

# Contrat d'Objectifs et de Performance entre l'Etat et le réseau des CCI de France

---



28 mai 2013





## SOMMAIRE

---

Axe 1	Accompagner les créateurs et repreneurs d'entreprises.....	p 4
Axe 2	Simplifier la vie des entrepreneurs .....	p 6
Axe 3	Favoriser le développement de la formation et des compétences au profit des entreprises et faciliter l'insertion des jeunes.....	p 8
Axe 4	Dynamiser l'internationalisation des entreprises .....	p 12
Axe 5	Accompagner les chefs d'entreprises pour anticiper et s'adapter aux mutations économiques.....	p 14
Axe 6	Représenter la diversité du tissu entrepreneurial et contribuer à l'animation et au développement des territoires en partenariat avec les collectivités territoriales .....	p 17
Axe 7	Conclure un contrat de progrès interne au réseau.....	p 20

# AXE 1 : ACCOMPAGNER LES CRÉATEURS ET REPRENEURS D'ENTREPRISES

## 1. Les missions actuelles des CCI :

---

Les CCI fournissent aux créateurs/repreneurs les ressources et l'expertise nécessaires dans l'émergence, le développement et la concrétisation de leur projet. Elles garantissent aux porteurs de projet la qualité et l'homogénéité de ces prestations sur l'ensemble du territoire par leur engagement dans la démarche qualité nationale CCI Entreprendre en France.

Les modalités d'intervention :

- promouvoir l'entrepreneuriat auprès des jeunes et du grand public : salons, événements, (implication dans les pôles d'entrepreneuriat étudiant et dans les opérations de sensibilisation des scolaires et des élèves de l'enseignement secondaire... )
- accompagner les créateurs / repreneurs d'entreprises : accueil, information, orientation des porteurs de projets (dans les espaces Entreprendre, lors de réunions d'information, ...) ; formation à la gestion de l'entreprise (5 jours pour entreprendre, stages à la reprise d'entreprise, ...) ; conseil individualisé pour le montage du projet (faisabilité du projet, mesure de la rentabilité, adéquation homme / projet de financement) ; formalités d'immatriculation (CFE, Guichet Unique) ; suivi des jeunes créateurs/ repreneurs post création (entretiens individuels, clubs de créateurs, plateformes collaboratives, ...) ; détection des projets à fort potentiel
  - ➔ **206 000 porteurs de projet accueillis**
  - ➔ **80 000 diagnostics de projet réalisés, soit 39% du total des créateurs reçus**
  - ➔ **69 700 créateurs accompagnés individuellement dans le montage de leur projet**
  - ➔ **7 000 créateurs formés dans le cadre de « 5 jours pour entreprendre »**
- susciter la reprise / transmission des entreprises et accompagner les repreneurs et cédants : sensibilisation des chefs d'entreprise à la transmission de leur affaire et appui à la préparation de la cession ; contribution à la détection et la qualification des repreneurs et au financement de leur projet ; mise à disposition des cédants et repreneurs des bourses d'opportunités pour faciliter leur mise en relation ; proposition de formations à la reprise d'entreprise (5 Jours pour Reprendre, Ecoles de managers) et la valorisation de la reprise d'entreprise par des salariés, notamment les SCOP
  - ➔ **156 000 dirigeants d'entreprise sensibilisés à la transmission**
  - ➔ **8 100 cédants et 14 200 repreneurs accompagnés individuellement dans le montage de leur projet**
  - ➔ **2 900 cessions d'entreprises réalisées, accompagnées par les CCI, contribuant ainsi au maintien de 7 966 emplois**
- favoriser l'accès au financement en liaison avec la Banque Publique d'Investissement (BPI) : identification des besoins ; orientation vers le dispositif le plus adapté et apport d'expertise sur le montage du dossier

↳ Pour l'ensemble de ces actions, une démarche qualité garantit l'harmonisation et la qualité des prestations rendues sur l'ensemble du territoire.

## 2. Les CCI s'engagent à contribuer à la réalisation des objectifs de l'Etat qui sont de :

---

- augmenter le nombre de créateurs / repreneurs accompagnés par une rationalisation et une meilleure organisation territoriale et partenariale des dispositifs d'accompagnement existants et une professionnalisation des acteurs
- permettre à cette population de bénéficier d'un accompagnement sur mesure qui prend en compte les particularités, motivations et besoins
- identifier les créateurs d'entreprise à fort potentiel pour mieux les accompagner

- développer le mentorat
- soutenir la création des entreprises dans le domaine de l'économie sociale et solidaire
- favoriser la création d'entreprises par les femmes.

### **3. Les actions prioritaires des CCI :**

---

Les actions des CCI sont orientées vers le développement de l'entrepreneuriat pour favoriser l'emploi dans les territoires :

- promouvoir l'entrepreneuriat et l'esprit d'entreprendre, prioritairement auprès des jeunes
- animer le réseau des acteurs et des financeurs de la création/reprise d'entreprise
- mettre en place la nouvelle offre « Entreprendre & Transmettre » basée sur l'autonomie du porteur de projet, l'accompagnement par le challenge et le « sur mesure », notamment vis-à-vis des sujets particuliers tels les SCOP et l'entrepreneuriat au féminin
- détecter et accompagner les porteurs de projets à potentiel
- développer les pratiques de parrainage (mentorat) dans les CCI
- situer leur action en coordination avec les autres acteurs et notamment la BPI
- situer leur action en lien avec les annonces du Président de la République en date du 25 avril : entrepreneuriat social, entrepreneuriat dans les quartiers
- informer sur les dispositifs proposés par les acteurs du service public de l'emploi
- participer à la mise en œuvre dans les territoires du plan de développement de l'entrepreneuriat féminin
- contribuer à la mise en œuvre de la réforme du régime de l'auto-entrepreneur, notamment en matière d'accompagnement.

