



Rapport d'exécution 2020 de la convention d'objectifs et de moyens (COM)

CCI MAYOTTE



CCI MAYOTTE

CONTEXTE ET OBJET DU RAPPORT

AXE 1 – ENTREPRENEURIAT

1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte
2. Bilan des actions réalisées en 2020
 - A. Faire découvrir l'entreprise et l'entrepreneuriat
 - B. Apporter un appui opérationnel à la Création, Transmission et Reprise
 - C. Accompagner les porteurs de projets et les entreprises dans leurs formalités

AXE 2 - APPUI AUX ENTREPRISES DANS LEURS MUTATIONS

1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte
2. Bilan des actions réalisées en 2020
 - A. Accompagner la numérisation, digitalisation des Entreprises
 - B. Compétitivité
 1. Mise en place d'un cluster Cosmétopée et voyage à COSMETIC360
 - C. Ingénierie financière
 1. Ingénierie financière
 2. Cellule d'urgence
 - D. Développement Commerciale
 - E. Plan de reprise économique

AXE 3 - ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES A L'INTERNATIONAL

1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte
2. Bilans des actions réalisées en 2020
 - A. Accompagner le développement du potentiel international
 - B. Coopération régionale

AXE 4 - REPRÉSENTATION DES ENTREPRISES

1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte
2. Bilans des actions réalisées en 2020
 - A. Collecter, gérer, analyser et exploiter les données relatives aux entreprises
 - B. Mener des missions consultatives
 - C. Informer sur les dispositifs de l'Etat

AXE 5 – APPUI AUX TERRITOIRES

1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte
2. Bilans des actions réalisées en 2020
 - A. Assurer la présence des CCI au service de la cohésion territoriale
 - B. Participer à la conception des projets
 1. Étude sur le transport aérien
 2. Étude sur la création d'une compagnie maritime et régionale
 - C. Animer et mettre en réseau les entreprises

- D. Appui aux pouvoirs publics pour assurer une relation avec les entreprises en cas de circonstances exceptionnelles

AXE 6 - GESTION DE TRANSITION VERS UN NOUVEAU MODELE

1. Formation

- 1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte
- 2. Bilans des actions réalisées en 2020
 - A. Favoriser le développement des compétences et former les talents de demain
 - B. Formation initiale
 - C. Les projets de Campus

2. La gestion des équipements

- 1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte
- 2. Bilan des actions réalisées en 2020
 - A. Développer des équipements pour ses propres besoins
 - 1. La Maison de l'Entreprise
 - B. Construire et gérer des équipements en partenariat
 - 1. La Technopole de Mayotte
 - 2. Le Complex Multi-Lab
 - C. Construire, gérer et exploiter des Equipements dans le cadre d'une DSP
 - 1. Le marché couvert de Mamoudzou
 - 2. Les ports de plaisance de Mamoudzou-Dzaoudzi
 - D. Construire des Equipements dans un esprit d'intérêt général pour des partenaires
 - 1. La Maison du Port
 - 2. Le hangar de Maintenance Avion

CONTEXTE ET OBJET DU RAPPORT

Le Contrat d'objectifs et de performance (COP) signé par le réseau en avril 2019, est venu préciser, parmi les champs des missions des CCI, celles considérées prioritaires par l'État, financées en tout ou partie par la TFC, et celles qui doivent faire l'objet d'une gestion de transition vers un nouveau modèle économique.

Les missions prioritaires menées par les CCI s'organisent autour de 5 axes, dans le cadre de l'offre nationale de services. Les trois premiers visent à accompagner les entreprises, les porteurs de projets et les individus, tandis que les axes 4 et 5 sont destinés à soutenir le développement des territoires pour favoriser l'attractivité et la compétitivité. Ci-dessous la liste des cinq axes prioritaires :

- Axe 1 : l'entrepreneuriat
- Axe 2 : l'appui aux entreprises dans leurs mutations
- Axe 3 : l'accompagnement des entreprises à l'international
- Axe 4 : la représentation des entreprises
- Axe 5 : l'appui aux territoires.

Par ailleurs, le COP reconnaît le rôle fondamental et stratégique des CCI, qu'il convient de maintenir, en matière de formation, aussi bien initiale (dont l'apprentissage) que continue, et la gestion d'équipements.

Cependant il précise qu'il s'agit :

- ▶ **D'accompagner la transformation de l'appareil de formation des CCI en vue de réduire ou de pondérer son niveau de dépendance à la ressource fiscale, y compris par l'ingénierie pédagogique.**
- ▶ **De mettre un terme aux financements par la TFC des équipements (ports, aéroports, immobilier d'entreprises, centres de congrès...).**

Le suivi de la COM repose sur des indicateurs d'activités et de performance issus de la norme 4.9, consolidés au niveau national par CCI France.

Concernant la performance, les indicateurs transverses suivants sont retenus pour les 3 premiers axes relevant de l'appui aux entreprises :

- Taux de satisfaction
- Indicateur d'utilité
- Indicateur d'impact sur le CA
- Indicateur d'impact sur l'emploi
- Indicateur d'impact sur l'investissement
- Taux de recommandation.

Quant aux indicateurs d'activités, ceux-ci sont détaillés dans la « norme 4.9 » décliné par missions et programmes.

Le présent rapport d'activité de la CCI de Mayotte dresse le bilan annuel de la COM pour l'exercice 2020 et des données issues des indicateurs d'activité de la norme 4.9 et définis au niveau national, tels que précisés dans le COP et la COM.

Le rapport d'activité est présenté en Assemblée Générale. Il sera ensuite transmis au Préfet de Mayotte dans le cadre de son rôle de tutelle et à CCI France pour consolidation nationale.

AXE 1 – ENTREPRENEURIAT

1. Rappel des objectifs et des indicateurs d'évaluation de la COM pour Mayotte

Conformément à sa réglementation et à l'objectif de l'Axe 1 du COP, la CCI Mayotte dans son rôle de soutien aux porteurs de projets, notamment dans leurs démarches entrepreneuriales, a mis en place différentes actions selon les trois thématiques ci-dessous :

1. Faire découvrir l'entreprise et l'entrepreneuriat

- ▶ D'une part, au travers de campagnes de sensibilisation, d'information et d'animation d'ateliers pour éveiller des vocations d'entrepreneurs ;
- ▶ D'autre part, par le développement et le renforcement des liens entre les univers professionnels et éducatifs en facilitant l'intégration de stagiaires et d'alternants en entreprise.

2. Apporter un appui opérationnel à la Création Transmission Reprise grâce à nos offres nationales de services, sous forme dématérialisée (CCI Business Builder) ou physique dans les points de contact CCI.

3. Accompagner les porteurs de projets et les entreprises dans leur formalités (CFE, internationales, activités réglementées, enregistrements de contrats d'apprentissages)

2. Bilan des actions réalisées en 2020

A. Faire découvrir l'entreprise et l'entrepreneuriat

(Campagnes de sensibilisation, d'information et d'animation d'atelier pour éveiller des vocations d'entrepreneurs et développement et renforcement des liens entre les univers professionnel et éducatif en facilitant l'intégration de stagiaires et d'alternants en entreprise)

Le Service Ecole-entreprise créée en 2018 a été co-financé dans le cadre le cadre du programme opérationnel FEDER-FSE Mayotte pour la période de programmation 2014-2020 de la Politique de Cohésion économique, sociale et territoriale de l'Union européenne. Le service a été mis en place dans l'objectif de faciliter les échanges entre le monde de l'éducation et le monde de l'entreprise à travers des matinées, des journées d'immersion, des stages de découvertes en entreprises.

Les objectifs poursuivis par le service sont les suivants :

- ▶ **Développer et promouvoir l'alternance et l'apprentissage**
- ▶ **Répondre aux besoins en compétences des entreprises**
- ▶ **Favoriser une connaissance réciproque des attentes de chacun**
- ▶ **Impliquer Entreprises, formateurs, et jeunes au sein de formats projets innovants et durables satisfaisant les attentes de chacun**
- ▶ **Améliorer la connaissance des métiers**
- ▶ **Suivre et mieux accompagner les jeunes durant leur période de stage en entreprise**
- ▶ **Développer le goût d'entreprendre**
- ▶ **Faciliter l'accès des jeunes à l'emploi**

Depuis sa création, nous comptons plus d'une centaine de jeunes inscrits chaque année au « POINT A », premier service d'accueil, d'information et d'orientation des jeunes qui propose un accompagnement personnel et professionnel personnalisé aboutissant à une sortie positive (stage, formation, insertion).

Les différents partenariats noués au travers de conventions avec les acteurs du monde économique, de l'enseignement éducatif, des organismes de formation du territoire, des structures d'insertion et des collectivités ont permis au Service Ecole-Entreprise de déployer l'ensemble des actions suivantes :

- ▶ **Création du service POINT A : service d'information, d'orientation professionnelle d'appui aux entreprises pour le développement de l'alternance et l'emploi des jeunes. Plus de 200 jeunes ont été accueillis au sein de notre service.**
- ▶ **Participation à la semaine de l'orientation auprès des élèves et enseignants au sein de lycées et collèges.**
- ▶ **Participation à divers Forums : Forum des métiers avec des Etablissements scolaires (Lycée de petite-terre, lycée des lumières Mamoudzou-Nord).**
- ▶ **Rencontres de plusieurs partenaires sur la mise en place d'actions d'accompagnement des jeunes de 15 à 26 ans (Mlézi Maoré, Apprentis d'Auteuil, mission locale, pôle emploi, Conseil départemental...).**
- ▶ **Organisation de Job Dating**
- ▶ **Mise en place des Formations des tuteurs : plus d'une trentaine de salariés issus d'entreprises diverses (Laiterie de Mayotte, ont été formés ces deux dernières années**
- ▶ **Mise en place d'Ateliers techniques de recherche d'emploi**

L'année 2020, frappée par la crise sanitaire de la COVID 19 nous a incité à revoir nos modes d'accompagnement afin de ne pas couper les liens avec les jeunes en recherche d'activité. Ainsi, nous avons privilégié la voie numérique : mail, téléphone, visio-conférence ...

Ainsi, et au regard des échéances, nous avons déployé les actions suivantes :

► Organisation des ateliers savoir-être en entreprise :

En décembre 2019, nous avons lancé les premiers ateliers sur les savoirs être en Entreprise. Ces ateliers ont permis aux jeunes de mettre en avant leur savoir-être et savoir-faire, de travailler sur leurs postures, en toute confiance lors de nombreuses mises en situations



Travail sur la posture :
AVANT- APRES



Les stagiaires réunis après les sessions de préparation aux entretiens d'embauche.

► Organisation de sessions de JOB DATING :

En février 2020, nous avons organisé en partenariat et à la demande du lycée de petite terre, des sessions de Job dating pour le Pôle emploi qui cherchait à recruter deux élèves en contrat d'apprentissage pour le poste d'assistant comptable. Cette action fut un franc succès pour le Pôle emploi car sur 5 candidats, deux candidats ont été retenus et les 3 autres profils recommandés dans d'autres structures.



Entretien de
recrutement :
collectif puis
individuel



► Convention avec le RECTORAT de Mayotte :

En octobre 2020, une convention pluriannuelle a été signée entre la CCI Mayotte et le Rectorat visant à :

Conforter l'information sur les métiers et leurs débouchés dans les collèges, lycées, au CUFR, sur Internet, au Point A de la CCI

Contribuer au rapprochement écoles-entreprises en facilitant l'organisation des visites en entreprises, des séquences d'observation des milieux professionnels, et d'actions de sensibilisation à la création d'entreprises.

Ainsi, différentes actions permettant de favoriser le lien Ecoles-Entreprises ont été identifiées à savoir :

- **Semaine de l'orientation**
 - **Journée de l'orientation**
 - **Les Mercredis de l'apprentissage**
 - **Journées thématiques**
 - **Salons de l'apprentissage, forums,**
 - **Visites d'entreprise groupées / collectives**
 - **Réseau de développeurs**
 - **Interventions au sein d'établissement scolaire**
 - **Atelier sur les techniques de recherche d'emploi**
 - **Lycée de petite-terre : Participation à la journée de valorisation de l'enseignement professionnel au lycée de Petite terre.**
- **Présentation de deux grandes filières en présence du Rectorat, de professionnels et de jeunes**



Réunion d'échanges avec le Lycée des Lumières sur la promotions des filières :

BTS Support à l'action managériale (BTS SAM)
BTS Commerce international

Métiers de la sécurité et de l'Aéronautique.



► Plateforme de stage en ligne :

L'équipe du pôle formation et le service communication se sont penchés sur la rédaction du cahier des charges afin de faire appel à un prestataire extérieur sur la réalisation de la plateforme de stage en ligne.

a. Mise en place de la plate-forme de stage en ligne :

Partant du constat qu'il existe un réel manque d'échange et de partage d'information de la part des employeurs pour faire valoir leur besoin en main d'œuvre qualifiée, le pôle formation a souhaité créer une plateforme en ligne pour mettre en relation l'offre d'emploi des recruteurs et les besoins en emploi des jeunes.

Celle-ci est devenue primordiale pour les jeunes et les demandeurs d'emploi. Ce site qui se nommera la centrale de stage permettra de diffuser facilement et rapidement des offres d'emploi et en particulier des stages en entreprises pour les employeurs à la recherche de jeunes motivés pour apprendre. Les jeunes et les demandeurs d'emploi auront la possibilité d'acquérir de l'expérience et monter en compétences dans leur domaine. Du côté de l'école-entreprise ce site permettra d'avoir un suivi régulier sur les jeunes et d'augmenter le nombre d'entreprises partenaires dans leur base de données.

Ce projet correspond à la réalisation de l'action 3, du dossier de projet intitulé Unité du monde de la formation, de l'entreprise et des jeunes, porté par la chambre de commerce et d'industrie de Mayotte et subventionné par le fond social européen.

b. Objectif de la plateforme :

La plateforme permettra à la fois de recenser toute l'offre et l'actualité des événements du marché du travail et mettre en relation les jeunes et les recruteurs directement via la plateforme.

Le rôle de l'Ecole-entreprise est de faciliter pour mettre en relation et d'animer la plateforme en accompagnant les recruteurs et les jeunes à utiliser la plateforme. Ce nouvel outil de travail, viendra compléter le travail de conseil et d'accompagnement des recruteurs et des jeunes en ayant une solution finale de recherche en interne.

c. La cible adressée par la plateforme

L'Ecole-entreprise s'adresse à deux types de cibles :

=> Jeunes et demandeurs d'emploi incluant exclusivement la population active de Mayotte, âgée de 15 à 64 ans. Il s'agit bien évidemment de femme et d'hommes en recherche d'emploi, stages ou contrat en alternance. Cela étant, au point A, il s'agit surtout de jeunes, entre 18 et 23 ans.

Notre partenariat avec des structures d'orientation tel que La mission locale et le pôle emploi nous permettra d'alimenter la base de CV.

=> Le deuxième public visé est celui des recruteurs. Il est question en effet, des personnes chargées de recrutement dans les entreprises, les établissements publics et les structures associatives.

Nous nous adresserons également aux structures de recrutement souhaitant donner plus de visibilité à leurs offres en hébergeant sur la centrale de stage. Ce dernier permettra d'enrichir l'offre d'emploi sur la plateforme.

d. Objectifs Quantitatifs

Nous avons pu réaliser une estimation du niveau d'activité futur de la plateforme en prenant en considération le nombre de jeunes accompagnées au niveau de l'École-entreprise, par an, qui est de 200.

Puis en croisant cette donnée avec le nombre de visiteurs en moyenne sur le site de la CCI qui est de 200 par jour nous pourrions raisonnablement dire que pour la première année notre objectif de visiteurs par jour est de 100. Le plus important pour nous c'est le taux de conversion. Notre objectif est l'enregistrement de 20 conventions de stage par an.

Pour la diffusion d'offres d'emploi de Mayotte en alternance et en contrat CDI – CDD au par des acteurs présent au niveau local, On retrouve des acteurs comme :

- ▶ • **POLE EMPLOI**
- ▶ • **ADECCO**
- ▶ • **RANDSTAD**
- ▶ • **MAESTRA**
- ▶ • **Les sites propres des établissements du territoire**

Acteurs localisés au niveau Régional :

- ▶ • **Les réunionnais du monde**
- ▶ • **POLE EMPLOI**
- ▶ • **ADECCO**
- ▶ • **RANDSTAD**

Quelques sites au niveau national et international très utilisés par les recrutements à Mayotte :

- ▶ • **INDEED**
- ▶ • **EMPLOI PUBLIC**
- ▶ • **JOBJOBAB**
- ▶ • **JOOBLE**
- ▶ • **DIRECTEMPLOI**

Suite à l'analyse de ces sites, nous avons pu constater que Indeed et les réunionnais du monde sont les seuls qui proposent le filtre de recherche "stage". La valeur ajoutée de la centrale de stage au niveau local, réside dans la mise en avant d'offres de stage. C'est un élément important dans le contexte actuel de Mayotte. En effet, l'offre de formation professionnelle est en constante augmentation et qui dit formation professionnelle dit également besoin impératif de réaliser un stage en entreprise.

▶ **Organisation des sessions de recrutement pour la formation de jeunes en mobilité à Maurice**

Le pôle formation en partenariat avec la MCCI, a souhaité proposer en plus de la L3 Tourisme, de nouvelles formations initiales en licence 3 dont la première année serait réalisée à Mayotte



Suite à une large campagne de communication à travers les réseaux sociaux (Linked In, Facebook, site CCI Mayotte, le service Ecole entreprise a organisé en collaboration avec l'équipe du pôle formation, le service communication, la MCCI, les sessions de recrutement des jeunes en visio. Une large communication a été faite sur les réseaux sociaux et plus d'une centaine de candidatures ont été reçues. Sur toutes les candidatures reçues : 80 ont été enregistrées sur la base de données, une trentaine de jeunes retenus au regard de leur projets et de leurs profils. A ce jour, 23 étudiants ont pu partir à Maurice pour poursuivre leurs études.

► **Formation des tuteurs / Maîtres d'apprentissage :**

Fort de son succès en 2019, la formation des tuteurs visant à accompagner la montée en compétences des tuteurs en entreprises dans l'intégration des jeunes en alternance s'est poursuivie auprès de nombreuses entreprises telles que la Laiterie de Mayotte, SMTPC, BET, Panima...

La CCI de Mayotte a mis en place une formation au tutorat ouverte aux collaborateurs des entreprises de Mayotte afin de leur donner les méthodes et les outils nécessaires pour préparer l'intégration des jeunes en formation dans leur entreprise, les accompagner durant une période donnée et les conduire progressivement vers l'autonomie dans l'exercice de leurs activités.

Pour rappel, elle a permis aux stagiaires de :

- **Appréhender le rôle majeur de la fonction tutorale dans la réussite de la formation en alternance et ses enjeux dans l'entreprise.**
- **Comprendre l'apprenant et ses spécificités.**
- **Acquérir les outils et compétences nécessaires à la transmission de savoir-faire et l'encadrement d'un apprenant.**
- **Maîtriser les outils de l'alternance afin de favoriser la réussite de l'apprenant en partenariat avec le centre de formation.**
- **S'approprier les grands principes de la communication interpersonnelle**

Cette formation s'inscrit dans le cadre de la formation continue.

Cette formation s'adresse au Maître d'apprentissage, Tuteur, Responsable RH, Assistant RH, Gérant, Chef de service, Manager, Recruteur etc.

► **Recherche de partenariats à travers le réseau CCI France pour nous accompagner dans la mise en place des projets suivants :**

En octobre 2020, nous avons fait appel à l'équipe du Pôle Formation et Apprentissage de CCI France pour nous accompagner dans la recherche de partenariat au regard de nos différents projets. Plusieurs référents nous ont été adressés pour la mise en place de nos projets :

- **Concernant le réseau Negoventis et petits réseaux de formations, les contacts :**
 - Delphine BILLAUX, mission formation professionnelle, Negoventis d.billaux@ccifrance.fr ,
 - Christine MACE, Chargée de développement commercial, c.mace@ccifrance.fr
- **Concernant le réseau CCE, le contact :**
 - Anne MOUILLET, Animatrice réseau CCE, a.mouillet@lyon-metropole.cci.fr
- **Concernant les CEL (Centre d'Étude de Langues), le contact :**
 - Tony BATES, Coordinateur du Réseau National des CEL des CCI, tony.bates@normandie.cci.fr

Pour le CEL et le CCE, un premier contact a été effectué avec les référents afin d'identifier les types d'accompagnements et services qu'ils proposent. Des conventions seront établies en 2021 entre nos institutions.

► Atelier idée

En 2020, malgré le contexte sanitaire lié à la crise de la Covid 19, la CCI a continué ses actions de sensibilisation à l'entrepreneuriat à travers des ateliers d'idéation. Ces ateliers permettent aux porteurs de projets de travailler leurs idées et leur modèle économique afin de structurer et sécuriser leur projet. Ces ateliers se déroulent les mardis dans un format court, avec des groupes compris entre 8 et 12 personnes. Les participants ont la possibilité de travailler sur leur projet personnel ou bien sur un projet de groupe.

Déroulement de l'atelier d'idéation :

- **Présentation de la CCI, ses missions et son offre d'accompagnement**
- **Présentation de chaque participant et de son projet si connu**
- **Présentation des outils de travail : La ferme aux idées, Hackathon, Business Model Canevas**
- **Travail individuel ou collectif sur le BMC**
- **Pitch projet**

En 2020, nous avons réalisé 41 ateliers idées. A l'issue de ces ateliers, la majorité des participants s'inscrivent à la journée d'information à la création d'entreprise.

► Le concours Innovation : Innov'action 976

Soutenue par le Conseil départemental dans le cadre du Schéma Régional de Développement Économique d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII), l'Agence de Développement économique et d'innovation de Mayotte (l'ADIM) a créé en 2020 en partenariat avec la CCI, le premier concours de l'innovation de Mayotte.

Cette action a été financé à 100% par le Conseil Départemental à hauteur de 100 000 euros dont 50 000 euros réservés à la prime des participants.

