



rapport
d'activité 2012

Chambre de commerce et d'industrie de Nouvelle-Calédonie

La volonté d'entreprendre, le choix de réussir

cci 
@ NOUVELLE-CALÉDONIE

2012, au fil des mois...

De janvier à juin

► MAINTENANCE INDUSTRIELLE

Avec la création de l'Ira Pacific fin 2011, deux formations techniques sont proposées aux agents de mise en route et de maintenance.

► UNE NOUVELLE OFFRE POUR LES TPE

En partenariat avec la CCI de Rochefort, la CCI-NC lance les Autodiagnosics. Ces formations courtes et concrètes, suivies d'un accompagnement individualisé, permettent aux chefs d'entreprise d'améliorer leurs compétences en gestion.

► CENTRE DE FORMATION DES APPRENTIS

Lors de leur journée de cohésion, organisée en collaboration avec WWF, la province Sud et la ville de Nouméa, les apprentis de 1^{ère} année du CFA ont planté 1400 arbres dans la forêt sèche du Ouen Toro.

► AÉROPORT INTERNATIONAL

Le chantier d'extension poursuit son évolution avec la livraison de la nouvelle salle d'embarquement et l'extension de la zone d'arrivée.

► PARTAGE D'EXPÉRIENCE

Organisation d'un éducteur à Lifou à destination des professionnels du tourisme du Nord. Objectif : s'inspirer du modèle des Îles Loyauté en matière d'accueil en tribu.

► ÉCO-CONCEPTION

La CCI-NC et l'Ademe, Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, organisent des formations et une conférence autour de l'éco-conception.

► ÉCOLE DE GESTION ET COMMERCE

Mise en place d'une aide financière pour les étudiants boursiers.

De juillet à décembre

► UNE NOUVELLE IMAGE

Un logo épuré et moderne, une charte graphique adaptée, un nouveau site Internet, une newsletter plus dynamique : la CCI fait peau neuve.

► ÉVÈNEMENT

Les apprentis du CFA rencontrent l'écrivain Charles Juliet, en visite sur le Territoire dans le cadre d'une résidence d'écriture.

► INNOVATION

Les salariés du groupe de distribution Bernard Hayot bénéficient désormais d'une formation en alternance sur mesure. Une initiative de la CCI, en partenariat avec le groupe Hayot, l'organisme Ecal-Pec et le centre de formation Paris Executive Campus.

► ESPRIT D'INITIATIVE

Les huit lauréats des premiers Trophées de l'entreprise sont récompensés par cinq titres et trois prix hors concours.

► LA CCI EXPORTE SON EXPERTISE

Une mission s'est déplacée à Wallis-et-Futuna pour étudier la mise en place d'un accompagnement itinérant du tourisme.

► UN RENDEZ-VOUS DE L'ÉCONOMIE À KONÉ

Les perspectives de développement de la zone Voh-Koné-Pouembout avec la construction de l'usine métallurgique du Nord, telles étaient les thématiques de la conférence-débat.

► WWW.JECO.NC

Avec une moyenne de 30 000 visiteurs chaque mois, la vitrine des entreprises calédoniennes renforce sa présence sur le Web.



Mercredi 27 juin 2012 :
la journée de cohésion des
apprentis, organisée par
le Centre de formation
des apprentis.

Le mot du Président

Relativement épargnée jusqu'alors par la crise économique et financière internationale, la Nouvelle-Calédonie s'est trouvée néanmoins en 2012 dans un environnement légèrement dégradé. Avec l'achèvement de l'usine métallurgique du Nord et le ralentissement de la production de logements, le BTP, deuxième secteur d'activité pourvoyeur d'emplois, a perdu de sa vitalité. La production de nickel, quant à elle, a été pénalisée par un recul des cours mondiaux. Et enfin, à l'horizon 2014 et ses échéances électorales, un certain attentisme a été constaté du côté des investisseurs. Raison de plus pour que la CCI-NC continue à maintenir son rythme d'activité. La mise en œuvre des priorités



de notre Plan stratégique de développement 2009-2014 (PSD) est bel et bien en marche. Plus que jamais nous avons souhaité adapter nos services aux besoins de nos ressortissants en répondant au plus près à leurs attentes. Ainsi, dans notre mission d'accompagnement et de développement des TPE & PME, nous avons consolidé certaines de nos actions : une offre élargie de services liés à la création et la reprise d'entreprise, un accompagnement renforcé dans le Nord, de nouvelles prestations telles que les Autodiagnostic. En marge de notre PSD, nous avons organisé, en partenariat

avec le quotidien local, les premiers Trophées de l'entreprise, venus récompenser l'esprit d'initiative. En matière de développement durable, la CCI est devenue un interlocuteur incontournable du Territoire et conformément à notre feuille de route, après la réactualisation du guide des déchets, nous avons créé un observatoire permettant de mesurer concrètement la production des déchets des entreprises. La démarche d'éco-responsabilité est pratiquée en interne aujourd'hui. Côté formation, pas de relâche non plus : tant au niveau des chefs d'entreprise que des jeunes, nous misons sur des cursus attractifs de qualité. Au Centre de formation d'apprentis, l'offre est en constante adaptation avec 14 filières et des diplômes

de niveau BTS et licence. À l'École de gestion et de commerce, un nouveau module a été mis en place pour confronter les étudiants aux réalités de gestion de projet et de création d'entreprise. Enfin, la rénovation de l'aéroport international de Nouméa-La Tontouta, dont nous sommes gestionnaires, touche à sa fin, quatre ans après la pose de la première pierre. La conduite de changement engagée depuis la nouvelle mandature, ce sont aussi des projets de services pour nos quelque 200 collaborateurs, avec lesquels nous construisons, au quotidien, des passerelles pour l'avenir économique du pays.

André Desplat
Président de la CCI-NC

Sommaire

Pôle Appui aux entreprises P4 à 13

Pôle Formation P14 à 17

Pôle Développement P18 à 24

Direction des services d'information,
qualité et organisation P25

Ressources humaines P26

Direction administrative et financière P27

- **Directeur de la publication :**
André Desplat
- **Coordination :**
Service communication
- **Rédaction :**
Marie-Jeanne Stevaux
- **Conception graphique :**
Coup d'Ouest
- **Photos :**
Éric Bua, Patrick Chalas, KNS, CCI,
Éric Dell'Erba, Marc Le Chélard, Benoît Lutz
- **Impression :**
Graphoprint





Une information ciblée et une offre de services renforcée

En 2012, le PAE, pôle Appui aux entreprises, renforce sa proximité avec le lancement des Autodiagnostic, ainsi que la refonte de son offre de services, désormais plus adaptée aux attentes des entreprises.

UNE FORMATION CONCRÈTE, 100% TPE

S'appuyant sur l'expertise de la CCI de Rochefort, en Charente-Maritime, début 2012, la CCI-NC a mis en place les Autodiagnostic, des formations adaptées aux TPE* et aux PME**. Déployés par le PAE, ils ont pour but d'améliorer les compétences en gestion des chefs d'entreprise et de les amener à gagner en autonomie face aux défis économiques, gages de compétitivité. Pratiques, concrètes et d'une courte durée, ces formations sont suivies d'un accompagnement personnalisé pour une application immédiate au sein de l'entreprise.

LES AUTODIAGNOSTICS EN 2012, CE SONT...

- ▶ 2 thématiques :
 - Sachez prévoir votre trésorerie
 - Analysez la santé financière de votre entreprise
- ▶ 7 sessions
- ▶ 50 participants
- ▶ 50 suivis en entreprise
- ▶ Une subvention de la province Sud à hauteur de 2,6 millions de XPF

L'OFFRE DE SERVICES, REVUE ET CORRIGÉE

Toujours dans le souci de renforcer la proximité avec ses ressortissants et de coller à leurs besoins, le PAE a procédé à la refonte totale de son offre de services. Une réflexion a été menée sur plusieurs mois avec l'ensemble des agents du pôle, et plus particulièrement avec ceux en contact direct avec le public. Résultat : des supports de communication harmonisés ainsi qu'une uniformisation des prestations au siège à Nouméa et dans les agences sur tout le territoire. 40 supports revus ou créés, des fiches pratiques, des guides, et 35 nouvelles offres d'accompagnement avec une mise en place prévue courant 2013.

*TPE : Très petites entreprises

**PME : Petites et moyennes entreprises

LES TROPHÉES DE L'ENTREPRISE, L'ESPRIT D'INITIATIVE RÉCOMPENSÉ

En 2012, en partenariat avec *les Nouvelles calédoniennes*, la CCI a organisé les premiers Trophées de l'entreprise. Le principe : toute entreprise, quel que soit son secteur d'activité ou sa taille, pouvait participer au concours. Les objectifs : valoriser à la fois l'initiative, le dynamisme et la réussite, et distinguer des hommes et des femmes qui font avancer l'économie de la Nouvelle-Calédonie et participent à son développement. Au total, avec 99 dossiers déposés, 72 entreprises ont participé, 16 ont été sélectionnées et, au total, 8 lauréats ont été récompensés : 5 dans les catégories performance, environnement, innovation, rééquilibrage économique et création d'entreprise. 3 autres chefs d'entreprise ont reçus les Trophées du meilleur manager et le coup de cœur du jury.