### **4. Les conditions de réussite :**

---

- reconnaître les CCI comme acteur privilégié de l'accompagnement à la création d'entreprise
- mettre en place par l'Education nationale de programmes « entrepreneuriat » de la sixième à la terminale, conformément aux décisions annoncées en clôture des Assises de l'entrepreneuriat.

### **5. Les indicateurs de résultat :**

---

- taux de satisfaction des porteurs de projet (accueil, service)

Pour cet axe, un indicateur permettant de mesurer les effets de l'accompagnement des créateurs et repreneurs par les CCI sera défini d'ici la fin de l'année.

*Les informations relatives à l'activité du réseau dont les indicateurs d'activité figurent dans le tableau de reporting, annexé au présent contrat.*

## AXE 2 : SIMPLIFIER LA VIE DES ENTREPRENEURS

### 1. Les missions actuelles des CCI :

---

Les CCI ont développé une offre à destination des entrepreneurs pour simplifier leurs démarches administratives. Cette offre s'appuie sur une proximité forte et une démarche quotidienne des CCI basée sur une organisation dédiée et évolutive. Elle s'inscrit en lien avec le choc de simplification initié par le Gouvernement autour de :

#### La prise en charge des formalités et l'amélioration des processus liés à la création et à la vie des entreprises :

- les formalités réalisées dans les Centres de Formalités des Entreprises (formalités de création / modification / radiation pour les inscrits RCS et les auto-entrepreneurs) ; les dossiers ACCRE et les formalités Guichet Unique (cartes de commerçants ambulants, ...) ; les certificats de signature électronique en tant que tiers de confiance (Chambersign)  
→ **900 000 formalités et démarches effectuées auprès des CCI**
- les formalités à l'international : carnets ATA , visas (certificats d'origine, attestations de fabrication...) et autres formalités internationales  
→ **800 000 formalités internationales effectuées auprès des CCI**
- l'enregistrement des contrats d'apprentissage et la collecte de la taxe d'apprentissage  
→ **157 000 contrats d'apprentissage enregistrés par les services des CCI en 2012**  
→ **plus de 20 000 contrats télé-saisis directement par les entreprises sur la plateforme en ligne de déclaration des contrats d'apprentissage**

⇒ Pour l'ensemble de ces formalités, des normes métier garantissent l'harmonisation et la qualité des prestations rendues sur l'ensemble du territoire.

#### L'accès aux aides publiques :

La mission des CCI est de simplifier l'accès aux aides publiques pour les entrepreneurs par :

- la mise à disposition d'une base nationale des aides publiques, SEMAPHORE, alimentée par le réseau des CCI. Cette base recense l'ensemble des aides existantes (plus de 4 000) locales, régionales, nationales et européennes, ainsi que les conditions pour en bénéficier  
→ **700 000 visiteurs annuels sur la base en ligne**  
→ **850 000 fiches consultées**
- une orientation vers le dispositif d'aide adapté aux besoins et un accompagnement au montage du dossier.

#### L'information :

Les CCI mettent à disposition du chef d'entreprise un système d'information multimodal, permettant de lui diffuser de l'information (sites web) et de répondre à toutes ses questions (dans les 234 points de contacts physiques, par les centres de relations clients : appels téléphoniques, questions sur le web).

- **5 millions de contacts traités par l'ensemble des CCI dont une part croissante par l'intermédiaire des centres de relations clients (1,2 million).**

### 2. Les CCI s'engagent à contribuer à la réalisation des objectifs de l'Etat qui sont de :

---

- renforcer le rôle physique des Centres de Formalités des Entreprises (cf. levier 7 du Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi)
- promouvoir les politiques publiques auprès des entreprises pour faire bénéficier celles-ci des nouvelles mesures

- poursuivre la dématérialisation des formalités, simplifier la vie des entrepreneurs par le « dites-le nous une seule fois » et pousser la convergence des portails vers le Guichet Entreprises
- poursuivre le transfert de formalités vers les opérateurs experts.

### **3. Les actions prioritaires des CCI :**

---

#### **Faire gagner du temps aux dirigeants d'entreprises :**

- participer à l'évaluation des mesures de simplification afin de remonter à l'Etat les attentes des entreprises et la réalité de la mise en œuvre de ces mesures pour les optimiser
- promouvoir et diffuser les dispositifs permettant aux entrepreneurs de remplir un dossier unique simplifié d'obtention d'aides publiques
- renforcer le rôle d'interlocuteur de proximité des CCI pour les chefs d'entreprises
- contribuer au projet de dématérialisation des formalités des entreprises dans le cadre des missions de Guichet Unique.

#### **Informier et accompagner les entreprises sur les nouvelles normes et les nouveaux dispositifs mis en place par l'Etat :**

Les CCI axent leur mission d'information autour des priorités suivantes :

- les mesures du pacte de compétitivité, notamment le CICE
- les contrats de génération
- les opportunités offertes par la commande publique
- les enjeux du numérique
- le développement de la fertilisation croisée entre clubs, associations d'entreprises, ...
- les enjeux et opportunités de la RSE et du développement durable
- les certifications ou labellisations RSE ou environnementales
- l'affichage environnemental
- les problèmes sanitaires liés à l'environnement
- la réglementation environnementale (outil Enviroveille).

### **4. Les conditions de réussite :**

---

- renforcer le rôle des CCI en matière de simplification de la vie des entreprises

### **5. Les indicateurs de résultat :**

---

- nombre de contrats de génération signés
- taux de satisfaction des bénéficiaires des services des réseaux consulaires.

*Les informations relatives à l'activité du réseau dont les indicateurs d'activité figurent dans le tableau de reporting, annexé au présent contrat.*

# AXE 3 : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA FORMATION ET DES COMPÉTENCES AU PROFIT DES ENTREPRISES ET FACILITER L'INSERTION DES JEUNES

Les CCI ont un rôle d'orientation et de formation afin de satisfaire les besoins des entreprises.

## 1. Les missions actuelles des CCI :

---

Fortement engagées en matière de formation, avec plus de 600 000 personnes formées chaque année dont 200 000 jeunes (100 000 par la voie de l'alternance et 100 000 étudiants), leur action est centrée sur deux objectifs :

- préparer des jeunes hautement employables
- aider les entreprises à être compétitives et à se développer.