La Chambre de commerce et d'industrie de Mayotte a été sollicitée pour apporter ses compétences et son expertise dans la mise en œuvre de ce projet par son réseau et ses outils d'aide à la création d'entreprise et à l'accompagnement des projets innovants. Une convention de partenariat entre les 2 structures a pu être signée. Elle précise les domaines d'intervention de la CCI dans l'organisation du concours.

Celle-ci se décline en plusieurs points :



L'appel à candidatures a permis de recueillir 38 dossiers de candidatures. Le comité de sélection composé de l'ensemble des structures d'accompagnement de Mayotte a retenu 28 dossiers pour la participation au concours.

Pour mieux préparer les porteurs de projets au concours, la CCI a créé un programme de 3 jours durant lequel les candidats ont pu faire valider leur projet.

✓ Ci-dessous le tableau récapitulatif du programme :

Lundi 05/10/2020	Mardi 06/10/2020	Mercredi 07/10/2020
<p>8 h 30 – 09 h30 Discours d'ouverture</p> <p>Présentation et lancement du Sprint start up Tour de table</p> <p>9 h 30 / 12 h 00</p> <p>Atelier Besoin de l'utilisateur</p>	<p>8H30 / 09 H 30</p> <p>Tour de table <i>Retour d'expérience sur début du programme</i></p> <p>10 H 00 / 12 h 00</p> <p>Les financements dans l'innovation</p>	<p>8 H 00 / 12 H 00</p> <p>Atelier créativité et Session collective</p>
<p>13 h 30 / 16 H 00</p> <p>Stratégie et développement et relation client</p>	<p>13 H 30 – 14H</p> <p>Méthodologie du pitch</p> <p>14 H 00 – 16H00</p> <p>Pitch phase 1</p>	<p>13 H 30 / 16 H 00</p> <p>Pitch phase 2</p>

✓ Déroulement :

L'évènement a eu un franc succès avec une grosse retombée médiatique. La majorité des projets étaient portés par des structures déjà existantes, mis en place soit par des chefs d'entreprise, pour le secteur privé, ou par des responsables de structures, pour les associations.

Malgré le contexte sanitaire délicat, due à la crise Covid, les chefs d'entreprise ont tenus à répondre présent à l'ensemble des ateliers, vu l'intérêt généré par ce stage de 3 jours.

Grâce au Sprint start up, nous avons été en mesure de mettre en évidence les projets aboutis et ceux toujours en cours de travail. Pour ces derniers la CCI a invité les initiateurs de projets à intégrer son incubateur **Maystartup**. De ce fait, une dizaine de porteurs de projets issus du concours Innov'action 976 ont ainsi pu bénéficier du parcours et des outils d'accompagnement de May start-up afin d'obtenir des solutions adaptées à la réalisations de leurs projets.



Les candidats étaient divisés en petits groupes de travail et prenaient part aux différents ateliers répartis sur les différentes tables, qui comportaient chacune une thématique différente.

B. Apporter un appui opérationnel à la Création, Transmission et Reprise

Accompagnement des porteurs de projets dans le cadre d'un parcours de réussite au travers des offres nationales de services, sous forme dématérialisée (CCI Business Builder) ou physique dans les points de contact CCI)

Avec la mise en place de l'Offre Nationale de Services, les CCI disposent désormais d'un panel de services identifiés sur l'ensemble du réseau CCI, avec une offre nationale comportant des tarifs uniques pour l'ensemble des CCI, ainsi que le développement d'une offre locale adaptée. Chaque prestation est détaillée à travers des fiches pratiques nommées **SOLUCCIO**.

SOLUCCIO est une opportunité pour la CCI de Mayotte de structurer son offre d'accompagnement, combinée avec des solutions adaptées aux besoins des porteurs de projet et des chefs d'entreprise. Ses conseillers seront à même d'informer et d'accompagner les entrepreneurs, en leur apportant des expertises et des solutions sur les huit thématiques clés de la marque.

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 à l'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
Total	44	633

► **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
Total	36	31

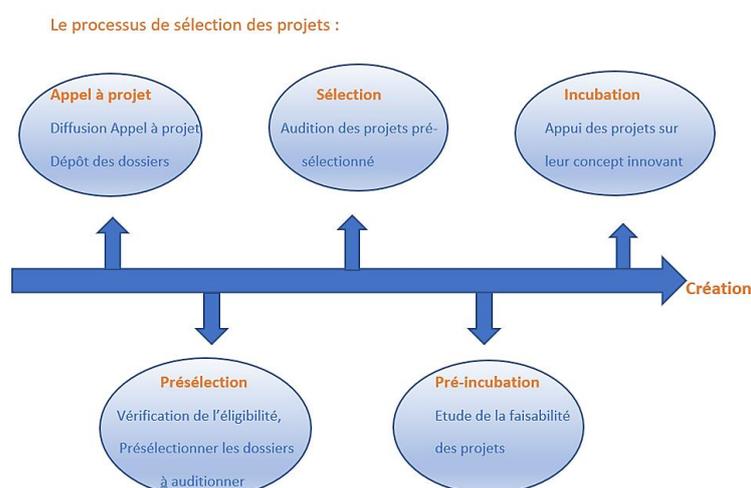
► Incubation

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 biais 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.

C. Accompagner les porteurs de projets et les entreprises dans leurs formalités

(CFE, internationales, activités réglementées, enregistrements de contrats d'apprentissages)



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...](https://impots.gouv.fr)

Affectation de la TFC :

	2019 réel	2020 réel	2021 cible
% de TFC affecté	25%	28%	30% choisi
% TFC maximum au niveau national			34%
% TFC minimum au niveau national			22%

Evaluation de l'Axe 1 : L'entrepreneuriat :

Thématique de l'axe	Indicateur COP	Valeurs
Faire découvrir l'entreprise et l'entrepreneuriat	Nombre de manifestations / interventions / actions menées Pour promouvoir les métiers et l'entrepreneuriat	62
Apporter un appui opérationnel à la Création Transmission Reprise	Nombre de personnes sensibilisées sur les métiers à tension et à l'esprit d'entreprendre	168
	Nombre de personnes sensibilisées à la création / transmission / reprise d'entreprise	669
Accompagner les entreprises dans leurs formalités	Nombre total de formalités CFE	1331

AXE 2 - APPUI AUX ENTREPRISES DANS LEURS MUTATIONS

1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte

L'accompagnement des entreprises dans leurs transformations et transitions, notamment les TPE/PME, constitue l'objectif prioritaire de l'Axe 2. Ceci est d'autant plus important qu'à Mayotte les chantiers ci-dessous sont de véritables enjeux de sociétés :

- ▶ **Le passage au numérique, dû à la profonde fracture numérique du territoire et au niveau élevé d'illectronisme des chefs d'entreprises ;**
- ▶ **L'accompagnement à l'adaptation aux mutations économiques ; du fait de l'alignement au droit commun du territoire ;**
- ▶ **Le développement de la compétitivité des opérateurs locaux au travers d'une initiation à l'intelligence économique et stratégique ;**
- ▶ **L'accompagnement des entreprises en difficultés.**

A cet égard, la principale mission de la CCIM consiste à s'impliquer davantage sur le territoire et à imaginer son environnement futur, afin de surmonter ces défis et accompagner de manière effective les opérateurs locaux vers la conception de nouveaux produits, la conquête de nouveaux marchés et l'ouverture à la région.

De ce fait, les thèmes d'intervention prioritaires retenus pour cet Axe sont les suivants :

- ▶ Le passage au numérique
- ▶ La compétitivité
- ▶ Le financement

2. Bilan des actions réalisées en 2020

A. Accompagner la numérisation, digitalisation des Entreprises

(Accompagnement à l'utilisation des outils numériques des marchés publics, accompagnement des entreprises à l'utilisation des services publics en ligne, accompagnement au perfectionnement sur le numérique)

L'accompagnement à la numérisation des entreprises à Mayotte est un important défi pour leur évolution. En effet, Mayotte est encore le département français qui connaît la plus grande fracture numérique, alors que le digital et la numérisation deviennent la norme sur le territoire national, les Outre-Mer et Mayotte compris.

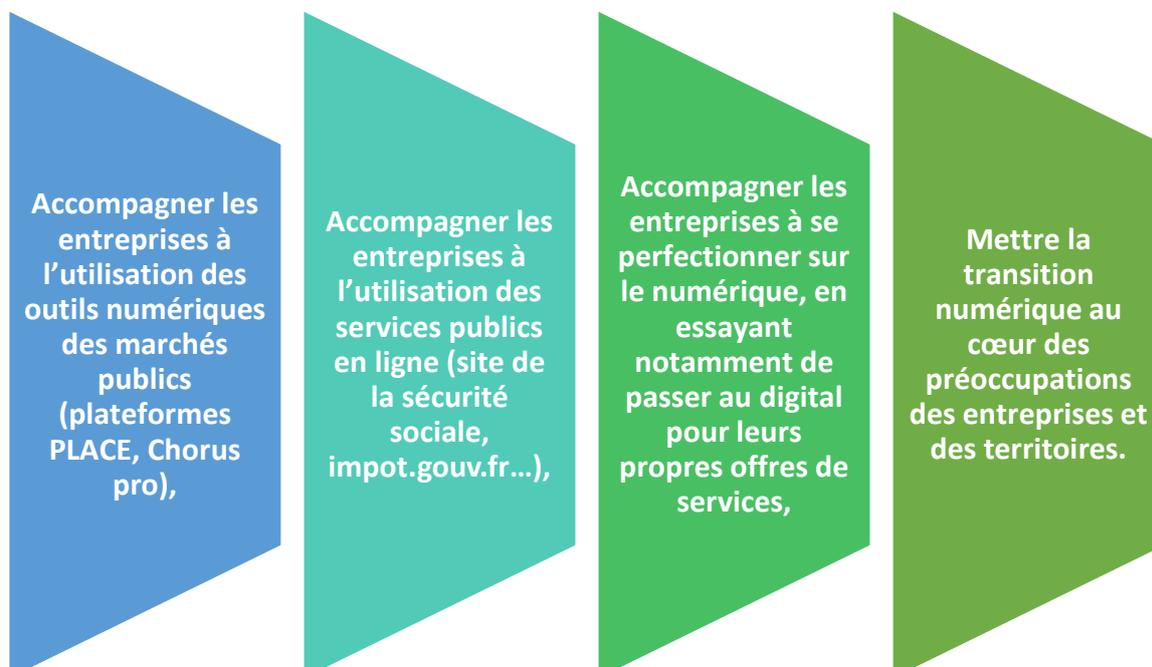
Depuis 2019, tous les opérateurs économiques doivent utiliser ces outils pour leurs formalités quotidiennes afin de répondre aux marchés publics, transmettre leurs devis et facture sur les marchés publics, faire ses déclarations à la sécurité sociale, remplir ses déclarations d'impôts, ...

Si une opération spécifique n'est pas menée rapidement pour soutenir les entreprises locales, ces dernières risquent purement et simplement le décrochage et in fine la disparition.

Face à cet enjeu, l'État a prévu des moyens importants dans le contrat de convergence pour assister celles-ci.

La CCI joue un rôle central dans cette démarche, en particulier avec son partenariat avec la DIECCTE et le SGAR. Cette collaboration s'étend progressivement aux EPCI qui ont également une mission de développement économique dans leur territoire.

► Les actions prévues sont de plusieurs ordres :



Pour rappel, une cellule numérique a été mise en place à la CCI de Mayotte pour lutter contre l'illectronisme et favoriser la transformation digitale des entreprises. Elle vise à accompagner les mutations de l'économie mahoraise en accélérant de la numérisation des procédures. Ses actions s'inscrivent en parallèle des actions menées par le GEMTIC et les travaux sur la structuration des filières. L'équipe est aujourd'hui composée de 3 personnes, et va probablement se renforcer en 2021 par une 4ème personne compte tenu de la croissance des enjeux numériques sur le territoire.

La cellule numérique a travaillé sur les conventions et projets suivants, soit en pilotage soit en accompagnement :

- **Pilotage**

- ▶ **Convention 1 : CONVENTION-2018-Etat-CCI de Mayotte - Pass et Réseau Mayotte Connectée**
- ▶ **Convention 2 : CONVENTION-2019-Etat-CCI de Mayotte - Inclusion et accélération numérique des entreprises**
- ▶ **Démarrage d'audit numériques selon les prescriptions du plan France Relance (CCI France)**

- **Accompagnement**

- ▶ **Convention 4 : CONVENTION-2020-Etat, CD976-CCI de Mayotte - Cellule d'urgence 2020**
- ▶ **Convention 5 : Démarrage de la mise en place d'un Cluster Numérique dans le cadre de la CONVENTION 2020-CD976-CCI de Mayotte - Emergence de clusters**

Convention 1 : CONVENTION-2018-Etat-CCI de Mayotte - Pass et Réseau Mayotte Connectée

Le travail relatif à cette convention a été largement décrit dans le rapport d'exécution 2019. Le rapport final a été livré et validé par l'Etat avec satisfecit. On se rapportera à ces 2 rapports pour prendre connaissance du travail détaillé.

Au travers de la « **CONVENTION-2018-Etat-CCI de Mayotte- PASS ET RESEAU MAYOTTE CONNECTEE (Convention Pass et Réseau, 2018)** », l'État a souhaité confier à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Mayotte une mission d'accompagnement à destination des entrepreneurs et des entreprises, « sous la forme d'un dispositif global déployé à la Maison de l'Entreprise sous la forme d'un accueil numérique, et d'actions décentralisées animées par une équipe en lien avec les parties prenantes du territoire » (Convention Pass et Réseau, 2018, p2).

L'ensemble des actions, regroupées autour du projet PASS et Réseau Mayotte Connectée (PRMC) vise à :

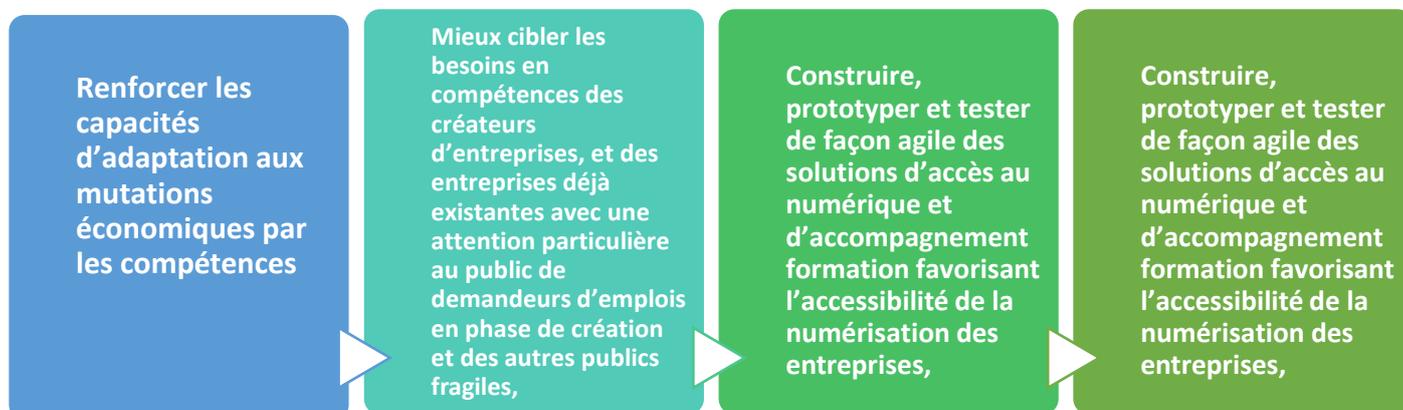




Figure 1: Les composantes de l'accompagnement numérique

Le dispositif déployé initialement est représenté dans la figure 1. Il reprend les grands engagements de la convention en les traduisant sous la forme d'actions très concrètes qui ont été mises en place. On y retrouve les diverses variantes de l'accompagnement, individualisé et collectif, du rendez-vous sur mesure à la matinale de sensibilisation ou encore à l'intégration dans les formations 5 jours pour entreprendre et les journées d'information.

Pour la phase COVID19, la mise en place d'un système d'information dédié a permis un suivi des assistances pour l'accès aux différents guichets numériques permettant d'en consolider rapidement un indicateur. Le format de la Cellule Numérique s'est adapté.

Les résultats obtenus sont restitués dans les tableaux suivants :

Indicateur	Objectif proposé	Résultat
Activité générale pré-COVID		
Nbre de procédures consolidées	10	11
Nbre sessions 5 JPE sensibilisées	3	2
Nbre de journées d'information sensibilisées	25	12
Nbre de stagiaires sensibilisés	400	296
Nbre de retours d'information	300	198
Activité hors des murs		
Nbre de matinales hors des murs	Idéal : autant que de commune	Chirongui, Sada, Koungou (2x) Mtsamboro Bouéni
Nbre de participants matinale hors des murs	idéal 30/commune	
Nbre de permanences tenues hors des murs	Idéal 2j/mois/commune	Non retenu
Nbre d'accompagnements individuel hors des murs	Idéal : 10/mois/commune	Non retenu
Indicateurs ajoutés		
Nbre accompagnements individuels présentiel		102
Nbre d'assistances Guichets Numériques		885

Par l'ouverture de guichets numériques pour le dépôt de dossiers aux différents fonds de soutien, pour la mise en place de l'activité partielle, ou encore pour Chorus, **la période COVID19 a très fortement accéléré l'accompagnement numérique individuel des entreprises.** La répartition des assistances aux guichets numériques est la suivante :

Assistance guichets numériques	Nombre
Activité partielle	10
Chorus	5
Fonds CD	
Cellule urgence	65
Cellule marché	Environ 200 (380 à terme)
Fonds de soutien Etat	114
Extraits de Kbis	491
Total	885

Le volume des demandes pour les extraits de Kbis a conduit à la mise en place d'une automatisation de la procédure, avec trois livraisons reçues et traitées :



Répondant à l'objectif d'accompagnement dans les procédures numériques, nous avons tenu à faire apparaître cet item K-Bis même s'il déforme les résultats car tout en répondant aux objectifs, il a perdu son côté réellement pédagogique. Il peut par ailleurs être une sous-composante dans l'accompagnement pour la constitution des dossiers destinés aux fonds de soutien. D'autre part, face à la demande, la CCI a créé un compte Infogreffe et les fournit gratuitement : un effet d'aubaine, de gratuité, a aussi entraîné de tels résultats.

Convention 2 : CONVENTION-2019-Etat-CCI de Mayotte - Inclusion et accélération numérique des entreprises

Cette convention a été signée en fin d'année 2019 et le rapport d'activité détaillé (bilan intermédiaire) est en cours de rédaction pour validation auprès des Services de l'Etat. Ce projet s'inscrit dans la continuité d'actions conjointes menées entre les services de l'Etat et la CCI dans l'accompagnement des entreprises face aux mutations économiques. Elles se sont accélérées ainsi que les matinales d'informations, conduisant la CCI et la DIECCTE, en lien avec le GEMTIC à prototyper différents dispositifs notamment dans le cadre de la numérisation des créateurs d'entreprise. Les difficultés, et les risques associés à l'illectronisme se sont encore accrus dans la période récente avec l'accélération de la dématérialisation des procédures administratives.

La Préfecture de Mayotte et le Conseil Départemental ont identifié la numérisation des entreprises comme un enjeu structurant, au sein du contrat de convergence et de transformation, et désignés la CCI Mayotte, comme pilote d'une action structurante dans ce domaine en lien avec les parties prenantes du territoire. Au niveau du territoire, ce projet s'inscrit aussi dans une dynamique très favorable : **intercommunalités, contrat de convergence, création des maison France services, opération cœur de ville, NPNRU, sont autant de programmes favorables à des projets ambitieux d'inclusion et de performance numérique.** Ce projet s'inscrit dans ce contexte certes difficile, mais riches d'opportunités, et surtout de la convergence accélérée des acteurs dans la création d'un réseau Mayotte Numérique.

La présente convention est renforcée par la demande nationale d'effectuer des Audits numériques d'entreprises (via DigiPilote).

Objet de la convention

Au travers la « CONVENTION-2019-Etat-CCI de Mayotte - INCLUSION ET ACCELERATION NUMERIQUE DES ENTREPRISES : MNE (Convention MNE 2019, cf. point 2) », l'Etat et le Conseil départemental de Mayotte ayant identifié la numérisation des entreprises comme un enjeu structurant au sein du contrat de convergence et de transformation, ont désigné la Chambre de Commerce et d'Industrie de Mayotte comme **«pilote d'une action structurante pour le territoire»** notamment par une mission d'accompagnement à destination des entrepreneurs et des entreprises, sous la forme d'un dispositif global déployé à la Maison de

l'Entreprise sous la forme d'ateliers numériques, de sensibilisations et d'actions décentralisées animées par une équipe en lien avec les parties prenantes du territoire.