TOUJOURS PLUS POUR L'INFORMATION ÉCONOMIQUE

Les services du PAE ont été restructurés afin d'améliorer la qualité de l'information économique transmise aux clients. Ainsi, le service Documentation prend un nouveau virage en recentrant davantage son activité autour de l'information économique, spécifiquement celle liée à la création ou au développement de l'entreprise. Ainsi, il change d'appellation pour devenir CIE, Centre d'information économique. L'agence CCI Pont-Blanc de Koné suit le pas, fin 2012, en créant son propre espace documentaire, selon le même modèle.

UN PROJET D'OBSERVATOIRE ÉCONOMIQUE

Dans une même continuité, le projet de création d'un Observatoire économique, inscrit dans le Plan stratégique de développement de la CCI et chapeauté par le PAE, prend forme. En 2012, une enquête en ligne auprès des ressortissants de la Chambre et des acteurs économiques a été menée.

► **Objectif** : recenser les usages et les attentes des chefs d'entreprise en matière d'information économique. L'enjeu pour la CCI est d'améliorer son expertise en proposant par la suite un outil efficace.

L'OBSERVATOIRE DU COMMERCE VERSION 2012

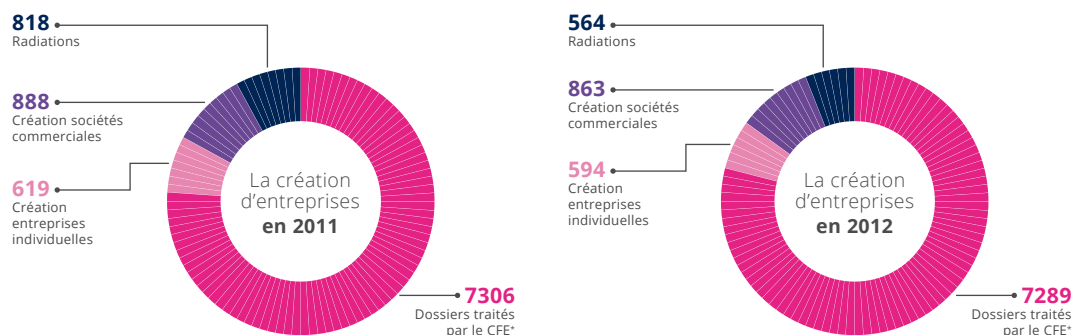
Le volet "Comportement d'achat des ménages" de l'Observatoire du commerce, qui permet d'évaluer le potentiel de dépenses des ménages sur les produits de consommation courante, de définir des zones de chalandise, ou encore d'étudier le poids des différents circuits de distribution, a été mis à jour sur l'agglomération du Grand Nouméa. La nouveauté en 2012 réside dans l'extension du dispositif à l'ensemble de la province Nord.

Publiés en 2013, les résultats de ces études constitueront une information à destination des professionnels et un outil d'aide à la décision en matière d'urbanisme commercial.

- **2 périmètres étudiés** : le Grand Nouméa et le Nord.
- **1 enquête terrain** auprès de 1280 ménages, répartis entre le Grand Nouméa et la province Nord, soit 42 803 actes d'achats recueillis.
- **5 grandes familles de produits concernés** : alimentaire, équipement de la maison, équipement de la personne, culture sport et loisirs, hygiène santé et beauté.
- **Grand Nouméa** : l'étude a été financée et pilotée par la CCI.
- **Province Nord** : financée par la province, l'étude a été confiée à la CCI.
- **Le volet description de l'équipement commercial** a été réalisé dans le Nord : recensement et qualification du commerce de détail selon différents critères (surfaces de vente, localisation géographique, emplois, état du commerce, perspectives, etc.).

LA CRÉATION D'ENTREPRISE EN FLÉCHISSEMENT

Suite à une conjoncture économique au ralenti, à une certaine frilosité des investisseurs liée aux prochaines échéances politiques, au ralentissement de l'activité du BTP et à une démobilisation des projets miniers, le nombre d'entreprises nouvelles est en léger recul par rapport à 2011. Moins de créations certes, mais dans l'ensemble, l'esprit d'initiative reste toujours présent. Par ailleurs, le nombre de radiations en 2012 est moins important.



* Source : Centre de formalités de entreprises de la CCI

ÊTRE MIEUX VU GRÂCE À WWW.JECO.NC

L'année 2012 a été consacrée au déploiement de la communication autour du site **www.jeco.nc**.

► **Objectif visé** : promouvoir l'outil et aider les entreprises à l'utiliser pleinement. Ainsi, le magazine consulaire *CCI info* a relayé un aspect spécifique du site chaque mois et mis en valeur ses nombreuses astuces : e-coupons, jeco.pro, création de vitrine ou encore incitation à s'abonner à la newsletter, diffusée tous les deux mois. Une campagne publicitaire, destinée au grand public, a également été mise en place dans différents magazines.

ZOOM SUR JECO

- Le site recense **2 167 vitrines** au 31 décembre 2012 contre 1 939 l'année précédente
- **348 nouvelles vitrines** ont été créées
- Le site enregistre en moyenne **plus de 30 000 visites mensuelles**
- Les entreprises ont reçu **7 557 demandes par mail**, via leurs vitrines
- **34%** de demandes de stage et d'emploi
- **66%** de demandes de devis et de renseignements sur les produits
- **100 inscriptions** supplémentaires à la **newsletter**

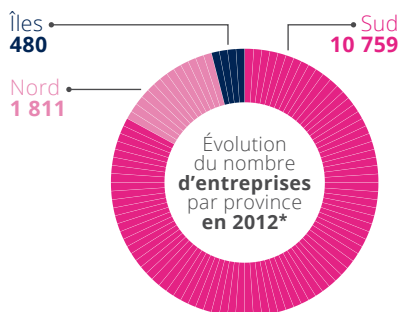
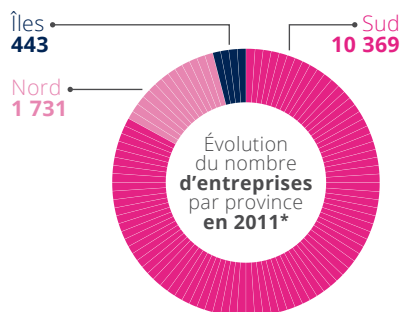
sur **jeco.nc**

trouvez tout ce qu'il **vous faut !**



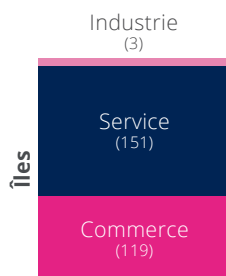
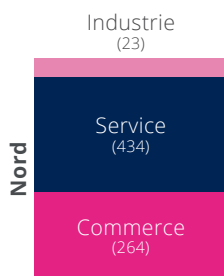
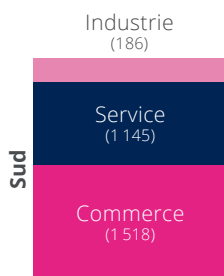
Le Tissu des entreprises CCI

Au 31 décembre 2012, le fichier des entreprises de la CCI recense 13 050 structures dans les secteurs du commerce, de l'industrie et des services, contre 12 543 fin 2011 : 3 843 entreprises individuelles et 9 207 sociétés.

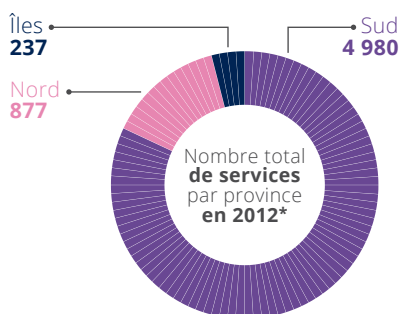
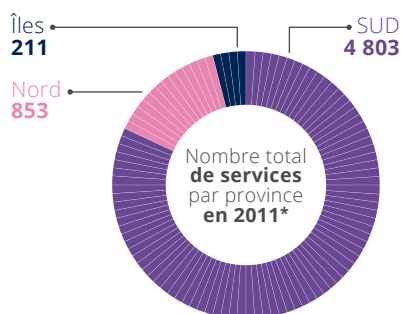


Entreprises	
VARIATION	
Sud	+3,76%
Nord	+4,62%
Îles	+8,35%
TOTAL	13 050
	+4,04%

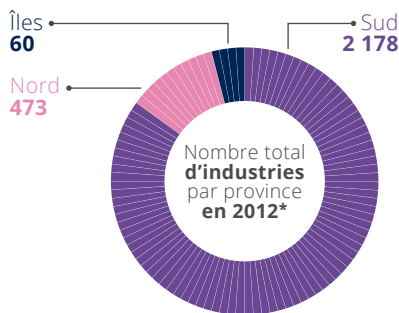
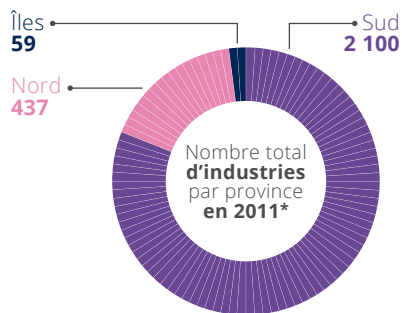
Création d'entreprises par activité et par province en 2012*