### Informier sur les métiers :

Les CCI se sont engagées depuis de nombreuses années sur des actions en faveur de l'orientation professionnelle des jeunes autour de deux actions phares :

- Les Nuits de l'Orientation : organisées chaque année par les CCI
  - ➔ **64 Nuits de l'Orientation**
  - ➔ **100 000 visiteurs accueillis**
- Le réseau des Points A : près de 100 Points information sur l'alternance/apprentissage, répartis sur tout le territoire, qui accompagnent chaque année des jeunes et des entreprises dans leurs recherches
  - ➔ **150 000 entreprises accompagnées**
  - ➔ **180 000 jeunes rencontrés.**

### Développer l'Apprentissage pour insérer les jeunes dans l'entreprise :

- La mobilisation des entreprises : les CCI animent et coordonnent un réseau de Développeurs de l'Apprentissage, chargés de contacter les entreprises pour signer de nouveaux contrats
  - ➔ **150 000 entreprises contactées de fin 2009 à fin 2012 par les 100 Développeurs de l'Apprentissage**
- La formation des apprentis : les CCI sont le premier réseau de formation en apprentissage. En réponse aux besoins exprimés par les entreprises de leurs territoires, les CFA du réseau des CCI dispensent des formations du CAP au Master
  - ➔ **100 000 apprentis formés**
  - ➔ **plus de 80% de taux de réussite aux examens, 90% d'insertion professionnelle à 6 mois et un taux de rupture des contrats d'apprentissage inférieur à 9% contre 25% en moyenne nationale**
- La collecte de la taxe d'apprentissage : les CCI traitent les dossiers de taxes d'apprentissage (toutes taxes confondues : TA, CDA, CSA) pour les entreprises et effectuent pour leur compte le versement auprès de 18 000 établissements bénéficiaires (CFA, universités, lycées professionnels, écoles privées, écoles consulaires). Les missions de collecte et de répartition conduites par les CCIR en région, témoignent d'une expérience de collecte efficace et peu coûteuse (avec un coût moyen de collecte correspondant à 1,5 % des sommes collectées).

### Contribuer au développement de l'enseignement supérieur :

Les CCI gèrent 150 écoles supérieures (écoles supérieures de management, écoles d'ingénieurs ou écoles spécialisées) et forment chaque année aux métiers du management, ainsi que sur des spécialisations.

- ➔ **65 000 étudiants formés, soit 50 % des jeunes diplômés en gestion à Bac + 5**
- ➔ **plus de 85 % d'entre eux trouvent un emploi dans les 6 mois suivant la fin de leur formation.**



## Former les adultes :

Les CCI ont une offre de formation continue auprès des salariés et des demandeurs d'emploi avec, pour ces derniers, un taux de retour à l'emploi dépassant les 80 % dans les 6 mois suivant la formation.

→ **400 000 stagiaires formés (dont 46 000 demandeurs d'emploi).**

## Accompagner le développement des compétences :

Les CCI mettent en place une offre de services pour les PME en matière de développement des ressources humaines et de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

## 2. Les CCI s'engagent à contribuer à la réalisation des objectifs de l'Etat qui sont de :

- **créer un nouveau Service Public de l'Orientation**, occasion unique de revoir les dispositifs en les ouvrant sur les métiers et en y associant davantage les partenaires économiques, et notamment les chambres consulaires
- **faire de l'apprentissage une voie d'excellence** : pour 2013, le gouvernement s'est fixé pour objectif d'augmenter le nombre d'apprentis pour atteindre le cap de 500 000 apprentis d'ici 2017 (contre 420 000 actuellement)
- **favoriser la réussite de tous les étudiants** : le Président de la République a annoncé une refondation du paysage français avec l'objectif d'œuvrer pour l'accroissement de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés et un renforcement des relations avec les milieux économiques. Plaçant l'employabilité et les enjeux métiers au cœur des projets pédagogiques de leurs écoles, les CCI y participent pleinement.
- **augmenter l'accès à la formation tout au long de la vie** : s'agissant de la formation des adultes, et plus précisément des demandeurs d'emplois, le gouvernement souhaite augmenter le taux d'accès à la formation. Pour les 46 000 demandeurs d'emploi formés par les CCI, 80% connaissent un retour à l'emploi dans les 3 mois.

## 3. Les actions prioritaires des CCI :

### Favoriser l'orientation des jeunes et concourir à la mixité des métiers :

- déployer les Nuits de l'Orientation sur l'ensemble du territoire national
- promouvoir les métiers de l'industrie, du commerce et du tourisme auprès des jeunes.

### Promouvoir et développer les formations en apprentissage :

- favoriser la promotion de l'apprentissage et de l'alternance dans les entreprises, en mobilisant le réseau des Développeurs de l'Apprentissage
- contribuer à la professionnalisation des tuteurs et maîtres d'apprentissage
- obtenir l'enregistrement de la certification des tuteurs et des maîtres d'apprentissage par la Commission nationale des certifications professionnelles
- consacrer 70 % de l'offre de formation des CFA des CCI aux niveaux V à III pour s'adapter aux besoins des entreprises et des territoires
- afficher dans les politiques éducatives conduites par les CCI, des critères permettant de juger la qualité des formations (mesurée par des indicateurs de performance tels que les taux de réussite aux examens, le taux d'érosion en contrat d'apprentissage, le taux de placement, etc.) et allier ces critères qualitatifs aux critères quantitatifs existants (plus de 80% de taux de réussite aux examens, 90% d'insertion professionnelle à 6 mois et un taux de rupture des contrats d'apprentissage inférieur à 9% contre 25% en moyenne nationale).

## **Contribuer au développement de la formation professionnelle :**

- développer les titres professionnels des CCI (hors diplômes de l'Education nationale ou de l'enseignement supérieur) pour des secteurs pour lesquels elles ont identifié des besoins.

