

# Rapport d'activité 2011

Chambre de commerce et d'industrie  
de Nouvelle-Calédonie



La volonté d'entreprendre, le choix de réussir

Alors que le contexte international traverse une crise sans précédent, la Nouvelle-Calédonie semble avoir résisté et affiche une année économique relativement bien orientée en 2011. La croissance est maintenue, les projets industriels sont en phase d'accélération, malgré les difficultés, le BTP est toujours le deuxième secteur d'activité après le nickel, et la création d'emplois affiche une augmentation de 12%. Néanmoins, la CCI reste très vigilante sur l'essor des entreprises calédoniennes. En effet, avec un tissu formé de 93% de TPE, en 2011, les missions d'accompagnement et de soutien prennent toute leur ampleur avec deux enjeux prioritaires du développement économique : pérennité et compétitivité. Car si les porteurs de projet, encore nombreux en 2011, confortent l'esprit d'initiative propre à la Nouvelle-Calédonie, il s'agit de les conduire vers une réussite durable. Dans le cadre de notre plan stratégique de développement sur cinq ans, nos élus, entourés des équipes de permanents, n'ont eu de cesse de concentrer leur énergie sur la mise en place d'actions phare en faveur de nos 12 000 ressortissants. Ces différentes réalisations, déployées au fil des mois entrent, bien sûr, en corrélation avec l'économie et le développement de la Nouvelle-Calédonie. Qu'il s'agisse d'accompagnement et de développement, d'infrastructures, de



**André Desplat**  
Président de la Chambre de commerce  
et d'industrie de Nouvelle-Calédonie

formation ou d'expertise économique, ces thématiques se sont renforcées pour occuper un rôle prépondérant au cœur de notre stratégie. En matière de développement durable, en 2011, neuf nouvelles entreprises ont été récompensées par le label de management environnemental EnVol, grâce au suivi de la CCI. Côté formation professionnelle, des jeunes ou des salariés, l'offre s'est encore étoffée avec notamment l'ouverture de nouvelles sections en apprentissage, un cursus en alternance à l'Ecole de gestion et de commerce et la création d'une structure hautement spécialisée dans la maintenance et l'instrumentation destinée aux techniciens, l'Ira Pacific. Enfin, à l'aéroport international de Nouméa-La Tontouta, vitrine de la Nouvelle-Calédonie, des étapes importantes ont été franchies dans le cadre des travaux d'extension.

En tant que président de la CCI, je tenais aussi à souligner un événement non des moindres : la certification Iso 9001 des pôles « appui aux entreprises » et « formation » qui rejoignent l'aéroport international déjà certifié. Entièrement tournée vers l'amélioration de la satisfaction du client, cette valeur s'inscrit durablement dans notre quotidien. Vous trouverez dans ces pages l'accomplissement d'une année de travail. Car chefs d'entreprise de la CCI, vous le savez : notre engagement c'est vous !

# 2011, les temps forts de la CCI



## De janvier à juin

### • Formation professionnelle

Lancement du Bachelor RH, ressources humaines. Il s'agit d'une nouvelle formation diplômante, issue d'un partenariat avec l'Ipac, un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'Etat.

### • Ecole de gestion et de commerce

La première promotion de l'alternance fait sa rentrée. L'école compte désormais des places supplémentaires passant ainsi de 27 à 40 étudiants. L'objectif est de proposer l'accès au même diplôme à davantage de jeunes.

### • TPE

Permanences fiscales. Afin de sensibiliser les chefs d'entreprise sur leurs obligations en matière d'impôt, la CCI participe aux réunions d'information organisées par les services fiscaux sur tout le territoire.

### • Conférence

Une décennie de tissu entrepreneurial. La CCI, en partenariat avec l'Agence française de développement, l'Institut d'émission d'outre-mer, l'Institut de la statistique et des études économiques, organise un Rendez-vous de l'économie sur la création d'entreprise en Nouvelle-Calédonie ces dix dernières années.

## De juillet à décembre

### • TGA

Création d'un groupe de travail, à la demande du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Une réflexion approfondie sur l'application d'une taxe générale sur les activités, TGA, est menée.

### • Aéroport international

Le chantier avance à grands pas. La livraison du nouveau hall d'accueil vient couronner la fin des deux premières phases en avril 2011. Circuits d'embarquement et de débarquement, parkings avions, passerelles télescopiques et galeries, les nouveaux équipements sont livrés en août et opérationnels pour les Jeux du Pacifique.

### • Entreprendre

Salons de la création d'entreprise. La CCI organise deux événements, à Koné puis à Nouméa.

### • Label EnVol

Neuf nouvelles entreprises certifiées portant le nombre total à treize. Ce label, qui certifie la mise en œuvre d'une politique de management environnemental, est destiné aux TPE.

### • Iso 9001

La CCI certifiée. Après l'aéroport international en 2009, la CCI décroche la certification Iso 9001 pour les pôles « appui aux entreprises » et « formation ».

### • Maintenance industrielle

Création de l'Ira Pacific. La CCI signe une convention de partenariat avec l'Institut de régulation et d'automatisation d'Arles. Deux nouvelles formations techniques seront proposées.

### • Événements

CCI Info fête son numéro 200. Le magazine consulaire est aujourd'hui reconnu parmi la presse économique calédonienne.

L'Ecole de gestion et de commerce a 25 ans. Depuis sa création en 1986, plus de 400 étudiants ont été formés.



# Sommaire

Les temps forts 2011.....	P 3
Accompagner la création et le développement d'entreprises.....	P 4 à 15
Former et perfectionner les savoir-faire en s'adaptant aux besoins des entreprises et de la Nouvelle-Calédonie.....	P 16 à 21
Contribuer au développement économique de la Nouvelle-calédonie.....	P 22 à 29
Chiffres clés et Satisfaction Client.....	P 30 à 33



# Accompagner la création et le développement d'entreprises

- P 6 • LA CRÉATION D'ENTREPRISE, AU CŒUR DE NOS MISSIONS
- P10 • L'ACCÈS À L'INFORMATION, UNE OFFRE COMPLÈTE
- P12 • L'ACCOMPAGNEMENT ITINÉRANT TOURISTIQUE, DU NORD AU SUD EN PASSANT PAR LES ÎLES
- P13 • LES AGENCES CCI, UNE GARANTIE DE PROXIMITÉ



# La création d'entreprise, au cœur de nos **missions**

En 2011, le pôle « appui aux entreprises » place l'offre client au centre de son activité et de son expertise. Ainsi, parmi les temps forts, le renforcement de la proximité en Brousse ainsi que l'organisation de deux salons de la création d'entreprise dans le Nord puis le Sud à quelques jours d'intervalle.

## Un accompagnement toujours mieux ciblé

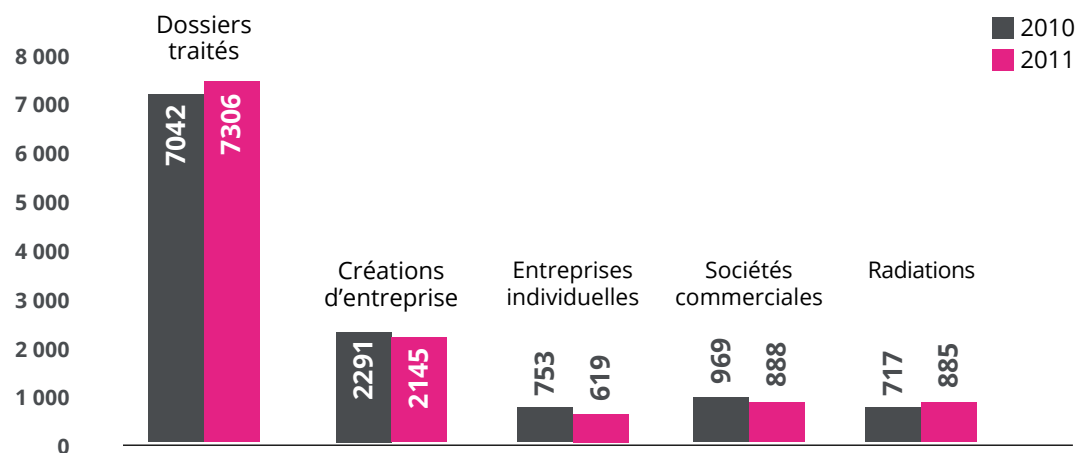
Le service création d'entreprise propose aux futurs créateurs un encadrement ciblé. Entretiens individuels, diagnostics, business plan, suivi de la jeune entreprise et accompagnement figurent parmi les prestations proposées. Objectif : suivre le porteur de projet dans toutes ses démarches. Deux conseillères à Nouméa, spécialisées dans les montages de projets et le suivi des entreprises, reçoivent sur rendez-vous. Une prestation identique est proposée dans les agences de Brousse.

Et afin d'offrir davantage de confidentialité et de confort aux ressortissants et futurs chefs d'entreprise, le centre de formalités des entreprises de la CCI, le fichier des ressortissants ainsi que le service création de Nouméa ont été regroupés.

En 2011, **916** porteurs de projet ont suivi la réunion d'information gratuite organisée par la CCI dans le cadre du Parcours du créateur. Le service création à Nouméa et les conseillers des agences ont reçu **424** créateurs d'entreprise.



