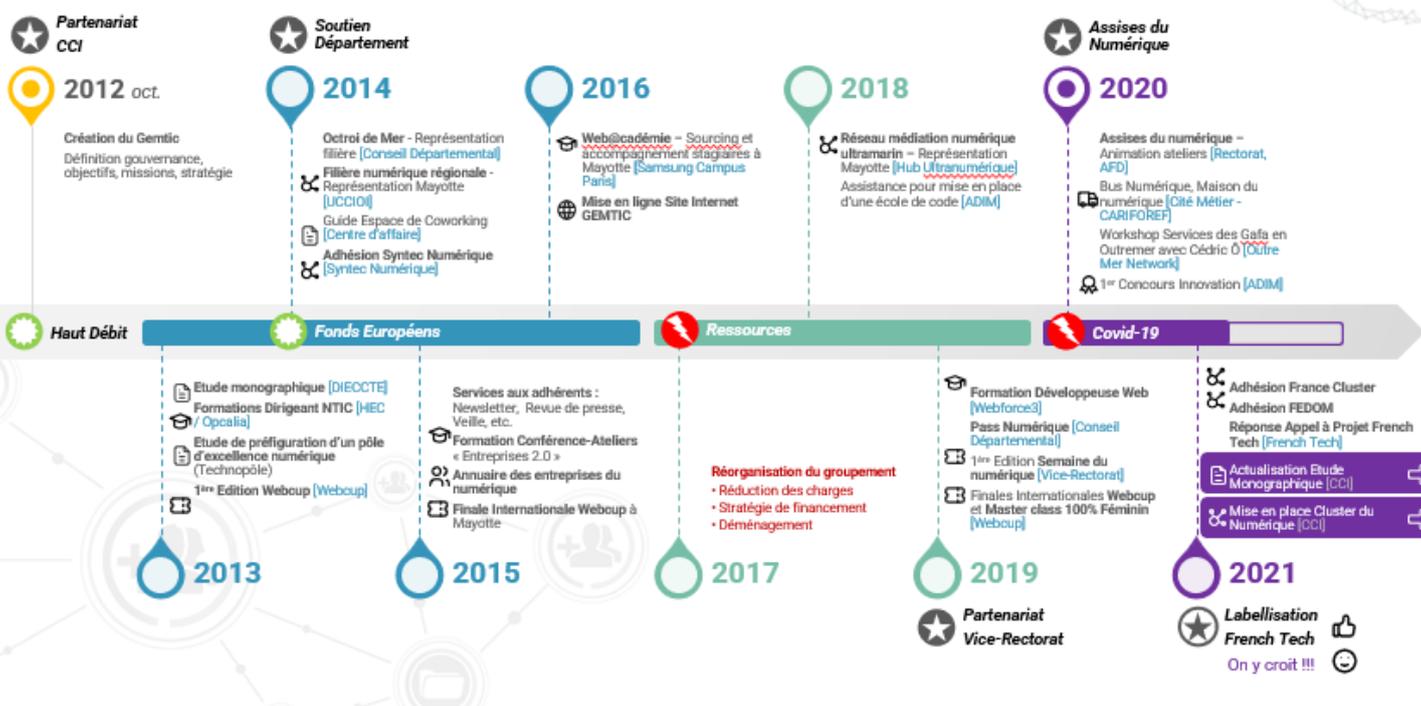


# EVOLUTION DU GEMTIC

## Vers un Cluster Numérique

### Chronologie du groupement

3 grandes périodes



### 3. INITIATIVE MAYOTTE



La plateforme Initiative Mayotte est composée de son Président M. Bourahima Ali OUSSENI, de 37 bénévoles réparties selon les fonctions suivantes : 20 administrateurs, 30 membres de comités d'agrément et 7 occupants d'autres fonctions divers.

Le nombre sa salariés permanents est passé à 5 dont 1 chargé de mission : responsable (M. Ali DJAROUDI), 1 chargée d'affaires (Mme Rassimina HASSANI).

L'organisation territorial est composée de 2 comités d'agrément locaux et d'une antenne locale.

La plateforme gère principalement les dispositifs suivant :

Le prêt d'honneur : Création, Reprise, Croissance, Transition (urgence) La garantie BPI

## 20 en chiffres

### 165 entreprises soutenues sur le territoire

0 en reprise

0 en croissance



**162** par un prêt d'urgence Covid (\*ce chiffre est issu du chapitre Covid 3 de l'enquête - Nombre de projet avec un financement engagé, il peut être modifié)

**385** emplois

ont été créés ou maintenus par ces entreprises, dont 7 sont des nouveaux emplois.

**165**

Entrepreneurs  
financés

et accompagnés

0 demandeurs d'emploi

**7 (soit 4%)** moins de 30 ans

**82 (soit 45%)** plus de 45 ans

**91 (soit 51%)** femmes



0 en quartier prioritaire de la politique de la ville

0 en zone de revitalisation rurale

### 3 487 k € investis dans l'économie du territoire

**3 051 k €** de prêts d'honneur engagés

- dont 60 000€ de prêts d'honneur classique
- 2 991 660€ de prêts d'honneur issu de la crise COVID-19 engagés
- 435 654€ prêts bancaires mobilisés
- 1.7 d'effet levier bancaire