L'ensemble des actions, regroupées autour du projet INCLUSION ET ACCELERATION NUMERIQUE DES ENTREPRISES (MNE) vise à programmer 3 dispositifs :

- ▶ **Les fournisseurs des pouvoirs publics : ateliers informations, ateliers thématiques, accompagnements et formations outils ;**
- ▶ **Risque numérique : ateliers thématiques, accueil et démonstration cellule numérique, Kit Numérique ;**
- ▶ **Performance numérique : ateliers thématiques et formation, diagnostics et plan DigiPilote, accompagnement au financement investissement et numérique**

👉 L'accompagnement proposé aux entreprises

a) Dispositif Général

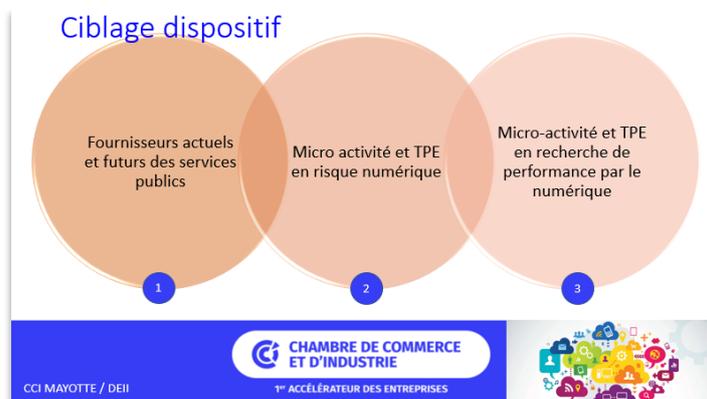


Figure 2: Le ciblage dispositif

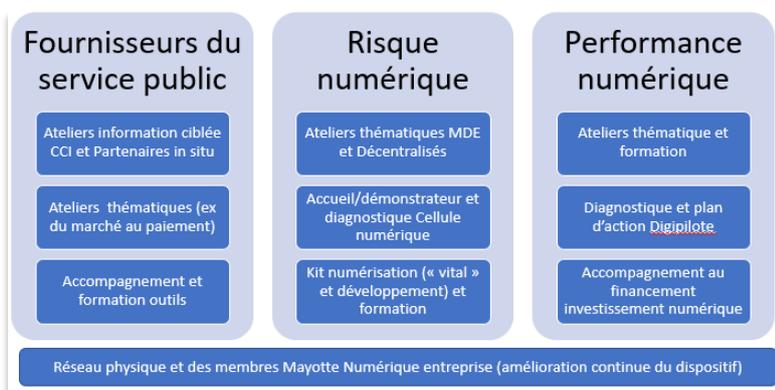


Figure 2 : Le dispositif proposé

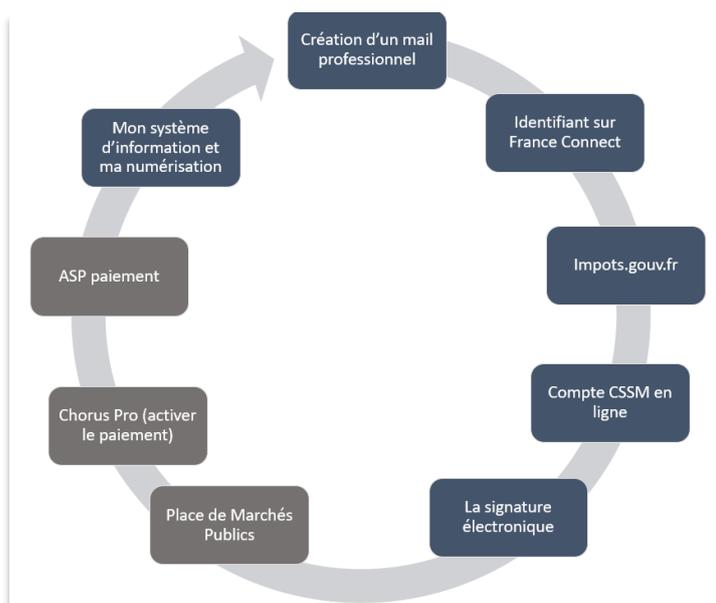


Figure 3 : Le kit de base pour chaque entreprise

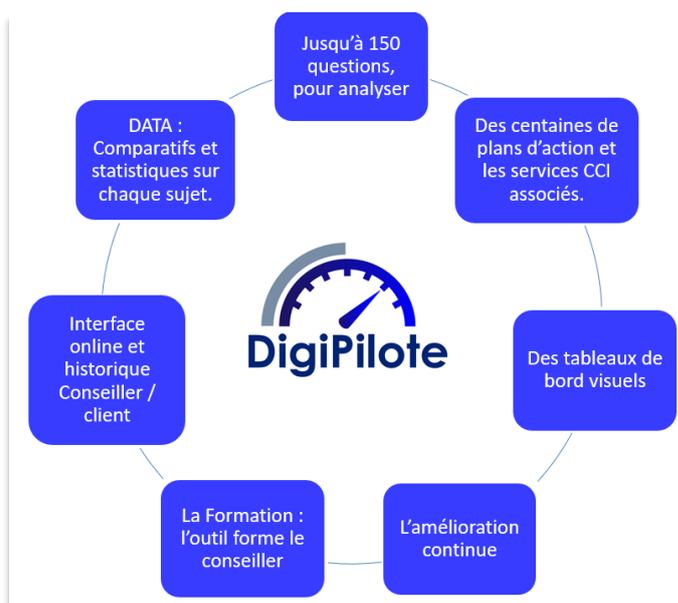


Figure 4 : L'outil dédié aux entreprises en recherche de performance numérique

Le dispositif déployé est représenté dans la figure 1 à 4. Son déploiement se fait via l'accompagnement individualisé et collectif, du rendez-vous sur mesure à la matinale/atelier de sensibilisation ou encore à l'intégration dans les formations 5 jours pour entreprendre et les journées d'information.

👉 Les principaux intervenants de ce projet sont :



👉 **Inkbal-Dine NOUMANE** était auparavant positionné au centre des formalités et a développé une bonne connaissance des ressortissants de la CCI et l'empathie nécessaire à un accompagnement au quotidien du public très varié reçu à la Maison de l'Entreprise. Parlant français, shimaorais et shibushi, il est en première ligne du dispositif.



👉 Diplômé d'un DUT techniques de commercialisation et formé au digital et à la transition numérique, **Alexis MITKO** est l'assistant numérique venu renforcer la cellule numérique en début d'année 2019.



Kaissani Madi est le chef du projet. Il était auparavant affecté à la cellule urgence entreprise dont il a participé à la conception, au déploiement et au suivi. De formation juridique et fiscale, il est le garant du suivi et du bon déroulement du projet. Il s'occupe ainsi de la planification des interventions à leur projection hors les murs et participe si nécessaire à la prise en charge des ressortissants en cas de débordements.



👉 **Laurent Georgeault**, ingénieur en Système d'Information, certifié ITIL Foundation et ITIL Practitioner, est ponctuellement mobilisé pour animer une réflexion critique et une démarche de progrès au sein du projet. Il constitue un support à la rationalisation des process.



👉 **Serge Rochepeau**, directeur du DEVECO, assure la direction de projet depuis octobre 2019.

La CCI de Mayotte met à disposition du projet tous les moyens nécessaires à sa bonne réalisation. Pour la réalisation de matinales et d'événements de sensibilisation, ce sont principalement la grande salle du siège qui est utilisée, complétée au besoin par la salle de formation de la Maison de l'Entreprise et la salle de visio-conférence.

- Au niveau logistique, le parc automobile est aussi mis à disposition pour la projection du dispositif hors les murs avec le nécessaire de projection habituel.
- L'accompagnement individuel est effectué dans les bureaux de la Maison de l'Entreprise et les sessions collectives peuvent s'appuyer sur sa salle informatique récente (figure 5).



Figure 5 : Salle informatique de la Maison de l'Entreprise

D'autres besoins en matériels en matériels tels que des tablettes, téléphone et numéro de téléphone spécifique à la cellule numérique, boîtiers WIFI ou encore des cartes de visites en shimaoré/français ont été mobilisés.



📍 Résultats

L'année 2020 a sans doute accéléré le processus de numérisation notamment pour la cible dite à risque qui très peu voire pas du tout accessible. Ce sont ces petits commerces qui avec la crise sanitaire sont en train de transformer leurs offres et s'intéressent au numérique. Ainsi à ce stade, nous sommes en mesure de présenter les résultats suivants toutes cibles confondues :

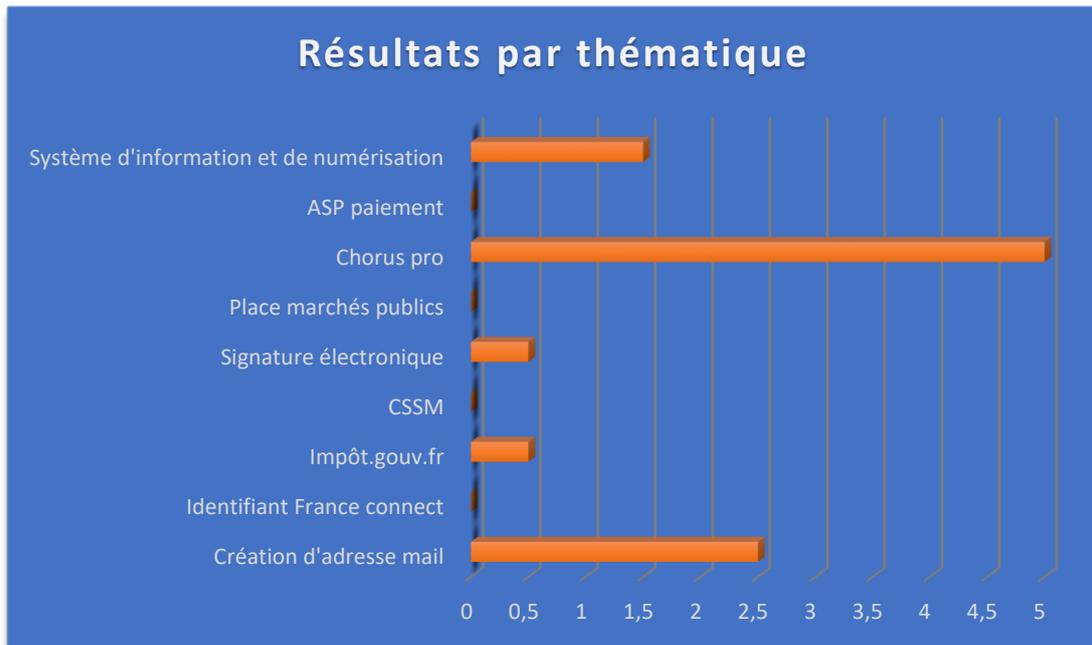
	Sensibilisation	Accompagnement
Ateliers hors murs CCI	152	-
Ateliers, formations à la CCI	329	-
Rendez-vous à la CCI		143
Assistance numérique cellule urgence	327	-
Total	808	143

Ces résultats ont été obtenus en allant chercher les entreprises à l'échelle des EPCI, des communes ou encore des services de l'Etat.



Figure 6 : Illustration des communes déjà visitées

► Par thématique :



L'obligation de dématérialisation des factures a certainement beaucoup contribué au succès de chorus pro. Les deux autres thématiques qui sont très demandées par les entreprises sont « place » pour les marchés publics et depuis la crise sanitaire, la thématique système d'information et numérisation.

Les premiers résultats des audits sur DigiPilote montrent un taux de maturité de 37 % sur une base de 7 entreprises. Ce taux de maturité montre d'ores et déjà le défi immense à relever pour les entreprises.

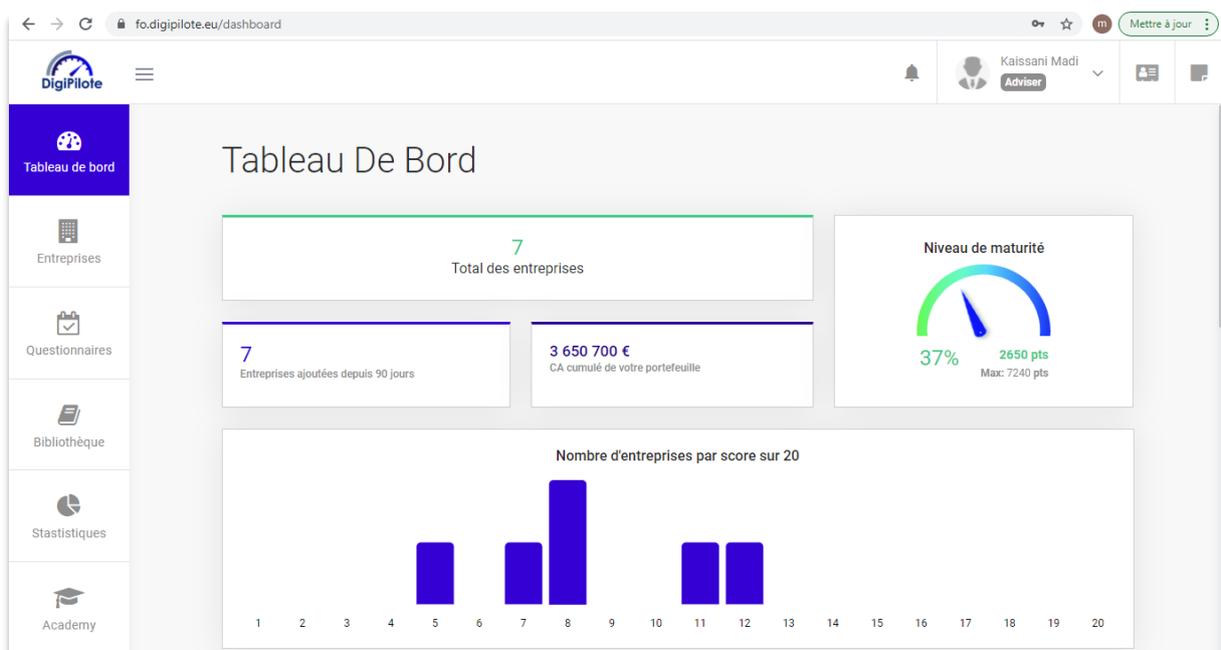
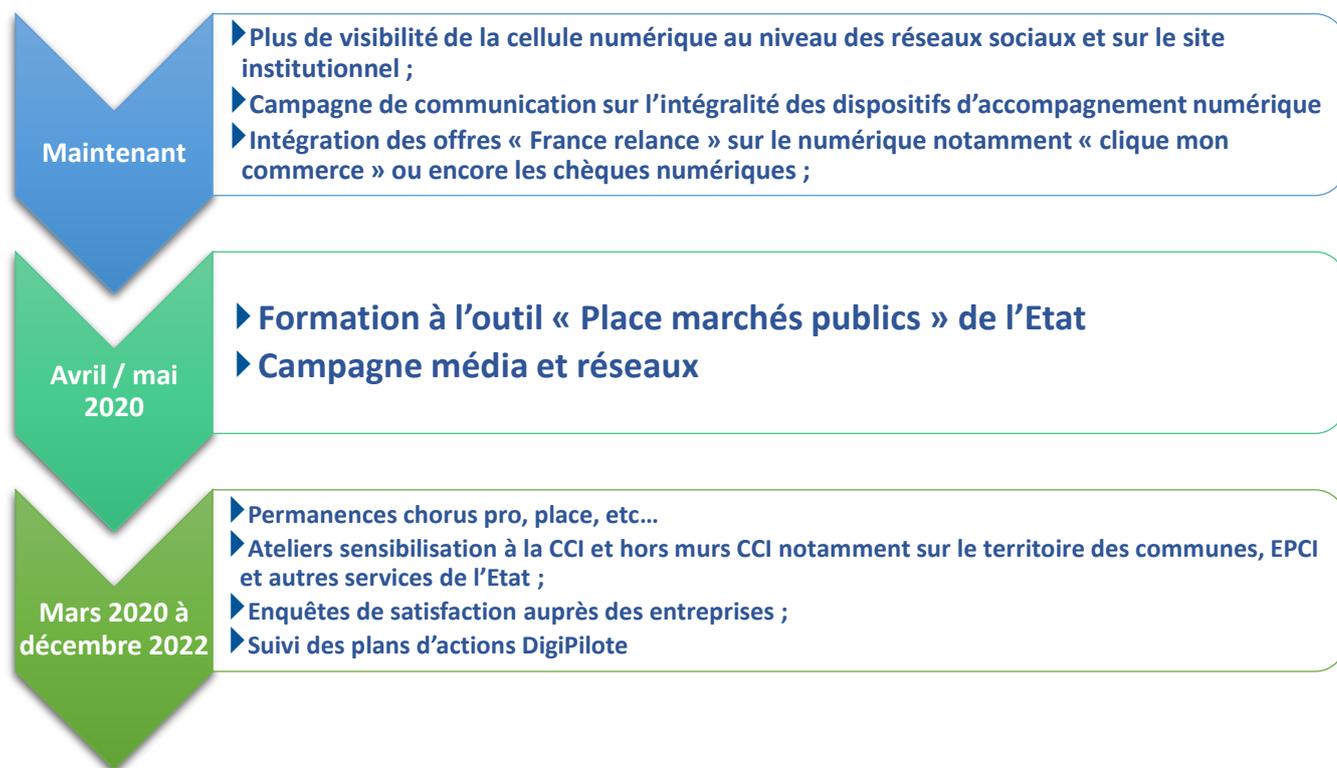


Figure 7 : Extrait audit Digipilote

► Echéances, améliorations et consolidations

En fonction de l'évolution de la situation sanitaire, nous prévoyons :



Démarrage de la mise en place d'un Cluster Numérique dans le cadre de la convention

En synthèse

La Maison de l'Entreprise est au service du territoire et la mission que l'Etat a confiée à l'équipe de la CCI lui permet de très largement mieux prendre en charge une thématique dont tout le monde perçoit l'immensité des changements qu'elle implique dans les entreprises. Nous avons illustré les principaux processus mis en place pour répondre à nos engagements, identifié les lacunes, difficultés et proposés à la fois des solutions mais aussi des contributions, en termes d'évaluation, d'indicateurs et d'objectifs attendus.

Nous en sommes à un plus du 1/3 de la convention et le travail réalisé est conforme ou supérieur à nos engagements

5 : CONVENTION 2020-CD976-CCI de Mayotte - Emergence de clusters

Une convention a été signée avec le Conseil Départemental de Mayotte pour favoriser l'émergence de clusters et structurer les filières. Les premières réflexions ont été engagées avec le Service numérique et ses partenaires (GEMTIC en particulier) pour initier ce Cluster en 2021.

On trouvera plus d'informations sur ce projet plus loin dans le rapport à la rubrique compétitivité.

1. 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 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.

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
SOUJAE ROUZOUNA	85 202 358 900 017	SOUJAE 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 du 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, frêt et activités portuaires	2
Total général	109

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"> • On en a pas ! • 110 entreprises dans l'ensemble de l'Economie Bleue dont • 40 acteurs dans les activités nautiques récréatives • Volonté des acteurs présents 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
EXTERNE	
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> • Marchés en structuration / Tout est à faire • Zone France/Europe • Financements disponibles • Situation géographique • Biodiversité – Lagon • Culture 	<ul style="list-style-type: none"> • Insécurité • Monopoles/Népotisme • Octroi de mer • Isolement du territoire • Lenteurs d'acheminement • Disponibilité du foncier • Lenteurs de l'administration • Déforestation – Pollution • Agriculture non raisonnée

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.

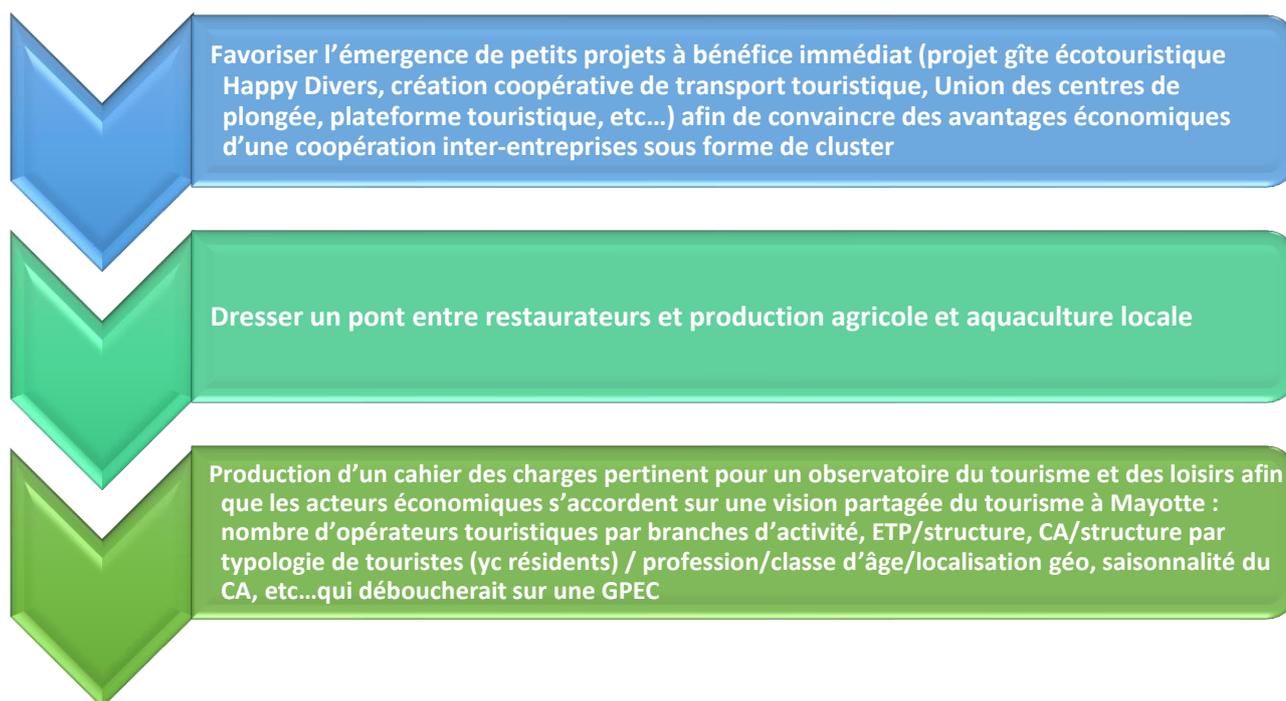
Malgré le peu d'opérateurs touristiques présents, deux branches d'activité semblent les plus dynamiques dans les démarches de coopération inter-entreprises :

- ▶ 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



1. Ingénierie Financière

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

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.

2. 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 4 : 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 nécessitent 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.