## LA CRÉATION D'ENTREPRISE SE PORTE BIEN



Même si les chiffres sont en légère baisse par rapport à 2010, année de croissance particulière, l'esprit d'initiative reste plutôt bien ancré en 2011.

Source, centre de formalités des entreprises de la CCI

## Deux salons et un trophée du créateur

Face au succès des éditions précédentes ainsi qu'à une forte demande, le salon de la création d'entreprise s'est tenu à Koné, puis à Nouméa début octobre. Deux jours de rencontres pour chaque manifestation, avec des exposants, tous professionnels de la création d'entreprise, et un public essentiellement composé de porteurs de projet. Comme en 2009 et 2010, il s'agissait d'apporter en un seul lieu un maximum de réponses. En complément du salon, le premier trophée du créateur d'entreprise a été lancé en partenariat avec Les Nouvelles calédonniennes. Sept projets, sélectionnés par la CCI, ont été soumis à un jury issu du monde économique avec, à la clé, une communication dans le quotidien local pour les trois premiers prix, ainsi qu'un package Internet offert à tous les participants par la société Copernik.

**1<sup>er</sup> prix :** Yola Fresh, la première sandwicherie de Koné en province Nord  
**2<sup>e</sup> prix :** Nimek, spécialiste du tourisme et de randonnée à Ouvéa  
**Prix spécial du jury :** AEL spécialisée dans la recherche et le développement



## LES CHIFFRES

**LE SALON**  
**500 m<sup>2</sup>**  
 d'espaces d'exposition

**4 thématiques**  
 création, financement, installation et développement

**800**  
 visiteurs sur les deux sites

**5 conférences**  
 étude de marché, choix juridique, financement, relation avec son banquier, recrutement.

**PRÈS DE**  
**50 professionnels**  
 banques, organismes d'aides financières, services fiscaux, organisme de couverture sociale, trois chambres consulaires ou encore partenaires institutionnels



## www.jeco.nc conforte sa place sur Internet



En 2011, le site portail des entreprises, www.jeco.nc, continue sa progression, dopée par une campagne de communication et de référencement particulièrement intense.

**Le nombre de visites est passé de 14 000 en janvier à 24 000 en décembre, soit une augmentation de 66% en douze mois.**

Des développements de l'administration du site, invisibles pour les internautes et pour les professionnels, permettent désormais à la CCI d'être encore plus efficace dans la dynamisation de la création de nouvelles vitrines.

En 2011, Jeco comptait 1 939 vitrines contre 1 634 en 2010.

### 2011, C'EST AUSSI

292 vitrines créées

4 800 mails

adressés aux entreprises par les internautes (demandes de renseignements, de devis, offres d'affaires, propositions de CV...), contre environ 3 600 en 2010.

X2

une fréquentation qui a plus que doublé d'une année sur l'autre.

### JECO.NC A DÉSORMAIS SA NEWSLETTER

2011 aura été marquée par la création d'une lettre d'information. Bimestrielle, plutôt à vocation grand public, elle met en avant une sélection de trois vitrines et de trois e-coupons. Objectif : permettre de soutenir le site en suscitant des clics toujours plus nombreux sur les pages.



# Se développer au sein d'un réseau

Afin de démarrer et grandir dans un environnement porteur de réussite, les jeunes entreprises du secteur des services ont la possibilité d'intégrer l'une des pépinières de la CCI, Espace Performance à Nouméa et Initiative Nord à Koné.



## Espace Performance en 2011



La pépinière affiche un taux de remplissage de 100% (contre 91% en 2010). Le turn-over a été exceptionnel : 10 sortants pour 10 nouveaux entrants en raison de l'échéance des contrats de location. 3 réunions thématiques ont été organisées : présentation des services de la CCI, la fiscalité des entreprises et les assurances.

### Autres faits marquants

- Débit Internet amélioré : 8 méga avec une répartition équitable entre les résidents
- Lancement du suivi individuel

## Initiative Nord en 2011



Issue d'un partenariat entre la CCI et la province Nord, la pépinière a la capacité d'accueillir 10 entreprises dans ses locaux. Au 31 décembre 2011, le taux de remplissage était de 100%. Les prestations : un accompagnement sur mesure, des locaux professionnels adaptés, une mutualisation des services, un travail en réseau de compétences.

### Les équipements :

- 931 m<sup>2</sup>
- 60% de sa surface consacrés à la pépinière
- 40% aux bureaux de la CCI

# L'accès à l'information, une offre **complète**

Service Documentation et informations juridiques, réunions thématiques, conférences et magazine consulaire sont les principales sources d'information à la disposition de tout créateur ou chef d'entreprise confirmé.

## LA DOCUMENTATION EN CHIFFRES

2 443	110
demandes au total	brochures juridiques écoulees
926	12
appels téléphoniques	guides des Incoterms édition 2011, en tant que point de vente relais auprès des professionnels
521	
e-mails	

### Nouveauté : deux bornes Internet

Le service Documentation de la CCI propose l'accès gratuit à Internet ainsi qu'aux applications Word et Excel. La consultation est réservée aux chefs d'entreprise, créateurs, repreneurs ainsi qu'aux étudiants de la CCI.



### CCI INFO : LE 200<sup>ÈME</sup>

CCI Info a fêté le numéro 200 en décembre. Le magazine consulaire est devenu au fil des décennies, une référence dans la presse spécialisée. 11 numéros par an, 11 500 exemplaires mensuels, envoyés gratuitement aux ressortissants de la CCI. Ces dix dernières années, CCI Info a fait parler plus de 1000 entreprises.

### LES CONFÉRENCES, POUR ÊTRE AU CŒUR DE L'ACTUALITÉ ÉCONOMIQUE

#### 2 Rendez-vous de l'économie

- Panorama de la création d'entreprise, en partenariat avec l'Agence française de développement, l'Institut d'émission d'outre-mer, l'Institut de la statistique et des études économiques.
- Enjeux et perspectives du BTP, en partenariat avec le gouvernement, la cellule du bâtiment et l'Association des maîtres d'ouvrages sociaux.

#### 3 conférences

- La médiation en entreprise en partenariat avec Orase.
- L'accès au crédit, organisé à Nouméa et à Lifou, en partenariat avec l'Institut d'émission d'outre-mer, l'Agence française de développement, le Fonds européen de développement et la Chambre de métiers et de l'artisanat.
- L'auditorium accueille pour un partenariat un colloque de 3 jours sur la communication environnementale.

## Le service juridique davantage sollicité

Afin d'approfondir les demandes des créateurs d'entreprise ainsi que des ressortissants de la CCI, les entretiens se déroulent sur rendez-vous. Ainsi, en 2011, les conseillers juridiques ont reçu 696 personnes, contre 586 en 2010.

#### • Thèmes récurrents

- Choisir entre entreprise individuelle et SARL
- Passage en société
- Fonctionnement du bail commercial
- Fiscalité
- Activités réglementées

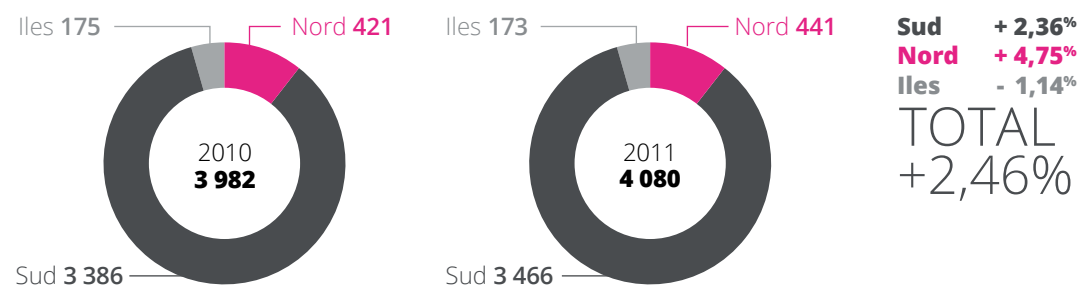
#### • Nouveauté : le guide des activités réglementées

Audiovisuel, conseil, métiers de la santé, de la sécurité ou encore du tourisme, avocats, juristes, notaires, stations service, transport de personnes... Pas moins de 64 professions inscrites dans un cadre réglementaire figurent dans ce manuel. Réalisé par le service juridique de la CCI, le guide s'adresse en priorité aux professionnels de la création d'entreprise et des réglementations juridiques ainsi qu'aux institutions.

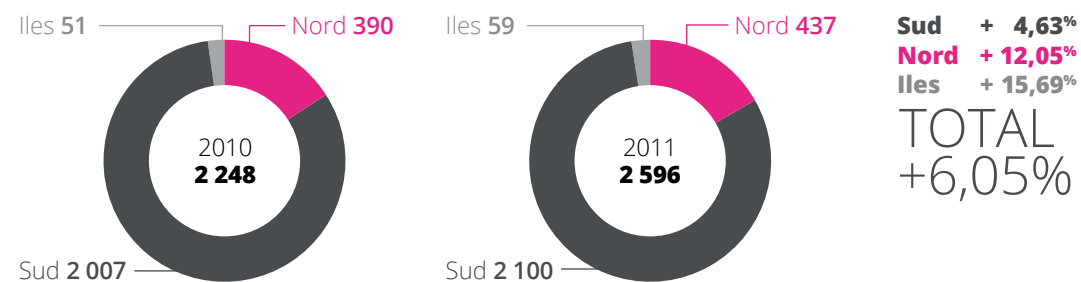
## Les entreprises de la CCI

En 2011, les commerces, industries et services sont au nombre de 12 543 contre 12 049 en 2010, soit une hausse de 4,10% sur une année.