**1 €** de prêt d'honneur

=

**1,7 €** de prêt bancaire

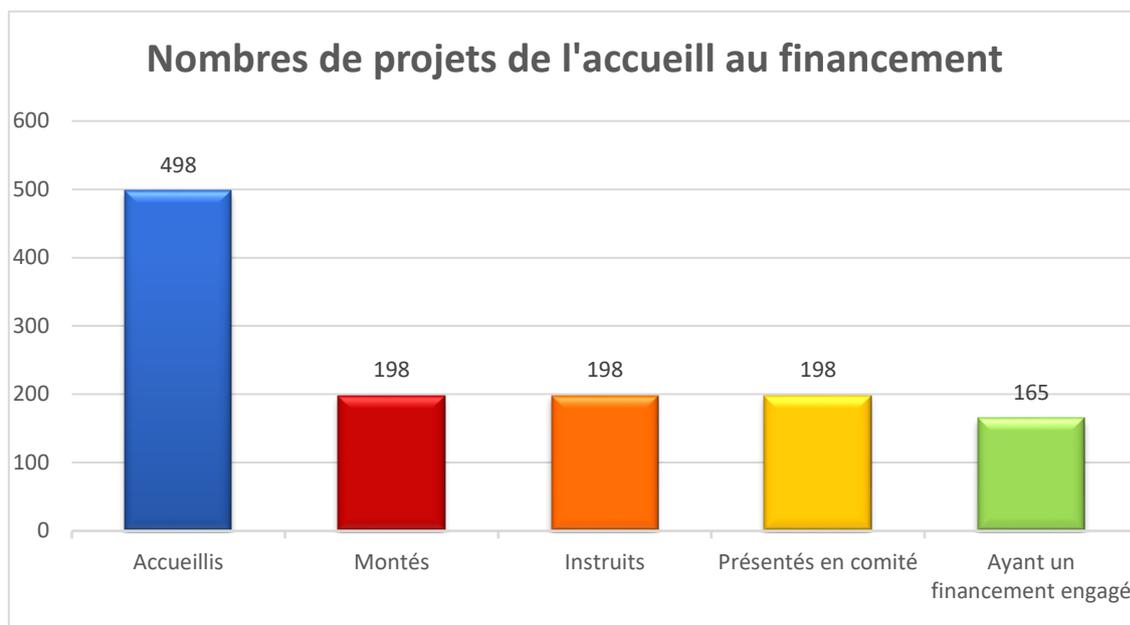


avec un prêt d'honneur moyen de **30 000 €**

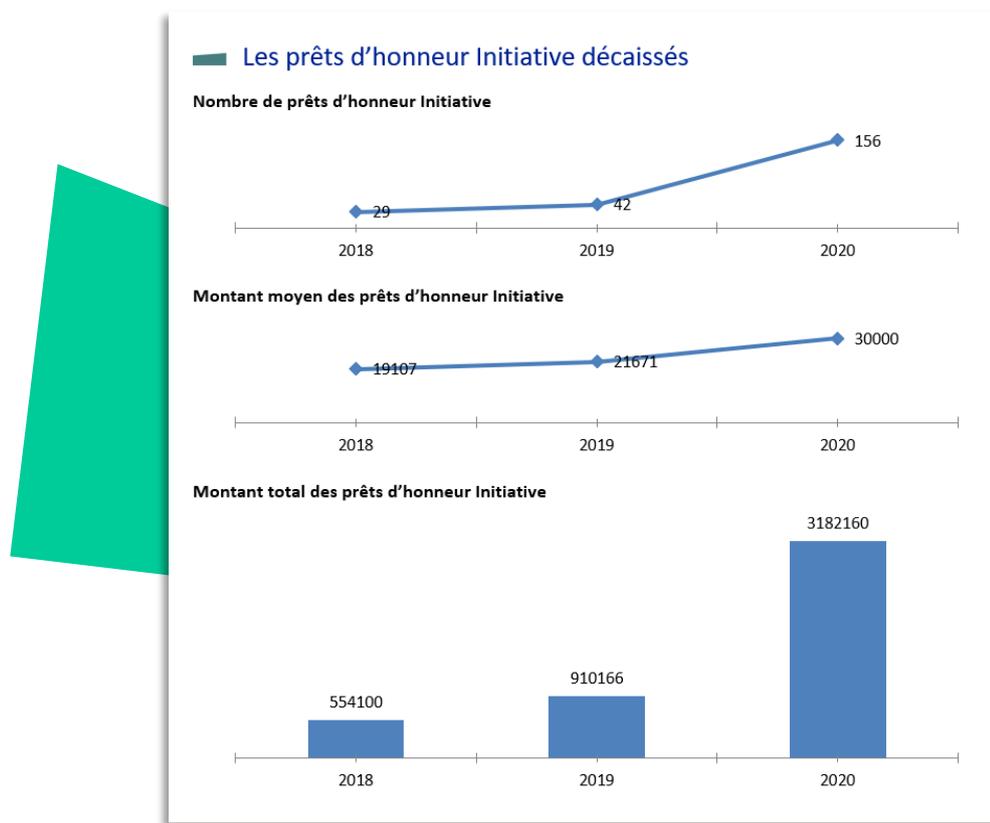
**95%** de pérennité à 3 ans des entreprises soutenues

**37 bénévoles et 5 salariés mobilisés aux côtés des entrepreneurs**

### Nombre de projets de l'accueil au financement

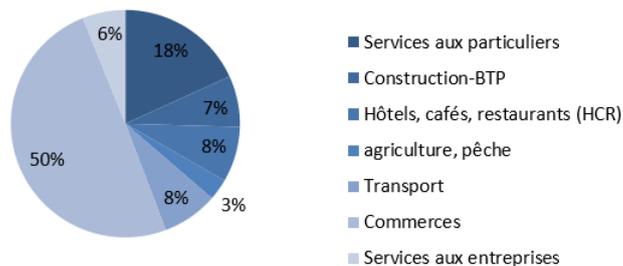


### Les prêts d'honneur

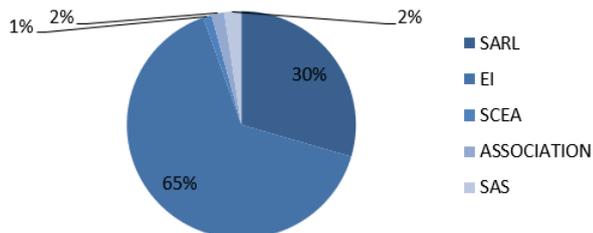


### Secteurs d'activité, statuts juridiques et plan de financement

Les secteurs d'activité les plus soutenus

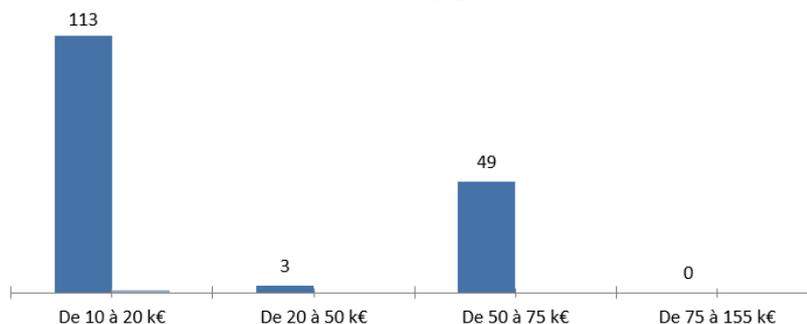


Les statuts juridiques les plus représentés

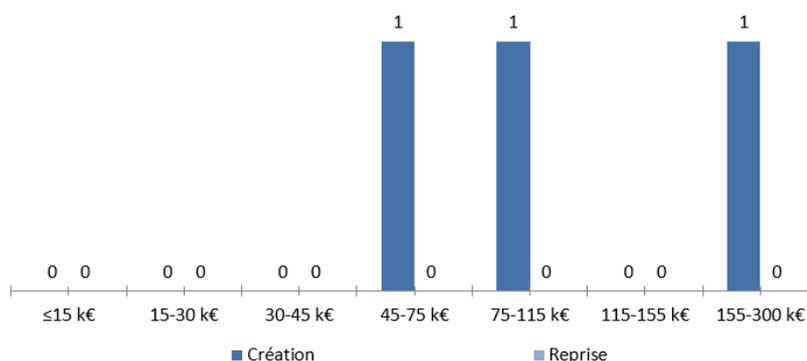


#### Les plans de financement

Répartition des entreprises ayant un financement engagé selon le montant de financement



Zoom sur les créations et les reprises



## IV. CENTRE DE FORMALITE DES ENTREPRISES



La fréquentation du CFE ne faiblit pas malgré un contexte sanitaire dégradé et la possibilité offerte aux porteurs de projet de réaliser directement leurs formalités auprès de leurs experts comptables via les services du greffe. Le public est toujours très attaché à la qualité de notre accueil, et la disponibilité des collaborateurs du CFE dont les indicateurs de performance sont toujours aussi appréciés (écoute, aide, orientation, et délais de traitement raisonnables).