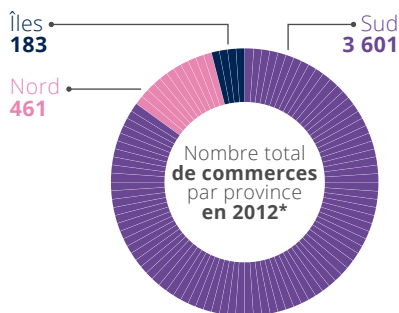
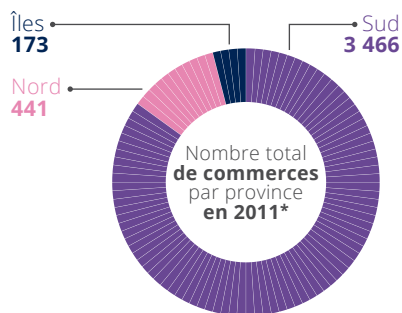
Création	
VARIATION	
Sud	+2 849
Nord	+721
Îles	+273
TOTAL	3 843



Services	
VARIATION	
Sud	+3,69%
Nord	+2,81%
Îles	+12,32%
TOTAL	6 094
	+3,87%



Industries	
VARIATION	
Sud	+3,71%
Nord	+8,24%
Îles	+1,69%
TOTAL	2 711
	+4,43%



Commerces	
VARIATION	
Sud	+3,89%
Nord	+4,54%
Îles	+5,78%
TOTAL	4 245
	+4,04%

*Sources : fichier des entreprises de la CCI-NC, janvier 2013



L'information économique et juridique

Pour tout porteur de projet et chef d'entreprise confirmé, le CIE, Centre d'information économique, reste le point d'entrée à la Chambre pour des conseils, la consultation de revues de presse, les données conjoncturelles et indices. Le service juridique, quant à lui, apporte toutes les réponses à des problématiques liées à la vie de l'entreprise. En 2012, les demandes et la fréquentation sont en hausse.

LE CIE EN CHIFFRES

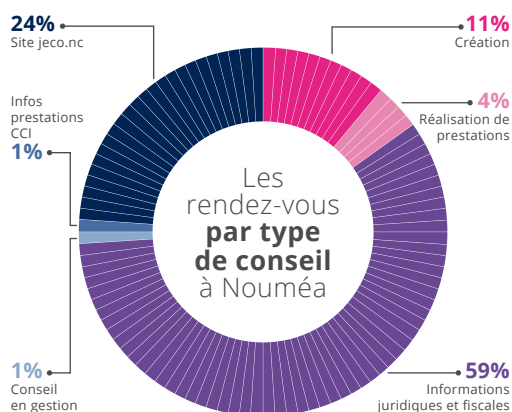
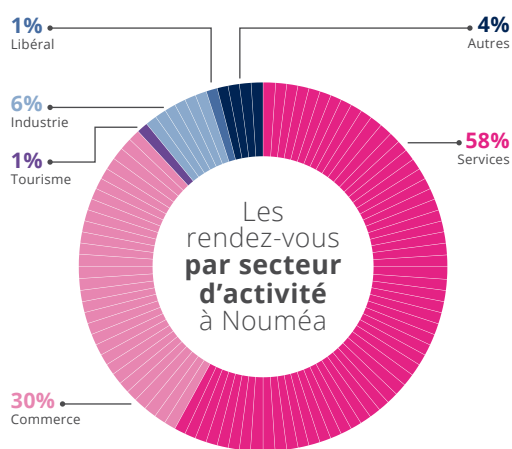
En 2012, le service a reçu 2 911 demandes au total, soit une augmentation de quasiment 20% par rapport à 2011. 1 089 réponses ont été données par téléphone (contre 926 en 2011), 437 par mail (contre 521 en 2011) et 1 385 personnes ont été reçues (contre 986 en 2011). À noter, la fréquentation physique est en nette augmentation. Par ailleurs, 149 brochures juridiques ont été vendues (contre 110 en 2011). Le CIE propose également une trentaine de revues spécialisées à la libre consultation.

LE SERVICE JURIDIQUE

En 2012, le service a été davantage sollicité avec 784 rendez-vous, contre 696 en 2011.

Les thèmes abordés, le plus souvent :

- ▶ choisir d'être en entreprise individuelle ou en SARL,
- ▶ le passage en société,
- ▶ le fonctionnement du bail commercial,
- ▶ la fiscalité,
- ▶ les activités règlementées.



La CCI renforce sa communication

Rendez-vous de l'économie, conférences, une nouvelle newsletter et des sites modernisés : en 2012, la CCI dialogue avec ses ressortissants.

LES RENDEZ-VOUS DE L'ÉCONOMIE EN 2012

- ▶ le financement de l'innovation avec l'organisme métropolitain Oséo,
- ▶ l'éco-conception, un nouvel enjeu pour les entreprises,
- ▶ une présentation du Médipôle, le futur hôpital,
- ▶ mieux cerner le cloud computing,
- ▶ le projet de réglementation des déchets d'équipements électriques et électroniques,
- ▶ les opportunités de développement dans la zone VKP, Voh-Koné-Pouembout : une conférence à Koné et une à Nouméa.

CCI INFO, RELAIS DE L'ACTUALITÉ ÉCONOMIQUE

En 2012, le magazine consulaire a consacré ses dossiers à des thèmes d'actualité chers aux chefs d'entreprise :

- ▶ la VAE ou comment valoriser son expérience,
- ▶ l'IRA Pacific pour une meilleure offre de formation en maintenance industrielle,
- ▶ la mise en place de la TGA, taxe générale sur les activités,
- ▶ l'éco-conception en tant que démarche d'avenir,
- ▶ l'avancement du futur hôtel Sheraton à Gouaro Deva, près de Bourail,
- ▶ un rappel de la réglementation en vigueur en matière de santé et de sécurité au travail,
- ▶ une analyse des métiers porteurs en Nouvelle-Calédonie.



UNE NOUVELLE IMAGE POUR LA CCI

Après celui de l'aéroport international de Nouméa-la Tontouta, la CCI opte pour un logo institutionnel plus moderne et renforce ainsi son identité visuelle. La signalétique du siège à Nouméa et des agences est entièrement revue. La newsletter, devenue @ctu'entreprises, est remaniée de fond en comble. Enfin, les sites de la CCI – cci.nc, de la Formation professionnelle continue – fpc.cci.nc, et de l'École de gestion et de commerce – egc.cci.nc, sont entièrement retravaillés pour un accès à l'information optimal.



Un réseau pour grandir

Pour augmenter leurs chances et démarrer dans un environnement propice, les jeunes pousses issues du secteur des services peuvent intégrer l'une des pépinières : Espace Performance à Nouméa et Initiative Nord à l'agence CCI Pont-Blanc à Koné.

ESPACE PERFORMANCE

La CCI a signé une convention de partenariat avec la BCI, Banque calédonienne d'investissement, pour une durée de trois ans. Pour l'établissement bancaire, cette collaboration vient conforter sa volonté d'accompagner les jeunes chefs d'entreprise. La BCI participe également au comité de sélection des nouveaux résidents de l'Espace Performance.

En 2012, le taux de remplissage était de 90%. Mouvements : 9 départs et 5 nouveaux résidents.

INITIATIVE NORD

Afin de donner aux résidents un accès à un maximum d'informations, la pépinière d'entreprises a ouvert son centre de documentation avec des abonnements à des revues économiques ainsi qu'un accès à une borne Internet.

Fin 2012, le taux de remplissage était de 99% avec 10 entreprises hébergées de janvier à novembre et 9 en décembre. Mouvements : 7 départs, dont 5 pour croissance d'activité. 2 petits-déjeuners d'accueil ont été organisés.

LE MÉMENTO DE L'INVESTISSEUR

En 2012, la CCI a édité une nouvelle version du *Mémento de l'investisseur*. Destiné aux porteurs de projet et aux investisseurs, l'ouvrage détaille les principales caractéristiques de la Nouvelle-Calédonie à travers un panorama institutionnel, économique, social et fiscal. Il propose un tour d'horizon du Territoire, en mettant en avant ses spécificités : on y retrouve notamment des indications sur la population, la santé et l'éducation, le coût de la vie, les aides au développement, un point sur l'industrie locale, le tourisme, le commerce ou encore le système bancaire. Des sujets techniques, comme la création d'entreprise, la fiscalité, le rééquilibrage économique ou encore les aides à l'investissement sont traités. Cet outil est également destiné à favoriser les échanges entre la Nouvelle-Calédonie et les investisseurs des pays voisins de la zone Pacifique.



Mettre les petits plats dans les grands

En 2012, l'accompagnement itinérant touristique innove avec l'organisation d'un concours culinaire en province Sud ainsi que d'un éductour à Lifou. Enfin, une délégation de la CCI s'est rendue à Wallis-et-Futuna.

PREMIER CONCOURS CULINAIRE

Les sessions de formation culinaire en province Sud prennent un autre format avec l'organisation du premier concours culinaire, en partenariat avec l'Atelier de cuisine. En amont, cinq sessions de formation de deux jours, suivies d'une journée de présélection, ont été organisées dans la région de Thio, à Bourail, La Foa, l'île des Pins et dans le grand Nouméa. À l'issue de l'évaluation, dix stagiaires ont été retenus pour participer au concours et sur une cinquantaine de participants au total. Les cinq premiers ont été récompensés par le jury. L'opération a été financée par la province Sud.