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

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
Total	745

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
Hotellerie	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
Total	745

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%
Total	1910	-

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

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

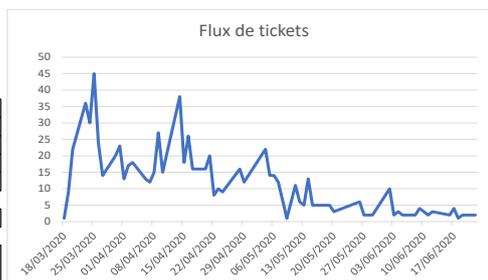
Tableau 6
Statistiques des prêts d'honneur ayant transité par cellule d'urgence

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%
Débloccage 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%
Total	1353	100,00%	-
Total par	656	-	100,00%

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%
Total	730	-

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



👉 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**
- ▶ **Backup de personnes clés**

▶ **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

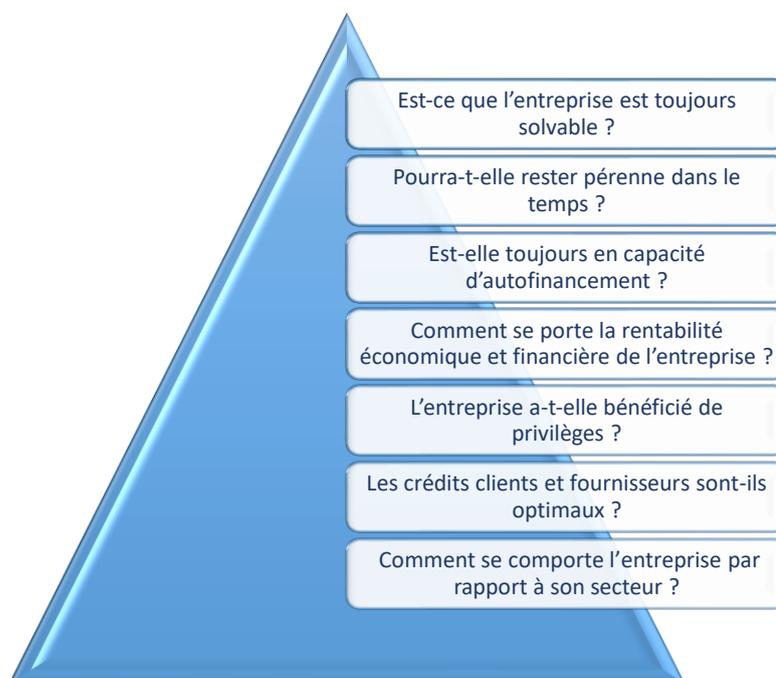
Les accompagnements pour les fonds de soutiens, de l'État comme du Département, s'étaient poursuivis dans le courant de l'été pour liquider les actions en cours et épuiser les sollicitations, ils correspondent à la fin de la phase 1. Durant la phase 2, seul le process de montage des dossiers de financements vers la plate-forme initiative (Prêt d'Honneur d'Urgence) a été maintenu.

D. Développement Commerciale

Pour toute entreprise, le développement commercial reste parmi les leviers les plus importants pour développer au mieux son activité. Les entreprises se posent souvent la question de comprendre pourquoi elles ne font pas assez de chiffres ; et souvent la stratégie commerciale qui est remise en cause. La crise Covid 19 aura permis aux entreprises de prendre conscience de l'importance de la stratégie commerciale. Elle doit être en adéquation avec les besoins exprimés.

La CCI appui les entreprises dans l'élaboration de leur stratégie commerciale mais plus globalement dans la définition de leur modèle économique. C'est le cas notamment de la majorité des demandes de financements du département.

Pour les entreprises de plus de 3 ans, un diagnostic organisationnel et financier permet de comprendre si la stratégie de développement commercial de l'entreprise est ou non opérationnelle. Les entreprises accompagnées peuvent ainsi bénéficier d'un bilan de leur état financier pour évaluer l'impact de la crise sur leur structure :



Telles sont des questions que le service Finance de la CCI apporte aux entreprises qui veulent bénéficier d'un diagnostic.

E. Plan de reprise économique

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
Enquête d'évaluation de l'impact économique et social du COVID-19 sur le secteur BTP à Mayotte	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
Aide à la formation de personnel local	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
Promotion des métiers du bâtiment	Attirer les étudiants et demandeurs d'emploi vers les métiers du BTP	20 000 €	Nombre d'actions de promotion menées, nombre de personnes touchées
Mise en ligne sur plusieurs plateformes de toutes les programmations de travaux en cours ou à venir à Mayotte	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
Mise en place d'une cellule d'assistance administrative et comptable	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
TOTAL MESURES		160 000 €	

👉 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 »

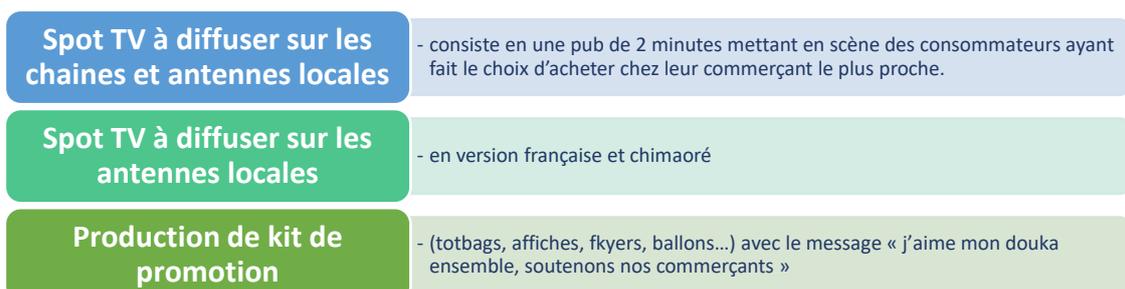
Comme beaucoup d'acteurs économiques dans le monde, l'ensemble des petits commerçants mahorais ont été fortement impactés par la crise sanitaire causé par la Covid 19. Cette phénomène récent vient accentuer des problèmes déjà existants et auxquels font face ces petits commerces depuis plusieurs années, 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.

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^{ère} 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 euros 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 ^{er} 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
	TOTAL MESURES		1 715 000 €	

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

Affectation de la TFC :

	2019 réel	2020 réel	2021 cible
% de TFC affecté	15%	19%	20% choisi
% TFC maximum au niveau national			25%
% TFC minimum au niveau national			11%

Evaluation de l'Axe 2 : L'appui aux entreprises dans leurs mutations :

Thématique de l'axe	Indicateur COM	Valeurs
Accompagnement	Nombre d'entreprise accompagnées en numérique	856
	Nombre d'entreprise accompagnées à la compétitivité	35
	Nombre d'entreprise accompagnées au financement	43 + ajouter ceux ayant demandé un PHU

AXE 3 - ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES A L'INTERNATIONAL

1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte

Sur le volet de l'accompagnement des entreprises dans leur développement international, avec pour objectif l'augmentation du nombre d'exportateurs et du volume d'exportations, la CCIM intervient sur les deux points suivants :

- ▶ La sensibilisation, l'information, la rencontre et l'animation d'atelier pour les entreprises afin de voir l'émergence d'exportateurs et de futurs prospects ;
- ▶ La qualification, préparation et transformation des prospects en exportateurs.

2. Bilans des actions réalisées en 2020

A. Accompagner le développement du potentiel international

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 conduits 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 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.

B. Coopération régionale

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

Convention Export AFD/DIECCE – CCI de Mayotte

Commencée en 2018, l'épilogue de cette étude a eu lieu à l'été 2020. A la satisfaction des bailleurs de fonds, malgré des conclusions qui n'étaient pas celles escomptées.

Ci-après une synthèse des activités et conclusions :

L'exportation constitue une préoccupation récurrente de tout système socio-économique dont la balance commerciale nécessite d'être rééquilibrée. En France métropolitaine le déficit extérieur équivaut généralement aux importations de produits pétroliers, les autres importations sont plus ou moins compensées par une production nationale exportée aux divers partenaires commerciaux. Dans les régions ultrapériphériques (RUP) et en particulier à Mayotte, la problématique diffère pour des raisons évidentes : la faiblesse des capacités productives installées et la concurrence du voisinage régional laissent peu de place à nos produits et services dans l'offre du bassin géographique et au-delà. Quelques fiertés locales et niches sont susceptibles de se détacher anecdotiquement et de profiter d'une téléportation réglementaire/commerciale vers l'espace européen sans pour autant constituer des piliers de développement sur place.

La présente étude sur le potentiel d'exportation et l'accompagnement d'entreprises en vue de le réaliser correspond à une commande locale : la programmation territoriale invite les opérateurs à s'orienter vers l'exportation tout en ciblant un certain nombre de secteurs. Les acteurs institutionnels ont ainsi confié à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Mayotte la charge de sa réalisation au travers une convention en date du 21 Novembre 2018. Dans celle-ci, rien ne manque, la progression, les secteurs visés, la comitologie, les engagements, etc. La participation des parties prenantes (AFD, DIECCE, ADIM, ...) mais aussi le regain de visibilité gagné ces dernières années par la CCI, son carnet d'adresses étoffé et plusieurs recrutements de qualité laissaient présager un minimum d'éléments exploitables.

Les objectifs étaient clairement énoncés :



Et dans les faits, les deux premiers items ont été respectés scrupuleusement, trop peut-être, manquant d'une qualité nécessaire sur le territoire : l'opportunité (les entreprises naissent et meurent à grande vitesse). Pour le troisième, la méthode a été élaborée, respectée et déroulée auprès des cibles envisagées...

Pourtant, force est de constater que les résultats obtenus ne sont pas tous à la hauteur des ambitions affichées. Il nous a fallu réorienter sans cesse l'étude. Les processus de ciblage, d'interview auprès des entreprises ont été réalisés mais seulement quelques propositions d'accompagnement concrètement effectuées faute de candidat (lesquels ont d'ailleurs quitté le territoire pour certains). La crise sanitaire a en outre totalement bousculé les priorités de chacun et les potentiels hypothétiques se sont transformés en lutte pour la survie de l'entreprise.

Aucune tendance ne se dégage et quasiment aucune des entreprises rencontrées ne portait un intérêt majeur sur son potentiel à l'export. Seules de jeunes start-ups ont développés une vision enthousiaste du sujet (JudgeFood, Neosent). Malheureusement, plusieurs sont déjà en train de disparaître, deux autres entreprises avec un fort potentiel ont quitté le territoire, et, objectivement, les quelques autres volontaires souhaitaient plus faire plaisir à leur interlocuteurs/enquêteurs que réellement s'engager à l'international, leurs moyens dédiés au développement local étant déjà plus que limités voire inquiétants.

A ce titre, l'opinion à posteriori des rédacteurs de ce rapport est que cette étude est en décalage avec certaines priorités du territoire, tout en reconnaissant l'a priori vertueux de la démarche. D'une part les entreprises en position d'exporter à court terme sont rares et il n'eut pas fallu considérer 3 filières mais l'ensemble du potentiel entrepreneurial de l'île, d'autre part la priorité est de positionner durablement sur le marché domestique au vu des nombreuses crises qui traversent encore le territoire, et enfin les freins structurels empêchent un développement rationnel de l'export pour nombre d'entreprises (territoire enclavé, cout très élevé de la main d'œuvre en particulier).

Se réjouir de la mise en place d'un modèle de diagnostic paraît alors bien illusoire même si dans un département en construction, un pas en avant, fusse-il technique et limité, est une avancée.

Reste la connaissance acquise sur les modalités de développement de la thématique « exportation » sur le territoire mahorais. D'un point de vue académique, fermer une porte constitue en soi un objectif mais tel n'était pas notre souhait initial. Nous retiendrons que le sous-jacent propice à la mise en place de démarches export n'est encore a priori pas présent à Mayotte.

L'indispensable constitution de filières structurées, lisibles et capables de porter des ambitions n'en est qu'à ses balbutiements. En parallèle de l'étude, la « clustérisation » de l'économie mahoraise a débuté même si rien n'indique encore que des volontés d'exportation s'y manifestent. Si cette approche sectorielle vient poursuivre les efforts commencés dans l'étude export, un second projet, la réalisation d'une base « top 500 », regroupant les plus importantes entreprises locales doit aussi retenir l'attention : en développant la connaissance des champions locaux (généralement peu connus), se saisir de façon opportuniste de marchés internationaux paraît crédible. C'est une voie explorée depuis quelques années par l'Union des Chambres de Commerce et d'Industrie de l'Océan Indien (UCCIOI), devenue récemment Cap Business Océan Indien.

Pour finir, à défaut d'avoir pu réaliser les propositions d'accompagnements envisagés auprès des entreprises, nous présentons des travaux et analyses sur la structure des exportations mais aussi des importations qui auraient sûrement dû être menés en amont de cette étude, et, nous en portons une partie de la responsabilité. Nous relativiserons cependant cet écueil car la disponibilité de ces données est très récente et l'appareil statistique encore lacunaire. Pourtant, en s'intéressant aux flux de matières sur le territoire, la lecture du déséquilibre constaté appelle à quelques conclusions simples pour le développement de l'économie locale, par exemple celles de se concentrer sur la substitution aux importations quand cela est possible et sur la valeur ajoutée réelle ou discutable des exportations actuelles.

Il ressort tout de même de cette étude des enseignements vertueux qui ont été engagés avec différents partenaires du territoire, comme la structuration des filières et la mise en place d'initiatives de clusters qui pour sûr permettront de dégager les synergies et les moyens pour favoriser à terme la vision de l'export adaptée à Mayotte. Ou comme la sensibilisation des acteurs du territoire pour mutualiser et fédérer certains efforts pour mettre au point un annuaire économique dynamique des acteurs Mahorais (projet TOP500). Ou des projets régionaux Interreg pour une meilleure intégration régionale de Mayotte pour certaines filières prioritaires (Cosmétopée par exemple). Ne pas oublier dans ce contexte les projets régionaux comme le projet gazier du Mozambique, qui souligne la nécessité d'être opportuniste et réactif, quelle que soit la filière ou l'entreprise, lorsqu'un projet à potentiel export émerge. Il faut être en mesure d'apporter un accompagnement immédiat.

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'UCCIOI 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 feedering et cabotage régional, qui exclut cependant Longoni. UAFL opère notamment du feedering 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 feedering 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.

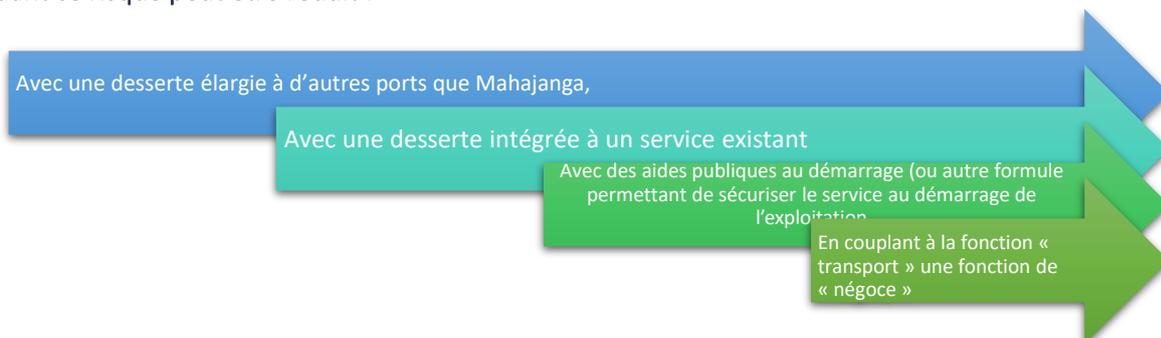
Ceci d'autant plus qu'ils ont déjà connu des expériences malheureuses par exemple avec le m/v Djobi (montage de la société Ucodis Madagascar) qui s'est échoué sur l'île aux Prunes en sortie de Tamatave avec abandon de la marchandise.

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 feedering se paie à des tarifs assez bas comparés à ce que peut être le taux de fret appliqué aux flux de cabotage.

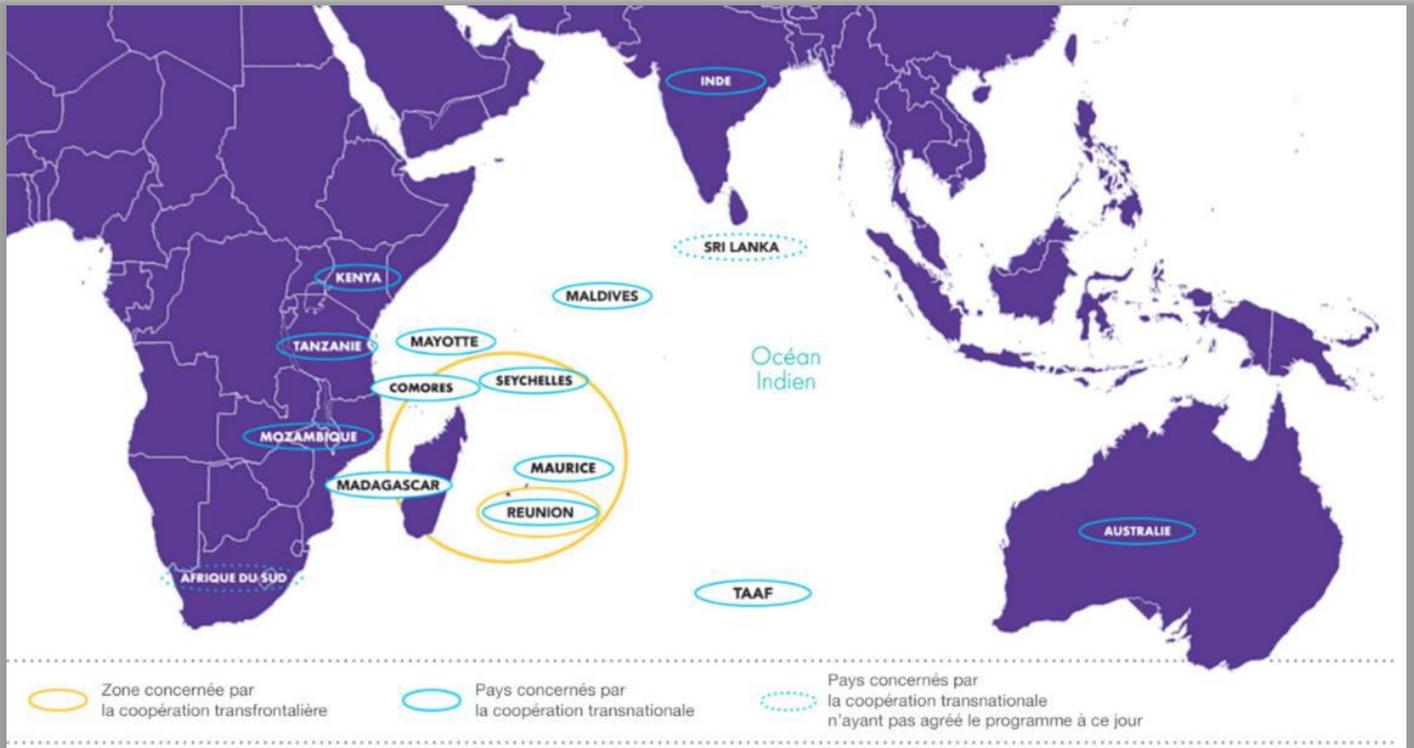
Compléter le chargement du navire avec des prestations de feedering pour le compte de tiers constitue donc un exercice difficile et risqué.

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.



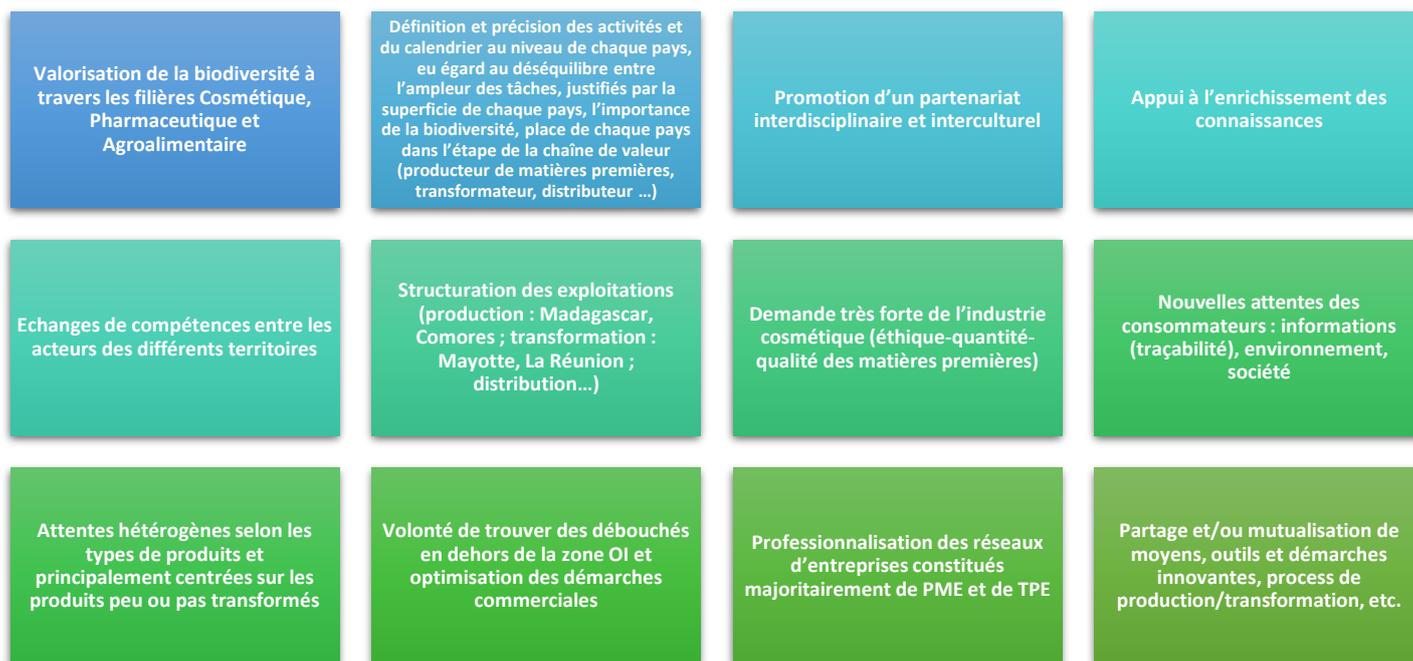
Le projet consiste à accompagner la structuration des acteurs de production et de valorisation des PAPAM des pays de la zone Océan Indien Occidental dans les filières de la cosmétique, la pharmaceutique et de l'agroalimentaire (épices, colorants, etc...).

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.

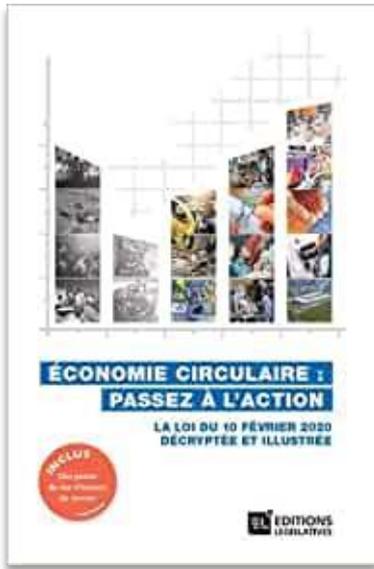
Intervention Forum RUP

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 MAD1.