## **Agir en faveur du développement de l'enseignement supérieur :**

- intensifier les relations entre l'enseignement supérieur et les entreprises :
  - proposer aux principaux établissements d'enseignement supérieur (universités, grandes écoles, formations professionnalisantes) de participer à l'élaboration de leurs programmes en exprimant les attentes des entreprises du territoire
  - proposer aux établissements qui le souhaitent de construire avec eux des programmes et/ou des modules dédiés à l'entrepreneuriat
  - identifier et associer les établissements d'enseignement et de recherche susceptibles de contribuer aux pôles de compétitivité et aux clusters
  - intensifier les relations avec les universités
  - favoriser au niveau Bachelor ou Master le développement de formations menant à l'emploi et contribuant au rayonnement de la France dans le monde
- mobiliser les écoles du réseau consulaire dans la bataille pour la compétitivité des entreprises et pour l'emploi, en accélérant l'évolution des programmes et les projets de développement favorisant l'ouverture internationale, l'entrepreneuriat, l'innovation, l'usage du numérique et la pluridisciplinarité
- intégrer progressivement le développement durable dans les formations dispensées par les centres de formation des CCI, développer des formations dans le domaine du développement durable (y compris sur la biodiversité), de la transition énergétique et leurs applications aux entreprises.

## **Aider les entreprises au développement des compétences :**

- aider les entreprises à se structurer pour développer la formation professionnelle, quelle qu'en soit la forme (stages, contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation)
- participer aux politiques de formation et de sécurisation des parcours professionnels, notamment en formant les demandeurs d'emploi aux besoins des entreprises du territoire
- accompagner la GPEC dans les PME en assurant la participation des CCI aux plateformes d'appui aux mutations économiques
- accompagner la mise en place des contrats de génération par les entreprises.

## **4. Les conditions de réussite :**

---

- reconnaître le réseau des CCI comme un acteur de la dynamique régionale du Service Public de l'Orientation
- prolonger le financement des développeurs de l'apprentissage
- maintenir le principe de la libre affectation de la taxe d'apprentissage par les entreprises
- reconnaître par le ministère de tutelle des CCI leur capacité à créer des titres professionnels, en vue d'une inscription au répertoire national des certifications professionnelles
- créer un statut adapté pour les écoles supérieures consulaires
- examiner la possibilité d'autoriser les écoles consulaires, dans le cadre de la législation en vigueur, à conférer le

grade de licence comme pour le grade de master (cf. CEFDG) et le titre d'ingénieurs (cf. CTI)

- demander aux CCI d'augmenter le nombre de jeunes accueillis dans les centres de formation d'apprentis des CCI, à tous les niveaux de formation, du CAP au master (30 % de jeunes supplémentaires), pour offrir des filières de formation complètes en apprentissage
- confirmer les CCI au sein des instances nationales et régionales concernant la formation professionnelle (du CAP au doctorat) par l'apprentissage et la voie scolaire ou étudiante
- intégrer les CCI dans les plateformes de mutations économiques.

## **5. Les indicateurs de résultat :**

---

- nombre d'apprentis dans les CFA gérés par les établissements du réseau des CCI
- taux d'insertion dans l'emploi (3 mois, 6 mois) déclinés pour les différents publics formés par le réseau
- nombre (ou taux) d'entreprises ayant formalisé un plan ou une stratégie de formation et analyse de leurs recrutements
- nombre de participants (jeunes, familles, entreprises) aux manifestations organisées pour promouvoir les métiers industriels.

*Les informations relatives à l'activité du réseau dont les indicateurs d'activité figurent dans le tableau de reporting, annexé au présent contrat.*

# AXE 4 : DYNAMISER L'INTERNATIONALISATION DES ENTREPRISES

## 1. Les missions actuelles des CCI :

---

Les CCI participent activement au dispositif local de soutien à l'internationalisation des entreprises mis en place par les Régions dans leur Plan Régional d'Internationalisation des Entreprises, volet international des SRDEII.

L'offre des CCI – tiers de confiance et réductrices de complexité - en matière d'internationalisation se décline en plusieurs leviers :

- la détection de nouvelles entreprises à potentiel export
- la sensibilisation et l'information (fournir aux chefs d'entreprise une information de premier niveau sur les formalités à l'international, les enjeux du développement international, les opportunités des marchés étrangers et favoriser les échanges et le partage d'expériences)
- la préparation et la validation du projet de développement international (diagnostiquer le potentiel d'internationalisation des entreprises, guider l'entreprise par la mise en place d'une stratégie internationale et l'élaboration d'un plan d'action opérationnel intégrant les produits et services publics ou privés répondant au mieux aux besoins de l'entreprise)
- la structuration de l'activité internationale (renforcer les ressources internes de l'entreprise, ses expertises techniques, juridiques, financières, marketing et linguistiques, au travers notamment d'actions de formation, et l'aider à organiser un service export)
- l'accompagnement à l'international, en partenariat avec BPI France export et en s'appuyant sur le réseau d'Ubifrance à l'étranger et sur les acteurs de l'appui aux PME françaises à l'étranger, notamment le réseau des CCIFE : favoriser la prise de contacts avec des partenaires export dans le cadre d'actions collectives et/ou individuelles à l'étranger, en s'assurant de l'adéquation des actions mises en œuvre au regard des objectifs retenus
- le soutien à des actions contribuant à l'attractivité des territoires pilotées par l'AFII et les Régions.

## 2. Les CCI s'engagent à contribuer à la réalisation des objectifs de l'Etat qui sont de :

---

- atteindre l'équilibre de la balance commerciale hors énergie d'ici 2017
- renforcer la lisibilité et l'efficacité collective et individuelle de tous les acteurs régionaux au bénéfice des entreprises
- favoriser la réussite internationale durable des entreprises sur les marchés extérieurs, en générant du chiffre d'affaires export supplémentaire et une plus grande internationalisation pour les entreprises déjà présentes à l'international et en faisant progresser de 10 000 le nombre d'entreprises engagées à l'international d'ici à 3 ans, en se focalisant notamment sur les entreprises innovantes
- diversifier et accroître le nombre de VIE de 25 %.