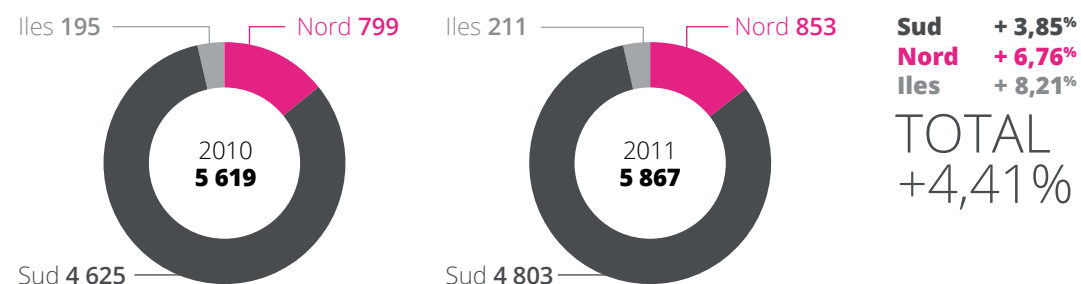
### ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ENTREPRISES PAR ACTIVITÉ COMMERCES



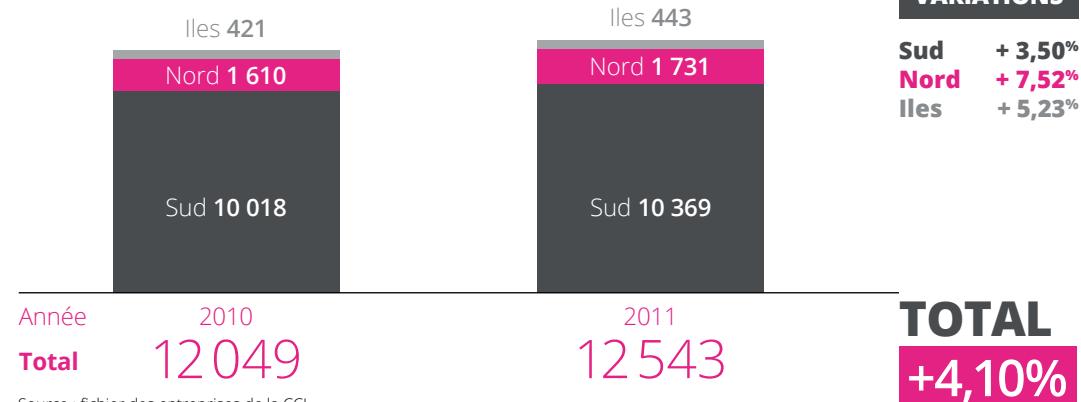
### INDUSTRIES



### SERVICES



### ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ENTREPRISES PAR PROVINCE



Source : fichier des entreprises de la CCI.

# L'accompagnement itinérant touristique, du Nord au Sud en passant par les Îles

Un accompagnateur itinérant par province pour des interventions sur tout le territoire y compris aux Loyauté, telle est la configuration du dispositif en 2011. L'objectif est commun : rendre les petites structures touristiques autonomes et professionnelles par le biais d'outils personnalisés et d'un suivi sur site.

## ACTIVITÉ SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

58 porteurs de projet  
102 structures suivies régulièrement  
986 rendez-vous

2 269 heures de conseil et de suivi : sécurité, hygiène, environnement, plan, assistance aux achats, gestion, commercialisation et accompagnement aux classements des structures



## Dans le Nord, c'est la reprise

Après cinq ans d'interruption, l'accompagnement itinérant touristique reprend, grâce à une convention signée avec la province Nord. Un accompagnateur intervient dans toute la zone, auprès des campings, tables d'hôtes, chambres d'hôtes, gîtes et accueil en tribu.



## En province Sud, une formation en technologie culinaire

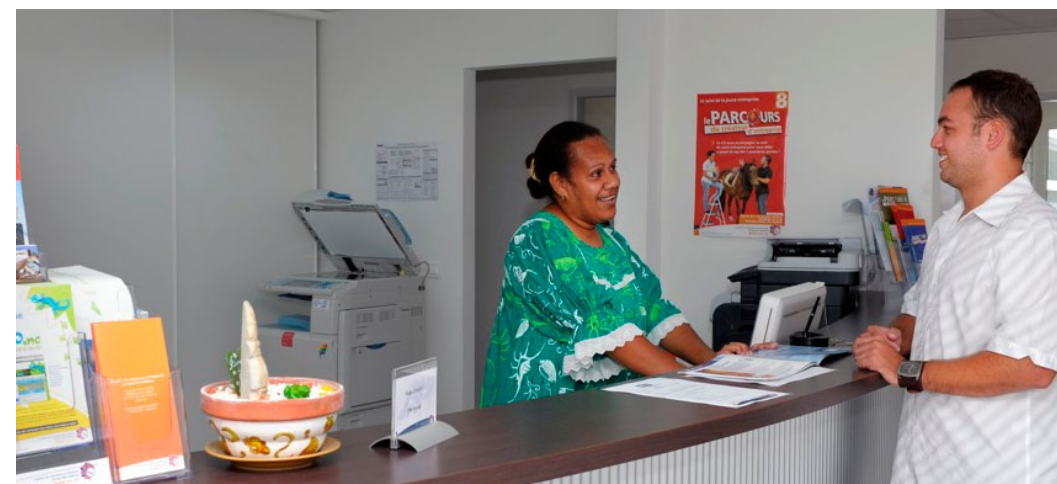
- 5 sessions : Bourail, La Foa, île des Pins, le Grand Nouméa (1<sup>ère</sup> fois) et Thio, sur la côte Est.
- 16 journées de formation et 50 stagiaires formés.
- une sensibilisation à la comptabilité dans la région de Thio.

## Aux Loyauté, des audits de classement

- 29 structures auditées
- 21 structures classées en décembre 2011 selon 3 catégories d'accueil en tribu : familiale, confort ou grand confort
- Mise en place d'une charte de bonne conduite à destination des touristes et des promoteurs. En 2012, poursuite des travaux en collaboration avec les promoteurs pour gagner en nombre de critères atteints et en confort.

# Les agences CCI, une garantie de proximité

En 2011, les agences CCI ont été particulièrement sollicitées par les porteurs de projet et des entreprises du Nord. En découle un bon taux de fréquentation au « pôle accueil », ainsi qu'au centre de formalités des entreprises. Le « pôle conseil » a connu la même tendance.



## PÔLE ACCUEIL

4 053 personnes renseignées

### TAUX DE FRÉQUENTATION

48% CCI Bourail  
38% CCI Pont-Blanc à Koné  
8,9% CCI Koumac  
4,8% CCI Poindimié

## PÔLE CONSEIL

270 personnes reçues

4 sessions "formation pratique au démarrage de l'activité" : 32 stagiaires au total. Cette formation est axée sur trois thématiques : savoir vendre, gérer et planifier la croissance de l'entreprise. Objectif : mettre tous les atouts du côté du chef d'entreprise, en le guidant dans les premiers mois de son activité.

2 sessions initiation à la création d'entreprise : 10 stagiaires au total

19 entreprises aidées pour répondre aux appels d'offres

33 dossiers de demande de prêt ou de défiscalisation

25 accompagnements individuels à la création d'entreprise pour l'élaboration de business plan



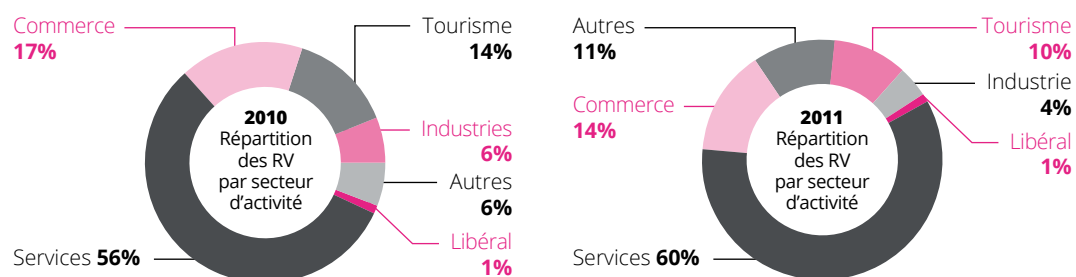
## I La création d'entreprise dans le Nord

Avec **355** inscriptions contre **300** en 2010, la création d'entreprise individuelle se porte bien dans le Nord. Parmi ces nouvelles structures, **152** sont implantées dans la région de Koné et **58** de Koumac. Le secteur d'activité prédominant reste le service, à l'exception du transport. En revanche, les créations relevant du Registre du commerce et des sociétés sont légèrement en baisse, passant de **147** en 2010

à **134** en 2011. **62** créations dans la région de Koné et **25** de Koumac. Malgré l'éloignement, Poindimié affiche de belles performances en 2011 avec **58** nouvelles créations : **41** du service (hors transport) et **17** relevant du Registre du commerce et des sociétés. Elles n'étaient que **12** au total en 2010. Les radiations tous secteurs confondus sont en hausse : **225** contre **219** en 2010.