L'EXPERTISE DE LA CCI EN VOIE D'EXPORTATION

La CCI a été sollicitée pour étudier la mise en place d'un accompagnement itinérant du tourisme à Wallis-et-Futuna. La mission a duré quatre jours avec la présentation du dispositif calédonien aux élus wallisiens, le recensement de l'existant et une rencontre des professionnels de l'hôtellerie. Une formation en technologie culinaire a permis de mettre en avant le savoir-faire de la CCI. Cette mission a été financée par le Gouvernement et la CCIMA.

EN PROVINCE NORD

4 sessions de 3 jours de formation en technologie culinaire, financées par la province Nord, ont été organisées dans les régions de Hienghène (Bas Coulna et Tiendanite), Touho et Canala. Ces formations s'inscrivent dans le programme d'accompagnement itinérant du tourisme.

L'ACCOMPAGNEMENT ITINÉRANT DU TOURISME, C'EST AUSSI...

- ▶ Une responsable, trois accompagnateurs et un chargé de support.
- ▶ Des actions du Nord au Sud, en passant par les Loyauté : mise aux normes sanitaires, sensibilisation aux bonnes pratiques d'hygiène alimentaire et aux réglementations, formation en technologie culinaire, éco-gestes, développement durable, information sur les normes de sécurité et de classement des structures touristiques.

PARTAGE D'EXPÉRIENCE À LIFOU

Avec ce premier éductour à Lifou, financé par la province Nord, l'objectif était de permettre à neuf prestataires d'accueil en tribu de la côte Est de s'inspirer de l'expérience de leurs homologues de Lifou, officiellement classés depuis fin 2011. Au programme : une rencontre avec la chargée de filière tourisme de la province des Îles, une présentation des actions menées en termes de classement de l'accueil en tribu et des visites d'une dizaine de structures de l'île.





Rendez-vous
de l'économie
à Koné - mardi
27 novembre
2012

Agences CCI : une présence sur le terrain confirmée

L'implication de la Chambre envers les entreprises de la zone Voh-Koné-Pouembout, dans le cadre du projet de l'usine métallurgique du Nord, s'est concrétisée par plusieurs actions d'information ainsi que par l'accompagnement à la démobilisation. Aux îles et sur la côte Est, la CCI a également renforcé sa présence.

ENCOURAGER L'ESPRIT D'INITIATIVE SUR VKP...

Afin d'aider les entreprises dans un développement pérenne, trois actions phare ont été mises en place en 2012. L'agence de Koné a organisé un Rendez-vous de l'économie consacré aux projets en cours et à venir sur la zone VKP : le premier à Koné avec environ 70 personnes présentes et le deuxième à Nouméa avec 90 participants. Par ailleurs, un programme pédagogique intitulé « comportement et savoir-être en entreprise », destiné aux lycées de la province Nord, a été initié. Enfin, la CCI a participé à la création d'un guide pratique sur les missions et le rôle des différents partenaires de l'entreprise dans la zone VKP.

... ET SUR LA CÔTE EST

L'agence CCI Pont-Blanc de Koné a organisé, en partenariat avec les mairies, la province Nord et la Cafat, l'Adie ou encore Initiative Nouvelle-Calédonie, deux journées d'information à Houailou, puis à Poindimié. Objectif : centraliser toute l'information concernant la vie de l'entreprise, aussi bien au niveau des formalités de création que de la couverture sociale, des obligations fiscales ou des aides financières. 7 exposants et 25 participants ont répondu à l'appel à Houailou. Quant à Poindimié, 15 exposants et 35 visiteurs ont été recensés.

DÉCELER DES SECTEURS PORTEURS

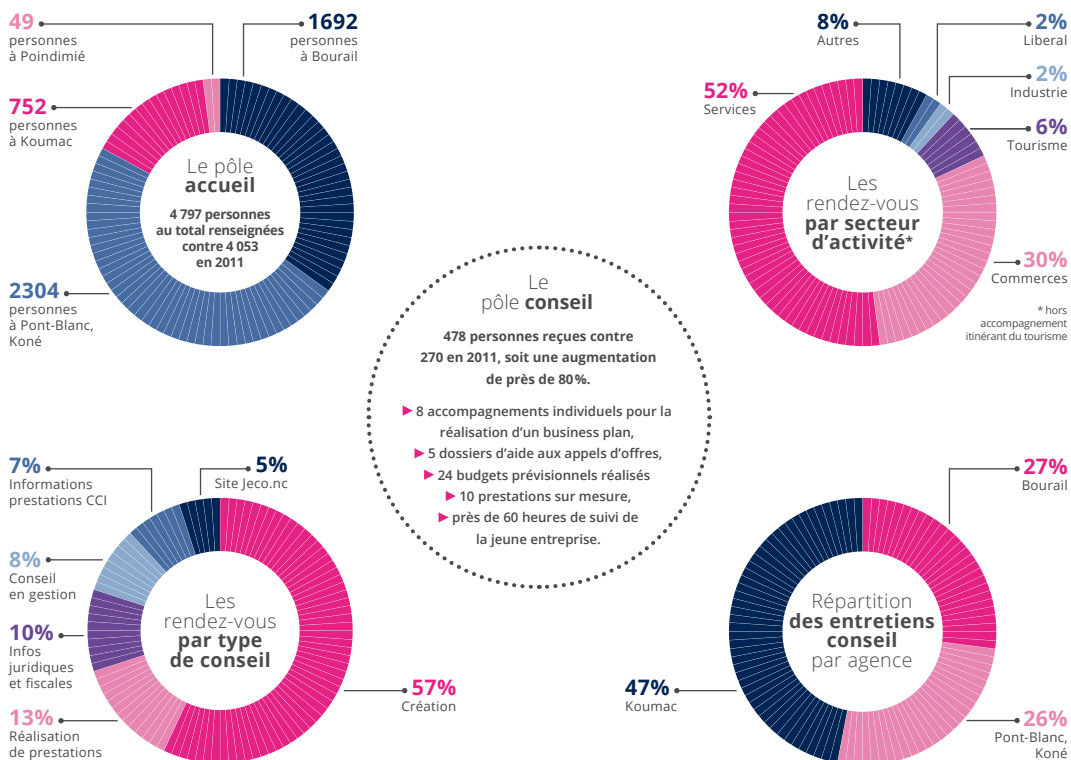
L'étude terrain sur la côte Est et aux Loyauté a été finalisée. Il s'agissait d'identifier les besoins d'accompagnement des entreprises ainsi que les secteurs porteurs dans des zones économiquement moins développées. Au total, 59 entretiens ont été réalisés auprès des mairies, provinces, bailleurs de fonds et autres acteurs économiques.

ET TOUJOURS, LE PLAN RÉACTION

En 2012, le dispositif visant à accompagner les entreprises sous-traitantes de KNS en fin de contrat est passé à la vitesse supérieure. Ainsi, afin de mieux les informer, la CCI était présente au Forum entreprise organisé sur le site de Vavouto. Elle a participé et apporté des propositions au sein des groupes de travail spécialisés dans cette démobilisation. Enfin, 5 diagnostics d'entreprises avec préconisations d'actions ont été élaborés dans le cadre de la Maison de l'entreprise.

Les chiffres des agences CCI

L'activité en 2012 a été particulièrement soutenue dans les agences de Bourail, Koné, Koumac et Poindimié de plus en plus sollicitées. Avec une fréquentation en hausse et plus de 200 nouvelles structures créées, l'esprit entrepreneurial en Brousse, lié au projet de l'usine métallurgique du Nord ainsi qu'au futur hôtel de Gouaro Deva, est bien présent.



PANORAMA DE LA CRÉATION D'ENTREPRISE DANS LE NORD

En 2012, 242 entreprises nouvelles se sont créées dont 129 sur la zone Voh-Koné-Pouembout et 21 à Poya. À Koumac, 41 structures ont vu le jour, soit pratiquement le double par rapport à 2011. 11 entreprises ont été créées sur la région de Poindimié. Enfin, les 40 autres créations se répartissent dans le reste de la province.

PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Bien que les services demeurent prédominants avec 53,8%, contre 59,1% en 2011, l'industrie est relativement stable avec un taux de 21,8% (contre 21,2% en 2011). Le commerce, quant à lui, est en hausse : 24,4% contre 19,7% en 2011.

LES AUTRES TEMPS FORTS

- ▶ Journée d'information organisée par Initiative Nouvelle-Calédonie aux Belep
- ▶ Suivi du projet de complexe hôtelier Gouaro Deva à Bourail
- ▶ 3 formations Autodiagnosics



Du sur mesure pour les salariés

La FPC, Formation professionnelle continue, poursuit son engagement afin de permettre aux entreprises et à leurs salariés de renforcer leurs compétences. Parmi les actions fortes, un partenariat innovant a permis de mettre en place une formation sur mesure à destination de salariés de la grande distribution. Une première pour le territoire !

DES SALARIÉS EN ALTERNANCE

Grâce à un partenariat avec le groupe Bernard Hayot, l'organisme Ecal-Pec et son centre de formation Paris Executive Campus, près d'une trentaine de salariés ont pu accéder à une formation par alternance.