## 3. Les actions prioritaires des CCI :

---

- participer, dans le cadre de l'offre CCI décrite ci-dessus, à l'internationalisation des entreprises en s'inscrivant dans les stratégies régionales
- optimiser l'offre des CCI au bénéfice de l'emploi en France et du développement durable de l'internationalisation des entreprises, en fonction de leur degré de maturité, par un accompagnement individualisé et dans la durée.

En cohérence notamment avec les priorités produits/marchés présentées (les quatre « familles ») en décembre 2012 par la Ministre du Commerce extérieur et en partenariat avec la Banque Publique d'Investissement (BPI), il convient de :

- accentuer l'effort de proximité des CCI et de leurs réseaux (Entreprise Europe Network, Clubs Export...) auprès des entreprises pour détecter, cibler et qualifier les entreprises à potentiel export selon la maturité de leurs projets
  - renvoyer les entreprises ainsi détectées vers le dispositif le plus adapté, conformément au PRIE dès lors qu'il existe
  - valider et suivre les nouvelles entreprises exportatrices et leurs nouveaux projets export
  - valider et suivre les nouveaux projets des entreprises opportunistes qui exportent déjà et les conduire à la mise en œuvre d'une démarche structurée
  - ouvrir de nouveaux marchés aux entreprises confirmées et accélérer leur croissance, en proposant à chaque fois les accompagnements individualisés adaptés en s'appuyant sur les compétences spécifiques développées par les réseaux à l'étranger, notamment d'Ubifrance, de l'UCCIFE et des autres partenaires, dans un souci de complémentarité et d'efficacité
  - détecter les entreprises susceptibles d'être intéressées par le dispositif VIE.
- mesurer le dynamisme à l'international des entreprises détectées par les CCI et ainsi leur participation à l'atteinte des objectifs nationaux en termes d'augmentation de chiffre d'affaires export, de nouvelles entreprises exportatrices et de nouveaux emplois
  - évaluer leur contribution à la réussite collective de l'ensemble des partenaires, au bénéfice de l'internationalisation des entreprises, par des démarches collaboratives et des bonnes pratiques.

#### **4. Les conditions de réussite :**

---

- reconnaître les CCI comme acteurs majeurs au cœur du dispositif d'internationalisation des entreprises et interfaces avec les collectivités territoriales
- préciser l'articulation de l'ensemble des acteurs au service de l'internationalisation des entreprises.

#### **5. Les indicateurs de résultat :**

---

- sensibilisation et détection de nouvelles entreprises exportatrices
- croissance du CAE
- développement commercial à l'étranger (commandes, contrats de distribution...)
- mise en place d'outils commerciaux
- emploi à l'international créé (pour et par l'export)
- nouvelles entreprises détectées pour utiliser le dispositif VIE.

*Les informations relatives à l'activité du réseau dont les indicateurs d'activité figurent dans le tableau de reporting, annexé au présent contrat.*

## AXE 5 : ACCOMPAGNER LES CHEFS D'ENTREPRISES POUR ANTICIPER ET S'ADAPTER AUX MUTATIONS ÉCONOMIQUES

Dans un contexte de mutations économiques et sociétales engendrées par de nouveaux modes d'interaction et de consommation, les enjeux de la transition écologique et l'adoption de nouvelles normes environnementales, les CCI sensibilisent, préparent et accompagnent les chefs d'entreprises dans ces évolutions qui redessinent l'environnement économique.

### 1. Les missions actuelles des CCI :

---

Les missions des CCI reposent sur **deux piliers**.

#### Le développement collectif des entreprises :

Pour favoriser le développement de la performance des entreprises et faciliter leur travail en réseau, les CCI s'investissent dans les filières et les clusters qui structurent de plus en plus le tissu des TPE et PME. Des thématiques clés pour l'entreprise comme l'environnement, la raréfaction des ressources, la RSE, l'efficacité énergétique, la qualité ou l'innovation sont appréhendées par l'intermédiaire de clubs thématiques. Enfin, l'attractivité commerciale des centres-villes et des centres-bourgs passe notamment par la structuration et l'animation d'unions commerciales fortes et dynamiques. Les CCI mettent en œuvre des capacités d'animation et d'expertise pour organiser les démarches collectives avec l'ensemble des acteurs du développement économique.

#### L'accompagnement individuel du chef d'entreprise :

De façon complémentaire aux démarches collectives, les CCI mettent en œuvre une offre de services personnalisée structurée autour de cinq thématiques clés :

- **L'information**

marchés, normes, réglementation, environnement, biodiversité, développement durable, RSE, transition énergétique, économie circulaire, aides publiques aux entreprises, formalités. Sur l'ensemble de ces sujets, les CCI délivrent des prestations d'information personnalisées et adaptées.

- **le développement de la compétitivité de son entreprise**

les CCI identifient les potentiels de développement et/ou les gisements de compétitivité de l'entreprise reposant sur une série de produits d'accompagnement principalement orientés vers la performance commerciale, l'innovation, l'intégration du numérique, le développement durable, la RSE, les éco-entreprises et l'écoconception

- **le financement de l'entreprise**

les CCI accompagnent, en articulation avec l'action de la Banque Publique d'Investissement, les TPE et PME dans la recherche de financements, l'ingénierie du financement de l'innovation, à travers la mise en œuvre des dispositifs publics existants, le développement de fonds d'investissements et de plateformes de capital-risque

- **L'innovation**

le réseau des CCI aide les chefs d'entreprises à se former aux démarches innovantes comme l'ingénierie de projets innovants, l'intelligence économique, la propriété industrielle, la normalisation et la réglementation technique

- **la prévention des difficultés d'entreprise**

les CCI informent, orientent et accompagnent les entreprises en difficultés notamment par la mobilisation des dispositifs publics et privés.