De plus, force est de constater que la dynamique de création d'entreprise en 2020 reste stable par

rapport à 2019. De nouvelles opportunités d'affaires et d'offre de services ont vu le jour. Les périodes d'inactivités imposées par la crise sanitaire ont été pour certains l'occasion de faire éclore un projet d'entreprise en germe depuis longtemps.

A l'échelle nationale, et selon une [note de l'Insee publiée le 16 décembre 2020](#), la programmation informatique, la construction ou encore les services de livraison à domicile ont connu de fortes hausses de créations d'entreprises au cours des douze derniers mois.

Un des quatre objectifs majeurs de la loi Pacte (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises) du 22 mai 2019 est de faciliter la création et la transmission des entreprises avec la mise en place d'un Guichet unique en ligne sera mis en place à partir du 1er janvier 2021 sur une période progressive jusqu'au 1er janvier 2023. Avec l'arrivée de ce guichet unique, la gestion de la formalité ne sera plus gérée directement par les Chambres consulaires au niveau local mais sera centralisée et dématérialisée au niveau national.

Depuis cette annonce, le CFE de la CCI Mayotte a tout mis en œuvre pour préparer l'arrivée de ce dispositif en tenant compte de la typologie de nos ressortissants. La majorité de notre public représente des personnes éloignées du numérique et qui ne maîtrise pas forcément la langue française. Il a paru très important pour nous de transformer notre vision et mettre en place des services plus adaptés à nos entrepreneurs, comme l'aide à la création, l'aide à la formalité, l'aide à la construction de business plan pour continuer d'être l'interlocuteur privilégié de nos « nouveaux » clients.

**Le Conseil départemental participe activement à cet effort local et soutient financièrement la CCI Mayotte dans l'adaptation au changement promulgué par la Loi Pacte.**

Il est prévu d'équiper l'espace accueil de la Maison de l'entreprise de bornes interactives et tactiles. Il s'agit pour nous d'outils innovants offrant l'opportunité d'améliorer significativement l'accompagnement et l'expérience de nos ressortissants. Elles permettent de présenter un message de bienvenue est un bon premier contact pour accueillir nos entreprises lorsqu'ils entrent dans nos locaux. De fait, un réaménagement de l'espace « Maison de l'entreprise » est envisagé.

La particularité fragile de notre publique nous amène à prévoir aussi un appui spécifique pour l'appropriation et la maîtrise de cet outil.

Cet appui se traduirait par un accompagnement non seulement à l'utilisation de l'outil mais aussi un accompagnement beaucoup plus poussé notamment au niveau de la rédaction des actes administratifs, des déclarations URSSAF de la caisse de sécurité sociale et la déclaration fiscale sur [impôts.gouv...](#)

Malgré la crise sanitaire liée à l'épidémie de COVID 19, l'activité du CFE n'a pas été affectée en 2020, puisque celui-ci enregistre 1331 formalités (contre 1335 l'année précédente. On note même une augmentation sur le nombre d'immatriculations, puisque celles-ci sont passées de 703 en 2019 à 787 en 2020.

Programmes	Axe COP	Code	Indicateurs de performance	Valeurs	Axe COP	Code	Indicateurs d'activité	Valeurs
A01 Formalités / CFE					1	A01-IA1	Nombre total de formalités CFE	1331
						A01-IA2	Nombre d'immatriculations	787
						A01-IA3	Nombre de formalités internationales	-
						A01-IA4	Nombre de contrats d'apprentissage enregistrés	-

## V. Projet de désenclavement de Mayotte par les voies aériennes et maritime

Dans le souci de poursuivre le désenclavement de Mayotte dans l’Océan Indien, le Département et la CCIM s’associent dans le cadre d’une coopération publique pour lancer et mettre en œuvre un projet commun de désenclavement du territoire.

Deux conventions ont ainsi été conclues entre ces institutions publiques le 19 juillet 2019, dans le but de réaliser en commun des études relatives à un projet de création de compagnie maritime régionale, pour l’une, et, pour l’autre, une étude portant sur les axes d’amélioration de la desserte aérienne de Mayotte. La coopération public est prévue par les articles L. 2511-6 et L. 3211-6 du Code de la commande publique, lesquels autorisent des personnes publiques à établir « une coopération dans le but de garantir que les services publics dont ils ont la responsabilité sont réalisés en vue d’atteindre les objectifs qu’ils ont en commun ».

À travers la réalisation de ces missions liées au transport maritime et aérien, la CCIM et le CD se sont donnés conjointement pour objectif le désenclavement de l’île de Mayotte, lequel a été constaté dans maints rapports publics et constitue l’un des obstacles majeurs à son développement économique.

Des engagements communs sont en sus conventionnellement fixés afin d’assurer entre les entités une parfaite circulation des informations pertinentes et garantir qu’aucune décision liée à ces projets ne sera prise sans leur accord respectif.

Pour renforcer ce mode de coopération, a notamment été créée pour chaque mission un comité de pilotage, composé de représentants des parties, dont le rôle est pour l’essentiel de définir au préalable leurs attentes et prendre les décisions stratégiques.

# V.1 Projet de la Desserte Maritime

L'étude sur la « Desserte maritime régionale » a pour finalité d'évaluer l'opportunité et la faisabilité de liaisons maritimes permettant l'acheminement de fret, véhicules et passagers entre Mayotte et les pays voisins afin d'intensifier les échanges économiques et la mobilité des personnes dans notre bassin géographique.

Les partenaires au projet espèrent en premier lieu améliorer les circuits courts de fret entre les îles pour sécuriser l'approvisionnement de Mayotte en produits agricoles et matières premières en tout genre.

**Cet objectif d'approvisionnement s'inscrit dans une vision globale d'évolution de l'économie mahoraise, avec l'ambition de devenir un territoire d'industrie.**

Or, la maîtrise de la supply-chain est le principal facteur clé de succès de tout projet d'industrialisation.

La première étape vers cet objectif a consisté à définir les domaines d'activités stratégiques (DAS) à développer sur le court, moyen-terme à Mayotte. Deux DAS industriels ont été mis en avant : **l'agro- transformation et les activités marines.**

Cependant, une approche industrielle nécessite une réflexion plus large pour sécuriser l'approvisionnement en matière première et le bassin autour de Mayotte dispose de multiples ressources qui pourront compléter la production locale et assurer la continuité de la chaîne de production.