Avec 770 heures d'animation au total sur 15 mois, cette nouvelle offre débouche sur deux titres : le premier, manager de rayon de niveau 3, vient consolider les capacités en termes de gestion commerciale, financière et comptable, et le deuxième, second de rayon de niveau 4, s'articule autour du pilotage de l'activité marchande, le service client et de la mise en conformité des linéaires.

27 collaborateurs, dont 12 managers de rayon et 15 seconds, sont aujourd'hui concernés par le dispositif. Concrètement, le centre de formation Paris Executive Campus définit le programme pédagogique. Ecal-Pec réunit les activités de formation continue de deux grandes écoles de commerce métropolitaines, Rouen Business School et Reims Management School. Les écoles assurent 60% des animations prévues. Enfin, la FPC met à disposition son équipe et son plateau technique ainsi que 7 formateurs pour l'animation de 40% du cursus. De son côté, le groupe Bernard Hayot a injecté 50 millions de XPF dans l'opération.

D'AUTRES REMISES À NIVEAU

Les entreprises optent de plus en plus pour la remise à niveau de leurs salariés sur des matières comme le français, les mathématiques, l'anglais ou la physique avant de les envoyer en formation. En 2012, 53 stagiaires étaient concernés.

QUATRE THÉMATIQUES ET DES OBJECTIFS COMMUNS

Commerce, gestion, management et transverse : quatre domaines pour lesquels la FPC n'a cessé de développer son offre de formation. Qu'il s'agisse de techniques et de gestion commerciales pures, de marketing, de flux marchands ou encore de droit du travail, de communication et de technologies de l'information, les objectifs visent une même logique : apporter tous les éléments concrets aux stagiaires, chefs d'entreprise ou salariés, et les accompagner dans la maîtrise et le perfectionnement de leurs compétences.

EN 2012, LA FPC C'EST AUSSI...

- ▶ Plus de **120 modules** inscrits au catalogue de formation
- ▶ **301 sessions** de formation ouvertes
- ▶ **2 098 stagiaires formés**

- ▶ 6 sessions de formation continue de pompiers d'aérodrome pour la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française et le Vanuatu. 42 pompiers ont été formés en 2012 pour des sessions sur mesure en fonction des publics.
- ▶ Une formation chef des manœuvres avec deux instructeurs néo-zélandais.
- ▶ Une formation aux risques animaliers avec une intervenante suisse.
- ▶ Une formation de 15 jours aux risques spéciaux pour les pompiers de Magenta et Tontouta.

Au total, 70 pompiers d'aérodrome ont été formés à l'IFPA.

L'Ira, un tremplin vers des compétences de pointe

Créé fin 2011, l'Ira Pacific est spécialisé dans la formation au contrôle-commande des systèmes industriels. Parmi ses actions phare, la mise en place de deux formations techniques ainsi qu'une opération pour des demandeurs d'emploi, avec Koniambo Nickel SAS, son principal partenaire.

DEUX FORMATIONS CATALOGUE, SIX SESSIONS

Deux produits, l'un en instrumentation, l'autre en régulation, ont été proposés dès 2012. Ouverts à tous les agents de mise en route et de maintenance, ces formations techniques de pointe visent à fournir une expérience pratique. L'instrumentation, d'une durée de 80 heures, a englobé également un accompagnement en entreprise. La formation en régulation, venue en complément, s'est déroulée, quant à elle, sur 40 heures avec des travaux pratiques (réglage de boucles de régulation sur simulateur...). Pour chaque module, 3 sessions ont été organisées et 19 salariés formés. En 2012, l'Ira Pacific compte une quinzaine d'entreprises clientes.

L'ÉVALUATION DES SALARIÉS POUR KNS

L'Ira Pacific intervient également pour évaluer le personnel au sein des entreprises. L'objectif recherché est à la fois de mieux cibler les besoins des salariés ainsi que ceux des entreprises. Ainsi, en 2012, 37 employés de l'industriel Koniambo Nickel SAS ont été testés dans l'instrumentation et l'automatisation. Une autre opération a été menée chez Silcar, opérateur de la centrale thermique de KNS.

FORMER LES DEMANDEURS D'EMPLOI DANS LE NORD

28 demandeurs d'emploi, dont 6 jeunes femmes, tous du Nord, ont été sélectionnés fin 2012 afin de suivre une formation qualifiante de plusieurs mois sur place, puis en Métropole en 2013. Tous bacheliers, âgés de 19 à 33 ans, 16 d'entre eux vont devenir techniciens en maintenance mécanique et 12 en électricité-instrumentation. Une initiative en partenariat avec l'industriel Koniambo Nickel SAS avec, à la clé, une embauche chez l'un de ses sous-traitants.

CARREFOUR DE LA MAINTENANCE

Afin de mieux se faire connaître auprès des lycéens et promouvoir les métiers de la maintenance industrielle, l'Ira Pacific a participé au carrefour de la maintenance en septembre 2012. Organisé par l'Acidet, Association calédonienne pour le développement de l'enseignement technique, la manifestation aura aussi permis de rencontrer les autres acteurs du secteur.



L'EGC a la cote !

Avec 153 candidats au concours d'entrée pour seulement 40 places, l'attractivité de l'École auprès des jeunes Calédoniens n'est plus à démontrer. Un niveau académique reconnu au niveau national, des innovations pédagogiques, une proximité renforcée avec le monde de l'entreprise, l'école a aussi œuvré cette année en faveur de l'ouverture sociale.

UN COUP DE POUCE POUR LES BOURSIERS

L'ouverture sociale pour permettre à des étudiants boursiers d'accéder à l'EGC, c'est la grande nouveauté de 2012. Le conseil de direction de l'École a donc décidé d'allouer une aide de 80 000 XPF par an et par étudiant. 7 d'entre eux ont pu en bénéficier.

UN LABEL RECONDUIT

Grâce à la qualité du corps professoral, sa sélectivité et le fort taux d'insertion de ses diplômés, l'EGC a vu son visa Éducation nationale reconduit pour trois ans : un gage de reconnaissance supplémentaire pour les futurs Bac +3.

« AGIR LOCAL, PENSER GLOBAL »

Les six associations d'étudiants mènent chacune un projet caritatif ou environnemental, en partenariat avec une autre association calédonienne. En 2012, EGC Project a soutenu l'association des sans-abris Accueil et leur a remis deux lave-linge. Le bureau des élèves a collecté 200 000 XPF en faveur de l'Association calédonienne de soutien aux malades du cancer. Une façon concrète de stimuler les valeurs et, peut-être aussi, les prémices d'une démarche RSE, Responsabilité Sociétale de l'entreprise.

UNE IMMERSION DANS LE MONDE DE L'ENTREPRISE

Afin de sensibiliser les étudiants aux problématiques de gestion de projet ou de création d'entreprise, l'EGC a mis en place un module "entrepreneuriat". Pendant trois mois, ils ont pu développer leur créativité en montant une entreprise fictive. Leur business plan a été présenté devant un jury de professionnels pour évaluer la viabilité et la pertinence des projets.

EN 2012, L'EGC C'EST AUSSI...

- ▶ 106 étudiants
tous cursus confondus
- ▶ 1 700 heures de cours
- ▶ 1 séjour de 9 semaines à l'étranger
- ▶ 100% de taux d'insertion
sur le marché du travail
- ▶ 80% de réussite
aux examens
- ▶ 422 étudiants
diplômés depuis l'ouverture en 1986



Judi 28 juin 2012 :
remise des bourses
aux étudiants par
Jean-Michel Masson,
président du Conseil
de direction de l'EGC
et Céline Soviche,
directrice.

2012, un bon cru pour l'apprentissage

Avec un taux de réussite de 94% cette année pour un taux d'insertion à un an quasi identique, le Centre de formation d'apprentis confirme sa place essentielle dans le paysage de la formation et l'insertion des jeunes.

LA LICENCE PRO, UN BAC +3 EN ALTERNANCE

Permettre aux jeunes d'obtenir un Bac +3 grâce à une formation en alternance, offrir aux BTS la possibilité de poursuivre leurs études, la licence pro rencontre aujourd'hui un franc succès. En 2012, 21 apprentis dont 5 BTS provenant du CFA ont décroché le diplôme, soit 100% de réussite pour ce premier partenariat avec l'Université de Nouvelle-Calédonie.

DANS LE NORD, UN BAC PRO LOGISTIQUE

Parce que le rééquilibrage Nord-Sud passe aussi par la formation, une section de Bac pro logistique en deux ans a été ouverte à Koné. 12 apprentis y ont été accueillis. Par ailleurs, 9 jeunes, toujours du Nord, ont décroché leur Bac « accueil relation clients et usagers », soit un taux de réussite de 90%.

DES ÉCOCITOYENS EN DEVENIR

Plusieurs actions de sensibilisation à la préservation de l'environnement ont été menées en 2012. Si l'objectif est de développer l'esprit citoyen, il s'agit aussi d'impliquer les apprentis dans une démarche de développement durable afin d'en faire des relais auprès de leurs entreprises d'accueil. Parmi les actions concrètes : le tri sélectif au CFA ainsi que la récolte de fonds pour acheter des plants. Depuis 2009, 5 000 arbres ont ainsi pu être mis en terre.