- ➔ **4 500 projets d'innovation accompagnés (de l'émergence du projet à la mise sur le marché)**
- ➔ **1 200 manifestations régionales ou locales organisées**

➔ Pour l'ensemble de ces prestations, un Guide des Bonnes Pratiques accroît l'homogénéité et la qualité de l'offre des CCI.

---

## 2. Les CCI s'engagent à contribuer à la réalisation des objectifs de l'Etat qui sont :

---

- **pour l'industrie** : de soutenir l'activité industrielle fondée sur une politique de filières, en assurant la promotion des métiers de l'industrie et en accompagnant les mutations industrielles
- **pour le tourisme** : de développer la professionnalisation nécessaire des acteurs de la filière touristique afin que la France conserve sa position de première destination touristique au monde
- **pour le commerce** : de permettre au commerce de s'adapter au développement des technologies et aux modes de consommation (e-commerce, m-commerce...), aux évolutions sociétales, culturelles et démographiques qui redéfinissent sans cesse les comportements de distribution et de consommation
- **dans le domaine environnemental** : de sensibiliser et d'accompagner les chefs d'entreprises sur les évolutions à prendre en compte pour la transition écologique et énergétique et pour répondre aux exigences de la réglementation environnementale
- **pour le numérique** : d'inciter à l'intégration du numérique dans les processus et les produits par un accompagnement accru des entreprises par les CCI et en faisant émerger des leaders mondiaux de l'économie numérique, conformément à la feuille de route du Gouvernement
- **en matière d'innovation** : d'identifier et d'accompagner les PME innovantes et diffuser l'idée que l'innovation, favorisée par les pôles de compétitivité, est un facteur de réussite incontournable.

## 3. Les actions prioritaires des CCI :

---

Les objectifs du réseau des CCI sont orientés vers l'appui aux entreprises pour les accompagner dans la nécessaire mutation vers ces nouveaux environnements. Les actions prioritaires des CCI sont toutes attachées au développement de la performance de l'entreprise pour assurer la croissance de l'emploi dans les territoires.

- **se mobiliser pour la ré-industrialisation**
- **développer la performance des entreprises touristiques autour de quatre priorités :**
  - la qualité de l'offre des prestataires
  - la mise en réseau des acteurs de la filière
  - la promotion des écolabels
  - le développement des démarches environnementales et éco-responsables
- **faire du commerce un acteur essentiel de l'attractivité des territoires**  
déployer trois leviers d'action :
  - la co-construction avec les collectivités locales de chartes d'orientation commerciales (documents d'urbanisme)
  - l'accompagnement des commerçants aux outils numériques autour du e- et du m-commerce, aux contraintes réglementaires et à la sécurité, ainsi qu'aux enjeux du développement durable
  - le renforcement des dynamiques collectives dans les territoires via les unions commerciales et les managers de ville
- **favoriser la sensibilisation à l'économie circulaire**
  - mener des actions en faveur des axes vertueux de l'économie circulaire (y compris pour l'éco-conception, les achats responsables, les éco-entreprises, la raréfaction des ressources)
- **systématiser les actions en faveur de la transition énergétique**
  - sensibiliser et accompagner les entreprises aux défis de l'efficacité énergétique et des énergies renouvelables (réalisation de pré-diagnostic énergie, éclairage...)

- **favoriser l'adoption de la culture et des usages numériques dans toutes les entreprises pour les accompagner :**
  - vers des modèles de développement innovants, générateurs de compétitivité
  - dans la mise à niveau et la formation des compétences numériques et faire face aux mutations du travail
- **contribuer au financement des entreprises à partir d'une analyse des outils existants et des besoins identifiés sur les territoires :**
  - mobiliser dans le cadre de « hubs financiers » les acteurs locaux pour accompagner le développement des entreprises.

#### **4. Les conditions de réussite :**

---

- reconnaissance de la capacité des CCI à identifier et à répondre aux besoins des chefs d'entreprises pour faire face aux mutations économiques.

#### **5. Les indicateurs de résultat :**

---

- taux de satisfaction des entrepreneurs accompagnés
- nombre d'actions mises en œuvre par les chefs d'entreprises au terme de l'accompagnement.

*Les informations relatives à l'activité du réseau dont les indicateurs d'activité figurent dans le tableau de reporting, annexé au présent contrat.*



# AXE 6 : REPRÉSENTER LA DIVERSITÉ DU TISSU ENTREPRENEURIAL ET CONTRIBUER À L'ANIMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES EN PARTENARIAT AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Reconnues par la loi comme Corps intermédiaires, les CCI représentent les intérêts du commerce, de l'industrie et des services.

En ce sens, le réseau veille à ce que les entreprises évoluent dans un environnement favorable à leur création, leur développement et disposent d'infrastructures de transport et de télécommunications compatibles avec les besoins de déplacement et de connexion des entreprises et des personnes.

## 1. Les missions actuelles des CCI :

---

### Représentation des entreprises :

Le réseau des CCI est appelé à représenter les entreprises aux différents échelons du territoire (national, régional, départemental, métropolitain, local) et vis-à-vis d'interlocuteurs de tous types : pouvoirs publics internationaux, européens, nationaux, collectivités territoriales et établissements publics locaux, établissements d'enseignement et de formation, acteurs socio-économiques, grand public...

Ces missions s'exercent dans un cadre formalisé :

- consultations par le gouvernement et les ministères dans le cadre de la préparation des textes législatifs et réglementaires
- auditions par le Parlement ou le Conseil Economique, Social et Environnemental
- association à l'élaboration des documents d'urbanisme (SCOT, PLU,...), consultations dans le cadre de la préparation des grands projets d'équipements et d'infrastructures (commissions du débat public, concertations préalables, enquêtes publiques).

Elles peuvent aussi se dérouler dans un cadre non formalisé, à chaque fois qu'il est important et utile que la voix des entreprises soit entendue ou pour répondre aux attentes d'un acteur particulier. L'expression peut être publique mais le réseau des CCI agit le plus souvent dans le cadre d'échanges bilatéraux ou dans le cadre de processus d'études et de concertation sur des sujets nombreux : développement économique, compétitivité des entreprises, emploi, formation, aménagement du territoire, environnement, développement durable, organisation et fonctionnement des institutions.