La vision des partenaires est avant tout de donner un débouché aux producteurs locaux qui ont eu une surproduction à certains moments, et ne peuvent assumer l'approvisionnement le reste de l'année.

Dans ce cadre, nous avons opté pour l'exemple de chaîne de valeur de Boulogne-sur-Mer. Ce territoire fait partie des premiers sites industriels nationaux (voir européens) de transformation de produits de la mer. La ville abrite l'un des premiers ports de pêche français. Or, on observe que la production locale représente environ 10% des besoins en matière première nécessaire pour l'approvisionnement de l'industrie locale, ce qui, par réciprocité, signifie que 90% de la matière première utilisée par les industriels est importée. Des accords ont donc été actés afin de garantir aux producteurs locaux que la totalité de leurs produits sera utilisée en priorité.

**Les importations viennent donc compléter les besoins des industriels et peuvent être régulées pour tenir compte des effets de saisonnalités.**

De ce fait, la capacité du ou des navires tiendra compte :

- **Des besoins des mahorais en produits frais (agricoles et produits de la mer);**
- **Des besoins en approvisionnement d'une chaîne industrielle qui reste à dimensionner ; la production sera destinée aussi bien à la consommation locale qu'à l'export.**

Par ailleurs, la proximité géographique des îles autour de Mayotte dans le canal du Mozambique et jusqu'à la côte Est de l'Afrique, ouvre des véritables opportunités pour le transport de passagers au départ et à destination de Mayotte.

Des navires mixtes seraient potentiellement susceptibles de permettre d'atteindre une masse critique qui rendraient réaliste la création d'une compagnie maritime régionale.

En 2019, la CCI a entamé le projet de création de ligne maritime en commençant par la liaison qui semble offrir le plus de potentiel à savoir la liaison Majunga- Longoni. Ce projet identifié très tôt par la CCI, le CD et l'ADIM a fait l'objet de plusieurs discussions avec les autorités malgaches de la région de Majunga notamment lors des Foires commerciales de 2017 et 2018 puis confirmés en 2019. Le potentiel de ce projet a été reconnu notamment au niveau de l'UCCIO qui a décidé de participer au financement de cette ligne dans le cadre du PRCCOI financé par l'AFD.

La CCI Mayotte a s'est chargé de l'élaboration du cahier des charges et a activement participé aux choix du prestataire retenu pour l'étude de la liaison Majunga- Longoni. Les études, débutées en 2021, devront être rendues avant la fin de celle-ci.

1.5 ETP ont été mobilisés pour ce projet. L'Expert en Economie Bleu qui rejoindra la CCI dans les semaines à venir sera également mobilisé pour soutenir ce projet.

L'étude de la desserte maritime (marchandises) entre le port de Longoni (Mayotte) et le port de Mahajanga (Madagascar) a été conduite sous la Maitrise d'Ouvrage de l'UCCIOM en partenariat étroit avec la CCI de Mayotte qui a rédigé le Cahier des Charges et réalisé le pilotage technique des études. Les différents livrables ont été validés par la CCI de Mayotte. Nous tenons à disposition les différents documents.

### ► Une analyse de type SWOT a conduit aux conclusions suivantes :

La desserte maritime de Madagascar (et tout particulièrement de Mahajanga) et même de Longoni par les trois grands armements qui dominent la desserte de l'Océan Indien est particulièrement complexe.

De multiples transbordements s'imposent toujours et ceux-ci constituent autant de risques liés à la congestion de certains ports de transbordement (notamment Port-Louis) et de dysfonctionnements divers de la chaîne de transport et engendrent des transit-times globaux extrêmement pénalisants.

Globalement, les liaisons intercontinentales de Madagascar, des Comores et de Mayotte sont de mauvaise qualité au regard de ces critères : nombres de transbordements et transit times. A fortiori la desserte locale, notamment entre Longoni et Mahajanga (dans les deux sens) est très peu satisfaisante, avec des transit-times excessivement longs et une fiabilité aléatoire de ces transit-times.

Même chez CMA-CGM, armement le plus présent dans la zone, si le transit-time entre Longoni et Mahajanga est en principe court (3 jours), celui de Mahajanga à Longoni est très long au regard d'une distance qui peut se parcourir en moins d'une journée (20 jours).

### ► cinq facteurs aggravants pénalisent fortement cette relation :

**Des fréquences limitées (1/14 jours théorique (au mieux) en l'occurrence pour CMA-CGM),**

**Une fiabilité des services maritimes « réguliers » très insuffisante, pouvant amener des délais de 15 jours à près d'un mois selon les circonstances (fiabilité du port de Port-Louis, manque de disponibilité de conteneurs, etc...),**

**Des relations complexes, impliquant de multiples transbordements, et de ce fait peu fiables en termes de dates de départ / arrivée,**

**Des taux de fret élevés pour des relations locales ou régionales, qui peuvent atteindre des ordres de grandeur similaires voire supérieurs à des trajets intercontinentaux,**

**Un choix d'armateurs très limité (CMA-CGM et MSC), Maersk ne touchant Longoni ni directement ni par le biais d'une sous-traitance.**

Ceci semble lié au fait que les armateurs ne visent pas prioritairement les flux de cabotage possibles, mais l'acheminement à destination de flux intercontinentaux par *feeder*, les chargeurs n'ayant aucun degré de liberté s'agissant de moyens obligatoires.

D'où la conclusion que cette desserte armatoriale ne peut pas permettre l'émergence d'un commerce bilatéral entre Mayotte et Madagascar pour ces raisons de délais excessifs, de fréquences insuffisantes, de fiabilité déficiente et de taux excessifs.

Inversement la création de services maritimes dédiés à ces flux de cabotage se heurtent à la barrière des volumes faibles disponibles immédiatement en cabotage.

Un acteur particulier est UAFL, qui connecte à Mutsamudu un service deepsea Sous-continent Indien /

Moyen Orient / Afrique de l'Est à différents services feeder. UAFL a réussi à établir un réseau assez dense de feeding et cabotage régional, qui exclut cependant Longoni. UAFL opère notamment du feeding vers Madagascar pour le compte de Maersk, offre des fréquences limitées sur des navires de taille relativement importante (618 EVP pour le service Madagascar Feeder).

L'insuffisance des volumes de cabotage pourrait être palliée par le transport de conteneurs en feeding pour le compte des grands armateurs. Mais ceci demande la confiance de ces derniers, très difficile à obtenir s'agissant d'une structure nouvelle, sans historique de fiabilité.