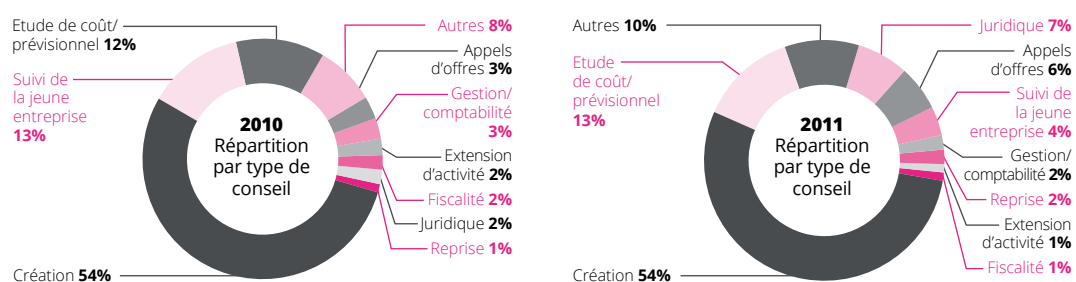
## I Rendez-vous par secteur d'activité

Concernant le tourisme, le nombre de rendez-vous en conseil diminue au profit de l'action de l'accompagnateur itinérant basé à Koné dont les résultats ne sont pas intégrés dans ce graphique.



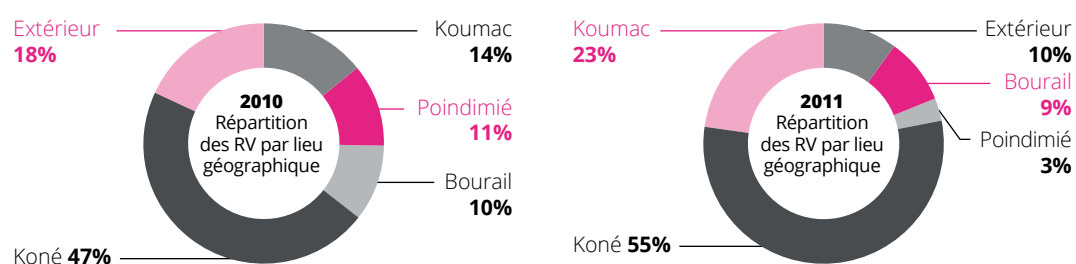
## I Le type de conseil

Les questions relatives à la création d'entreprise restent particulièrement élevées et laissent présager un esprit d'initiative soutenu dans le Nord en 2012. La réalisation de prévisionnels arrive en deuxième position en 2011. Enfin, la demande en informations juridiques et en accompagnement aux appels d'offres a également augmenté significativement d'une année sur l'autre.



## I Rendez-vous par lieu géographique

Alors que la plupart des rendez-vous se sont déroulés à la CCI de Pont-Blanc, l'agence de Koumac affiche une fréquentation à la hausse, liée au dynamisme économique de la commune et des projets.



## I Les autres temps forts en 2011

- **Organisation de la « journée du patenté »** à Pouébo et Canala en mars, avril et août.
- **Participation en mars à trois journées d'information** sur la « fiscalité de l'entreprise » à Koné et Poindimié. Objectif : aider les professionnels et les chefs d'entreprise dans leurs déclarations fiscales.
- **Cinq mardis de l'entreprise sur les groupements d'entreprises**, les appels d'offres et le choix d'une structure juridique.
- **Mise en place de diagnostics résidents pour la pépinière Initiative Nord.**
- **Développement de 24 outils Excel et 45 fiches pratiques** à destination des chefs d'entreprise.
- **Création d'un logiciel de gestion sous Excel.** Il servira de base pour le développement d'un progiciel de gestion en 2012 à destination des petites entreprises.
- **La CCI est désormais consultée dans le cadre du développement de l'urbanisme commercial** en province Nord. Des études et synthèses ont été réalisées.

# Réussir l'après construction de l'usine métallurgique du Nord

**La démobilitation du site minier a démarré en 2011 et va s'étendre jusqu'en 2013 : 300 entreprises et 2 500 salariés seront concernés. Les premiers secteurs impactés sont le terrassement, la voierie et les fondations. Afin d'accompagner ces « fins de contrats », d'importantes mesures ont été prises. La CCI est fortement impliquée dans ce dispositif, appelé plan Réaction.**

## I Le plan Réaction

Initié début 2011, le dispositif vise à identifier les compétences acquises par les entreprises et les salariés sur le site, puis à proposer des modalités d'accompagnement individualisé. Le groupe de travail créé par la cellule Koniambo s'appuie sur différents organismes et institutions selon les publics ciblés : Cap emploi et la Milj-PN (Mission d'insertion locale des jeunes) pour les salariés, et les chambres consulaires, CCI et CMA, par le biais de la Maison de l'entreprise, pour les entreprises. Les agences ont donc été fortement impliquées dans le cadre de l'élaboration et de la mise en place de ce plan. Ce qui a permis également de relancer l'activité de la Maison de l'entreprise, structure associative dont la CCI est membre.

### Maison de l'entreprise, une mission réorientée

Avec le lancement du projet de l'usine du Nord, la Maison de l'entreprise avait pour vocation d'aider les entreprises de la région à préparer leur positionnement dans les appels d'offres. Trois ans plus tard, avec le démarrage de la

démobilisation, l'association a réorienté sa mission. Toujours dans une démarche de soutien des entreprises, elle a donc mis en place, avec l'appui des agences CCI, un outil de diagnostic, intégré dans le plan Réaction. Gratuit, ce dispositif permet aux entreprises de faire le point sur leur situation et leurs projets : analyse des forces et des faiblesses, définition des nouvelles orientations, identification des besoins en formation.

### L'IMPLICATION DE LA CCI

- Participation au groupe de travail « démobilitation » et d'état d'avancement de la construction de l'usine du Nord : 2 réunions mensuelles. Principales interventions : présentation de l'offre de services de la CCI, notamment en conseil et formation, ainsi que des manifestations organisées.
- Participation des agences CCI au suivi des entreprises démobilisées : réalisation d'enquêtes sur le terrain.





# Former et perfectionner les savoir-faire en s'adaptant aux besoins des entreprises et de la Nouvelle-Calédonie

- P18 • DES FORMATIONS ADAPTÉES À DES BESOINS DE PLUS EN PLUS CIBLÉS
- P19 • PRIORITÉ AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
- P20 • FORMER LES DIRIGEANTS DE DEMAIN
- P21 • FORMER À DES MÉTIERS



# Des formations adaptées à des besoins de plus en plus **ciblés**

En 2011, le département « Recherche et développement » de la CCI a intensifié ses actions. Parmi les temps forts, la création de l'Ira Pacific, la mise en place de la formation de pompiers d'aéroport ou encore le renforcement de l'offre de formation dans le Nord et les îles.

## Création de l'Ira Pacific

En novembre 2011, la CCI signait une convention de partenariat avec l'Institut de régulation et d'automation d'Arles créant officiellement l'IRA Pacific.

**Objectif :** permettre aux entreprises de développer leurs compétences dans le domaine de la maintenance industrielle. Innovant et unique, ce nouveau dispositif de formation intègre l'IRA au même titre que l'Ecole de gestion et de commerce, le Centre de formation d'apprentis, la Formation professionnelle continue ou encore le centre de formation des pompiers Georges-Pigeon. Des nouvelles formations techniques dans les domaines du contrôle et de la commande des équipements industriels viennent compléter l'offre, confortant la CCI dans son rôle d'acteur majeur de la formation professionnelle en Nouvelle-Calédonie.

11 entreprises clientes  
3 sessions et 19 salariés formés

## Pompiers d'aéroport

Grâce à un partenariat avec l'IFAP\* et la DAC\*, la formation continue des pompiers se déroule désormais en Nouvelle-Calédonie, au centre Georges-Pigeon de l'aéroport international. Avec celle de Châteauroux en métropole, il s'agit de la deuxième structure nationale.

2 sessions en 2011  
15 soldats du feu formés dont 3 du Vanuatu

\* IFAP : Institut de formation de l'administration publique  
\* DAC : Direction de l'aviation civile

## Création d'entreprise pour l'université

A la demande de l'université de Nouvelle-Calédonie, une formation sur la création d'entreprise a été proposée aux étudiants de doctorat.

35 heures et 7 étudiants formés



### DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

#### ILES LOYAUTÉ

Mise en place de deux formations "accueil" et "anglais", dans le cadre de l'accompagnement du développement et la professionnalisation du secteur touristique : 6 sessions au total et 89 personnes formées.

Réponse à la commande publique 2012 de la province des Iles : 90% des formations proposées pour 2012 ont été retenues. 10 sessions proposées pour 112 places. Domaines : accompagnateur pédestre, anglais, appels d'offres, gestion d'entreprise, accompagnement des structures touristiques.

#### PROVINCE NORD

Réponse au marché public de la province Nord : 50% des formations proposées pour 2012 ont été retenues. 6 sessions pour 66 places. Domaines : accompagnement à la création d'entreprise, comptabilité, commerce.

## Lutte contre l'illettrisme

Le département « Recherche et développement » a été chargé par la Mission d'insertion des jeunes de formaliser des contenus de formation relative à la lutte contre l'illettrisme. Grâce à cette intervention, la MIJ a pu obtenir des subventions de l'Etat et le premier dispositif de lutte contre l'illettrisme en Nouvelle-Calédonie a vu le jour.