Acteurs de la politique foncière du territoire, les CCI participent à l'élaboration des documents d'urbanisme et de planification.

Elles participent aux stratégies de développement territorial (information et analyse territoriale, conseil et accompagnement des territoires dans leurs démarches de développement économique) ; elles peuvent participer le cas échéant à leur mise en œuvre.

Elles participent à l'élaboration des documents de planification par exemple lors de l'élaboration de schémas d'orientation tels que : SRCAE, SDAGE, SRADDT...

### Développement et animation des territoires :

- au travers des observatoires économiques qu'elles gèrent, les CCI établissent des diagnostics, réalisent des études spécifiques, construisent des bases de données pour une meilleure connaissance du tissu économique territorial
- elles participent et animent des structures territoriales partenariales (agences de développement, d'urbanisme, maisons des entreprises, plateformes d'initiatives locales, offices de commerce...)

- elles mettent en réseau les entreprises, participent à l'animation des clusters pour renforcer la compétitivité des territoires
- elles contribuent à l'animation de la vie économique locale en maintenant des services de proximité dans les territoires (management de centre-ville, développement de points multi-services, de bistrot de pays ...).

Par ailleurs, les CCI peuvent être à l'initiative ou, par contrat, être chargées par l'Etat, les collectivités territoriales ou leurs établissements publics, de la gestion de toute infrastructure, tout équipement ou service notamment de transport, qui concourt à l'exercice de leurs missions (ports, aéroports, zones d'activités, immobilier d'entreprises, palais des congrès, autres équipements et infrastructures). Cette activité relevant du domaine concurrentiel, n'est pas couverte par le présent Contrat d'Objectifs et de Performance.

## **2. Les CCI s'engagent à contribuer à la réalisation des objectifs de l'Etat qui sont de :**

- renforcer l'attractivité de la France pour attirer les investissements et l'emploi (cf. levier 5 du Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi)
- agir en faveur d'un développement équilibré et durable des territoires
- œuvrer pour l'égalité des territoires au cœur de l'action publique, en reconnaissant leur diversité (montagne, rural...) et améliorer l'accessibilité des services aux publics
- développer une mobilité durable dans les territoires
- définir et mettre en œuvre des actions territoriales au service du renforcement de la compétitivité, du développement de l'emploi et des solidarités.

## **3. Les actions prioritaires des CCI :**

- mettre en réseau les entreprises, contribuer à l'émergence des clusters pour renforcer la compétitivité des territoires
- prendre en compte, dans leurs avis concernant les documents d'urbanisme, les logiques de mobilité et de ville durable
- aider les territoires à créer les conditions d'une offre foncière et immobilière adaptée pour l'implantation et le développement des entreprises, notamment en tant que personne publique associée dans l'élaboration des documents d'urbanisme (SCOT, PLU)
- consolider les données, études économiques et enquêtes que les CCI réalisent pour faire entendre les besoins des entrepreneurs à l'échelon national et guider ainsi les actions au niveau du territoire
- participer à la revitalisation des quartiers « politique de la ville », en développant des actions en faveur du développement économique, de la formation et de l'emploi
- développer des outils numériques qui permettent la mise en réseau et la collaboration des entreprises dans les territoires, créant ainsi des dynamiques structurantes et des communautés d'entreprises.

Par ailleurs, pour les CCI gestionnaires d'infrastructures portuaires et aéroportuaires, poursuivre leurs investissements et rationaliser les efforts de développement en faveur des équipements essentiels pour la compétitivité des entreprises et des territoires.



#### **4. Les conditions de réussite :**

---

- Renforcer le rôle des CCI comme le Corps intermédiaire entre les pouvoirs publics et les acteurs économiques :
  - en prenant en compte les remontées exprimées sur les territoires par les entreprises et mises en perspective par les CCI
  - en s'appuyant sur le réseau des CCI pour orienter les PME vers les clusters
  - en faisant des CCI un acteur pivot de la nouvelle organisation territoriale et en systématisant les contrats de développement économique avec les collectivités et les territoires.

#### **5. Les indicateurs de résultat :**

---

- indicateurs sur la gestion des ports de commerce, des ports de pêche, des aéroports, des palais des congrès et des parcs d'exposition.

*Les informations relatives à l'activité du réseau dont les indicateurs d'activité figurent dans le tableau de reporting, annexé au présent contrat.*

# AXE 7 : CONCLURE UN CONTRAT DE PROGRÈS INTERNE AU RÉSEAU

## 1. Les missions actuelles des CCI :

---

La réforme consulaire vise à rationaliser l'activité du réseau par l'accroissement de la performance de ses établissements :

- **Une démarche volontaire de mutualisation**

La réforme du réseau prévoit la mutualisation de fonctions support soit au niveau régional, soit au niveau national. Une mutualisation volontaire et ambitieuse, dépassant les fonctions support et permettant de capitaliser sur les meilleures pratiques, est source d'efficacité et d'homogénéité sur l'ensemble du territoire.

- **Une forte implication des élus dans la promotion de l'égalité hommes-femmes**

Il y a lieu d'engager une réflexion sur l'amélioration de la représentativité des femmes dans les instances de gouvernance des CCI, afin de préparer les échéances électorales prévues en 2015.

- **Une gestion dynamique des carrières des collaborateurs du réseau**

Les collaborateurs jouent un rôle essentiel au sein des établissements du réseau pour apporter le meilleur service aux industriels, aux commerçants et aux autres publics. Une gestion dynamique des carrières, facilitée par un statut rénové du personnel et une politique active de formation, permettront de renforcer les compétences au sein du réseau.

## 2. Les CCI s'engagent à contribuer à la réalisation des objectifs de l'Etat qui sont de :

---

- moderniser l'action publique et rechercher l'efficacité et l'efficacité de l'ensemble des acteurs qui y contribuent.