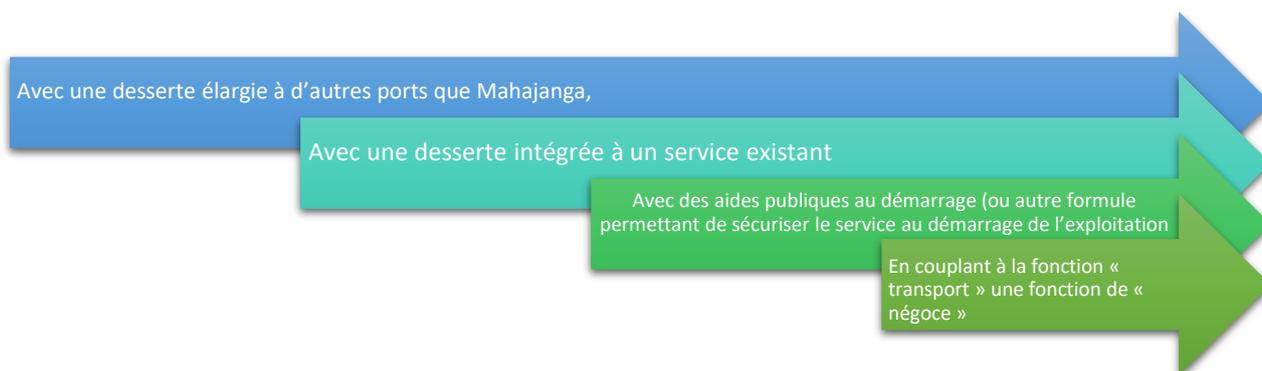
Bien que les grands armateurs n'apprécient guère les conditions de desserte des ports de la zone en raison de leurs insuffisances (tirant d'eau imposant une manutention sur rade, insuffisance des moyens d'assistance aux navires ou de la signalisation maritime), ils resteront très prudents vis-à-vis de la sous-traitance.

Ceci d'autant plus qu'ils ont déjà connu des expériences malheureuses par exemple avec le m/v Djobi (montage de la société Ucodis Madagascar) qui s'est échoué sur l'île aux Prunes en sortie de Tamatave avec abandon de la marchandise.

De plus les armateurs sont exigeants en matière de prestations de service. Ils souhaiteront disposer de façon permanente d'une réserve de capacité sur le feeder « public » travaillant pour lui en sous-traitance, ceci étant en contradiction avec la volonté de ce dernier d'ajuster la taille du navire à celle des flux de cabotage recherchés. De surcroît la sous-traitance de feeding se paie à des tarifs assez bas comparés à ce que peut être le taux de fret appliqué aux flux de cabotage.

Compléter le chargement du navire avec des prestations de feeding pour le compte de tiers constitue donc un exercice difficile et risqué.

La faisabilité d'un service maritime Longoni Mahajanga apparaît donc difficile à court terme, dans la mesure où les acteurs ne sont pas prêts, au regard de l'analyse AFOM effectuée. Le risque de lancement d'un service assurant une relation entre Mahajanga et Longoni apparaît très élevé, même avec un navire de très petite taille. **Cependant ce risque peut être réduit :**



*Une 2ème phase conditionnelle n'a pu être levée compte tenu de l'allongement du délai de l'étude suite à la crise COVID.*

## V.2 Projet de Transport Aérien

### ► Genèse du projet

Dans le cadre de la vision stratégique partagée entre le Département et la CCI de poursuivre le désenclavement de l'île, les deux parties ont signés une convention, basée sur la délibération n°2019; 00194, dans laquelle le CD a octroyé à la CCI un budget de 100K€ à la réalisation d'une étude sur le transport aérien.

Cette vision stratégique définie notamment que :

- Le CD réalise toutes études intéressant le développement régional (...) en conformité avec le SRDEII, selon l'article L 4211-1 du CGCT ;
- La CCI réalise toute mission d'expertise ou études demandées par les pouvoirs publics sur une question relevant du développement économique (...), selon l'article L 710-1 du code de commerce.

Sur ces bases, les deux partenaires ont conclu une convention de coopération publique autorisée par l'art L 2511-6 du code de la commande publique, ayant pour objet l'étude portant sur les axes d'amélioration de la desserte aérienne de Mayotte.

Les deux parties sont de ce fait soumises aux obligations suivantes :

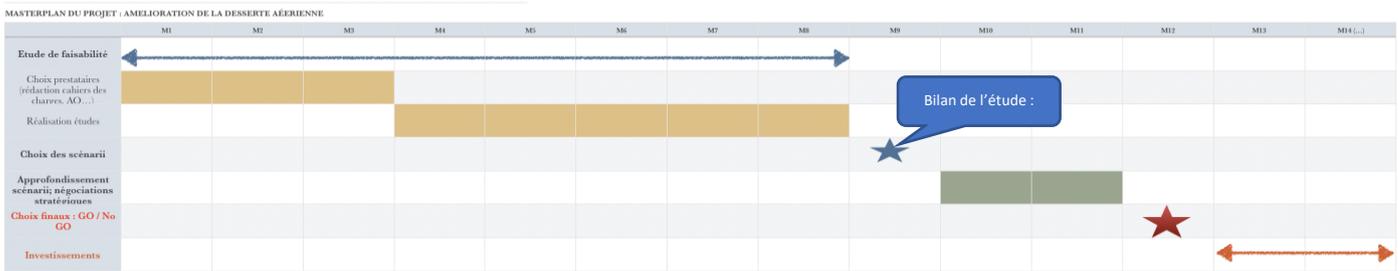
#### Engagements respectifs:

- CD : mission globale de pilotage, contrôle et financement du projet;
- CCI : gestion opérationnelle du projet (lancement, réalisation et suivi de l'étude)

#### Engagements communs des deux parties :

- Assurer un pilotage commun du projet de nature à permettre une parfaite circulation des informations
- **Garantir qu'une décision liée au projet ne sera pas prise sans leur accord commun**
- Informer l'autre partie de toute difficulté qu'elle pourrait rencontrer.

## ► Le Calendrier du projet



### Etat d'avancement du projet :

- *Étude de faisabilité : réalisée*
- *Bilan et orientation stratégique : en attente*
- *Approfondissement scénarii : en attente*

## ● LANCEMENT DE L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ

### OBJECTIF GÉNÉRALE DU PROJET:

- « *Le développement économique et social de Mayotte est corrélé à la question de son désenclavement, lequel doit notamment passer par la voie aérienne.*
- *L'un des objectifs attendus est également de permettre que l'île de la Réunion ne soit plus le passage obligé des mahorais pour se rendre en métropole. (...) »*

### PRIX OBJECTIF ET FINANCEMENT :

- Montant global de l'étude de faisabilité estimé à : 350K€
- Financement par le CD et l'Interreg transfrontalier (taux de cofinancement : 66%)

### MODE DE DÉVOLUTION DU MARCHÉ:

- Appel d'offre ouvert selon articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du Code de la commande publique

## ● MODE DE DÉVOLUTION DU MARCHÉ

### Allotissement:

- **Lot n°1 :** Étude sur les freins et axes d'amélioration de la desserte aérienne à Mayotte
- **Lot n°2 :** Étude de faisabilité de création d'un hub aérien à Mayotte en relation avec le projet gazier au Mozambique
- **Lot n°3 :** Étude d'opportunité et de faisabilité d'une nouvelle compagnie aérienne à Mayotte