PARTAGE D'ÉMOTIONS AVEC CHARLES JULIET

L'écrivain Charles Juliet était en visite sur le territoire en juillet dans le cadre d'une résidence d'écriture. L'opération, une première en Nouvelle-Calédonie, a pu se concrétiser grâce à la CCI, la Maison du livre ainsi que des partenaires institutionnels. Durant six semaines, les apprentis de la CCI ont pu le rencontrer à plusieurs reprises. Résultat : la création d'un recueil de textes des apprentis et une exposition de leurs œuvres organisée avec la formatrice Arts plastiques. Une occasion unique de partage d'émotions et de réflexions littéraires !

EN 2012, LE CFA C'EST AUSSI...

- ▶ 13 sections du CAP à la licence pro
- ▶ 380 apprentis
- ▶ 332 maîtres d'apprentissage
- ▶ 2 sites : Nouméa et Koné
- ▶ 43 formateurs
- ▶ 12 permanents

LE POINT APPRENTISSAGE CHIFFRES CLÉS 2012

- ▶ 8 604 personnes renseignées en primo accueil
- ▶ 89 interventions sur tout le territoire
- ▶ 6 réunions d'orientation et d'information, en partenariat avec les organismes d'insertion, pour les 700 candidats non retenus
- ▶ 2 870 candidats enregistrés, 1 001 candidats dirigés vers les conseillers en apprentissage des différents CFA
- ▶ 15 111 visites sur la page Internet



La dernière ligne droite pour le **chantier de Tontouta**

Un peu plus de quatre ans après la pose de la première pierre, l'ensemble des zones publiques a été livré au courant de l'année. Le chantier d'extension de l'aéroport international de Nouméa-La Tontouta touche à sa fin.

DÉBUT MAI, LA SALLE D'EMBARQUEMENT...

La nouvelle salle d'embarquement des vols courts et moyens courriers, dite B1/B2, est finie. Avec 450 m² contre 300 m² précédemment, entièrement vitrée, elle surplombe les pistes d'un côté et le hall d'enregistrement de l'autre.

...ET, FIN MAI, L'EXTENSION DE LA ZONE D'ARRIVÉE

Elle comprend un comptoir livraison des bagages, les contrôles des douanes et de biosécurité ainsi qu'un Point information. Un guichet de la Banque calédonienne d'investissement (BCI), permettant aux passagers de procéder à l'achat et à l'échange de devises, a également été installé entre le hall et la salle d'arrivée.

LE PCI EN PLACE

Le PCI, poste de contrôle intégré, centralise toutes les informations. Il comprend l'ensemble des outils de contrôle et de commande nécessaires à la bonne exploitation de l'aéroport. Situé au premier étage de l'aérogare, il permet de traiter en temps réel la sécurité incendie, la sûreté

(contrôle d'accès, vidéosurveillance), l'éclairage, la climatisation, mais aussi le traitement et la gestion des avions. Lieu de coordination stratégique, le PCI permet d'anticiper les besoins et l'information à communiquer aux usagers.

DEUX BOUTIQUES DUTY FREE

La première est située en zone d'arrivée. La seconde, accessible depuis les deux salles d'embarquement, est beaucoup plus spacieuse qu'auparavant. Xplora occupe à présent son emplacement définitif d'une surface totale de 209 m² dans le hall public et possède également un point de vente en zone départ.

ET AUSSI...

La rénovation de la salle d'arrivée avec les nouveaux carrousels bagages, et la livraison de la seconde moitié de la salle d'embarquement sous la demi-coque vitrée. L'extension de la zone départ, avec 12 bornes d'enregistrement supplémentaires, a été livrée au dernier trimestre 2012.



AU FINAL, LA NOUVELLE AÉROGARE C'EST...

- ▶ Un rond-point d'accès et un parking voitures de 570 places,
- ▶ une gare routière et de fret,
- ▶ une allée piétonne avec un parvis couvert de 800 m²,
- ▶ un hall d'accueil avec 25 banques d'enregistrement, un comptoir central avec les principaux services et des jardins intérieurs,
- ▶ à l'étage, un terminal gros-porteurs avec deux salles d'embarquement panoramiques et deux passerelles télescopiques,
- ▶ des galeries de débarquement et d'embarquement,
- ▶ une salle d'arrivée à la surface doublée et deux carrousels bagages,
- ▶ 21 700 m² contre 9 700 m², soit une surface quasiment triplée.



LE TRAFIC EN CHIFFRES ET AUTRES FAITS MARQUANTS

AÉROPORT INTERNATIONAL DE NOUMÉA-LA TONTOUTA

Passagers :

489 706

personnes en 2012
contre 492 830 en 2011

Nombre de vols :

3 814

mouvements

Destinations :

10

villes dans 7 pays

Fret :

5 633

tonnes contre 6 290 en 2011

Personnel CCI :

100

salariés dont
40 pompiers professionnels

AÉROPORT DE L'ÎLE DES PINS

Passagers :

84 777

personnes en 2012
contre 80 544 en 2011

Nombre de vols :

1 898

mouvements

Fret :

259

tonnes contre 242 en 2011

Autres faits marquants :

la nomination d'une nouvelle responsable, ainsi qu'un audit ERP, établissement recevant du public

AÉROPORT DE MAGENTA

Passagers :

385 000

personnes en 2012
contre 344 141 en 2011

Nombre de vols :

49 000

mouvements, dont
40% de vols commerciaux et
18% de vols par hélicoptère

Fret :

1 525

tonnes contre 1 431 en 2011

Autres faits marquants :

la mise en place de la taxe d'aéroport, l'étude de transfert de l'aérogare à la CCI devant le congrès, la création d'un parking de véhicules pour le personnel, la rénovation du hangar de l'aéroclub, parkings avions zone est.



A Koné,
la possibilité
de trier
certains types
de déchets.

Des outils pour stimuler les bonnes pratiques

Cinq actions phare avec pour objectif commun de sensibiliser les entreprises à la démarche environnementale et aux différentes réglementations, ont ponctué l'année 2012. Parmi elles, la mise en route de l'observatoire des déchets, la réactualisation du guide, ainsi que des formations en éco-conception.

DÉCHETS D'ENTREPRISE À LA LOUPE

À partir d'une enquête auprès d'un panel d'entreprises, l'observatoire des déchets vise à estimer leur gisement et à apporter des solutions de gestion durable. Sur 170 entreprises interrogées sur l'ensemble du territoire et des îles, les informations données par 106 d'entre elles ont pu être traitées : 70 en province Sud, 20 en province Nord et 16 aux îles Loyauté. Ce travail de longue haleine s'est réparti sur toute une année, entre 2011 et 2012. Le gisement annuel de déchets non dangereux produits est estimé à environ 115 000 tonnes par an pour 50 secteurs d'activité. 6 catégories de déchets ont été répertoriées : déchets organiques, papier-carton, bois, plastique, métaux et autres déchets non dangereux. Ces derniers, qui comprennent les pneumatiques, le verre ou encore le textile, ainsi que les déchets non affectés, sont aujourd'hui les plus importants avec 24 640 tonnes par an. Les déchets organiques s'élèvent à 24 380 tonnes, suivis du papier-carton avec 22 243 tonnes. Au niveau des secteurs d'activité, l'hébergement et la restauration produisent le plus de déchets organiques, avec 5 886 tonnes par an.

Les commerces et les garages auto-moto arrivent en tête pour le papier, le plastique et les autres déchets avec respectivement 8 375, 1 815 et 7 597 tonnes. Pour faire vivre l'observatoire, les données sont réactualisées chaque année à partir d'un pool d'enquêtes, entre 50 et 70 entreprises. Un programme d'actions, avec les différents partenaires du dispositif, a également été mis en place. Il porte sur la sensibilisation des entreprises, les diagnostics de production d'un secteur, pour évoluer vers de nouvelles structurations de filières.

LE GUIDE DES DÉCHETS, VERSION 2012

La CCI a mis en ligne sur son site Internet le guide des déchets, deuxième édition. Évolution des réglementations provinciales, contacts utiles, conseils, le tout complété par quatre fiches pratiques... La nouvelle mouture, qui s'adresse en priorité aux entreprises, se veut la plus informative possible. Côté réglementation, même si les provinces sont compétentes en matière de déchets et d'environnement, le principe général réside dans la gestion responsable des déchets. C'est pourquoi la

nouvelle édition passe en revue les filières réglementées, cinq en province Sud (piles, batteries, pneus, huiles et véhicules), ainsi que la réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement ou ICPE. La deuxième partie de l'ouvrage aborde les déchets par type de produits, dangereux ou non, la réglementation dont ils dépendent, ainsi que les filières de traitement et de valorisation, du moins lorsqu'elles existent. Ainsi, ferrailles, métaux, papier-carton, pneus et huiles végétales font partie des déchets non dangereux. Amiante, liquide de freins, batteries au plomb ou encore chiffons souillés et solvants

figurent parmi les déchets à risque, une liste nettement plus longue. En annexe, tous les contacts utiles sont répertoriés : prestataires de déchets, professionnels tels que les collecteurs agréés, les déchetteries et les éco-organismes. Par ailleurs, quatre fiches thématiques viennent compléter le guide : gestion des déchets, déchets des entreprises, produits et déchets dangereux, et installations classées. L'objectif est toujours le même : rendre l'information accessible et utilisable rapidement avec des solutions concrètes et des astuces pour réduire sa production de déchets.