## 3. Les actions prioritaires des CCI :

---

- Promouvoir des initiatives de mutualisation qui dépassent les fonctions support et les initiatives locales ambitieuses avec d'autres réseaux et organisations dans un objectif d'efficacité globale.
- Initier un cycle de groupes de travail sur la manière de promouvoir l'accès des femmes aux responsabilités électives, ainsi que des actions d'information et de formation afin de créer un vivier d'entrepreneurs féminins pouvant prendre des responsabilités au sein du réseau des CCI.
- Assurer les conditions d'un dialogue social constructif qui établisse les conditions d'une gestion dynamique des carrières et d'un renforcement des compétences au sein du réseau.

## 4. Les indicateurs de résultat :

---

- nombre de fonctions mutualisées au niveau national
- nombre de fonctions mutualisées au niveau régional
- nombre de fonctions mutualisées au niveau régional avec d'autres réseaux consulaires
- nombre de fonctions mutualisées au niveau régional avec d'autres organisations
- pourcentage de diminution des charges d'exploitation hors services gérés.

*Les informations relatives à l'activité du réseau dont les indicateurs d'activité figurent dans le tableau de reporting, annexé au présent contrat.*

---

## CONCLUSION

Les parties signataires s'engagent à effectuer un suivi annuel du Contrat d'Objectifs et de Performance et de le réactualiser en prenant notamment en compte les orientations du Gouvernement et les décisions adoptées par le Parlement.

Dès la fin 2013, les parties s'engagent notamment à préciser et compléter, si nécessaire, les indicateurs de résultat sur l'ensemble des axes, qui doivent en priorité répondre aux exigences de pertinence et de réalisme. En particulier, ces indicateurs, dans la mesure du possible ou lorsque cela fait sens, seront déclinés pour prendre en compte les objectifs de mixité.

La mise en œuvre des engagements de ce Contrat d'Objectifs et de Performance sera déclinée dans les contrats d'objectifs et de moyens qui interviendront entre l'Etat et les chambres de commerce et d'industrie de région et qui comporteront des objectifs quantifiés et adaptés aux priorités retenues et aux moyens disponibles.

Arnaud MONTEBOURG  
Ministre du Redressement Productif

Sylvia PINEL  
Ministre de l'Artisanat,  
du Commerce et du Tourisme

André MARCON  
Président de CCI France

Paris, le 28 mai 2013

# ANNEXE AU CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE

## INDICATEURS D'ACTIVITÉ

### **Axe 1 : Accompagner les créateurs et repreneurs d'entreprises**

- nombre de chefs d'entreprises (créateurs/repreneurs/cédants) accueillis dans les CCI
- nombre de diagnostics d'entreprises à transmettre
- nombre de participants à l'information collective
- nombre de porteurs de projets et de cédants accompagnés
- nombre d'entreprises de moins de trois ans suivies
- nombre d'heures stagiaires formés
- nombre d'entreprises hébergées dans des incubateurs/pépinières
- mesure de l'évolution et de l'adaptation des modes d'accompagnement

### **Axe 2 : Simplifier la vie des entrepreneurs**

- nombre de chefs d'entreprises accueillis dans les réseaux consulaires
- nombre total de formalités CFE réalisées
- nombre total de formalités internationales réalisées
- nombre d'entreprises informées sur les nouveaux dispositifs mis en place délivrés (CICE, contrats de génération...)

### **Axe 3 : Favoriser le développement de la formation et des compétences au profit des entreprises et faciliter l'insertion des jeunes**

- nombre d'interventions auprès des établissements scolaires et des familles
- nombre de manifestations organisées pour valoriser et promouvoir les métiers industriels
- nombre de contrats d'apprentissage enregistrés
- nombre d'apprentis au 31/12/N
- nombre d'étudiants formés en formation initiale hors apprentissage
- nombre d'heures de stagiaires de salariés et de demandeurs d'emplois en formation continue
- nombre de personnes à la recherche d'une orientation bénéficiaires du dispositif d'information
- nombre d'entreprises accompagnées dans le processus emploi-compétences

### **Axe 4 : Dynamiser l'internationalisation des entreprises**

- nombre d'entreprises en contact avec les CCI pour un appui en France
- nombre de primo-exportateurs en contact avec les CCI pour un appui en France
- nombre d'entreprises détectées pour un appui à l'étranger
- nombre de PME-ETI orientées vers les dispositifs de soutien à l'internationalisation des entreprises
- nombre d'entreprises informées de l'existence du dispositif VIE

### **Axe 5 : Accompagner les chefs d'entreprises pour anticiper et s'adapter aux mutations économiques**

- nombre de chefs d'entreprises sensibilisés dans le domaine de l'innovation
- nombre de chefs d'entreprises accompagnés dans le domaine de l'innovation
- nombre de chefs d'entreprises sensibilisés à l'intelligence économique
- nombre de chefs d'entreprises accompagnés pour l'intelligence économique
- nombre de partenariats technologiques européens
- nombre de chefs d'entreprises sensibilisés au développement durable et à l'environnement
- nombre de chefs d'entreprises accompagnés pour le développement durable et l'environnement

---

## **Axe 6 : Représenter la diversité du tissu entrepreneurial et contribuer à l'animation et au développement des territoires en partenariat avec les collectivités territoriales**

- nombre d'avis émis sur la mission consultative territoriale
- nombre d'hectares commercialisés pour l'aménagement et la gestion des zones d'activités
- indicateurs sur la gestion des ports de commerce, des ports de pêche, des aéroports, des palais des congrès et des parcs d'exposition

## **Axe 7 : Conclure un contrat de progrès interne au réseau**

- nombre de groupes de travail organisés avec les présidents de CCI pour promouvoir l'accès des femmes aux responsabilités électives
- nombre de formations suivies par les futures candidates
- nombre de formations suivies par les collaborateurs
- nombre de collaborateurs formés
- nombre de femmes présentes dans les instances de gouvernance des CCI