# Priorité au développement des **compétences**



La Formation professionnelle continue à étoffer son offre avec comme axe prioritaire permettre aux entreprises et à leurs salariés d'améliorer et de renforcer leurs compétences. Parmi les temps forts, l'accès à une nouvelle formation diplômante, le Bachelor ressources humaines.

## Unique et innovant, le Bachelor RH

Grâce à un partenariat avec l'Ipac, établissement d'enseignement supérieur métropolitain, la CCI a mis en place une formation au Bachelor en ressources humaines. Cette offre unique sur le territoire apporte une réponse aux salariés qui veulent approfondir leur expérience dans les ressources humaines.

De niveau II, d'une durée de près de 375 heures en face à face pédagogique sur plusieurs mois, la formation est homologuée au répertoire national de la certification professionnelle. Le Bachelor contient cinq unités d'enseignement, déclinées en certificats de spécialisation consulaire en ressources humaines, management, gestion et juridique. Les candidats ont quatre ans pour valider leur formation.

## Une préparation à un diplôme universitaire

En partenariat avec KNS, l'usine métallurgique du Nord, seize jeunes de la région ont suivi une remise à niveau dispensée par le service de la formation professionnelle continue de la CCI afin d'intégrer le diplôme universitaire énergie et production. Après 200 heures de cours à l'université, tous ont été reçus. L'objectif : une intégration à KNS.

## Une formation originale en architecture

En partenariat avec l'Ademe et le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, la FPC a organisé une formation sur la conception bioclimatique de l'architecture. Ce nouveau concept a pour but d'adapter l'habitat aux conditions climatiques dans une logique d'optimisation de l'énergie. D'une durée de 58 heures, la formation a été dispensée par des experts venus de métropole. Une centaine de professionnels entre les bureaux d'études, les architectes, les pilotes de projet ainsi que les institutions ont pu en bénéficier.



## LA FPC, C'EST...

PLUS DE  
120  
formations proposées au catalogue

265  
sessions de formation

Une offre au plus près des besoins des entreprises

1 900  
stagiaires formés

300  
entreprises clientes

# Former les dirigeants de demain



L'École de gestion et de commerce innove  
2011 aura été marquée par la mise en place du Bachelor en alternance.  
Davantage d'étudiants ont désormais accès à l'EGC.

## Deux cursus pour un même diplôme

Afin de répondre au développement de la Nouvelle-Calédonie et aux besoins croissants des entreprises en matière de ressources humaines, l'EGC propose un cursus par alternance, le Bachelor. L'objectif est de donner l'accès au même diplôme à davantage de jeunes. En effet, l'EGC compte désormais des places supplémentaires par promotion, passant de 27 à 40 étudiants. La formation fonctionne sur trois ans : une année commune avec la filière classique, suivie de deux années sous contrat d'apprentissage. L'étudiant passe une semaine à l'école, deux dans la vie active, et bénéficie d'une rémunération. Pour l'entreprise, cette formule représente de nombreux avantages.

En 2011, **14** étudiants ont opté pour l'alternance  
**400** heures de cours  
**800** heures de pratique

## Stimuler l'échange

Les étudiants de première année du programme Bachelor ont organisé un carrefour entreprises-étudiants afin de créer le lien entre l'offre et la demande de stages ou contrats en alternance. Une réussite pour ce premier événement du genre.

21 entreprises ont répondu favorablement, une trentaine d'offres de stage ou de contrats a été proposée.

## Stimuler des valeurs par la vie associative

Les étudiants de deuxième année du programme Bachelor se sont impliqués dans des projets portés par des associations environnementales ou caritatives. Objectif : mettre leurs compétences en gestion de projet au service de valeurs qui leur tiennent à cœur. Plus de 500 000 F ont ainsi été distribués entre les différents organismes tels que l'association de lutte contre le cancer, l'association pour la prévention des abus d'alcool ou encore la protection des tortues marines.

## L'EGC, C'EST...

96	42
étudiants en formation sur 3 ans	intervenants formateurs
26	100%
diplômés	d'insertion dont 61% en poursuite d'études
6	En 25 ans, plus de
associations étudiantes	<b>400</b>
4	diplômés permanents



# Former à des métiers



L'apprentissage, filière de réussite  
Avec **82%** de réussite et un taux d'insertion de **90%** en 2011, des diplômés qui décrochent en général un emploi six mois plus tard, le Centre de formation d'apprentis démontre son adéquation avec les besoins des entreprises. Des professionnels engagés dans la transmission de leur savoir-faire, un encadrement pédagogique de qualité figurent parmi les clés de réussite pour les jeunes.

## Dans le Nord, une 1<sup>ère</sup> promo récompensée

Deux ans après sa création, le CAP agent d'entrepôt et de messagerie affiche un taux de réussite de **100%**. Cette formation au CFA de Koné, en partenariat avec la Mission d'insertion des jeunes et Cap emploi, correspond aujourd'hui à une volonté de rééquilibrage entre le Nord et le Sud.

**8** apprentis inscrits et reçus à l'examen,  
**4** apprentis poursuivent en bac pro logistique à Koné en 2012.

### Toujours dans le Nord, une formation au bac pro

En 2011, le CFA de Koné ouvre le premier bac pro Arcu, accueil, relation clients et usagers. 10 jeunes se sont inscrits. Cette formation s'inscrit dans la logique des besoins des entreprises du Nord.

## Des BTS en Australie

Dans le cadre d'un séjour linguistique en Australie, 14 BTS PME-PMI ont perfectionné leur anglais durant trois semaines en juillet à raison de 30 heures de cours intensifs par semaine. Cette immersion dans le monde anglo-saxon avait pour objectif de renforcer leurs compétences linguistiques, mais elle leur a permis également de découvrir une autre culture et un tissu économique différent.

### UNE ANCIENNE APPRENTIE INTÈGRE L'ÉQUIPE DU CFA

Le pôle des conseillers en apprentissage s'est renforcé avec l'arrivée d'une ancienne apprentie. En 2011, ils sont donc quatre à assurer cette mission d'interface entre les entreprises et les jeunes.

## L'INFORMATION RENFORCÉE GRÂCE AU POINT APPRENTISSAGE

**69** réunions d'information  
Le bus de l'apprentissage a permis d'être en contact avec **1 890** jeunes partout en Nouvelle-Calédonie



**6 300** personnes renseignées  
**70** interventions

## LE CFA, C'EST...

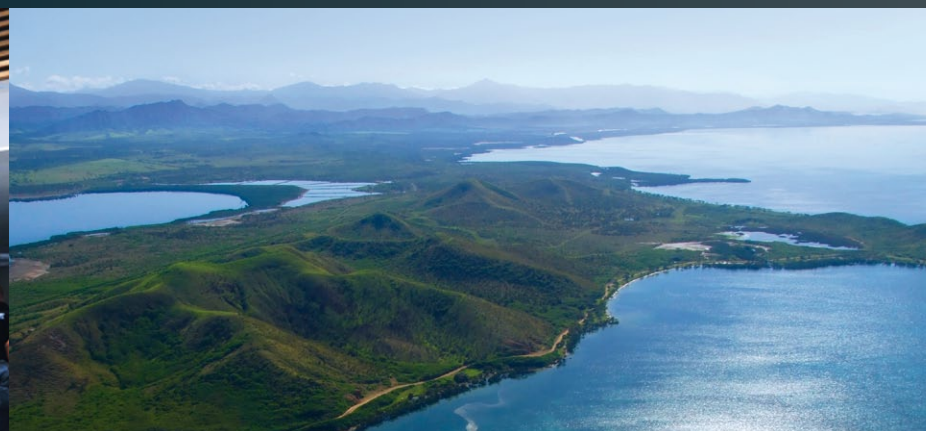
**12** sections  
**712** entreprises agréées sur un ou plusieurs diplômes  
**350** apprentis

**245** entreprises partenaires, **33%** d'entre elles accueillent leurs premiers apprentis  
**332** maîtres d'apprentissage dont **36%** ayant suivi une formation pour mieux transmettre leur savoir-faire



# Contribuer au développement économique de la Nouvelle-Calédonie

- P24 • CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
- P26 • CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE
- P28 • CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU PAYS



# Contribuer au développement économique

## LA CCI A RENDU 20 AVIS

### Santé

Lutte contre l'obésité, le tabagisme et l'abus d'alcool : **Avis favorables**

### Système électrique

Le projet vise à doter la Nouvelle-Calédonie d'un cadre réglementaire adapté aux enjeux énergétiques (sécurité d'approvisionnement, préservation de l'environnement ou encore diminution de la dépendance énergétique) avec un nouveau système tarifaire. **Avis favorable**

### Essence et gazole

**Avis favorable** à l'avant-projet de délibération relatif au fonds de péréquation de l'essence et du gazole. La CCI a tenu par ailleurs à insister sur l'importance d'une transparence et d'une stabilisation du coût du transport maritime de carburant vers les îles.

### EIRL, entrepreneur individuel à responsabilité limitée

**Avis favorable** au projet d'ordonnance visant à étendre au territoire le statut d'EIRL. Le texte a été publié au Journal officiel en mars 2011, mais ne peut être appliqué faute d'extension de certaines dispositions, notamment fiscales.