EN INTERNE, TOUS ÉCO-RESPONSABLES !

En juillet, la CCI a mis en place au sein de son siège social un nouveau dispositif concernant les déchets de bureau. Les employés ont été sensibilisés à cette nouvelle démarche qui consiste à trier « proprement » papiers, journaux, plastique ou encore emballages et cartons. Des poubelles bien visibles ont été installées à cet effet. Les déchets, collectés par Écotrans, sont envoyés en Australie pour y être recyclés. Prochaine étape : l'extension de cette action, qui s'inscrit dans une démarche globale d'éco-responsabilité, dans toutes les agences CCI, ainsi qu'à l'aéroport international.



L'ÉCO-CONCEPTION, NOUVEL ENJEU POUR LES ENTREPRISES

Cette démarche se définit par l'intégration de critères environnementaux dans le processus d'élaboration d'un produit, d'un bien ou d'un service. Elle implique une modification des modes de fabrication en diminuant les impacts négatifs sur l'environnement. Les biens et les services, de leur conception à la fin de leur cycle de vie, doivent être plus écologiques tout en conservant leurs propriétés d'usage. Il s'agit de mieux maîtriser les risques et les coûts liés au cycle de vie des produits, d'anticiper les attentes des consommateurs, aujourd'hui sensibles à une meilleure prise en compte de l'environnement, et aussi de faire de l'environnement un facteur nouveau de créativité lors des processus de conception de produits.

UNE CONFÉRENCE ET DES FORMATIONS

Afin de sensibiliser les entreprises ainsi que les collectivités à l'éco-conception, la CCI a organisé un rendez-vous de l'économie animé par un expert : près d'une centaine de personnes ont répondu à l'invitation. Ont suivi plusieurs sessions de formation, en partenariat avec l'Ademe, Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie. Les participants étaient principalement des entreprises, collectivités, décideurs et bureaux d'études.

Au total, 6 journées de formation ont eu lieu pour 31 participants dont 8 issus de bureaux d'études.

CHANTIER VERT : LA CCI A PRIS LE RELAIS

Initiée par l'Ademe en 2008, en partenariat avec diverses institutions calédonniennes et la fédération du BTP, la démarche Chantier vert est désormais entièrement pilotée par la Chambre de commerce et d'industrie. Destinée à tous les acteurs du secteur, publics ou privés, y compris les entreprises artisanales, il s'agit avant tout d'un engagement volontaire, adopté par les maîtres d'ouvrage, qui à terme valorisera l'image de marque de tout un secteur d'activité. Depuis la création de la démarche, près de 70 entreprises l'ont adoptée, dont Gouaro Déva et le Médipôle. Pour un meilleur déploiement de l'outil, un poste a été créé à la CCI, en partenariat avec les provinces et le gouvernement.



Le chantier du Médipôle, fin 2012, engagé dans la démarche Chantier vert.

Trois chantiers en cours

En 2012, les élus et les permanents de la Chambre ont travaillé sur trois études d'envergure : la TGA, Taxe générale sur les activités, la retraite des indépendants ainsi que la redynamisation du centre-ville de Nouméa.

TGA, UN GROUPE DE TRAVAIL ET DES OUTILS

Votée fin décembre 2011, promulguée par une loi de pays en mars 2012, suspendue quelques mois plus tard, la TGA, Taxe générale sur les activités, devrait entrer finalement en vigueur au 1^{er} juillet 2014. D'un taux unique de 6%, l'impôt va remplacer cinq taxes en cours aujourd'hui : la TSS, Taxe de solidarité sur les services de 5%, la TBI, Taxe de base à l'importation de 5%, la TFA, Taxe sur le fret aérien de 8%, la taxe port autonome de 1% ainsi que celle sur les nuitées hôtelières.

UNE COLLABORATION AVEC LA DIRECTION DES SERVICES FISCAUX

- ▶ La CCI a créé un groupe de travail, composé d'élus de différents secteurs d'activité, et participé à 4 réunions de travail avec la DSF.
- ▶ Les axes de réflexion ont porté sur la mesure transitoire sur les stocks lors du passage à la TGA avec la définition d'une méthode de calcul, l'extension aux stocks des matières premières et pas uniquement de marchandises, un crédit de taxes imputé sur la TGA au lieu d'un crédit d'impôt.

DES OUTILS POUR LES ENTREPRISES

Le dispositif proposé au gouvernement par la CCI pour aider les entreprises à mieux intégrer le passage à la TGA a été accepté.

Quatre axes ont été définis :

- ▶ une campagne d'information
- ▶ une hotline
- ▶ un accompagnement personnalisé sur le terrain
- ▶ des actions de formation inter-entreprises

Les actions à mener :

- ▶ 6 000 entreprises à contacter
- ▶ 1 200 rendez-vous à organiser sur place
- ▶ 500 personnes à former
- ▶ 54 réunions d'information à programmer sur l'ensemble du territoire

LA RETRAITE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Aujourd'hui, près de 25 000 artisans, commerçants et prestataires de services sont laissés sur le banc de touche en matière de retraite, soit 10% de la

population calédonienne. Afin d'ouvrir le débat sur la mise en place d'un régime obligatoire, les trois chambres consulaires, appuyées par d'autres organismes, ont créé deux groupes de travail. Des pistes de réflexion et des propositions ont été émises, avec l'aide d'une délégation métropolitaine du RSI venue sur place en 2008. De leur côté, les chambres ont présenté un projet au gouvernement à deux reprises en 2011. En 2012, le travail se poursuit avec une collecte de données sur la situation des travailleurs indépendants et leurs attentes en matière de retraite. La CCI a participé au financement de cette étude.

UNE ENQUÊTE EN 2012

À l'initiative de la CMA, en étroite collaboration avec la CCI, un sondage a été effectué auprès d'un échantillon de 1 000 travailleurs indépendants. 76% sont intéressés par un régime de retraite obligatoire. Montants des cotisations acceptés : entre 18 900 et 35 400 XPF par mois pour un montant espéré de rentes de retraite de 110 000 XPF.

SOUTENIR LES COMMERÇANTS DU CENTRE-VILLE

La commission « commerce » a créé un groupe de travail, en réponse aux attentes des commerçants en matière de fréquentation du centre-ville. Ont été abordés les thèmes de la sécurité, du stationnement, de la propreté et de l'animation. Les travaux ont débuté par une rétrospective des différentes études sur le centre-ville depuis 15 ans.

LES RÉALISATIONS DU GROUPE DE TRAVAIL

- ▶ 5 réunions,
- ▶ une synthèse des diagnostics et préconisations des différentes études relatives au centre-ville de Nouméa,
- ▶ stationnement : préconisations faites auprès de la mairie,
- ▶ sécurité : participation à des réunions organisées par la Mairie de Nouméa et les acteurs concernés, notamment les forces de l'ordre,
- ▶ réalisation commune d'un diagnostic et de fiches actions pilotées par la Mairie de Nouméa.



Extension
de la zone
commerciale
de Kenu-In à
Koutio.

La CCI a donné son avis

La CCI rend des avis aux institutions sur les projets de textes concernant le commerce, l'industrie et les services, et les réglementations économiques en général. Une mission qui s'inscrit dans la représentation des intérêts de ses ressortissants. En 2012, 18 avis ont ainsi été rendus.

URBANISME ET ZAC

- ▶ 5 avis émis concernant les PUD, plans d'urbanisme directeur, des communes de Dumbéa, du Mont-Dore, de Boulouparis, Farino et Thio.
- ▶ 1 avis sur le plan d'aménagement de la zone artisanale et commerciale de Koutio.

URBANISME COMMERCIAL

- ▶ Création d'un centre commercial à Koné.
- ▶ Transfert et extension du magasin à l'enseigne Intersport avec changement d'enseigne au profit de Décathlon, et création d'un magasin Styleco sur la zone commerciale de Kenu-In à Dumbéa.
- ▶ Extension du magasin de bricolage, les Briconautes, à Motor Pool.
- ▶ Transfert du magasin Sopema et extension des magasins Gitem et Atlas à Ducos.
- ▶ Transfert et extension du supermarché Leader Price à Bourail.

PROTECTION DE MARCHÉS

- ▶ 3 avis sur la protection de marché : les champignons frais, sacs en papier et boîtes en carton ondulé.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

- ▶ La CCI a été consultée sur plusieurs dossiers : efficacité énergétique des équipements ménagers, réglementation des déchets ainsi que le schéma provincial de gestion des déchets.

RÉGLEMENTATION ÉCONOMIQUE

- ▶ 2 avis ont été donnés sur l'étiquetage des denrées alimentaires ainsi que sur leur salubrité.

Satisfaction du client, **une démarche devenue pérenne**

Certifiée 9001, la CCI poursuit son engagement de sa politique qualité avec des outils et des méthodologies de plus en plus perfectionnés. Objectif : maintenir le cap pour le renouvellement de la certification.

MAINTENIR LA DÉMARCHE QUALITÉ

- ▶ Améliorer continuellement la satisfaction des clients internes et externes.
- ▶ 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 de l'ensemble du personnel et les entretiens de recrutement. L'organisation de journées de cohésion d'équipes s'inscrit également dans cette dynamique.