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.

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.

Affectation de la TFC :

	2019 réel	2020 réel	2021 cible
% de TFC affecté	10%	1%	11% choisi
% TFC maximum au niveau national			15%
% TFC minimum au niveau national			11%

Evaluation de l'Axe 3 : Accompagnement des entreprises à l'international:

Thématique de l'axe	Indicateur COM	Valeurs
Sensibiliser, informer, rencontrer et animer les entreprises sur les opportunités de l'international	Nombre de manifestation/intervention/actions menées auprès des entreprises pour promouvoir l'international	7
	Nombre d'entreprises sensibilisées à l'export	300
	Nombre d'entreprises accompagnées à l'export	0

AXE 4 - REPRÉSENTATION DES ENTREPRISES

1. Rappel des objectifs et des indicateurs d'évaluation de la COM pour Mayotte

La CCIM est le partenaire privilégié des institutions pour relayer les propositions des acteurs économiques dans la conception et la mise en œuvre des politiques publiques. Elle intervient sur les trois thèmes suivants :

- ▶ Collecter, gérer, analyser et exploiter les données relatives aux entreprises afin d'éclairer l'Etat et les acteurs publics locaux dans leur prises de décisions et l'élaboration des traitements facturables.
- ▶ Mener des missions consultatives
- ▶ Informer sur les dispositifs de l'Etat

2. Bilans des actions réalisées en 2020

A. Collecter, gérer, analyser et exploiter les données relatives aux entreprises

Comme évoqué dans le rapport d'activité 2019, la CCI Mayotte souhaite créer et structurer un observatoire et un outil de cartographie économique afin de se positionner en tant qu'acteur du développement mais également étoffer son offre de produits liés à la connaissance du tissu économique local. Outre les initiatives liées à la gestion des bases de données consulaires, la mise en place d'un outil collaboratif de type EUDONET, les initiatives cœur de ville, une des actions principales de la CCIM a été de commencer un travail d'uniformisation / homogénéisation des données économiques produits sur le territoire. Une convention a été établie pour amorcer ce travail avec l'AFD.

Convention 3 : CONVENTION-2020-AFD-CCI de Mayotte - Etude TOP 500

Mayotte est un territoire en pleine expansion économique qui connaît et connaîtra une forte évolution de l'activité économique. Il est cependant très difficile de caractériser les différentes filières compte tenu de l'absence de données statistiques fiables répondant aux besoins des acteurs. Cette opacité des secteurs est un frein au développement et à l'implantation de nouveaux acteurs. De plus, de nombreux acteurs possèdent actuellement des bases de données locales qui ne sont pas toujours à jour. Plus d'une dizaine de fichiers de données assez disparates, souvent peu ou mal à jour. On constate un manque de référencement fiable également pour le grand public, notamment numérique (google, TripAdvisor) qui nuit au tourisme.

Objectif du projet

Dans un premier temps, l'objectif sera la création d'une base de données identifiant les entreprises majeures de Mayotte. Celle-ci devra comporter un certain nombre de champs obligatoires et commun (Raison sociale, APE, SIRET et d'une manière générale toutes les informations légales pouvant être mises à disposition du public). Ainsi qu'une caractérisation précise et codifiée des domaines d'activité et des filières d'appartenance.

Dans un second temps, l'objectif sera d'établir un classement des entreprises mahoraises et de suivre dans le temps leur évolution. Le but est de pouvoir en caractériser et suivre les plus performantes d'entre elles (avec l'objectif d'arriver à en caractériser 500 d'ici 2022), et d'accompagner et aider à se développer les entreprises (ou porteurs de projets) à potentiel.

Cette base de données entreprise doit ainsi permettre de :

Mieux connaître et caractériser les filières grâce notamment à l'établissement de monographies sectorielles pluriannuelles. Elle doit servir un écosystème économique fonctionnel : les collectivités territoriales (intercommunalités, communes, Conseil Départemental, ...), les chambres consulaires (CCI, CMA, CAPAM, ...), les GEM et/ou futurs Clusters, les Services de l'Etat (SGAR, DEAL, ...), les organismes financiers (banques, BPI, AFD, l'Adim, l'INSEE, l'IEDOM, le CRESS, les Syndicats, ...).

Proposer une interface de visualisation de données interactives adaptée à chaque utilisateur et adaptée aux exigences des différentes entités.

Aider à la décision les politiques publiques (besoins réels en formation, construction de pépinières, potentiel export,).

Permettre de sélectionner des entreprises de Mayotte pour suivre, accompagner ou incuber leur développement sur le marché domestique ou international.

Décrire l'implantation des entreprises au sein des territoires et l'évolution de celles-ci.

Proposer des cartographies par secteur et par territoire.

Donner aux entreprises locales et aux investisseurs extérieurs une réflexion actualisée de l'état des entreprises mahoraises, et ce, par secteurs d'activités ou par clusters.

Générer une base de données comprenant 500 observations est ambitieux mais nécessaire pour obtenir une image fidèle du développement des entreprises mahoraises. Elle permet également de disposer de données statistiques homogènes, rares ou inexistantes ou dont la fiabilité et leur mise à jour est à remettre en question aujourd'hui. Cette base de données pourrait, au bout de deux campagnes d'études, permettre d'observer une évolution de l'activité des entreprises mahoraises les plus importantes en matière de taille. Et d'intégrer chaque année les entreprises qui se développent dans ce classement. De plus, ces données sont utiles pour fournir un échantillon solide aux enquêtes quantitatives ou qualitatives visant à étudier les entreprises de Mayotte.

L'objectif est donc de pouvoir offrir une image instantanée des filières économiques de Mayotte, et mesurer leur dynamisme et leur évolution. Sans pour autant se substituer aux organismes existants et à leurs missions.

Les entreprises seraient caractérisées par des données fiables et vérifiées par la CCI et l'ADIM selon des systèmes de codifications standards.

Méthode et avancement du projet

La méthode initialement proposée visait à effectuer une analyse fine des besoins et des systèmes des différents services producteurs de données. L'ambition est de mettre en place un véritable Système de Gestion de Bases de Données avec les outils afférents (Access par exemple) couplés avec un Système d'Information Géographiques.

Les formats d'échanges devront cependant être simplifiés afin de permettre une utilisation facile par tous et faciliter les mises à jour. De ce fichier numérique pourra venir un certain nombre de productions :

- ▶ **Un annuaire papier ou sous format PDF.**
- ▶ **Une carte interactive (sur la base du modèle réalisé par la CCI de La Réunion), avec une localisation précise de l'entreprise.**
- ▶ **Des enquêtes de conjoncture (suivi de l'activité, demande et besoin des entreprises, accès au crédit...).**
- ▶ **Un rapport annuel faisant le bilan de l'activité de ces entreprises (document découpé selon les secteurs d'activités ou clusters).**
- ▶ ...

En parallèle une compilation de certaines bases de données existantes a été réalisée. C'est le cas de la base de données du CFE, la base SIRENE, des données de l'Etat ou d'autres fichiers officiellement ou officieusement obtenus. Il a été constaté un grand nombre d'erreurs, de doublons ou d'incohérences.

Ce travail a subi plusieurs retards, d'une part à la suite de la tentative, au final non pertinente, de regrouper plusieurs démarches internes à la CCI (Eudonet, Cœur de ville), d'autres part à cause de la crise COVID qui a changé les priorités de tous les services qui devaient être consultés et qui avaient initialement favorablement réagi à la demande. Ce travail reprendra à la fin de la crise actuelle (elle requiert du présentiel) probablement à l'été 2021.

Cependant des avancées importantes ont été réalisées avec les bases de données filières constituées pour les Clusters tourisme, économie circulaire, économie bleue et tourisme.

B. Mener des missions consultatives

La CCI Mayotte est membre de droit de toutes les instances locales intéressantes le développement économique. Elle est représentée par ses élus désignés par le Président après avis du Bureau et de l'Assemblée Générale. Ci-dessous le tableau des représentations extérieurs et le récapitulatif de toutes les réunions auxquels la CCI a pu participer et donner un avis consultatif.

COMMISSIONS, COMITÉS ET CONSEILS	
Nbre de représentations	
COMITÉ DE PILOTAGE DE L'AÉROPORT DE PAMANDZI	
COMITÉ INTERMINISTÉRIEL OUTRE MER	1
CONSEIL PORTUAIRE	3
CONSEIL ÉCONOMIQUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL	4
CONSEIL ÉCONOMIQUE D'AGRÉMENT	1
COMMISSION ACCRE	3
COMMISSION CONSULTATIVE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA PROTECTION DU PATRIMOINE	1
COMMISSION DU PLAN D'ÉLIMINATION DES DÉCHETS D'ACTIVITÉS DES SOINS À MAYOTTE	2
CONSEIL DÉPARTEMENTAL D'HYGIÈNE (CDH)	1
COMMISSION D'AMÉNAGEMENT FONCIER	3
COMMISSION DÉPARTEMENTALE DE L'ACTION TOURISTIQUE	3
COMMISSION TERRITORIALE D'ORGANISATION DES ACTIVITÉS COMMERCIALES ET ARTISANALES (CTOACA)	8
CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DES RISQUES SANITAIRES ET TECHNOLOGIQUES (CODERST)	4
COMMISSION DÉPARTEMENTALE DES RISQUES NATURELS MAJEURES (CDRN)	1
COMMISSION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (NTIC)	
COMMISSION LOCALE DES SYSTÈMES DE VIDÉO PROTECTION	1
COMITÉ DE FORMATION PROFESSIONNELLE PROMOTION SOCIALE ET EMPLOI	4
COMITÉ DE PILOTAGE DU SCHÉMA DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE	3
CONSEIL DE L'HABITAT	
CONSEIL DE GESTION PARC NATUREL MARIN	4
COMMISSION DE RÉPERTOIRE DES MÉTIERS	
PLAN DE PRÉVENTION DES RISQUES	1
AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE GESTION DU DPM	
CONSULTATION RÉFÉRENTS EUROPE	3
COMMISSION DÉPARTEMENTALE DES IMPÔTS DIRECTS ET DES TAXES SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES	3
COMMISSION DÉPARTEMENTALE DES VALEURS LOCATIVES DES LOCAUX PROFESSIONNELS (CDVLLP)	2
COMMISSION DÉPARTEMENTALE DES IMPÔTS DIRECTS LOCAUX (CDIDL)	1
COMMISSION D'ÉLABORATION SCHÉMA D'AMÉNAGEMENT RÉGIONAL (SAR)	2
OBSERVATOIRE DE L'IMMIGRATION	
CONSEIL D'ADMINISTRATION AFODEMAM	1

La CCI Mayotte et les Départements DEVECO et ENTREPRISES ont participé à des dizaines de réunions ou Comités de Pilotages menées par les Collectivités ou l'Etat. Et répondu à des dizaines de sollicitation de la part de consultants.

La CCI s'implique aux coté des collectivités locales et acteurs de l'état pour le développement du territoire. Elle contribue à l'élaboration des documents d'urbanisme (notamment les SCoT, PLU) et œuvre à créer des conditions propices à l'implantation et au développement des entreprises sur le territoire. C'est dans ce cadre qu'elle a été consultée pour :

Etude de faisabilité sur la création d'une ZAE à Ironi Be

Etude de faisabilité sur la création d'une ZAE aux Badamiers en petite terre

Consulté le cadre du Projet de Rénovation Urbaine du Quartier Prioritaire de la Vigie

Ateliers de réflexion sur les zones d'activités du Sud

Etude sur le transport maritime CC SUD

L'élaboration du PLUi-H de la 3CO dans le cadre du projet d'aménagement de développement durable de la 3CO

C. Informer sur les dispositifs de l'Etat

- La CCI reste le partenaire privilégié de l'Etat pour la diffusion de l'information économique. Cette diffusion se fait à travers les matinales d'information régulièrement organisées à la CCI. En 2020 la DIECCTE avait programmé 13 matinales de sensibilisation autour du droit du travail.

PLANNING – MATINALES EN DROIT DU TRAVAIL				
MATINALES D'INFORMATION	THEMATIQUES	DATES	SALLE A DISPOSITION	POLE CONCERNE-PARTENAIRES
MATINALE 1	LA REMUNERATION	12/03	LA GRANDE SALLE CCI	POLE TRAVAIL
MATINALE 2	CONTRAT DE TRAVAIL ET APPRENTISSAGE	26/03	LA GRANDE SALLE CCI	POLE TRAVAIL
MATINALE 3	FRUITS ET LEGUMES	30/04	LA GRANDE SALLE CCI	POLE CCRF DAAF
MATINALE 4	CONSEIL EN EVOLUTION PROFESSIONNEL (CEP)	15/05	LA GRANDE SALLE CCI	POLE 3E
MATINALE 5	L'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE (IAE)	28/05	LA GRANDE SALLE CCI	POLE TRAVAIL POLE 3E
MATINALE 6	REGLEMENTATION ET ACCOMPAGNEMENT FABRICATION DE COSMETIQUES	04/06	LA GRANDE SALLE CCI	POLE CCRF POLE 3 E POLE TRAVAIL
MATINALE 7	HOTELLERIE RESTAURATION	25/06	LA GRANDE SALLE CCI	POLE TRAVAIL POLE CCRF
MATINALE 8	COMPTE PERSONNEL DE FORMATION (CPF) – COMMISSION PARITAIRE INTERPROFESSIONNELLE (CPRI)	03/07	LA GRANDE SALLE CCI	POLE 3 E
MATINALE 9	RUPTURE CONVENTIONNELLE COLLECTIVE	30/07	LA GRANDE SALLE CCI	POLE TRAVAIL POLE 3 E
MATINALE 10	SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	24/09	LA GRANDE SALLE CCI	POLE TRAVAIL
MATINALE 11	DROIT DISCIPLINAIRE REGLEMENT INTERIEUR	29/10	LA GRANDE SALLE CCI	POLE TRAVAIL
MATINALE 12	SOUS-TRAITANCE ET MAIN D'OEUVRE	26/11	LA GRANDE SALLE CCI	POLE TRAVAIL POLE 3E
MATINALE 13	DISPOSITIF PRO A (PROMOTION OU RECONVERSION PAR L'ALTERNANCE)	04/12	LA GRANDE SALLE CCI	POLE 3E

Cependant, en raison de la crise sanitaire, seules les 2 premières matinales ont pu avoir lieu.

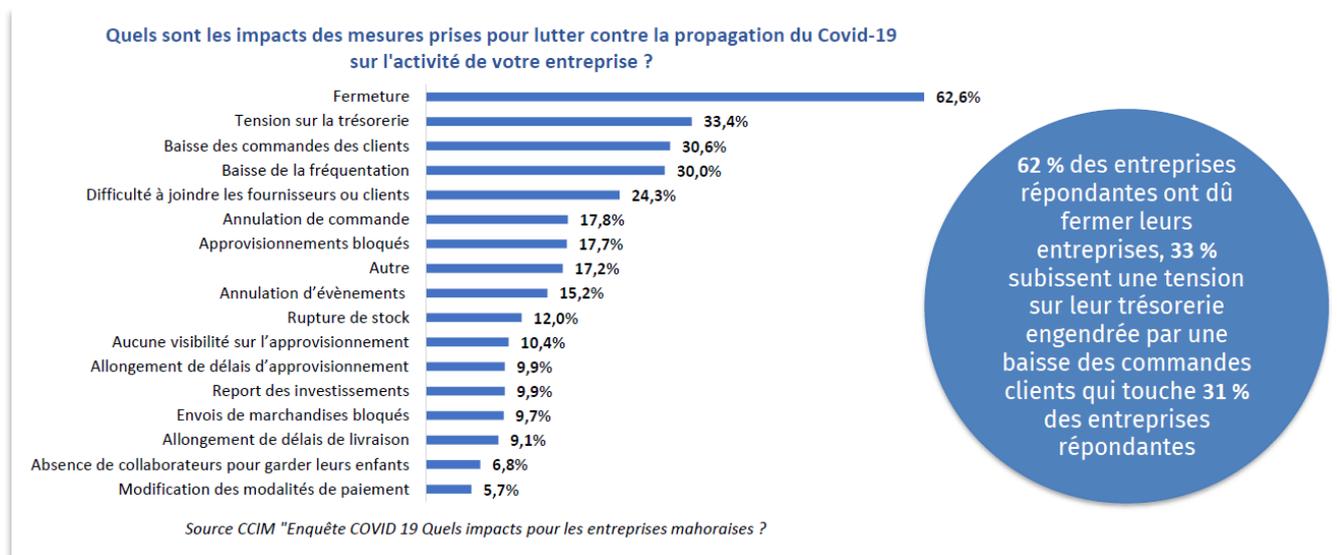
- L'autre partenaire historique de la CCI de Mayotte est la CSSM. Les deux structures travaillent en synergie pour informer régulièrement l'entreprises, des nouveaux dispositifs sociaux applicables à Mayotte.

Cela a été notamment le cas lors de l'arrivée du statut d'auto-entrepreneur à Mayotte. La CSSM a travaillé avec l'Etat, la CCI et d'autres partenaires pour la mise en place de ce statut à Mayotte. L'annonce officielle a été faite par le préfet par conférence de presse à la Maison de l'entreprise.

- En marge des matinales d'informations, la CCI peut être sollicitée pour d'autres types d'informations. C'est dans ce cadre qu'elle a mené en mars 2020, une enquête afin d'étudier l'impact des mesures prises par l'État pour lutter contre la propagation du COVID-19, sur les entreprises mahoraises. Les résultats de cette enquête

ont permis de recenser les difficultés rencontrées par les entreprises mahoraises d'une part et d'autre part, d'identifier les besoins en accompagnement des chefs d'entreprises.

Ils ont permis aux pouvoirs publics afin de définir les mesures de soutien nécessaires et adaptées à la reprise économique à Mayotte.



- ▶ Nous avons outre été à l'initiative de plusieurs enquêtes à destination des entreprises, d'une part dans le cadre de la gestion de la crise COVID (cellule d'urgence), les plans de relance, mais aussi lors des séminaires et ateliers sur les Clusters.

Affectation de la TFC :

	2019 réel	2020 réel	2021 cible
% de TFC affecté	10%	12%	10% choisi
% TFC maximum au niveau national			15%
% TFC minimum au niveau national			9%

Evaluation de l'Axe 4 : Représentation des entreprises :

Thématique de l'axe	Indicateur COM	Valeurs
Mener des missions consultatives	Nombres d'avis émis sur les documents d'orientation, de planification et d'urbanisme	
Collecte, gestion et analyse des données relatives aux entreprises	Nombre de consultations / visites sur les sites web d'informations	
	Nombre d'entreprises informées sur des dispositifs publics	40

1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte

Concernant l'appui au territoire, la CCIM a engagé plusieurs actions pour soutenir le développement des capacités et des potentiels économiques des territoires et la lutte contre les fractures territoriales en faisant émerger des projets partenariaux et des réseaux collaboratifs. Pour y parvenir, elle est intervenue sur les quatre thèmes suivants :

- ▶ Assurer une présence des CCI au services de la cohésion territoriale ;
- ▶ Participer à la conception des projets de nature à favoriser l'installation des entreprises et le développement économique ;
- ▶ Animer et mettre en réseau les entreprises ;
- ▶ Appuyer les pouvoirs publics pour assurer la relation avec les entreprises en cas de circonstances exceptionnelles.

2. Bilans des actions réalisées en 2020

A. Assurer la présence des CCI au service de la cohésion territoriale

(Participation aux plateformes de services mutualisées, inter-consulaires)

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**

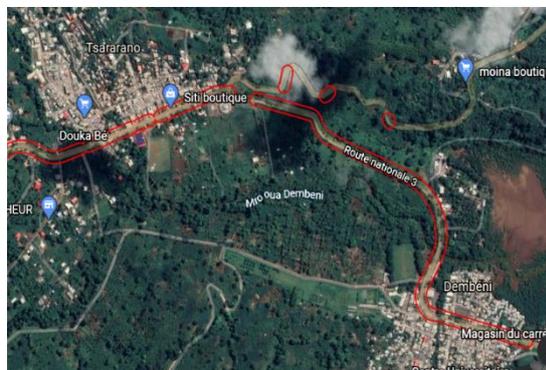
Etude du commerce et des dynamiques du cœur de ville :

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 chalands, 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 Dembeni/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 mutualisation des coûts et des 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 1 Euro 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 chalands sur les offres commerciales du CV. La Banque des territoires est co-financier 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 à 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 (Noel, 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.

B. Animer et mettre en réseau les entreprises

(logique de filière, de chaîne de valeurs ou d'animation d'un écosystème d'entreprises connecté à son territoire)

Ce travail a été largement décrit dans l'Axe 2, Chapitre 2, B-Compétitivité. On s'y rapportera par rapport aux initiatives de clusters qui constituent l'essentiel des activités en 2020.

Ce sont près de 300 entreprises et institutionnels qui ont été contactés pour participer à ces démarches, et près de 80 acteurs sont déjà mobilisés, toutes filières confondues.

Affectation de la TFC :

	2019 réel	2020 réel	2021 cible
% de TFC affecté	15%	20%	15% choisi
% TFC maximum au niveau national			21%
% TFC minimum au niveau national			13%

Evaluation de l'Axe 5 : Appui aux territoires :

Thématique de l'axe	Indicateur COM	Valeurs
Participation à la conception des projets	Nombres d'acteurs publics du secteur local accompagnés	8
Présence de la CCI au service de la cohésion territoriale, animation et mise en réseau	Nombre d'entreprises sensibilisées collectivement	530
	Nombre d'entreprises adhérentes collectivement	150

AXE 6 - GESTION DE TRANSITION VERS UN NOUVEAU MODELE

1. Rappel des objectifs de la COM pour Mayotte

Dans la logique du maintien de son rôle fondamental et stratégique en matière de gestion d'équipements et de formation initiale (dont l'apprentissage) et continue, la CCIM, néanmoins, travaille activement pour réduire au maximum les montants de la TFC consacrés à la gestion des équipements (amenés à disparaître), et à la formation.