### ZAC Panda et Dumbéa-sur-Mer

**Avis favorable** au projet de modification des plans d'aménagement de ces deux zones. La CCI a cependant observé un risque de conflit d'usage lié à la cohabitation des activités industrielles et artisanales à proximité des zones de logements sur la ZAC Panda.

### Gel des loyers à usage d'habitation

**Avis favorable** au projet de texte visant à geler la hausse des loyers à usage d'habitation. La démarche s'inscrit dans la lutte contre la vie chère.

### Plan d'urbanisme directeur de Nouméa

**Avis défavorable** au projet de PUD de Nouméa dans le cadre de la 2<sup>e</sup> enquête administrative. La CCI et l'ensemble des acteurs économiques se sont opposés au maintien strict, dans le projet de PUD, des activités industrielles et artisanales sur la zone de Ducos, au motif qu'il ne faut pas empêcher la mutation naturelle déjà effective de cette zone vers une mixité des activités économiques (commerce, services, industrie et artisanat).

### Dates de soldes 2012

**Avis favorable** sur le choix des dates des deux périodes.

### Minimums retraite et vieillesse

Saisie pour avis par le Conseil économique et social, la CCI a estimé que les délais étaient trop courts pour traiter ces deux dossiers sociaux complexes. Elle a rappelé son souhait d'être associée aux travaux sur le régime de retraite pour les travailleurs indépendants.

### Création de Zodep, zones de développement prioritaires

**Avis favorable** à la proposition du gouvernement de créer des zones de développement prioritaires, afin d'accroître le développement et valoriser des terres coutumières. Cette action vient en complément de la démarche inscrite au plan stratégique de la CCI 2009-2014 d'analyser les potentialités des zones économiquement moins développées, notamment de la côte Est et des îles Loyauté.

## 2 SAISINES LIÉES AUX PROTECTIONS DE MARCHÉ

### Œufs et produits dérivés

Saisie pour avis par la Direction régionale des douanes sur une demande de protection de marché sur le secteur des ovoproduits, la CCI a réuni les acteurs concernés par la demande.

4 sous positions douanières créées : blancs d'œuf séchés, œufs entiers séchés, œufs entiers sans coquille non cuits, frais ou congelés, œufs entiers sans coquille cuits, frais ou congelés.

### Double protection de marché

En 2010, la légalité des doubles protections de marché a été remise en cause.

En 2011, sur une centaine de produits bénéficiant de protections contingentes et tarifaires, la CCI a été saisie pour avis par les douanes sur l'une ou l'autre des protections à maintenir selon le produit à l'étude.

A l'appui de consultations des professionnels concernés et de leurs représentants, la CCI s'est prononcée au cours des séances du Comité du commerce extérieur. Le PAI, programme annuel des importations 2012, et la délibération relative aux taxes de protection (TCPPL et TSPA), parus au JONC en décembre 2011, reprennent les nouvelles dispositions.

## URBANISME COMMERCIAL EN PROVINCE SUD

Participation à 4 commissions provinciales d'urbanisme commercial.

7 dossiers de création ou d'extension de surfaces commerciales : **Avis favorables** de la CCI.

### 4 dossiers secteur du bricolage

2 projets à Bourail : création (Soprotec), transfert et extension (Les Briconautes)

1 projet à Boulouparis : extension (Soprotec)

1 projet à Païta : création d'un ensemble commercial (Les Briconautes)

### 1 projet commercial sur Dumbéa

1 hypermarché (5 500 m<sup>2</sup>) enseigne Géant

1 galerie de 9 boutiques

### 2 projets commerciaux sur Nouméa

1 centre commercial, rue de l'Alma, centre-ville (9 764 m<sup>2</sup>, + de 50 % équipement de la personne)

1 projet de modification des surfaces de vente au centre commercial Plexus à Ducos

## TGA, e-commerce et Union maritime et portuaire, trois dossiers phare

En 2011, les élus et permanents de la CCI se sont consacrés à deux dossiers prioritaires : la réforme de la fiscalité avec l'application au 1<sup>er</sup> janvier 2013 de la TGA, taxe générale sur les activités, et la préservation du commerce traditionnel face à l'essor d'Internet. Le troisième dossier concerne l'Union maritime et portuaire.

## TGA : UN PROJET DE LOI ET DES PROPOSITIONS

La taxe générale sur les activités s'inscrit dans la réforme de la fiscalité calédonienne, mise en œuvre par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. Le projet de texte a suscité des réactions des syndicats professionnels, qui ont souligné notamment le caractère inflationniste de cette taxe. Aussi, afin de mieux évaluer l'impact de la TGA sur le tissu des entreprises et l'économie en général, la CCI s'est autosaisie du projet de réforme. Elle a créé, en août 2011, un groupe de travail, formé d'élus représentatifs et de permanents, et s'est entourée d'experts indépendants, toujours dans un objectif prioritaire : analyser les effets de la TGA sur l'entreprise calédonienne. Etudes et simulations ont été réalisées à partir d'un panel représentatif

d'entreprises des différents secteurs d'activité : négoce, industrie, BTP, services et hôtellerie.

Les premiers travaux menés par le groupe de travail ont permis à la CCI de sensibiliser le gouvernement en décembre 2011 sur différents points. Outre le risque inflationniste sur certains secteurs d'activité, la nécessité de réviser le mode de calcul du crédit d'impôt sur les stocks et de l'augmenter a été évoquée. Les autres aspects concernent le remplacement du crédit d'impôt par un crédit de TGA, l'impact de la suppression de l'exonération de l'actuelle TGI, taxe générale à l'importation, sur les biens d'investissement ainsi que la réforme de la patente proportionnelle. La CCI a également souhaité mettre en place

une collaboration étroite avec la Direction des services fiscaux, notamment sur les stocks. Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie a pris en compte certaines remarques dans la version définitive du texte paru en avril 2012.

## LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT PRÉVU EN 2012

- Une campagne d'information et de sensibilisation
- Une hotline pour répondre aux questions des entreprises
- Un accompagnement personnalisé sur le terrain
- Des actions de formation inter-entreprises

## COMMERCE TRADITIONNEL ET E-COMMERCE

En novembre 2011, la CCI a présenté au gouvernement les conclusions de ses travaux menés depuis 2008 en faveur du commerce traditionnel local. En effet, les acteurs de ce secteur avaient manifesté de vives préoccupations concernant la concurrence de l'offre

Internet internationale. Ils ont dénoncé certains dispositifs locaux qui créent une distorsion de concurrence entre les deux formes de vente : franchises postales sur les envois à caractère commercial et sur les envois de particulier à particulier, patente proportionnelle pour

les acteurs locaux uniquement. Revendiquant une égalité de traitement avec le commerce électronique, une délégation de la CCI, représentant les différentes organisations professionnelles concernées, a été entendue par le gouvernement.

## PARTAGE D'EXPÉRIENCE À LA RÉUNION

En novembre, la CCI était invitée par son homologue réunionnaise aux assises du commerce. L'ensemble des CCI d'outre-mer était représenté pour débattre de problématiques communes afin d'identifier les pistes d'actions à mener. Huit ateliers étaient inscrits au programme, allant des défis de l'urbanisme et de l'aménagement commercial au e-commerce, menace ou opportunité.

## L'UNION MARITIME ET PORTUAIRE

En 2011, la CCI poursuit son rôle de secrétaire de l'Union maritime et portuaire de Nouvelle-Calédonie, association encourageant la concertation des opérateurs du port autonome. Après la réalisation d'un audit en vue de mettre en place un système d'information partagé permettant de tracer les marchandises et navires, des commissions techniques ont été tenues et ont fait émerger le logiciel AP+ comme la solution la plus adaptée. Le choix du prestataire pour développer ce système s'opérera en 2012.

# Contribuer au développement durable

Toujours plus en faveur des entreprises

**En plus des opérations EnVol et Clef verte, la CCI a lancé en 2011 deux nouveaux projets : la création d'un observatoire des déchets ainsi que des formations en éco-conception. Enfin, la mission conseil, c'est également 140 entretiens personnalisés.**

## Opération EnVol



L'opération groupée d'accompagnement d'entreprises à l'obtention de la marque EnVol, en partenariat avec les trois provinces

et l'Ademe, s'est achevée en septembre 2011 avec la remise des diplômes.

EnVol, vise à accompagner et à promouvoir l'engagement volontaire de l'entreprise pour l'environnement. Petites et moyennes entreprises peuvent ainsi faire reconnaître officiellement la mise en place d'un système de management environnemental simplifié au sein de leurs activités.

### LE LABEL CLEF VERTE



Destiné aux structures touristiques, le label international de gestion environnementale favorise le développement de démarches respectueuses de l'environnement (cadre de vie, gestion déchets, énergie, eau, espaces naturels...).

En 2011, deux nouveaux établissements ont obtenu le label : le camping de la baie des Rouleaux à l'île des Pins et le gîte Combava à Dumbéa. Au total, trois structures sont aujourd'hui labellisées.

En 2011, deux nouveaux établissements ont obtenu le label : le camping de la baie des Rouleaux à l'île des Pins et le gîte Combava à Dumbéa. Au total, trois structures sont aujourd'hui labellisées.

### EN 2011, 9 NOUVELLES ENTREPRISES ONT ÉTÉ RÉCOMPENSÉES

5

en province Sud : EMC, Jarcet Architecture, Sorocal, Restauration française, 3P

3

en province Nord : les Sablières du Nord, SKB et la Stanc

1

en province des Iles : Serei No Nengone

13

entreprises au total ont désormais la marque.