LES TEMPS FORTS EN 2012

- ▶ 20 audits internes, 8 audits fournisseurs, 18 auditeurs internes dont 6 formés dans l'année pour un regard neuf sur le dispositif
- ▶ moins de processus (21 au lieu de 26) mais une meilleure maîtrise
- ▶ 61 réclamations clients et 172 dysfonctionnement traités
- ▶ des réunions de suivi des indicateurs généralisées dans les services pour une meilleure lisibilité des activités

Vers la GRC **et le numérique en formation**

Aboutissement d'une étude approfondie sur plusieurs années, la GRC, gestion de la relation client, est mise en place à la CCI fin 2012. Par ailleurs, le numérique se développe à l'EGC et au CFA.

LE DÉPLOIEMENT DE Cléo

Centraliser et traiter les données afin de construire une relation pérenne avec les ressortissants, c'est tout l'enjeu de Cléo. Ce logiciel de GRC a été déployé fin 2012 pour une utilisation optimale par les permanents de la CCI au deuxième semestre 2013.

LE DÉVELOPPEMENT DU NUMÉRIQUE EN FORMATION

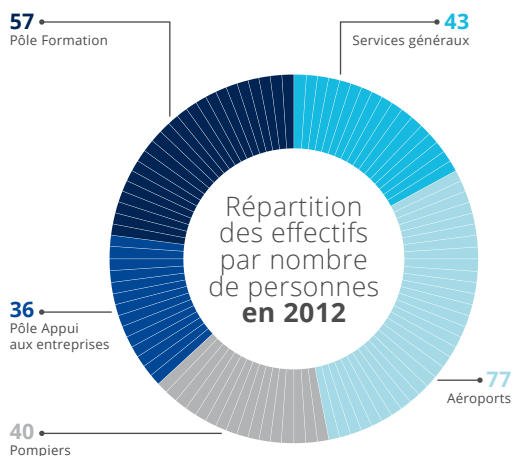
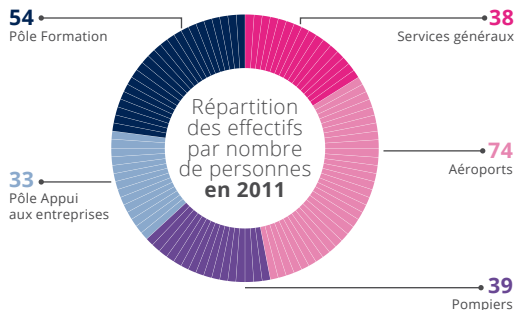
It's Learning, tel est le nom de la plate-forme installée à l'École de gestion et de commerce. Il s'agit d'un espace numérique de travail à destination des étudiants, des formateurs et du personnel administratif. Par ailleurs, toujours dans une démarche d'évolution des technologies, le Wifi a été installé dans les locaux de l'EGC et du CFA.

INFRASTRUCTURES

Un audit de sécurité avec la mise en place d'actions correctives a été réalisé courant 2012 pour fiabiliser la sécurité des infrastructures de la Chambre.

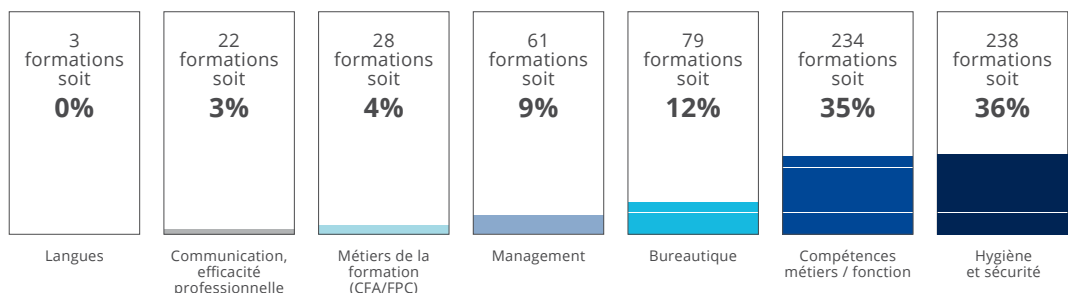
Les équipes CCI en 2012

Avec **67% de femmes** et une moyenne d'âge de **40 ans** au 31 décembre 2012, la CCI compte **253 salariés** répartis dans **50 métiers**.



La formation interne

La répartition par thématique du plan de formation 2012



ZOOM

- ▶ 665 actions réalisées sur 930 prévues
- ▶ 71,5% des objectifs atteints

Des compétences mieux identifiées

Suite à un travail commun entre les ressources humaines et les encadrants, **152 fiches de poste** ont été **identifiées** et mises à jour grâce à une nouvelle base de données pour une meilleure lisibilité et un partage d'information optimisé.

- ▶ **408 heures**, dont 156 heures d'entretien
- ▶ **Plus de 700 compétences identifiées**, synthétisées en 200 compétences pour l'ensemble de la CCI et réparties en 14 grilles (1 par service).

Le processus de recrutement

En 2012, l'attention a été portée sur l'amélioration du délai et de la qualité du recrutement, l'autonomie des encadrants lors des entretiens de recrutement par une montée en compétences, et l'harmonisation des pratiques d'embauche du personnel.

Les moyens financiers

Nouméa et les agences

En 2012, le budget exécuté affiche une forte croissance par rapport à 2011 et reste proche des prévisions. Le résultat excédentaire est de 39 millions XPF (326 820€). La capacité d'autofinancement s'élève à 129 millions XPF (1,08 M€), soit une hausse de près de 48% par rapport à 2011.

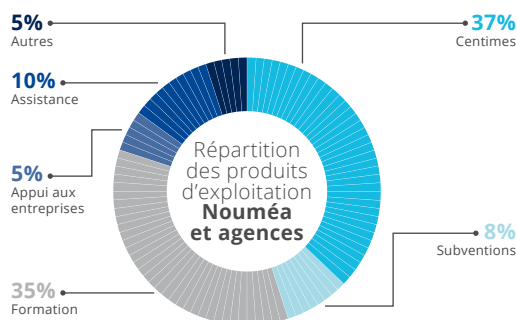
LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT EN HAUSSE

Elles atteignent 1 552 millions XPF (13 M€), soit une augmentation de 13,04% par rapport à 2011. Celle-ci reste cependant inférieure à la progression des ressources et les dépenses de structure sont maîtrisées.

LES RESSOURCES EN PROGRESSION

Avec une augmentation de 17,31% par rapport à 2011, elles se situent à 1 606 millions XPF (13,46 M€).

- ▶ Les ressources propres représentent 55% des produits de fonctionnement. Tout comme en 2011, la CCI reste parmi les plus performantes du réseau national.
- ▶ Les centimes additionnels sont en hausse de 97 millions XPF (812 860 euros), soit un total de 592 millions XPF (4,96 M€),
- ▶ La production vendue progresse de 20,54%. Cette augmentation s'explique par le dynamisme de nos activités « formation » sur l'ensemble du Territoire et par la mise en œuvre de nouveaux services auprès de nos ressortissants, notamment en matière de développement durable et de gestion d'entreprises. En 2012, ce poste représente 44,60% de nos produits de fonctionnement et 81% de nos ressources propres.



L'aéroport international de Nouméa-La Tontouta

Comme les années précédentes, le budget exécuté 2012 reflète l'investissement dans les nouvelles infrastructures ; il est en outre pénalisé par la première baisse du trafic passagers depuis 10 ans. La capacité d'autofinancement atteint néanmoins 318,7 millions XPF (2,67 M€), grâce à la bonne tenue des produits de fonctionnement, et le résultat budgétaire ressort en excédent de 189 millions XPF (1,58 M€).

LES CHARGES DE FONCTIONNEMENT EN HAUSSE

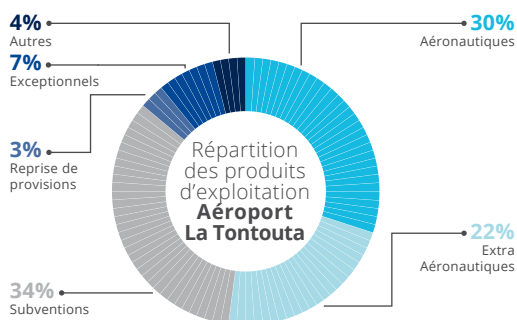
Elles s'élèvent à 2 963 millions XPF (24,83 M€) contre 2 455 millions XPF (20,57 M€) en 2011. Cette augmentation est principalement liée aux coûts des nouvelles missions de sûreté confiées à la CCI-NC, ainsi qu'aux amortissements comptables des nouvelles infrastructures.

LES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS

Ils représentent 1 550 millions XPF (12,99 M€) et sont notamment financés par emprunt à hauteur de 1 000 millions XPF (8,38 M€).

LES RESSOURCES EN PROGRESSION

Elles atteignent 2 667 millions XPF (22,35 M€), soit 15,96% supplémentaires par rapport à 2011. La progression de la production vendue est de + 8,03% par rapport à 2011. Cette hausse est principalement liée à l'augmentation des redevances aéronautiques (+ 32 millions XPF, soit 268 160€), et plus particulièrement celle de la redevance passagers, ainsi qu'à celle des redevances commerciales (40 millions XPF, soit 335 200€) compte tenu notamment des nouvelles surfaces affectées aux boutiques sous douane.



Vos contacts