Bien que le pôle formation n'a été créé que très récemment sur Mayotte et que l'intervention de la TFC est fortement nécessitée pour la réussite de son lancement, la CCIM poursuit néanmoins les objectifs nationales de transition vers un nouveau modèle suivants :

- ▶ **L'accompagnement à la transformation de l'appareil de formation des CCI en vue de réduire ou pondérer son niveau de dépendance à la ressource fiscale, y compris par l'ingénierie pédagogique ;**
- ▶ **La fin aux financements par la TFC des équipements (ports, aéroports, immobilier d'entreprises, centres de congrès, ...)**

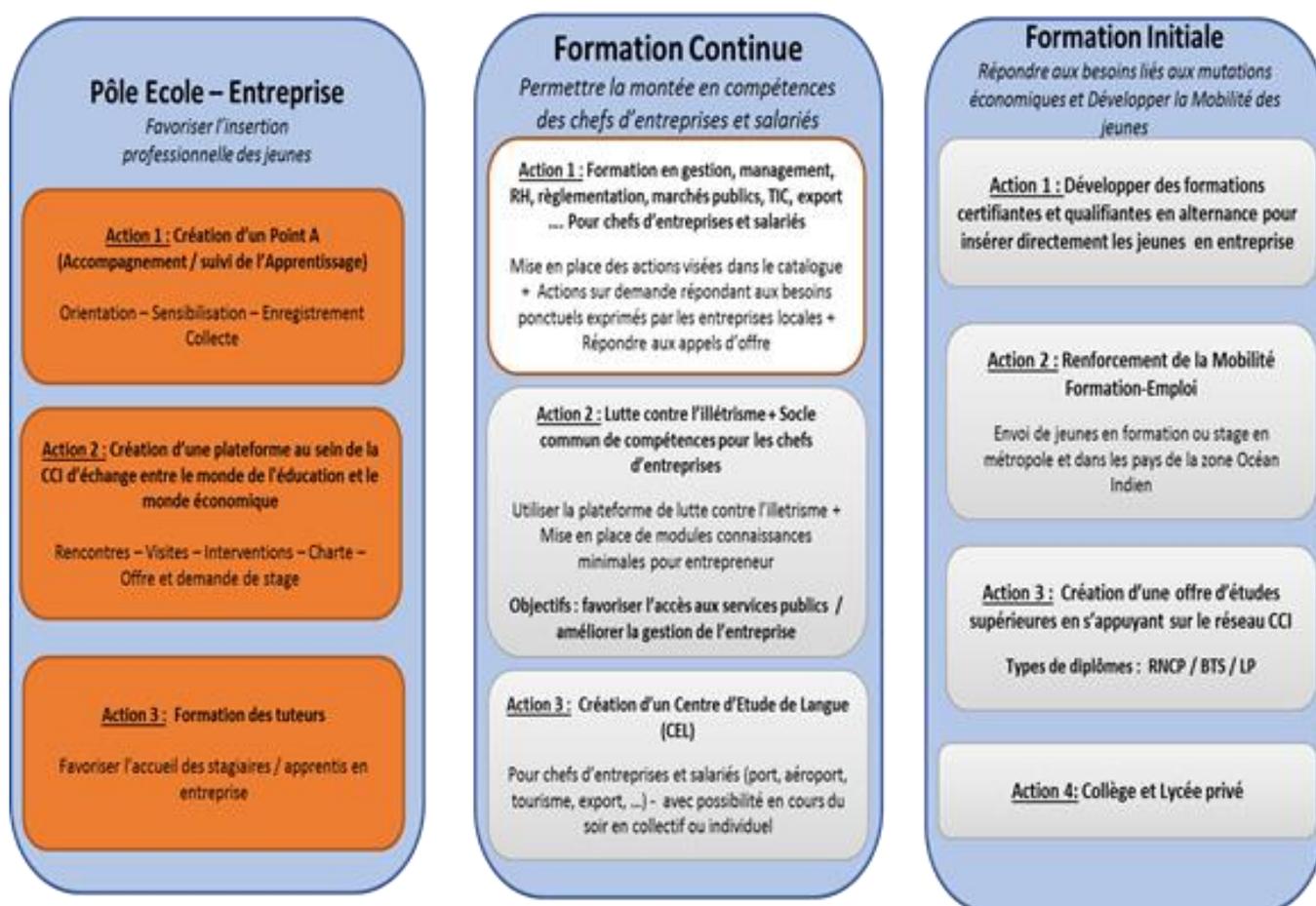
1. FORMATION

Consciente du caractère essentiel de la formation professionnelle pour le développement des ressources humaines et économique sur Mayotte, la CCIM met tout en œuvre pour renforcer son positionnement sur ce marché.

En accord avec le Contrat de Convergence et de Transformation de Mayotte 2019 à 2022 (fiche 80), dans lequel l'Etat réitère son désir d'accompagner sur celle-ci le développement et la modernisation de l'appareil de la formation, la CCIM poursuit son action en agissant sur les volets suivants :

- ▶ **La formation continue,**
- ▶ **La formation initiale.**

Celle-ci s'effectue dans le respect de la réforme sur la formation professionnelle, et en actionnant les dispositifs prévus dans le contrat de convergence, qui vise à proposer une offre de formation novatrice et une offre déconcentrée au plus près des entreprises et des individus par le biais du territoire.



2. Bilans des actions réalisées en 2020

A. Formation Continue

Favoriser le développement des compétences et former les talents de demain

Garder le lien avec les besoins du marché du travail et faire des Ressources humaines un atout dans un contexte de crise exceptionnelle



La CCI Mayotte à travers son pôle formation a pour objectif d'accompagner jeunes et adultes dans leur montée en compétences et la construction de leur parcours professionnel en formation initiale, par la voie de l'apprentissage mais aussi en formation continue en dispensant un enseignement de qualité, fondé sur des méthodes pédagogiques performantes et innovantes dans le respect de la Charte et des outils CCI France !

Notre Pôle Formation a entamé l'année 2020 avec enthousiasme dans un contexte marqué par la réforme de la formation professionnelle et de l'apprentissage. Promulguée le 5 septembre 2018, la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel crée de nouvelles opportunités pour les organismes de formation et marque fortement l'activité du pôle !

L'épidémie de la Covid-19 que nous traversons depuis mars 2020 a toutefois bousculé inéluctablement nos repères et nos organisations. Face à la crise sanitaire, de fait économique et sociale que nous affrontons, l'appareil formation de la CCI Mayotte a dû s'adapter.

Durant le confinement notre centre a dû fermer au public mettant un coup d'arrêt aux actions de formations en cours et en programmation. Pour poursuivre un minimum d'activité dans ce contexte, nous avons été amenées à offrir à notre public des modalités pédagogiques différentes et flexibles avec un virage stratégique accéléré, celui du digital telles que le e-learning et les classes virtuelles.

La reprise de l'activité formation en présentiel a été conditionnée au respect de mesures barrières et sanitaires strictes.



Malgré un certain nombre de sessions mises en place au second semestre 2020, l'activité du pôle a été lourdement affectée et les résultats de l'année en ont fortement été impactés.

Chiffres clés en FC



Ce sont ainsi 1600 heures de formation qui ont été dispensées !

Le Service Formation continue en collaboration avec les collègues du Service Ecole-Entreprise a tout de même continué à proposer une formation de 3 jours à destination de toute personne amenée à accompagner un nouvel arrivant dans l'entreprise.



Devenir tuteur, c'est s'appropriier les outils, les techniques et les méthodes nécessaires pour assurer l'accueil, l'intégration d'un apprenti, de l'aider à confirmer son projet professionnel et de permettre sa qualification par la transmission des savoirs professionnels.

Décembre 2020, création du catalogue de formation continue en partenariat avec la CMA

Avec le recrutement d'un responsable de formation continue en septembre, le catalogue de formation continue pour l'année 2021 a été élaboré en concertation avec la CMA pour plus de lisibilité auprès de notre public et pour amorcer le partenariat entre nos deux institutions. Il a vu le jour en décembre 2020.

Le catalogue de formation est adapté aux enjeux et besoins actuels des entreprises. Il reprend l'essentiel des formations générales et transverses telles que :

- ▶ **Management – Leadership – développement personnel**
- ▶ **Ressources Humaines – Commerce – Marketing Digital**
- ▶ **Droit - réglementaires**
- ▶ **Comptabilité – PAO - Bureautique**
- ▶ **Développement durable**



Le catalogue 2021 consacre une grosse partie aux formations obligatoires et réglementaires. Ceci répond à une forte demande des grands groupes locaux tels que Sodifram, Bourbon distribution, Colas, Vinci, etc...

- ▶ **Formations CACES pour les grands groupes dont la grande distribution**
- ▶ **Formation « sécurité » de travail en hauteur**
- ▶ **Les habilitations électriques**
- ▶ **Grosse partie qui concerne le renouvellement et recyclage des habilitations**



Avec le soutien financier du Conseil départemental, le pôle formation porte le projet suivant : « **Former et accompagner les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration aux protocoles national de prévention et de sécurité sanitaire pour favoriser la poursuite ou la reprise durable de l'activité en combinant respect des mesures barrières et communication positive dans un contexte de crise** ».



Dans le contexte de la reprise d'activités des établissements de l'hôtellerie et de la restauration (CHR), la CCI Mayotte s'est engagée auprès des professionnels et a proposé de former gracieusement leurs salariés aux protocoles de prévention et sécurité sanitaires. Grâce à des modules en ligne, le dirigeant pouvait proposer à ses équipes de suivre une ou plusieurs formations.

- ▶ **L'une généraliste : Métiers de l'hôtellerie-restauration : se protéger et protéger les autres**
- ▶ **Les autres, selon le métier exercé :**
 - ▶ **Métiers de la cuisine et de la plonge**
 - ▶ **Métier de la femme de chambre**
 - ▶ **Métiers de la réception jour et nuit**
 - ▶ **Métiers de l'accueil et services en salle**

Chaque module dure 25 mn et se termine par un quizz qui permet de valider les connaissances acquises. A l'issue de la formation, une attestation sous forme de vitrophane (sticker) est délivrée par la CCI Mayotte. Elle sera un élément de réassurance pour les clients que les professionnels pourront mettre en valeur dans leur établissement.

Les formations (vidéo + quizz) étaient disponibles en ligne de juillet à fin septembre 2020.

Les actions ainsi réalisées ont permis d'accompagner 20 entreprises au respect des mesures « barrières », grâce à nos formations en ligne.



Favoriser le développement de l'apprentissage et de l'alternance : le CFA CISM

Grâce à sa place au sein du CREFOP (Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles), la CCI Mayotte participe toujours activement aux mutations en cours dans le domaine de la formation et joue un rôle majeur comme membre actif des commissions « Emploi » et « Apprentissage et Alternance ».

Centre de Formation d'Apprentis

2020 est l'année de la création du Centre de Formation des Apprentis (CFA) de la CCI Mayotte. Officialisée au mois de juillet, le « CFA Commerce, Industrie et Services de Mayotte (CFA CISM) » se veut être un acteur majeur dans le développement de l'apprentissage et de l'alternance à Mayotte, avec toujours comme objectif à court terme, la création d'un CFA inter-consulaire et d'un CIF (Centre Inter-consulaire de Formation) avec la CMA (Chambre des Métiers et de l'Artisanat).



Notre CFA concernera de manière générale tous les secteurs d'activités relevant du « Commerce, Industrie et Services », connus à ce jour et à venir, en particulier les secteurs d'activités ci-dessous :

- ▶ Commerce/Vente
- ▶ Tourisme, Hôtellerie, Restauration
- ▶ Numérique, Informatique
- ▶ Transport, Logistique
- ▶ Bâtiments, Travaux publics
- ▶ Sécurité
- ▶ Qualité, Environnement, Développement durable
- ▶ Comptabilité
- ▶ Carrières sanitaires et sociales

Fin décembre 2020, la première formation en alternance de la CCI Mayotte a vu le jour. Il s'agit du Titre professionnel de Vendeur Conseil en magasin pour un effectif de 16 jeunes !

16 jeunes en Alternance



B. Formation initiale



Tu as un Bac ou un Bac+2
Découvre les formations
diplômantes de la CCI Mayotte

- ✓ BTS Informatique
- ✓ L3 Tourisme
- ✓ L3 Communication
- ✓ L3 Gestion
- ✓ L3 Informatique

Inscrivez-vous au plus vite !

formation@mayotte.cci.fr

06 39 26 14 51 - 06 39 68 19 43



La mobilité : des pôles d'expertise et d'excellence en action

Pour répondre aux nouveaux enjeux de l'économie et favoriser l'insertion professionnelle des jeunes et promouvoir la mobilité des jeunes dans la région Océan Indien, la CCI Mayotte a mis en place deux projets phares à savoir :

► **Accroître le nombre d'étudiants pour des études en licence L3 à la MCCIBS à Maurice**

La CCIM en collaboration avec le Conseil Départemental et LADOM ont sélectionné une trentaine d'étudiants de niveau Bac +2 (BTS) pour poursuivre une licence (L3) à la MCCIBS à l'île Maurice dans les filières disponibles à savoir : la gestion, le tourisme, information et communication ainsi que les métiers des réseaux informatiques et des télécommunications.

► **Délocaliser une première année du BTS informatique de la MCCIBS à Mayotte avec une vingtaine d'étudiants qui poursuivront leur deuxième année à l'île Maurice**

L'idée a été émise de mettre en place, à Mayotte, une formation en informatique de qualité et menant à un diplôme international. La nécessité de renforcer la Formation Technique et Professionnelle, plus particulièrement dans les nouvelles technologies de l'information et la communication à Mayotte est primordiale. Les raisons sont multiples :

- **L'amélioration du niveau de structuration, d'organisation et de pilotage du secteur informatique et des nouvelles technologies**
- **L'adéquation de l'offre avec les besoins quantitatifs et qualitatifs de main d'œuvre qualifiée formulés par les partenaires économiques et sociaux.**
- **L'augmentation des effectifs de formation en nouvelles technologies, notamment les effectifs féminins.**

RESULTATS ATTENDUS

- ▶ Que les entreprises de Mayotte puissent disposer de ressources compétentes dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication mais aussi en gestion, tourisme et communication.
- ▶ Que les jeunes ainsi formés puissent être insérés très rapidement dans le monde professionnel.
- ▶ Que ce projet puisse permettre un meilleur développement des entreprises de Mayotte sur le plan financier et commercial.
- ▶ Que les jeunes de Mayotte puissent accéder localement à une formation de qualité et reconnue internationalement.



A. Les projets campus

Afin de faire face au développement de son territoire, Mayotte requiert un appareil de formation plus étoffé, et ce sur tous les segments : demandeurs d'emplois, salariés, formations supérieures pour cadres intermédiaires et chefs d'entreprises...

La CCI Mayotte acteur majeur du territoire en termes de formation, souhaite répondre à cet enjeu-clé, et mène de nombreux projets en ce sens, dont notamment

- ▶ **La création effective d'un Centre de formation d'apprentis (CFA) ;**
- ▶ **La mise en place des formations du réseaux NEGOVENTIS puis à termes, la création d'une École de Gestion et de Commerce (EGC) ;**
- ▶ **Le développement de nouveaux Brevets de technicien supérieur (BTS) : Informatique, Carrières sanitaires et sociales, BTP**
- ▶ **Titres professionnels : Commerce/vente, Logistique/Transport**
- ▶ **Licences professionnelles : Informatique/Numérique, Hôtellerie Tourisme, Communication**

Ces projets s'inscrivent au cœur des problématiques de nombreuses CCI, et s'insèrent dans le contexte particulier de réforme de la formation professionnelle.



Le projet de créer et de développer un Campus CCI Mayotte suit son chemin et s'inscrit dans la réponse que l'État et la CCI souhaitent apporter aux enjeux mahorais. Ainsi, le Pacte Ultramarin d'Investissements dans les Compétences a identifié 4 axes de développement pour le Département de Mayotte :

- ▶ **Axe n°1 : Garantir l'accès des publics fragiles aux parcours qualifiants par la consolidation des compétences clés : une exigence pour construire une société de compétences ;**
- ▶ **Axe n°2 : Proposer des parcours qualifiants vers l'emploi, renouvelés dans leur contenu, au regard des besoins de l'économie en temps réel et de façon prospective ;**
- ▶ **Axe n°3 : Innover dans les territoires ;**
- ▶ **Axe transverse : s'engager dans la modernisation des contenus et des modes de mise en œuvre de la formation et de l'accompagnement pendant les formations.**

Le contexte socio-économique de Mayotte connaît une singularité au niveau de la croissance démographique. Selon le dernier recensement de l'INSEE effectué en 2017, Mayotte compte 256 500 habitants. Entre 2012 à 2017, l'île a ainsi vu sa population s'accroître de 3,8 % par an en moyenne, ce qui en fait le département français ayant la croissance démographique la plus forte. En l'espace de vingt ans, la population mahoraise a doublé.

Le premier moteur de cette croissance démographique est l'augmentation du nombre de naissances à hauteur de 45 % entre 2013 et 2016.

De plus Mayotte est le département français avec le taux de chômage le plus élevé (9 % en métropole en 2017, entre 18 % et 23 % dans les autres DOM). Le taux de chômage s'établit à 35 % au 2e trimestre 2018, soit 5 points de plus qu'en 2017.

L'INSEE explique cette hausse du chômage par la baisse du nombre de personnes en emploi, conjuguée à une croissance démographique toujours soutenue.

Au titre de la création d'un Campus CCI Mayotte, différentes entités présentes sur le territoire, en lien avec le monde de l'entreprise et de la formation ont été consultées. Ces dernières ont manifesté un intérêt certain à voir ce projet aboutir, et cette demande s'appuie sur ces différents échanges. Parmi ces structures :

- ▶ **Conseil départemental**
- ▶ **DIECCTE**
- ▶ **OPCALIA**
- ▶ **La CMA**
- ▶ **Le Centre d'Animation, de Recherche et d'Information sur la Formation (CARIF) - Observatoire Régionaux de l'Emploi et de la Formation (OREF) ;**
- ▶ **Le Mouvement des entreprises de France (MEDEF) ;**
- ▶ **Les Organismes de formation de l'île tels que : le groupe DAM, l'ESCGM, ACE etc...**

Ces différents potentiels partenaires partagent le diagnostic réalisé selon lequel il est nécessaire de consolider l'offre de formation dispensée sur le territoire, et sont ouverts à un partenariat.

Vers un Campus connecté à Mayotte

Il s'agit d'un projet ambitieux porté par la Communauté d'Agglomération Dombéni-Mamoudzou (CADEMA) et dont la CCI Mayotte est partenaire et qui sera opérationnel dès la rentrée scolaire de septembre 2021 !



Face au constat de l'insuffisance de l'offre de formations supérieures à Mayotte, la construction d'un tel lieu prend tout son sens. Un campus qui permettra à terme d'élargir l'offre de formation, notamment à destination des futurs bacheliers et étudiants qui ne peuvent/veulent pas poursuivre leurs études hors de Mayotte.

Le campus connecté se positionne comme un véritable tiers-lieu de l'enseignement supérieur, innovant et collaboratif, offrant à tout apprenant la possibilité de poursuivre une formation du supérieur à distance, diplômante ou certifiante, dans des conditions favorisant sa réussite.

Ces tiers-lieux de l'enseignement supérieur ont vocation à être des vecteurs du lien social des apprenants. Ils permettent de dépasser les difficultés de mobilité auxquels les étudiants peuvent être confrontés, de réussir

des études qu'ils n'auraient pas forcément entreprises et/ou de leur servir de tremplin pour la poursuite d'études sur un site universitaire.

La CCI Mayotte à travers sa Technopole et son Fab lab, son projet Petite, a toute sa place dans ce projet.

Elle aura pour mission également de rapprocher les étudiants avec le monde professionnel à travers des échanges, rencontres, ateliers, séminaires « entreprises » etc... Elle offrira aux étudiants qui le souhaitent la possibilité d'avoir le statut d'étudiants-entrepreneurs et les accompagnera dans la construction de leur projet de création d'entreprise.

Affectation de la TFC :

	2019 réel	2020 réel	2021 cible
% de TFC affecté	25%	19%	14% choisi
% TFC maximum au niveau national			28%
% TFC minimum au niveau national			0%

Evaluation de l'Axe 6 : Formation

Thématique de l'axe	Indicateur COM	Valeurs
GESTION DE TRANSITION VERS UN NOUVEAU MODELE	Effectif formé en initial	50
	Apprentissage	16
	Continu	140
	Taux de diplomation des effectifs formés en initial, apprentissage et continu :	75%
	Taux d'insertion professionnelle des effectifs formés en initial, apprentissage et continu :	66%

2. LA GESTION DES ÉQUIPEMENTS

Afin de se conformer à la directive nationale conduisant à mettre un terme au financement des équipements par la TFC, la CCIM s'est engagée à développer une politique zéro TFC, rentable et autonome pour assurer la pérennité de ses infrastructures.

Consciente de la nécessité de désenclaver l'île, notamment par le biais de la création d'infrastructures de base pour le développement économique du territoire, la CCIM mène différents types de projets, catégorisés comme ci-dessous :

- 1. Les infrastructures pour ses besoins propres ;**
- 2. Les infrastructures qui réunissent plusieurs partenaires concernés par le développement économique ;**
- 3. Les infrastructures confiées par délégation de service public ;**
- 4. Les études et expertises sur le développement d'infrastructures territoriales.**

La CCI a pris la résolution pour tous les équipements à construire, gérer, exploiter, quel que soit le modèle, de les réaliser dans le cadre de société ad hoc de projet, filiale de la CCI dans l'objectif de garantir une gestion financière rigoureuse de société privée avec exigence de rentabilité, tout en assurant une politique d'intérêt général au profit du plus grand nombre.

Pour rappel, la CCI s'est rapprochée de la CDC pour créer ensemble une foncière destinée à détenir les sociétés de projet, seule ou avec d'autres partenaires.

Le pacte d'associés a été finalisé en fin d'année 2020, ainsi que les statuts de la future holding. Les étapes de création sont désormais enclenchées.