**En 2012, déploiement illimité de la marque : toutes les entreprises pourront postuler.**



Remise officielle du diplôme d'acquisition de la marque EnVol

## Un futur observatoire des déchets

Une fois l'étude de faisabilité aboutie, la CCI s'est rapprochée de son homologue des Côtes-d'Armor qui a déjà mis en place un observatoire des déchets. Une délégation est venue à Nouméa, début octobre, afin d'installer sa base de données et former à son utilisation. La phase d'enquêtes a débuté en 2011 : 150 entreprises ont été interrogées jusqu'en juin 2012, ce qui permettra d'affiner les ratios de production de déchets existants dans la base de données. L'objectif

est de produire des données d'estimation du gisement de déchets des entreprises par type de déchets, par secteur d'activité et par zone géographique. Des actions de gestion collective des déchets ou de structuration de filières seront ensuite mises en place.

L'observatoire des déchets est un projet appuyé par l'Ademe, le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, les provinces et la Banque de Nouvelle-Calédonie.



## L'éco-conception, une nouvelle approche

Parmi les projets en matière de développement durable, la CCI a proposé de promouvoir les démarches d'éco-conception au sein des entreprises. Ce concept vise à intégrer des critères environnementaux dans un processus de conception classique d'un produit, bien ou service, ainsi que tout au long de son cycle de vie (approche du berceau à la tombe). Toute entreprise, quel que soit son secteur d'activité, peut agir directement

ou indirectement sur la fabrication ou l'amélioration des produits. Les avantages : des gains économiques, une meilleure image et une différenciation sur le marché.

En 2011, une convention de financement avec l'Ademe\* pour organiser des campagnes d'information et de formation en éco-conception a été signée. Les actions ont démarré en juin 2012.

\*Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

# Contribuer au développement du pays

L'aéroport international poursuit sa métamorphose

**En 2011, la rénovation de l'aéroport international de Nouméa-La Tontouta a pris une nouvelle dimension. Hall d'accueil, banques d'enregistrement, passerelles et galeries pour l'embarquement et le débarquement, parkings avions... Les nouveaux équipements sont opérationnels.**

## En avril, le hall d'accueil

L'ouverture du hall d'accueil permet à tous les usagers de bénéficier d'un espace lumineux ainsi que de nouveaux services.

- **une surface totale de 3 200 m<sup>2</sup>**
- **un jardin intérieur** composé exclusivement de plantes endémiques
- **des espaces pour personnes à mobilité réduite** : parking, enregistrement, information
- **13 banques d'enregistrement** avec affichage individuel
- **7 comptoirs** centralisant les principaux services de l'aéroport :
  - point Information
  - comptoir Aircalin
  - Air Austral
  - office du tourisme
  - poste
  - accueil fleuri
  - zone pour les évacuations sanitaires
- **des aménagements pour les professionnels**  
Le confort des passagers n'est pas la seule préoccupation du nouvel aéroport. Il y a aussi celui des professionnels qui travaillent sur la plate-forme et pour lesquels ces nouvelles infrastructures apportent de meilleures conditions de travail et un environnement plus agréable.
- **de nouveaux bureaux** au-dessus du hall d'accueil
- **banques d'enregistrement plus ergonomiques**
- **tri-bagages plus performant**, avec un poste de contrôle centralisé pour la sûreté et le commandement des installations

## En août

- **les parkings avions**  
Utilisés par les gros porteurs, les deux parkings sont terminés. Mise en service du P1 en août 2011.
- **la passerelle télescopique**  
Embarquements et débarquements s'effectuent dans des conditions optimales de sécurité pour les passagers et l'équipage et à l'abri des intempéries.
- **22 août 2011** : les premiers à inaugurer ces équipements ont été les passagers du vol Aircalin SB801 de 7h15, en provenance de Tokyo.
- **galeries de débarquement et d'embarquement**  
Complètement vitrée la galerie de débarquement traverse le hall d'accueil dans toute sa largeur. Elle permet aux passagers qui arrivent et ceux qui les attendent de se voir bien avant les formalités d'entrée sur le territoire. Elle offre également une vue sur les jardins intérieurs et les plantes endémiques.  
Après le contrôle d'émigration et de sûreté, les passagers empruntent la galerie vitrée d'embarquement, qui surplombe le hall d'accueil.
- **la salle de départ première partie**  
A l'extrémité droite de l'aérogare, sous la coque vitrée, elle offre une vue panoramique sur la piste et les montagnes, et dispose d'une aire de jeux pour les enfants.

### EN SEPTEMBRE, NC 2011

En août 2011, l'aéroport a accueilli les 5 000 athlètes des Jeux du Pacifique NC 2011, délégations sportives et officiels. Un chiffre bien inférieur au trafic généré par les vacances durant la haute saison estivale. D'importants efforts ont été déployés pour ne pas occasionner de gêne liée aux travaux.

### UNE NOUVELLE MARQUE POUR L'AÉROPORT

La CCI a décidé d'adapter le nouveau visuel à l'évolution du futur aéroport. En termes graphiques, le logo version 2011 répond à plusieurs exigences. A la fois moderne, dynamique et esthétique, il conserve également l'appartenance de l'aéroport international à la CCI, son gestionnaire. Au niveau de la forme, il reflète le style de la future aérogare : à droite trois traits pour représenter la coque de l'aérogare et les ailes d'un avion, mais qui peuvent faire allusion également au centre culturel Tjibaou, une référence calédonienne. La nouvelle signature a été apposée sur tous les supports faisant officiellement référence à l'aéroport international : panneaux, publicités, papier à en-tête, cartes de visites ou encore site Internet.



## TRAFIC EN 2011

**492 830 passagers**  
(+2,9% par rapport à 2010)

**DESTINATIONS**  
**12 villes dans 6 pays**  
dont la métropole ainsi que 2 Dom-Tom

**3 787 vols**  
soit 10 mouvements en moyenne par jour

**56 employés CCI**  
**et 39 pompiers**

**6 290 tonnes de fret**  
(+1,1% par rapport à 2010)

## AÉROGARE DE L'ÎLE DES PINS

**80 544**  
passagers (+2,1% par rapport à 2010)

**2199**  
vols

**242**  
tonnes de fret (+7,6% par rapport à 2010)

## AÉROGARE DE MAGENTA

**344 141**  
passagers (-6,40% par rapport à 2010)

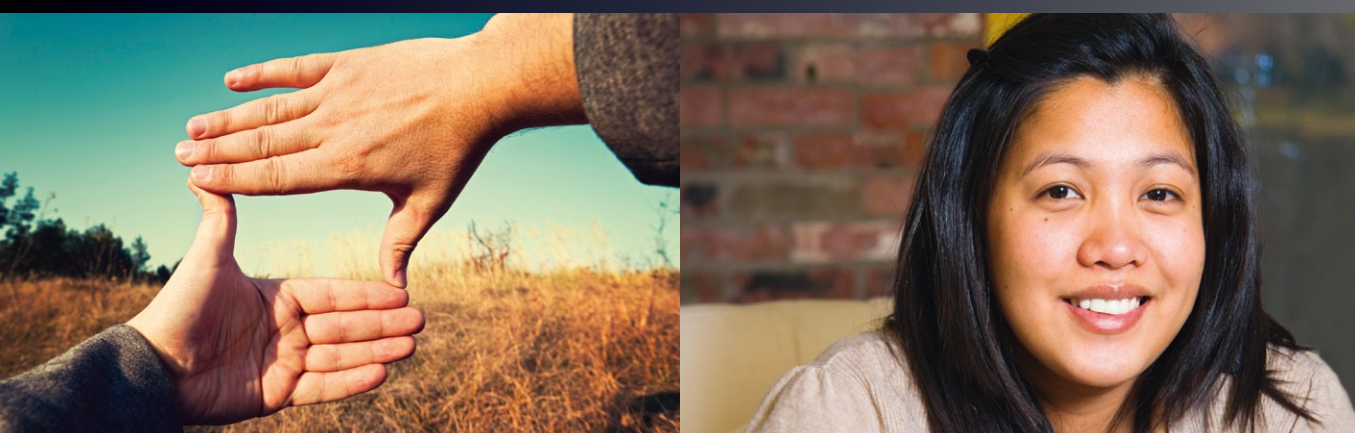
**19 150**  
vols

**1 431**  
tonnes de fret (+7,8% par rapport à 2010)



## Chiffres clés et Satisfaction Client

P31 • ANTICIPER LES EXIGENCES DES CLIENTS  
P32 • LES ÉQUIPES CCI EN 2011  
P33 • LES MOYENS FINANCIERS



# Anticiper les exigences des clients

Un nouveau pas dans la certification

**Le fait marquant en 2011 reste la certification Iso 9001 des pôles « appui aux entreprises » et « formation », hors agences. Celle de l'aéroport international et des services supports, décrochée en 2009, est maintenue. La norme, entièrement tournée vers l'amélioration continue et la satisfaction du client, s'inscrit désormais dans le quotidien de chaque salarié de la CCI.**

## La meilleure réponse et le meilleur service aux clients

Le référentiel Iso 9001 est basé sur une logique de planification, de contrôle et d'amélioration continue. Le but de cette démarche globale est d'optimiser le fonctionnement de la CCI en offrant la meilleure réponse et le meilleur service aux clients externes, mais aussi internes. Lancée en 2006, il aura fallu trois années pour

concrétiser la certification, d'abord au niveau de l'aéroport international de Nouméa-La Tontouta ainsi que des services supports de la CCI (informatique, ressources humaines, Direction administrative et financière, et communication). En 2011, c'est au tour des pôles « appui aux entreprises » et « formation ».