### Résultat de l'analyse des offres:

Lot	Attributaire	Montant engagé
Lot 1	IATA Consulting	49 500,00 € HT
Lot 2	Airflex Ingénierie	68 964,08 € HT
Lot 3	ARDH	103 400,00 € HT
<b>TOTAL MARCHÉ ENGAGÉ</b>		<b>221 864,08 €</b>

## ● LE VOLET ADMINISTRATIF DE LA GENESE DU PROJET

### ▶ **Notification marché de base et démarrage de l'opération :**

Notification marché Lot n°1 à IATA : le 21/04/2020

Notification marché Lot n°2 à Airflex Ingénierie : le 21/04/2020

Notification marché Lot n°3 : à ARDH : le 21/04/2020

### ▶ **Études complémentaires :**

- TS Lot n°1 demandé à IATA sur la problématique du coût très élevé du kérosène à Mayotte (montant engagé : 11K€)
- TS Lot n°2 demandé à Airflex Ingénierie sur la construction d'un hangar de maintenance aérien pour compléter l'offre mahoraise, notamment par rapport au projet gazier du Mozambique (montant engagé : 24,5K€)

### ▶ **Aléas et imprévus:**

- 1er Confinement suite Covid dès le mois de mars 2020 :
  - Déplacements impossibles; toute la mission à réaliser à distance, y compris les entretiens avec les opérateurs et partenaires
  - Délais contractuels rallongés: fin de mission, y compris missions complémentaires lots 1 et 2 : octobre 2020;

### ▶ **Fin de mission et solde de tout compte:**

- Solde de tout compte Lot n°1 : le 24/11/2020
- Solde de tout compte Lot n°2 : le 19/11/2020
- Solde de tout compte Lot n°3 : le 26/11/2020

## ● LE VOLET OPERATIONNEL DE LA GENESE DU PROJET

### ▶ **Pilotage du projet:**

Nombre de Copil CD-CCI réalisé : 4

Nombre de présentation aux élus du CD et CCI à l'hémicycle : 2

Nombre de réunions techniques de coordination CCI – CD : 15

### ▶ **Partenaires régionaux au projet:**

- CCI Majunga
- CCI Ngazidja

### ▶ **Divers :**

- Deux études complémentaires commandées en 2021:
  - Etude prise de participation dans Corsair (prestataire : ARDH; montant : 51K€)
  - BP création d'un hangar maintenance avion (prestataire: Calia Conseil; montant: 19,5K€)

## ► CONCLUSION DE L'ETUDE

### ● SYNTHÈSES DES RECOMMANDATIONS ARDH (1/4)

- Afin d'améliorer la desserte aérienne de Mayotte il faut lever trois principaux obstacles:
  - Augmenter la longueur de la piste : actions en cours
  - Ramener le prix du kérosène sur l'aéroport de DZA au même niveau que sur les aéroports voisins : lancer les discussions avec la compagnie pétrolière en charge de la distribution du carburant
  - Renégocier les droits de trafic pour la desserte des îles voisines : initier une discussion avec la DGAC française pour évaluer les droits pouvant être ouverts rapidement et établir un calendrier pluriannuel de négociation des droits aériens pour Mayotte.
  
- L'amélioration rapide de la desserte aérienne régionale de Mayotte passe soit par la création d'une nouvelle compagnie aérienne mahoraise soit par la prise de participation du Conseil Départemental dans la compagnie Ewa Air afin de développer son réseau avec de nouveaux avions.
  - Dans cette perspective Il convient de lancer l'étude de la création d'une nouvelle compagnie aérienne mahoraise complémentaire de la compagnie Ewa Air permettant ainsi d'améliorer rapidement la desserte des îles voisines (la Réunion, Madagascar et Maurice). En premier lieu il faudra choisir le modèle juridique et les partenaires privés.
  - Il convient en parallèle de démarrer les discussions avec Air Austral et ses actionnaires, des conditions et des modalités d'une prise de participation du Conseil Départemental au capital de la compagnie Ewa Air.

### ● SYNTHÈSES DES RECOMMANDATIONS ARDH (2/4)

- Afin d'améliorer la desserte aérienne de Mayotte il convient également de mettre en place des incitations tarifaires sous formes de réduction des redevances aéronautiques:
  - Incitation nouvelle route: réduction de la redevance (atterrissage ou passager) suite à l'ouverture d'une liaison vers une destination non desservi depuis Mayotte
  - Incitation nouvelle fréquence: réduction de la redevance (atterrissage ou passager) suite à l'augmentation d'une fréquence sur des liaisons déjà desservies depuis Mayotte
  - Incitation environnementale: réduction de la redevance atterrissage suite à l'utilisation d'avions de nouvelle génération (moins brouillant, moins polluant)
  - Incitation touristique: remise d'une partie de la redevance passager sur le trafic touristique généré par une compagnie aérienne
  
- Il convient également d'étudier la mise en place de dispositif d'OSP (Obligation de Service Public) en concertation avec les autorités aéronautiques (DGAC)
  
- Il convient en parallèle d'étudier la possibilité de mettre en place un dispositif d'aide à la continuité territoriale comme cela existe aux Antilles et à la Réunion.

● SYNTHÈSES DES RECOMMANDATIONS ARDH (3/4)

- Afin de développer rapidement l'offre aérienne sur la métropole il convient également pour le Conseil Départemental d'étudier un investissement dans la Compagnie Corsair:
  - Il s'intègre parfaitement dans la stratégie du Conseil Départemental d'améliorer la desserte aérienne de Mayotte.
  - Il est complémentaire de la création d'une compagnie régionale mahoraise et permet d'appuyer le développement de cette compagnie sur une plus grande compagnie qui apportera son soutien commercial et technique
  - Il représente un investissement limité et peu risqué pour le Conseil Départemental de Mayotte aux côtés d'autres collectivités territoriales et de l'Etat
  - Il aura des effets immédiats sur la baisse du prix des billets d'avions pour les voyages sur la métropole et sur la Réunion.
- Il convient également de poursuivre les discussions avec la compagnie Kenya Airways afin quelle augmente ses fréquences sur Mayotte afin d'offrir des correspondances sur l'Europe et le Moyen Orient améliorées via son hub de Nairobi.