1. Bilan des actions réalisées en 2020

A. Développement des équipements pour ses propres besoins

1. La Maison de l'Entreprise

La finalité du projet consiste donc à étendre la capacité d'accueil de la Maison de l'entreprise. Le projet doit permettre d'offrir des espaces de travail supplémentaire aux collaborateurs de la Maison de l'entreprise d'une part ; et d'autre part de permettre la finalisation de l'offre de service MDE HME qui aujourd'hui a du mal à être déployé en totalité compte tenu des conditions de saturation :

- ▶ **Domiciliation d'entreprise**
- ▶ **Location de bureaux**
- ▶ **Location de salles de réunion-formation...**

Le projet d'extension doit permettre de disposer au minimum du programme de surfaces suivant :

- ▶ **Des bureaux (10 x 10m²)**
- ▶ **Des salles de réunion et de formation (70 m²)**
- ▶ **Des espaces de bureaux à louer en mode open space (5x 35m²).**

La finalité du projet doit s'inscrire dans le référentiel de la Trajectoire Outre-mer 5.0, qui vise notamment à des pratiques et des choix vertueux en matière sociale et environnementale (efforts d'adaptation et/ou d'atténuation des effets du changement climatique, d'inclusion sociale, etc.) tant dans la conception du projet que dans la perspective de l'exécution des travaux. Par l'intermédiaire de l'Agence Française de Développement, ledit accord-cadre fait l'objet d'un financement partiel du Ministère des Outre-mer pour tenir compte de cette trajectoire.

Une étude de faisabilité et de conception a été confiée au groupement momentané P2I, Serge Theret Architect et ETG et porte sur les objectifs suivants :

▶ Objectifs généraux :

Évaluer la faisabilité technique, architecturale et économique d'une construction neuve indépendante de la MDE sur la parcelle disponible à l'arrière du bâtiment existant ; ce sera le scénario 1 ;

Évaluer la faisabilité technique, architecturale et économique d'une extension du bâtiment existant sur la parcelle arrière (connexion possible au R+1 ou au R+2) ; ce sera le scénario 2 ;

Mesurer l'impact fonctionnel des différents scénarios et définir les conséquences et les besoins programmatiques,

Définir les pratiques et les aménagements vertueux à réaliser en matière sociale (axé PMR...) et environnemental (installation panneaux photovoltaïques et de la récupération d'eau de pluie ...) ayant vocation à l'atténuation/adaptation au changement climatique (objectifs 0 carbone, 0 vulnérabilité). Il faudra définir les implications budgétaires de ces aménagements et éventuellement proposés différents scénarios.

Mettre en relation le projet architectural avec le projet d'offre de services que la CCI entend mettre à disposition des opérateurs économiques et ses partenaires.

▶ Objectifs particuliers :

Pour chaque scenario :

- ▶ Choisir une technique de construction adaptée au site pour chaque scénario, en privilégiant les structures modulaires préfabriqués ;
- ▶ Réfléchir à l'organisation du chantier tenant compte des particularités du site et de l'occupation du bâtiment existant pendant les travaux ;
- ▶ Réfléchir et adapter les circulations et dégagements de l'ensemble, tenant compte de la catégorie de l'ERP et de son niveau de classement ; évaluer la mise aux normes accessibilité de l'ensemble ;
- ▶ Réfléchir à la mutualisation de certaines fonctions (sanitaires, espaces détente salariés...)
- ▶ Réduire au maximum le coût de fonctionnement énergétique du bâtiment, avec le recours, autant que faire se peut, à des énergies renouvelables, à des matériaux locaux, à des dispositifs ingénieux pour limiter la consommation énergétique du bâtiment.

En plus et a minima pour les deux scénarios :

- ▶ Cibler l'objectif FEDER de la nouvelle programmation 2021-2027 qui pourrait cofinancer le projet ;
- ▶ Travailler le projet de sorte à répondre aux objectifs spécifiques de l'OS ciblé.

La première partie du projet est attendue pour la fin du premier trimestre 2021, et devrait permettre aux élus de trancher sur la poursuite ou non de l'extension sur le site.

B. Construire et gérer des équipements en partenariat

2. La Technopole

Le projet se poursuit et entre dans la dernière étape avant le démarrage des travaux.

Tous les partenaires locaux (CD et CADEMA) avaient déjà confirmé par délibération leur participation au financement de l'infrastructure, conformément au plan de financement validé en CoPil du projet.

Nous pouvons noter les étapes d'avancement suivants :

1. **Le 12 novembre 2020 : confirmation de la participation de l'Etat à hauteur d'un million d'euros**
2. **Le 11 décembre 2020 : confirmation du cofinancement FEDER**
3. **Obtention des autorisations administratives suivantes : déclaration loi sur l'eau (février 2020), demande de dérogation espèces protégés ;**
4. **Confirmation par l'AFD de son intérêt à financer l'emprunt de la SASU Mayotte technopole et préfinancer les montants du FEDER et de l'Etat pour la réalisation des travaux ;**

La procédure de dialogue compétitif pour choisir l'équipe titulaire du CPI a été engagée le 12 novembre 2020 auprès des trois candidats retenus après la première étape de sélection.

Le choix final devrait être opéré avant la fin du premier trimestre 2021. Dès lors, un plan de financement d'accostage sera établi.

L'obtention du permis de construire est attendu dans le courant du premier trimestre 2021.

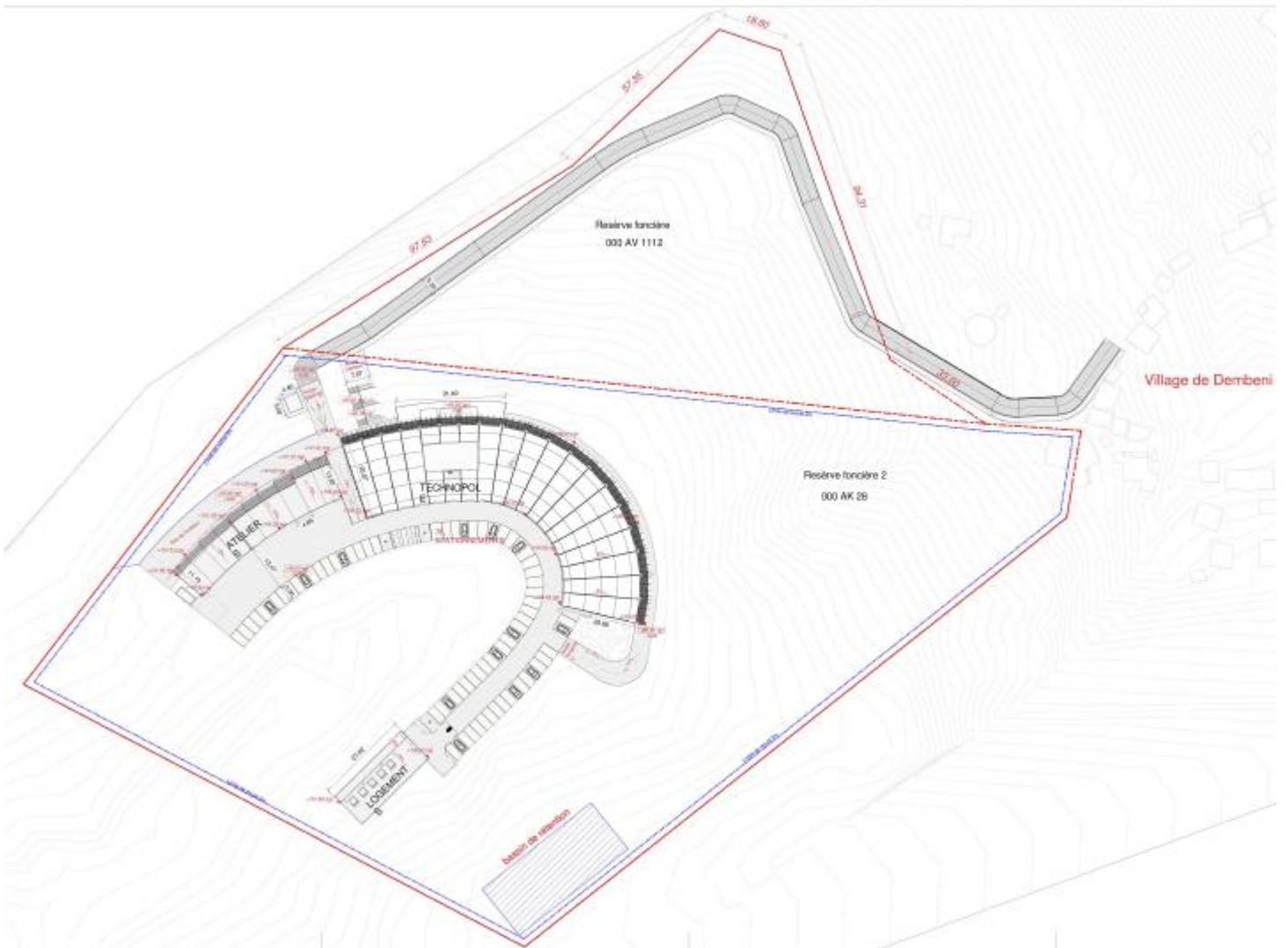
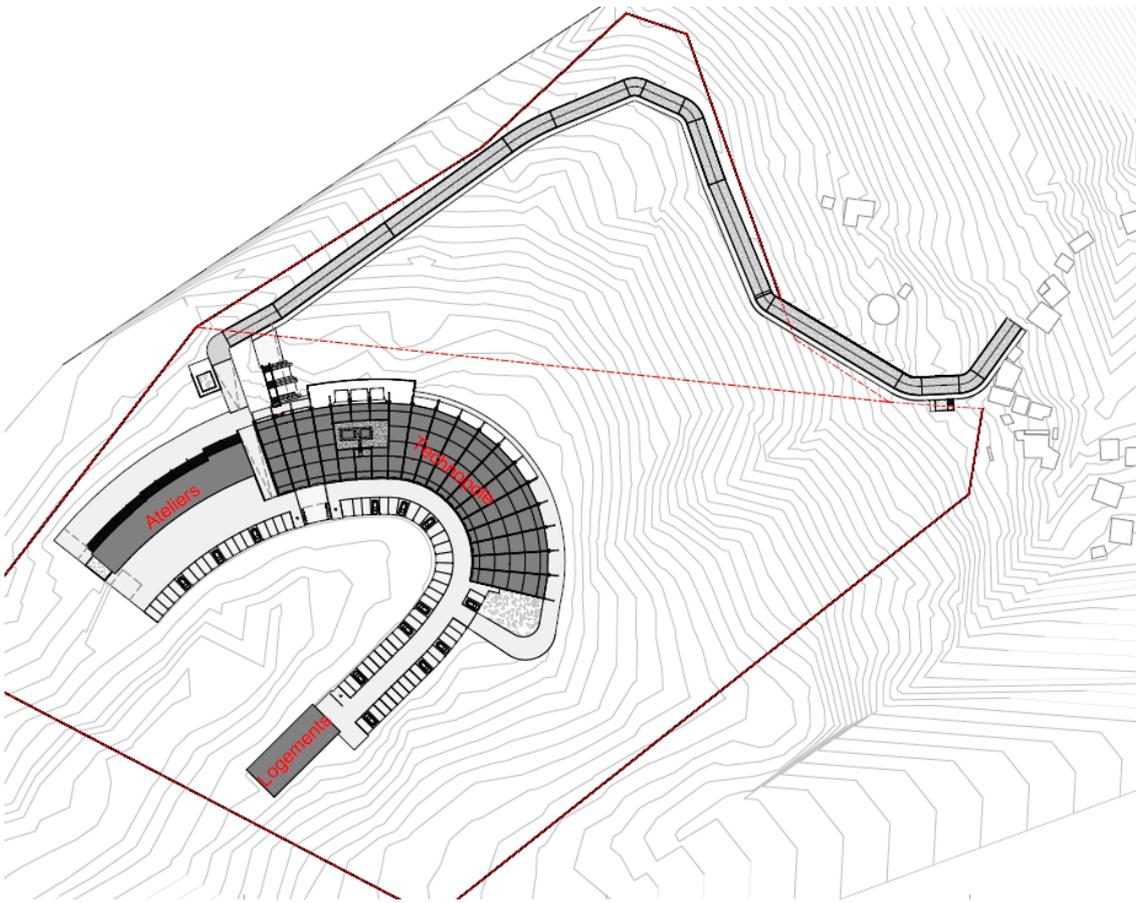
A priori, la pose de la première pierre de l'édifice est toujours pour le moment prévue à partir du mois d'avril 2021.

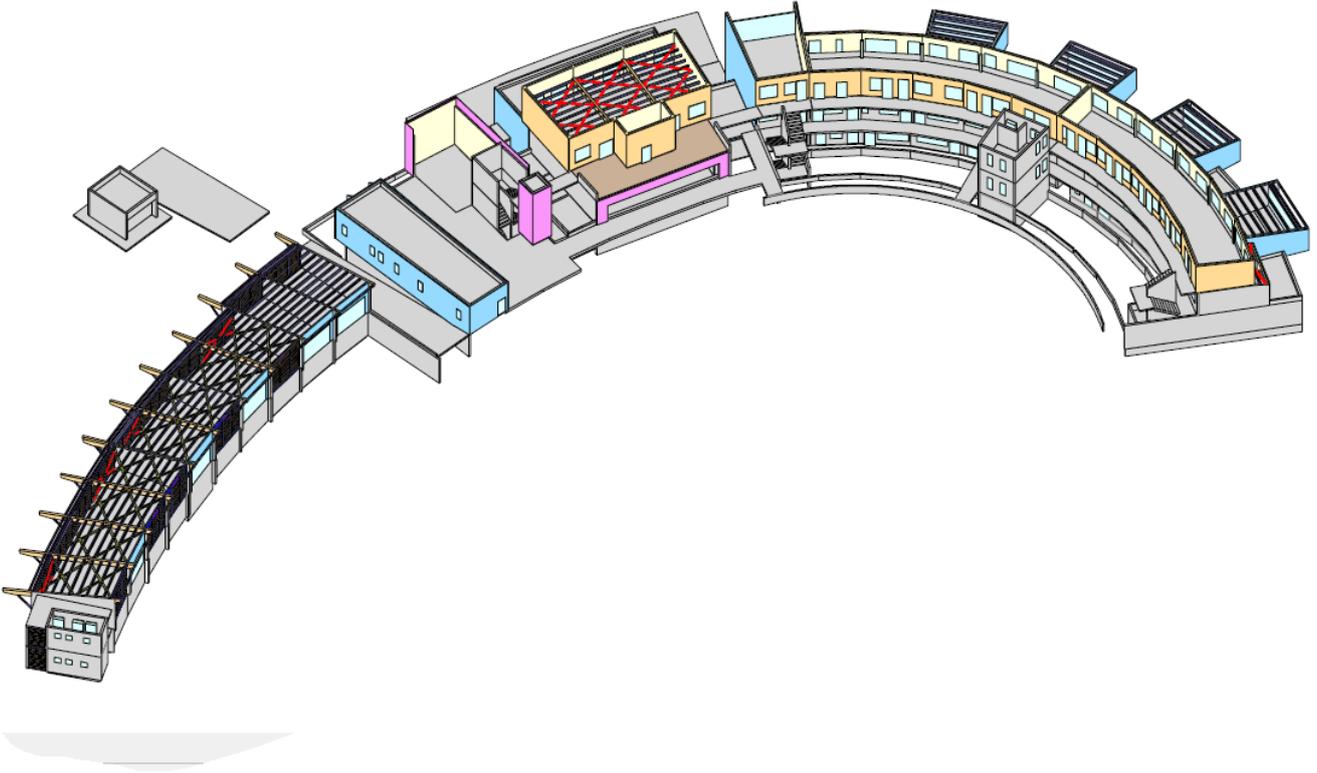
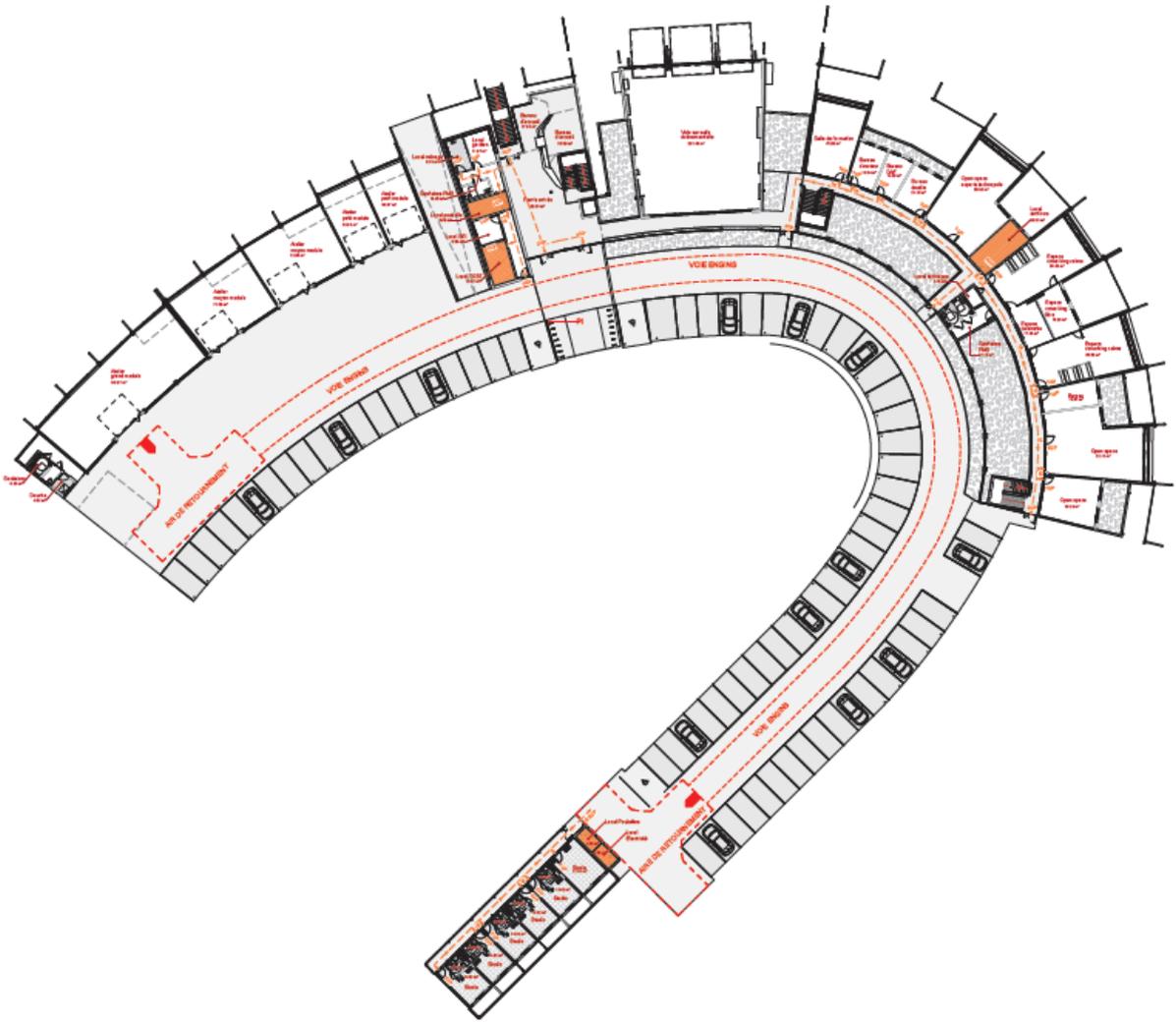
Dans le même temps, l'association Mayotte Technopole qui va assurer la gestion et l'exploitation du site a été officiellement créée. Son bureau est ainsi composé :

- ▶ **Président : le représentant du CD, M. Ben Issa Ousseni, Vice-Président en charge du développement économique et des finances**
- ▶ **Secrétaire: M. le recteur de Mayotte, M. Gilles Halbout**
- ▶ **Trésorier: M. le Président de la CADEMA,**

Un préfigurateur va être nommé par la CCI pour lancer dès début 2021, l'activité hors mur de la technopole.







3. Le complex Multi lab

► Objectif du projet :

Le développement économique de Mayotte, qui conduit à une grande ouverture du territoire au commerce et transport de bétail, végétaux, produits manufacturés, matériels issus de la mondialisation, pose la question de la sécurité et de la protection sanitaire de ses habitants. Il en va de même pour les Comores dont le commerce extérieur représente 62% du PIB et Madagascar qui connaît une croissance soutenue.

A cet égard, la construction d'un laboratoire régional d'analyses, aux normes internationales, s'avère essentielle en vue de pérenniser les activités de dépistage, surveillance, aide au diagnostic, prévention et conseil dans les domaines de la santé animale, de l'hygiène et de la sécurité alimentaire ainsi que dans l'accompagnement des problématiques environnementales.

Dans le même temps, le secteur agroalimentaire est amené à se développer dans la région pour suivre la croissance démographique de la population qui est de 2.2% aux Comores, de 2.7% à Madagascar et de 3.8 % à Mayotte. L'économie de Madagascar repose essentiellement sur l'agriculture, dont le marché florissant de la vanille fournit 50% de la consommation mondiale. L'agriculture est aussi un secteur vital pour l'Union des Comores où elle représente 33% du PIB, notamment grâce à la vanille, la girofle et l'ylang-ylang qui représentent 70% des exportations. De même, les secteurs des activités marines, de la cosmétique mais également du BTP connaissent une croissance soutenue pour les besoins du territoire régional.

La construction d'un laboratoire régional d'analyses à Mayotte présente donc un positionnement stratégique car il permettrait aux entreprises et établissements publics partenaires des Comores et de Madagascar d'en bénéficier afin de stimuler les échanges dans les différents secteurs économiques, tout en permettant à Mayotte de se lancer dans son projet de territoire d'industrie. Le projet de labo permettra en effet de faciliter les échanges de fret, en particulier la sécurisation des produits importés à Mayotte pour la consommation locale mais aussi destinées à la transformation.