## Une démarche de progrès en trois axes

- **Améliorer** continuellement la satisfaction des clients
- **Optimiser** la performance en privilégiant l'efficacité et l'analyse des résultats financiers
- **Perfectionner** le management des différentes équipes CCI par le biais de formations ciblées telles que les entretiens annuels d'évaluation et de recrutement. L'organisation de journées de cohésion d'équipes s'inscrit également dans cette dynamique.

### LES ENGAGEMENTS DE LA DIRECTION

- Répondre aux défis de demain par le biais de la **formation des jeunes, des salariés et des dirigeants**
- **Accompagner les entreprises** dans le développement de leurs performances à travers davantage de proximité
- **Contribuer au développement économique du pays** en participant aux grandes réformes, en encourageant le développement durable et en offrant des infrastructures aéroportuaires de qualité

## CHIFFRES ET OUTILS 2011

26 audits internes

63

réclamations clients traitées

Des processus décrivant l'ensemble des activités

3 audits fournisseurs

154

dysfonctionnements internes ou non conformité résolus

Des indicateurs suivis et analysés chaque mois

# Les équipes CCI en 2011

au 31 décembre 2011

67% de femmes

40 ans

de moyenne d'âge

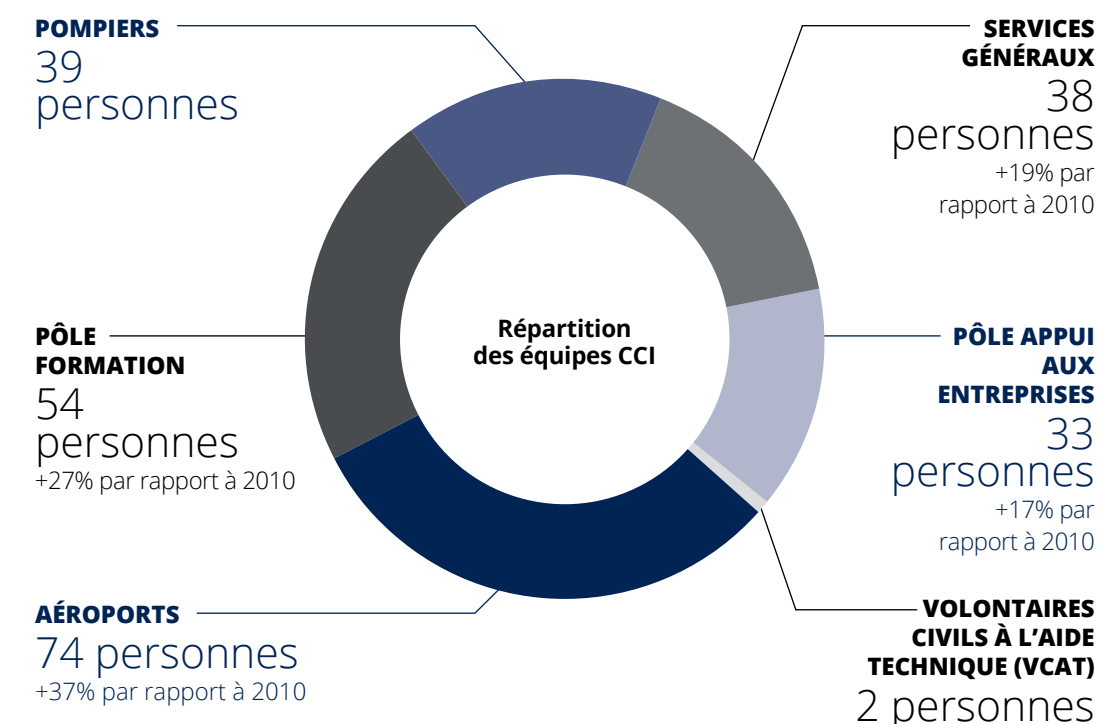
la CCI compte

240 collaborateurs répartis dans 45 métiers

Entre 2010 et 2011

53%

des recrutements ont été pourvus en interne



## Renforcer les compétences grâce à la formation interne

En 2011, 75% des salariés ont été formés ; ils ont bénéficié de 3 formations en moyenne par personne.

Deux axes stratégiques de formation ont été mis en œuvre en 2011 :

- la gestion de projet afin d'harmoniser et rendre plus efficaces les méthodes de gestion des dossiers qui nous sont confiés,
- les techniques de vente afin que les salariés en contact avec nos clients répondent de façon adaptée à leurs besoins en se référant à l'ensemble de l'offre de services.

### LES PRINCIPALES THÉMATIQUES

40% formations métiers

18% formations sécurité-incendie

18% formations relatives aux axes stratégiques tels que la relation client et la gestion de projets



# Les moyens financiers

## Nouméa et agences

Dans un contexte de restriction financière, le budget exécuté pour le siège social et les agences CCI est tenu et proche des prévisions. En 2011, il affiche un excédent de 39 millions de francs CFP (227 000 euros). Quant à la capacité d'autofinancement, elle est de 87 millions (729 000 euros). La CCI de Nouvelle-Calédonie demeure toujours parmi les plus performantes à l'échelle du réseau.

### DES CHARGES DE FONCTIONNEMENT MAÎTRISÉES

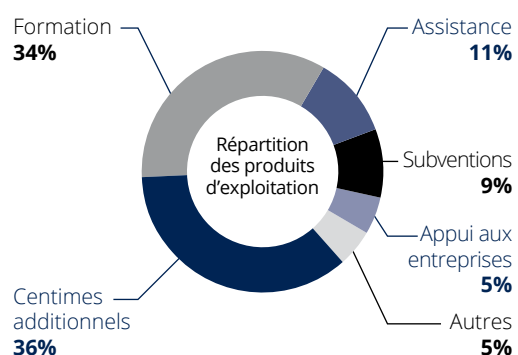
1 373 millions CFP (11,500 M euros), en baisse de 0,14 % par rapport à 2010.

### LES RESSOURCES

1 369 millions CFP (11,475 M euros), en baisse de 3,97% par rapport à 2010.

- Les ressources propres : **54%** des produits de fonctionnement.
- Les centimes additionnels ont baissé de **55 millions CFP** (461 000 euros), soit un total de **495 millions CFP** (4,148 millions euros),
- La production vendue affiche **-3 %**. Cette diminution s'explique par la baisse de l'activité formation sur l'ensemble du territoire compte tenu des restrictions budgétaires mises en place par nos partenaires publics et privés. Cette activité représente en 2011, **34%** de nos produits de fonctionnement et **66%** de nos ressources propres.

### LES PRODUITS D'EXPLOITATION DE NOUMÉA



## Aéroport international Nouméa-La Tontouta

Le budget de l'aéroport est également conforme aux prévisions : il est de 2 455 millions CFP (20,573 M euros) et est en dépassement de 355 millions de francs CFP (2,9 M euros) par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est principalement liée au coût des nouvelles missions de sûreté confiées à la CCI et aux amortissements comptables des nouvelles infrastructures mises en service (aérogare de fret et parking payant).

### CHARGES DE FONCTIONNEMENT

En 2011, la progression de l'activité a été compensée par une hausse des charges. Elle se traduit par un résultat déficitaire de **155,7 millions CFP** (1,29 M euros), une capacité d'autofinancement de **398,7 millions CFP** (3,32 M euros) et un déficit budgétaire de **386 millions CFP** (3,2 M euros). Ce déficit budgétaire prévu, correspond à la part d'autofinancement de la CCI dans le cadre du projet d'extension de l'aérogare.

### INVESTISSEMENTS RÉALISÉS

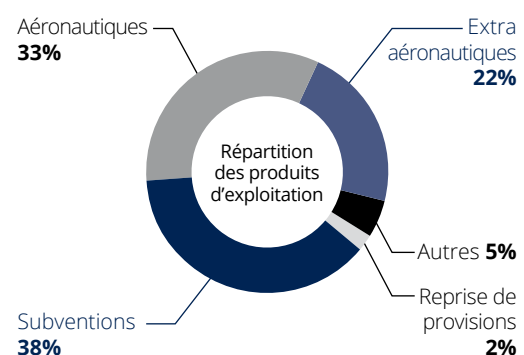
3 434 millions CFP (28,777 M euros)

### RESSOURCES DE FONCTIONNEMENT

2 300 millions CFP (19,275 M euros) soit **+9,27 %** par rapport à 2010.

Progression de la production vendue **+9,03 %** par rapport à 2010. Cette hausse est principalement liée à l'augmentation du trafic et plus particulièrement aux redevances aéronautiques (+93 millions CFP, soit 780 000 euros).

### LES PRODUITS D'EXPLOITATION DE TONTOUTA



Chambre de commerce et d'industrie de Nouvelle-Calédonie

15 rue de Verdun  
BP M3 - 98849 Nouméa Cedex  
Nouvelle-Calédonie

Tél. (687) 24 31 00  
Fax (687) 24 31 31  
E-mail : cci@cci.nc

www.cci.nc