● SYNTHÈSES DES RECOMMANDATIONS ARDH (4/4)

- Afin de développer rapidement l'offre sur la métropole il convient enfin d'améliorer les infrastructures aéroportuaires à Mayotte en coordination avec les aménagements prévues pour la nouvelle piste:
  - Agrandissement du hangar passager
  - Agrandissement des aires de parking avions
  - Agrandissement des installations FRET
  - Construction d'un hangar de maintenance technique utilisable par toutes les compagnies basées à Mayotte
  - Amélioration des capacités du contrôle aérien de manière à ouvrir les plages de fonctionnement de l'aéroport
- Il convient également de lancer l'étude du projet de création d'un centre de formation aux métiers de l'aéronautiques à Mayotte

► ANALYSE DE LA CCI SUR LES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS DES PRESTATAIRES

**Création d'une nouvelle compagnie aérienne en complément d'Ewa;**

Discussion à engager avec Air Austral pour une prise de participation dans Ewa

Discussion à engager avec Corsair pour une prise de participation dans Corsair et code share (partenariat stratégique)

Discussion à engager avec Kenya Airways pour une amélioration de la desserte de la compagnie sur Mayotte, mais également la compagnie mahoraise qui dessert Nairobi et code share (partenariat stratégique)

Discussion avec Total sur la baisse du prix du kérozène

Construction d'un hangar maintenance avion nécessaire pour renforcer l'offre mahoraise

**Nota :** la piste longue reste un point crucial pour améliorer la desserte aérienne de la destination Mayotte sur le long terme

## ► HYPOTHÈSES POSSIBLES



Deux compagnies co-existantes : Ewa et la nouvelle compagnie mahoraise



Renforcer la compagnie existante qui est Ewa



Ou le CD peut décider de ne rien faire

**Nota :**

*dans cette dernière hypothèse, la nature ayant horreur du vide, ce seront les compagnies aériennes qui décideraient seules de leur politique sur Mayotte : prix des billets, fréquence de desserte...; aucun levier pour les mahorais; soit la situation actuelle que tout le monde juge inacceptable. Sauf avis contraire du CD, nous l'écartons d'emblée.*

● HYPOTHÈSE 1 : deux compagnies co-existantes

► Cela revient à choisir le scénario 1 proposé par ARDH, ci-dessous pour rappel:

- Création d'une Newco codétenue par un Opérateur CTA afin d'assurer la commercialisation de vols et mise en place d'un contrat ACMI avec l'Opérateur CTA

Schéma 1.A : Prise de participation directe dans la Newco

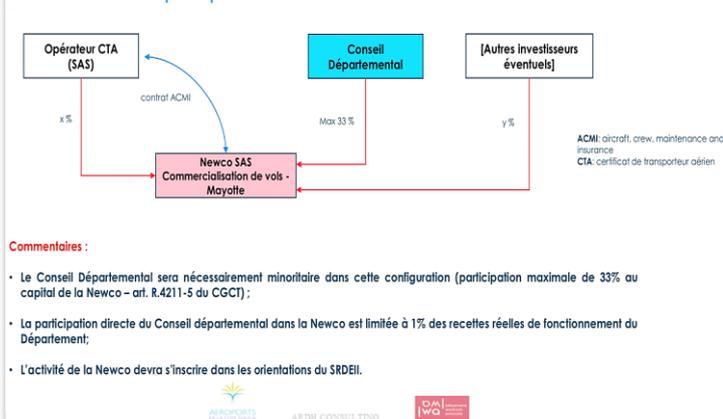
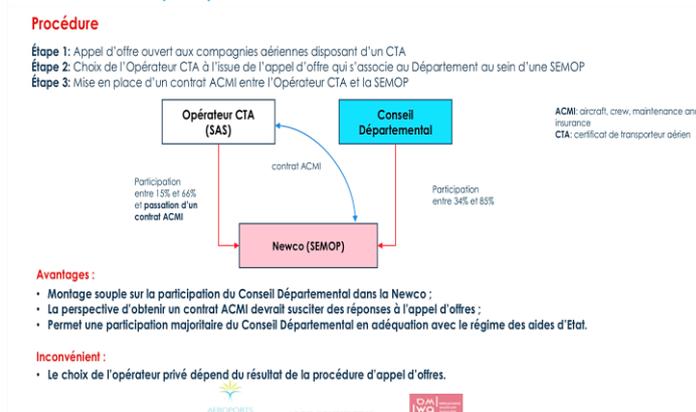


Schéma 1.B : Prise de participation dans la Newco au travers d'une SEMOP



● CONSÉQUENCES PLAUSIBLES DE L'HYPOTHÈSE 1



**Probabilité d'avoir deux blocs concurrents sur le ciel mahorais:**

- Air Austral et Ewa
- Corsair et la NewCo.



**Intérêt pour le CD de prendre une participation dans Corsair: consolide le partenariat stratégique avec la NewCo.**

**La NewCo est viable sur les nouvelles lignes non exploitées aujourd'hui par Ewa; mais Ewa veut aller à la RUN et Maurice; donc concurrence frontale à venir; *une bonne nouvelle pour les mahorais?***



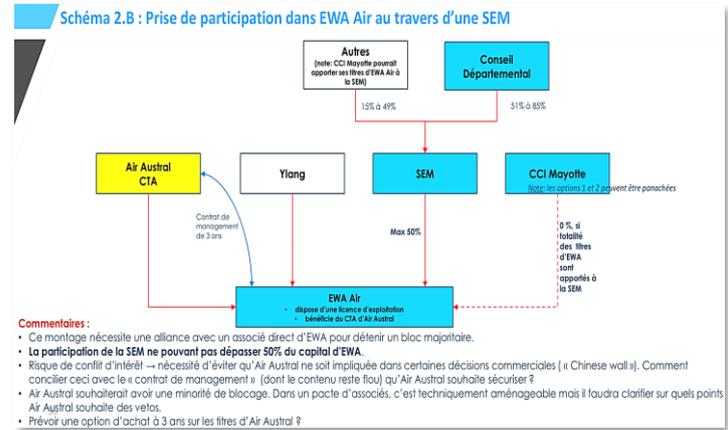
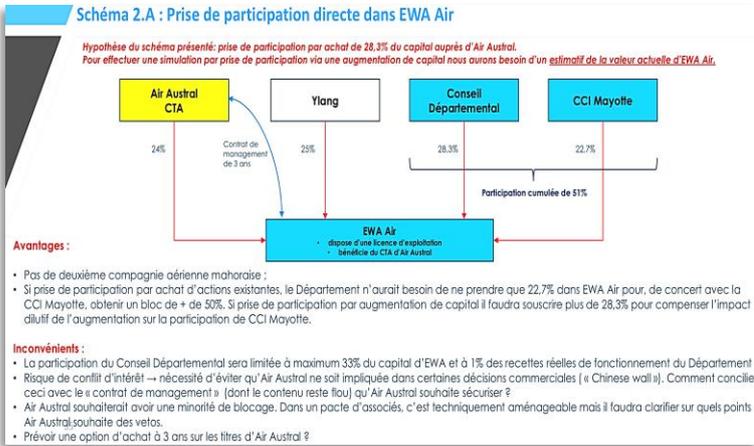
**Se poseront les questions suivantes:**

- Quid de l'intérêt de prendre des participations dans Ewa?
- Distorsion de la concurrence?
- Dépendance ad vitam aeternam à son partenaire CTA ?