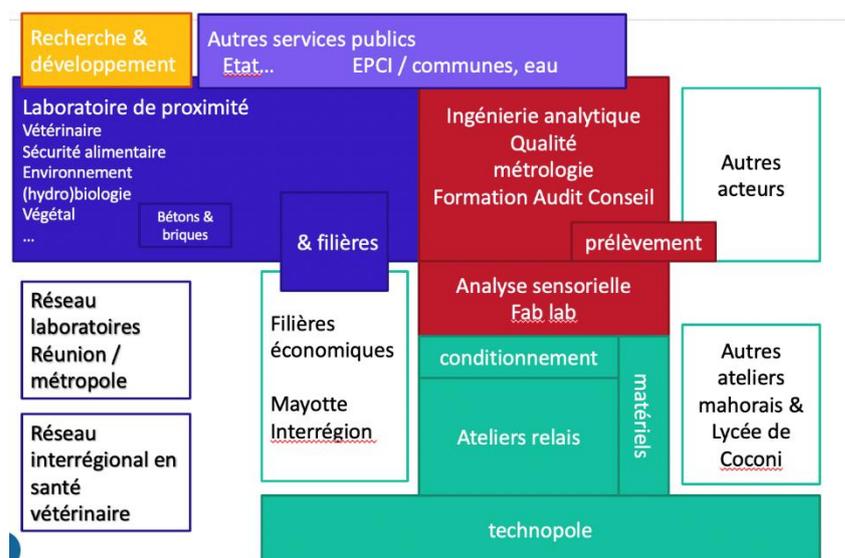
Ce projet vient en complément du projet porté par la CCIM de création d'une technopole, destinée à l'accompagnement des entreprises afin d'assurer le renforcement de leur potentiel technologique, et de les orienter vers les secteurs porteurs d'avenir, par la promotion de l'innovation et de la recherche.

► Principales conclusions de l'étude de faisabilité :

Pour rappel, une étude de faisabilité a été engagée en 2020, avec un cofinancement Interreg.

La faisabilité technique et l'opportunité d'affaires ont été confirmées aussi bien pour les besoins de Mayotte que pour les îles voisines. Le positionnement à Mayotte s'avère stratégique pour le développement du bassin régionale.

Le schéma d'aménagement suivant a été retenu par le CoPil du projet :



Le projet est prévu sur le même site que la technopole

Le complex multi lab proposera en principal, les services suivants :

■ Santé vétérinaire :

- Autopsies : petits ruminants, aviaire, faune sauvage, etc.
 - ▶ Possibilité de mise à disposition des installations
- Bactériologie / Parasitologie : standard y/c pathogènes
 - ▶ Niveau 2 pour l'aviaire, en particulier salmonelles, etc.
- Immunologie : classique bovins et petits ruminants,
- Virologie : PCR en diagnostic.
 - ▶ FCO, fièvre de la vallée du rift, charbon...

■ Sécurité alimentaire

- Packs classiques et analyses de surface
 - ▶ Remarque selon les obligations "export"
- Poissons : pathogènes (vibrions, e. coli STEC,...
- Filière lait
- Filière aviaire (salmonelles et sérotypage)
- Formation HACCP : restauration collective, artisans, petite IAA,...
- DLC / DLUO

- Composition et allergènes (chimie alimentaire)

■ Environnement

- Eau potable et de consommation
 - ▶ Microbiologie, hydrocarbures, COT, métaux classiques, etc.
 - ▶ Métaux micropolluants si "rentable" et si "surveillance"
- Légionnelles
- Eaux usées (analyses classiques)
- Eaux de surface (analyses classiques et hydrobiologie)
- Eaux de baignades (et analyses rapides)

■ Végétaux

- Pesticides par sérologie (détection circuits courts en proximité)
- Mycotoxines par ELISA et bandelettes
- Virologie : banane (au moins)
- Diagnostic microscopique (insectes et parasites, etc. avec FGDON)

■ Formation Audit Conseil, Ingénierie Analytique, Logistique : équipe

renforcée

- Et pilote des filières : poisson, restauration collective, végétal, etc.

■ Prélèvement : équipe renforcée

- HA cf supra
- Eau potable (en complément de l'ARS)
 - ▶ Et baignades
- Eaux usées et bilans de 24 heures
- Eaux de surface y/c mer
- Air
- Sols

■ Métrologie

- Volumes, températures, masses,...
- Avec "location" de matériel pour répondre aux besoins iliens.

■ Quelques options

- Sur le long terme
 - ▶ Alimentation animale si une filière se développe sur la région
- Sur analyse de risque
 - ▶ Métaux sur boues
- Fertilisants (avant épandage)

▶ Prochaines étapes :

Le projet est rapidement passé en phase de programmation technique détaillé. L'équipe retenu pour cette étude doit remettre son rapport début 2021.

Dès validation par le CoPII et la commission infra de la CCI, nous lancerons dans la foulée les études de conception du projet et d'élaboration du business plan. L'objectif est de déposer le dossier de demande de cofinancement à l'Interreg pour les travaux à la rentrée 2021.

A ce stade l'infrastructure est estimée à 9M€ en travaux.

Le CD, principal partenaire et utilisateur, participe à hauteur de 3M€.

C. Construire, gérer et exploiter des équipements dans le cadre d'une DSP

1. Le Port de Plaisance de Mamoudzou-Dzaoudzi

La CCI a été retenue en octobre dernier par le CD, pour les 15 prochaines années, pour la gestion et l'exploitation des ports de plaisance de Mamoudzou-Dzaoudzi dans le cadre de la DSP port de plaisance.

La CCI porte un projet ambitieux de développement de cette infrastructure voulue comme une véritable vitrine d'attractivité pour Mayotte.

Longtemps, le développement de Mayotte a tourné le dos à la mer et à la plaisance. Celle-ci fut, durant de nombreuses années, réservée à une classe sociale plutôt aisée dans une finalité de loisir essentiellement.

La CCI voit en cette DSP une opportunité pour faire de la plaisance un outil structurant de l'économie mahoraise, un élément d'attractivité touristique majeur et un vecteur de lien social pour la population locale.

C'est dans ce cadre qu'elle porte une triple ambition dans son projet :

- 1. Complétude de l'offre pour les activités nautiques : pontons et mouillages avec services dédiés ;**
- 2. Un projet de dimension régionale : accueil de la grande plaisance, avec tous les services dédiés ;**
- 3. Un projet résolument travaillé pour accroître l'attractivité touristique de Mayotte, avec une interface ville-port de grande qualité (front de mer de Mamoudzou);**
 - ▶ Montant estimé des investissements : 10M€;
 - ▶ Durée prévisionnelle des travaux : 3 ans;

Le contrat liant le Conseil Départemental de Mayotte et la Chambre des Commerces et de l'Industrie a été signé en fin octobre 2020. A la fin de l'année 2020, il subsistait encore quelques réserves à lever au niveau du contrôle de légalité de la l'état afin de pouvoir le démarrer officiellement.

La CCI a toutefois anticipé le lancement de l'opération en engageant:

- ▶ **Le recrutement de ses AMO pour la réalisation des travaux et le démarrage de l'exploitation des sites**
- ▶ **Le recrutement du futur directeur du port de plaisance**
- ▶ **La création de la société de projet qui va porter la DSP.**

La CCI entend mener ce projet avec une large ouverture partenariale. C'est ainsi que :

- ▶ **le front de mer sera porté de concert avec la ville de Mamoudzou**
- ▶ **La préservation du plan d'eau sera travaillée avec le parc marin.**

La CCI entend devenir un acteur majeur dans la préservation de la biodiversité du lagon de Mayotte. Elle disposera à cet effet de toutes les ressources nécessaires à la réalisation de cette mission.

Enfin, la CCI ambitionne d'ouvrir Mayotte à la grande plaisance. C'est dans cette perspective qu'elle s'engage dans le projet Défi Inter Ylang porté par l'association de même nom. Un élu a été désigné pour participer activement au projet, en représentation de l'institution.



D. Construire des équipements dans un esprit d'intérêt général pour des partenaires

2. La Maison du Port

Ce projet a pris beaucoup de retard au lancement du fait de la crise sanitaire.

Sur tout le second semestre, l'UMM, la CCI et le CD se sont mis en recherche de foncier à proximité du port, en capacité d'accueillir les infrastructures prévues.

Malheureusement, le premier site retenu s'est avéré peu favorable au projet et a dû être abandonné.

De nouvelles recherches sont en cours entre l'UMM et le CD.

La CCI pourra poursuivre l'élaboration du business plan pour la construction de ce bâtiment dès que cette étape sera terminée.

3. Le hangar de Maintenance Avion

La CCI a, dès 2016, identifié cette infrastructure comme étant nécessaire au développement de l'aérien à Mayotte.

L'étude sur l'amélioration de la desserte aérienne menée avec le CD en 2020 a confirmé ce besoin, accentué notamment par une demande forte des opérateurs de l'Evasan. Les conclusions suivantes ont été retenues en termes de faisabilité technique :

► Les besoins identifiés :

R0 – R1 : Bureaux dédiés aux opérations techniques en zone réservée

R2 : Mezzanine définie par Study case Hors zone réservée

Ro-stockage : Zone de marquage identifiée pour le stockage de matériel sans cloison en zone réservée

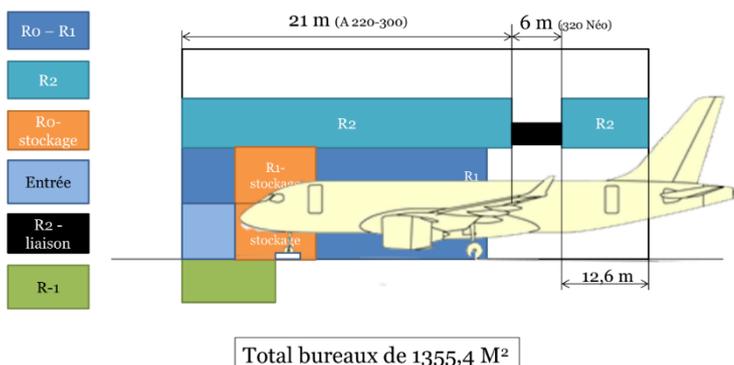
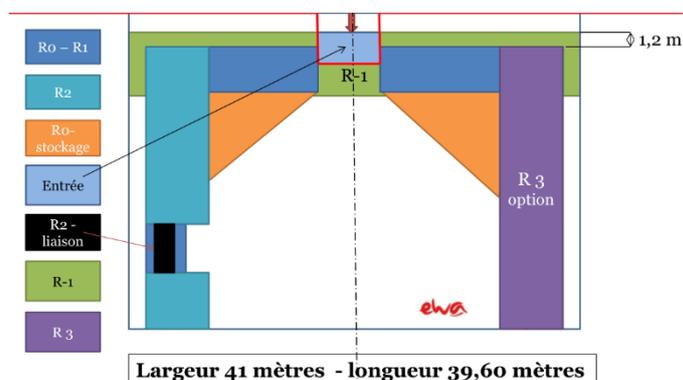
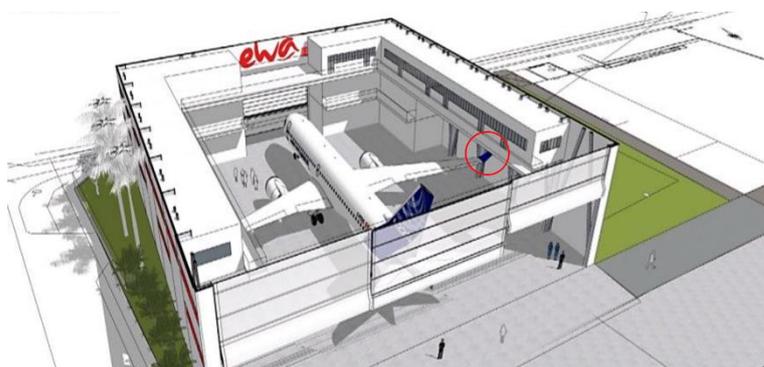
Entrée : volume mixte délimité par les cloisons

R2 – liaison : liaison physique entre la mezzanine et son extension (option)

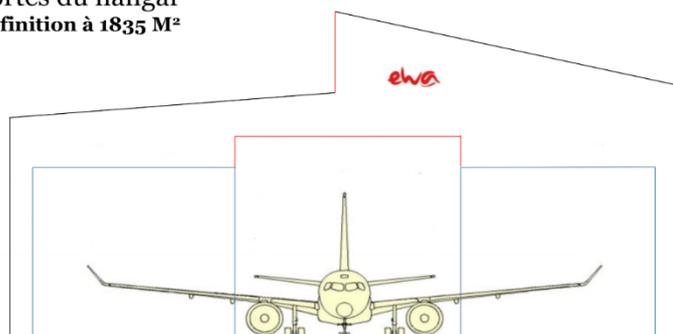
R-1 : zone physique en sous-sol (option)

R 3 - Mezzanine supplémentaire Hors zone réservée (option)

► Caractéristiques du hangar :



Portes du hangar
Définition à 1835 M²



Le coût estimé de l'infrastructure s'élève à 7M€.

Le projet réunit actuellement les services de l'Etat (SGAR, DGAC, ARS), le concessionnaire de l'aéroport (EDEIs) et plusieurs compagnies aériennes qui ont manifesté leur intérêt (Ewa, Air Austral, Amélya).

L'enjeu est de trouver un modèle économique qui allie rentabilité financière et intérêt général au profit du plus grand nombre.

C'est précisément le rôle que peut jouer la CCI, en étant le porteur du projet, toujours dans le cadre de société ad hoc avec des partenaires.

Cette première condition semble avoir l'adhésion du plus grand nombre, mais reste à confirmer par tous les acteurs intéressés. Les discussions se poursuivent et devraient aboutir rapidement.

Dans le même temps, Edeis et la DGAC doivent repérer tout le foncier potentiel e disponible pour le projet, afin de confirmer le niveau de l'infrastructure possible sur le territoire.

De son côté, la CCI poursuit l'étude sur le modèle économique viable, en prenant en compte le volume d'activité potentiel et les ressources nécessaires à l'exploitation d'une telle infrastructure.

Le projet peut obtenir du cofinancement FEDER dans le cadre du REACT EU, à condition que l'ensemble des acteurs parviennent à un accord sur le modèle économique et le portage de l'opération très rapidement, pour être dans le calendrier de financement fixé par l'UE.

INDICATEURS D'ACTIVITE ET DE PERFORMANCE :

MISSION A - APPUI AUX ENTREPRISES (version 3.1)

CCI :				BP / BR / BE		EXERCICE :		
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	-
A02 Création transmission reprise						A02-IA4	Nombre de porteurs de projets (créateurs/repreneurs/cédants) accueillis dans les CCI	7680
					1	A02-IA9	Nombre de personnes sensibilisées à la création, transmission, reprise d'entreprise	669
					1	A02-IA10	Nombre de personnes accompagnées à la création, transmission, reprise d'entreprise	633
A03 Développement international	3	A03-IP11	Taux de transformation		3	A03-IA1	Nombre d'entreprises sensibilisées	300
	3	A03-IP12	<i>Données du numérateur d'IP11 (= nombre d'entreprises projetées)</i>			A03-IA2	Nombre d'entreprises accompagnées	-

	3	A03-IP13	Données du dénominateur d'IP11 (= nombre d'entreprises préparées)		3	A03-IA11	Nombre d'entreprises qualifiées Team France Export	18
						A03-IA12	Nombre d'entreprises qualifiées Team France Export provenant du portefeuille CCI	-
					3	A03-IA13	Nombre d'entreprises préparées à l'international Team France Export	10
						A03-IA14	Nombre d'entreprises préparées à l'international Team France Export provenant du portefeuille CCI	-
					3	A03-IA15	Nombre d'entreprises projetées sur les marchés étrangers Team France Export	6
						A03-IA16	Nombre d'entreprises projetées sur les marchés étrangers Team France Export provenant du portefeuille CCI	-
					3	A03-IA17	Nombre de manifestations/interventions/actions menées auprès des entreprises pour promouvoir l'international	7
	A04 Innovation, numérique						A04-IA1	Nombre d'entreprises sensibilisées dans l'innovation(=compétitivité)
2						A04-IA2	Nombre d'entreprises accompagnées dans l'innovation (=compétitivité)	35
						A04-IA5	Nombre d'entreprises sensibilisées au numérique	856
2						A04-IA6	Nombre d'entreprises accompagnées au numérique	39

A05 Développement durable / environnement			A05-IA1	Nombre d'entreprises sensibilisées	106
		2	A05-IA2	Nombre d'entreprises accompagnées	8
A06 Développement des réseaux et filières pour les entreprises		5	A06-IA1	Nombre d'entreprises informées/sensibilisées collectivement	264
		5	A06-IA2	Nombre d'entreprises adhérentes collectivement	35
A07 Développement commercial, financement			A07-IA2	Nombre d'entreprises sensibilisées au développement commercial	669
		2	A07-IA3	Nombre d'entreprises accompagnées au développement commercial	50
			A07-IA4	Nombre d'entreprises sensibilisées au financement	669
		2	A07-IA5	Nombre d'entreprises accompagnées au financement	50
A08 Information économique			A08-IA1	Nombre de fichiers vendus	N/A
			A08-IA2	Nombre d'études	N/A
		4	A08-IA3	Nombre de consultations / visites sur les sites web d'information	N/A
A09 Collecte et gestion de la taxe d'apprentissage			A09-IA1	Nombre de dossiers traités	8
			A09-IA2	Montant total collecté (en K€)	215,23 €

AEO Pilotage et support opérationnel de la mission A		AEO-IA1	Nombre de chefs d'entreprises accueillis dans les réseaux consulaires	962
		4	AEO-IA2	Nombre d'entreprises informées sur les dispositifs publics d'appui à l'entreprise

MISSION B - FORMATION/EMPLOI

Programmes	Axe COP	Code	Indicateurs de performance	Valeurs	Axe COP	Code	Indicateurs d'activité	Valeurs
B01 Apprentissage	6	B01-IP1	Taux d'insertion dans l'emploi (à 6 mois) pour l'apprentissage		6	B01-IA1	Nombre d'apprentis au 01.01.N	-
	6	B01-IP2	<i>Données du numérateur d'IP1</i>		6	B01-IA2	Nombre d'apprentis au 31.12.N	16
	6	B01-IP3	<i>Données du dénominateur d'IP1</i>					
	6	B01-IP4	Taux de diplomation pour l'apprentissage					
	6	B01-IP5	<i>Données du numérateur d'IP4</i>					
	6	B01-IP6	<i>Données du dénominateur d'IP4</i>					
B02 Formation initiale hors apprentissage	6	B02-IP1	Taux d'insertion dans l'emploi (à 6 mois) pour la formation initiale hors apprentissage		6	B02-IA1	Nombre d'étudiants formés au 01.01.N	-
	6	B02-IP2	<i>Données du numérateur d'IP1</i>		6	B02-IA2	Nombre d'étudiants formés au 31.12.N	50

	6	B02-IP3	Données du dénominateur d'IP1					
	6	B02-IP4	Taux de diplomation pour la formation initiale hors apprentissage					
	6	B02-IP5	Données du numérateur d'IP4					
	6	B02-IP6	Données du dénominateur d'IP4					
B03 Formation continue	6	B03-IP1	Taux d'insertion dans l'emploi (à 6 mois) pour la formation continue diplômante			B03-IA1	Nombre d'heures stagiaires	1600
	6	B03-IP2	Données du numérateur d'IP1		6	B03-IA2	Nombre de personnes formées	140
	6	B03-IP3	Données du dénominateur d'IP1					
	6	B03-IP4	Taux de diplomation pour la formation continue diplômante					
	6	B03-IP5	Données du numérateur d'IP4					
	6	B03-IP6	Données du dénominateur d'IP4					
B04 Recherche Développement / Doctorat						B04-IA1	Nombre de publications à comité de lecture	N/A
						B04-IA2	Nombre de chaires	N/A
B05 Découverte - Orientation professionnelle					1	B05-IA5	Nombre de manifestations/interventions/actions menées pour promouvoir les métiers en tension et l'esprit d'entreprendre	14

		1	B05-IA6	Nombre de personnes sensibilisées aux métiers en tension et à l'esprit d'entreprendre	140
B06 Emploi / Compétences / RH		2	B06-IA1	Nombre d'entreprises accompagnées	-
			B06-IA4	Nombre d'entreprises sensibilisées	-
B07 Autres activités de formation					
BEO Pilotage et support opérationnel de la mission B					

MISSION C - APPUI AUX TERRITOIRES/GESTION D'EQUIPEMENTS

Programmes	Axe COP	Code	Indicateurs de performance	Valeurs	Axe COP	Code	Indicateurs d'activité	Valeurs
C01 Développement et aménagement du territoire					5	C01-IA1	Nombre d'acteurs publics du secteur local accompagnés	8
C02 Ports de commerce						C02-IA1	Trafic total marchandises (en tonnes)	N/A
						C02-IA2	Nombre de véhicules de transport de marchandises	N/A
						C02-IA3	Nombre de passagers	N/A
						C02-IA4	Nombre d'EVP (Equivalent Vingt Pieds)	N/A

C03 Ports de plaisance			C03-IA1	Nombre de contrats abonnés	122
			C03-IA2	Nombre de passages	73000
C04 Ports de pêche			C04-IA1	Tonnage de poisson débarqué	N/A
C05 Aéroports			C05-IA1	Nombre de passagers	N/A
			C05-IA2	Trafic fret et poste avionnés	N/A
C06 Palais des congrès et parcs d'exposition			C06-IA1	Nombre de visiteurs	N/A
			C06-IA2	Nombre de journées congressistes	N/A
C07 Aménagement de zones d'activités			C07-IA1	Nombre d'hectares commercialisés	N/A
C08 Parcs de stationnement			C08-IA1	Nombre d'abonnés annuels	N/A
			C08-IA2	Nombre de visiteurs	N/A
C09 Transports					
C10 Autres infrastructures					
CE0 Pilotage et support opérationnel de la mission C					

MISSION D - REPRESENTATION DES ENTREPRISES AUPRES DES POUVOIRS PUBLICS

Programmes	Axe COP	Code	Indicateurs de performance	Valeurs	Axe COP	Code	Indicateurs d'activité	Valeurs
D01 Mission consultative territoriale					4	D01-IA1	Nombre d'avis	N/A
D02 Mission consultative nationale, européenne et internationale								
D03 Etudes et recherche						D03-IA1	Nombre de publications réalisées dans le cadre de la mission consultative	N/A
DE0 Pilotage et support opérationnel de la mission D						DE0-IA1	Nombre d'actions enregistrées au répertoire des représentants d'intérêts de la HATVP (Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Politique)	N/A
						DE0-IA2	Nombre de débats organisés (ou consultations en ligne)	N/A