● HYPOTHÈSE 2 : Renforcer EWA

► Cela revient à choisir le scénario 2 proposé par ARDH, ci-dessous pour rappel:

- Prise de participation du Conseil Départemental dans EWA Air



● CONSÉQUENCES PLAUSIBLES DE L'HYPOTHÈSE 2

- Une seule compagnie mahoraise : plus forte pour affronter la concurrence régionale
- Peut rapidement être indépendante (son propre CTA) et négocier ses partenariats stratégiques
- Se poseront les questions suivantes :
  - Retrait d'Air Austral à terme ?
  - Conflit commercial avec Air Austral (dépend du niveau d'entrée en capital du CD)

- HYPOTHÈSE RETENUE

Le CD a retenue l'hypothèse n°2, à savoir la prise de participation du Conseil Départemental dans EWA Air. Cependant il ne rejette pas la possibilité de création d'une Newco dans laquelle il serait également partie prenante avec EWA Air.

## VI. Bilans Financiers

### ► Subventions CPOM + CFE

Dans le cadre de sa politique d'aide au développement économique, le conseil départemental a signé avec la CCI Mayotte une convention pluriannuel d'objectifs et des moyens.

Cette convention prévoit une participation financière annuelle du Conseil départemental à hauteur de 150 000€ sur 3 ans.

Cette somme doit permettre, entre autres, à la CCI de réaliser des actions d'accompagnement individuel et collectif des entreprises, des actions structurantes de développement durable et de développement économique et d'intégration régionale.

Dans cette même convention le département accorde également 50 000€ en soutien aux activités du centre de Formalités des Entreprises (CFE).

En effet, la loi pacte prévoit le remplacement des différents CFE physique et dématérialisés par un guichet unique électronique devant traiter les démarches de création d'entreprises, de modification de situation et de cession d'activité. le manque à gagner pour les CCI est important, des postes de travail sont menacés.

Subventions CPOM + CFE			
EMPLOIS	Monant	RESSOURCES	Montant
<b>Autres achats et charges externes</b>	<b>113,599.65 €</b>	<b>TFC</b>	<b>112,191 €</b>
Achats etudes	26,530.00 €		
Fournitures diverses	11,022.69 €	Ressources fiscales	112,191 €
Organisation événements	3,570.08 €		
Honoraires et prestations diverses	45,721.74 €		
Personnel intérimaire	19,710.64 €		
Deplacement et frais missions personnel	7,044.50 €		
<b>Charges du personnel</b>	<b>760,807.36 €</b>	<b>Subventions d'exploitation CDM</b>	<b>685,000 €</b>
2 ETP. Centre de formalités des Entreprises CFE	760,807.36 €	CPOM	150,000 €
1 ETP. Developpement Durable		CFE	50,000 €
5 ETP. CCI Entreprendre		Subventions filières CDM	50,000 €
1 ETP. International		autres subventions CDM	435,000 €
2 ETP. Dev.Ingénierie/innovation		<b>autres financements publics</b>	<b>354,503 €</b>
3 ETP. Numérique			
2 ETP. Filières			
1 ETP. Assistante direction		Autres organismes publics (Ademe, Cadema..)	50,000 €
2 ETP. Pilotage		Subvention état	249,333 €
			Subvention Europe
<b>Frais généraux</b>	<b>377,720.00 €</b>	<b>Production vendue</b>	<b>146,152 €</b>
		Ventes de cours JD	30,476 €
Coût indirect par ETP = 19 880€	377,720.00 €	Immatriculation et modif registre	96,853 €
		Accompagnement projet entreprises	5,602 €
		Prestations diverses	13,220 €
<b>Total</b>	<b>1,252,127.01 €</b>	<b>Total</b>	<b>1,297,846 €</b>

## ► Subventions Structuration des filières 2020

Le Conseil Département a accordé une subvention annuelle de 350 000€ sur 3 ans. Cette subvention a pour objet d'assurer le financement des dépenses de fonctionnement et d'équipement matériels des groupements d'entreprises (GEMTIC, GEMTOUR, PIM...).

Elle permet entre autres de payer les charges du personnel et les frais généraux (frais de supports)

Charge à chaque association d'aller chercher d'autres financement pour ses actions propres.

Subventions Structuration des filières 2020			
EMPLOIS	Monant	RESSOURCES	Montant
<b>Charges du personnel</b>	<b>205 677 €</b>	<b>Subventions d'exploitation CDM</b>	<b>300 000 €</b>
2 ETP. Plate forme initiative Mayotte	205 677 €	Subventions filières CDM	300 000 €
1 ETP. GEMTOUR			
1 ETP. GEMTIC			
<b>Frais généraux</b>	<b>79 520 €</b>		
Coût indirect par ETP = 19880€	79 520 €		
<b>Total</b>	<b>285 197 €</b>	<b>Total</b>	<b>300 000 €</b>

## ▶ Etudes sur les transports Aérien et maritimes

### • Projet de transport maritime :

Le Conseil Départemental de Mayotte a accordé à la CCI une subvention annuelle de 200 000€ sur trois ans pour mener une étude de faisabilité pour la création d'une compagnie maritime régionale.

Les actions ont commencé juste après la signature de la convention fin juillet 2019. Les dépenses réelles engagées sont évaluées à 12 840€ et correspondent aux honoraires de l'AMO juridique

<b>Projet de transport maritime:</b>			
<b>EMPLOIS</b>	<b>Monant</b>	<b>RESSOURCES</b>	<b>Montant</b>
<b>Autres achats et charges externes</b>	<b>12 840,00 €</b>	<b>Subventions d'exploitation CDM</b>	<b>200 000,00 €</b>
Honoraires Conseil juridique	11 165,00 €		
frais divers	1 675,00 €	Subventions CDM	200 000,00 €
<b>frais du personnel</b>	<b>0,00 €</b>		
1 ETP. Resp Infra	0,00 €		
<b>Total</b>	<b>12 840,00 €</b>	<b>Total</b>	<b>200 000,00 €</b>
		<b>reliquat</b>	<b>187 160,00</b>

### • Etude sur le transport aérien :

Une subvention de 350 000€ est accordée par le Département à la CCI pour la création d'une compagnie aérienne régionale.

Les dépenses réelles engagées en 2020 sont évaluées à 314 758€ et correspondent aux honoraires de l'AMO juridique et les frais d'études.

<b>Etude sur le transport aérien:</b>			
<b>EMPLOIS</b>	<b>Monant</b>	<b>RESSOURCES</b>	<b>Montant</b>
<b>Autres achats et charges externes</b>	<b>277 439,11 €</b>	<b>Subventions CDM</b>	<b>340 000,00 €</b>
Honoraires Conseil juridique	15 325,00 €		
Etudes	262 114,11 €	Subventions CDM	340 000,00 €
<b>frais du personnel</b>	<b>37 318,74 €</b>		
1 ETP. Resp Infra	37 318,74 €		
<b>Total</b>	<b>314 757,85 €</b>	<b>Total</b>	<b>340 000,00 €</b>
		<b>reliquat</b>	<b>25 242,15</b>



