

BILAN DE  
**MANDATURE 2016 - 2021**  
**LA PROXIMITÉ ENGAGÉE**



CCI FRANCE



**Pierre Goguet**  
**Président de CCI France**

La force du collectif. Tel est le marqueur de la mandature 2016-2021 qui se clôturera dans quelques semaines. C'est cette force qui nous a permis de mener la plus grande transformation de l'histoire du réseau des CCI et de faire face à bien des défis, aussi bien pour les Chambres de commerce et d'industrie que pour nos entreprises ressortissantes. Ensemble, unis derrière la tête de réseau CCI France, nous avons fait bloc pour adapter l'offre d'accompagnement aux entreprises ainsi que notre organisation. Nous avons ensemble confirmé l'utilité et la légitimité des établissements publics CCI, particulièrement pendant la période de crise, et désormais, pour assurer la relance économique. Notre fierté collective est d'avoir installé une action de proximité augmentée partout en France, pour nos TPE-PME et ETI, et d'avoir poursuivi le développement de notre appareil de formation, en particulier en apprentissage.

À la présidence de CCI France pendant cinq ans, entouré du Bureau et du Comité directeur, et avec le soutien de l'Assemblée générale, j'ai souhaité agir sur trois priorités détaillées dans ce rapport d'activité : représenter, transformer, communiquer. Les résultats sont là, mesurables. Je retiendrai notamment la démarche «Faire-réseau» dès 2017, le lancement de la Team France Export en 2018, la signature du Contrat d'Objectifs et de Performance tout comme l'aboutissement de la loi PACTE dans des termes souhaités par le réseau des CCI en 2019, la mobilisation CCI Impulse également en 2019, notre action de premier interlocuteur des entreprises pendant la crise en 2020, les engagements des CCI pour appuyer la relance de l'économie en 2021 qui se poursuivra au cours des prochaines années.

Nous représentons désormais 3,8 millions d'entreprises du commerce, de l'industrie et des services ; notre action est visible par les entreprises et relayée dans les médias ; elle est saluée par l'État, les préfets, les parlementaires et nos partenaires essentiels que sont les collectivités territoriales. J'ai confiance en notre capacité d'installer la performance des CCI dans la durée. C'est en un sens notre raison d'être.



# SOMMAIRE

## **REPRÉSENTER**

- 4 Représentation des intérêts des entreprises du commerce, de l'industrie et des services
- 6 Représentation des intérêts du réseau des Chambres de commerce et d'industrie
- 7 Développement des partenariats avec les associations nationales d'élus locaux
- 8 Représentation auprès des institutions européennes

## **TRANSFORMER**

- 11 La transformation du réseau
- 17 La transformation des entreprises

## **COMMUNIQUER**

- 22 Renforcer l'impact de la marque « Chambre de commerce et d'industrie »
- 23 Développer la notoriété et l'image du réseau
- 24 Décrypter l'information économique

## **L'ACTION DES CCI PENDANT LA CRISE SANITAIRE ET POUR LA RELANCE**

- 26 Représentation
- 26 Accompagnement
- 27 Communication
- 28 La relance de l'activité



**REPRÉSENTER**



# I. REPRÉSENTATION DES INTÉRÊTS DES ENTREPRISES DU COMMERCE, DE L'INDUSTRIE ET DES SERVICES

CCI France détient l'exclusivité de la représentation des intérêts des entreprises ressortissantes des CCI au niveau national, européen et international. Cette exclusivité a été confirmée par la loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (loi PACTE).

## 1. L'exercice de la mission consultative nationale

Représentant en 2021, 3,8 millions d'entreprises, CCI France est régulièrement consultée par le Gouvernement et les administrations centrales pour exprimer les attentes, les besoins et le point de vue des entreprises. Cette expression est sollicitée en amont de réformes importantes, sur l'écriture de projets de loi ou d'actes réglementaires, mais aussi lors de rencontres régulières avec les membres du Gouvernement et la Direction générale des entreprises.

Lors de cette mandature, la mission de représentation au niveau national s'est, en particulier, illustrée lors de la préparation de la loi PACTE, du plan en faveur des indépendants, du pacte productif 2025, lors des assises de la mobilité, en amont de la réforme « pour la liberté de choisir son avenir professionnel », pour la feuille de route dédiée à l'économie circulaire ou le plan national en faveur de la revitalisation des villes moyennes.

CCI France siège au sein de la cellule nationale de continuité économique présidée par le ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, mais aussi au sein des instances sectorielles dédiées au commerce (Commission de concertation du commerce), à l'industrie (Conseil national de l'industrie), au tourisme (Comité de filière tourisme), à l'exportation (Conseil stratégique de l'export) ...

Pour assurer cette mission, CCI France dispose de ses propres expertises et s'appuie sur les remontées régulières du terrain (enquêtes-flash, prises de position des commissions thématiques de CCI France) et sur les études produites au sein du réseau (CCI Paris-Ile-de-France, CCI Auvergne-Rhône-Alpes).



### À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)



Contribution des CCI de France au Pacte productif 2025  
Propositions pour « un système apprentissage » dynamique  
Propositions pour la feuille de route « économie circulaire »  
Contribution au plan national en faveur de la revitalisation des villes moyennes



## 2. Consultation de CCI France sur le Grand Débat National

En tant que Corps intermédiaire de l'État, le réseau des CCI s'est fortement impliqué dans l'organisation de débats dans le cadre du Grand Débat National suite à la crise des gilets jaunes. Sur la base des remontées exprimées à l'occasion de 96 débats dans les territoires mais aussi des 2000 propositions recueillies sur une plate-forme en ligne dédiée, CCI France a remis au Gouvernement une synthèse de 21 propositions traduisant les occurrences les plus fréquentes en termes de messages. Ces propositions sont réparties en trois thématiques : fiscalité et dépense publique, organisation de l'État et services publics, transition écologique. Avec pour fil rouge, le besoin d'accompagnement de proximité exprimé par les chefs d'entreprise.



### Le Grand Débat national

**87 CCI** ont organisé, seules ou en partenariat, des événements lors du Grand Débat en mars 2019 réunissant au total plus de 5000 entreprises

**4 messages principaux exprimés par les entrepreneurs :**

- diminuer la dépense publique
- diminuer la fiscalité des entreprises
- faciliter la relation entre les services de l'État et les entreprises
- favoriser l'égalité de traitement entre les TPE-PME et les grandes entreprises



**À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)**

Article sur les restitutions du grand débat

## 3. Reconnaissance de la représentativité de CCI France auprès du Parlement

La mission de représentation nationale de la tête de réseau des CCI s'exprime également auprès des deux assemblées parlementaires : l'Assemblée nationale et le Sénat. Durant la mandature écoulée, CCI France a été auditionnée une trentaine de fois chaque année par le Parlement, dont un tiers d'auditions lors de l'examen du projet de loi de Finances. La reconnaissance de l'expertise et de la représentativité du réseau des CCI est ainsi confirmée. Les sujets d'auditions traitent principalement du développement des entreprises, de la formation et des questions territoriales.

Autre illustration des coopérations de confiance avec le Parlement, CCI France a signé en 2017 une convention avec la Délégation sénatoriale aux entreprises confiant aux CCI l'organisation d'expériences d'immersion des sénateurs en entreprise.



**À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)**

Vidéo immersion de la sénatrice Martine Berthet chez l'entreprise Valrhona

## II. REPRÉSENTATION DES INTÉRÊTS DU RÉSEAU DES CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

En tant que tête de réseau, CCI France assure également la représentation des intérêts des Chambres de commerce et d'industrie elles-mêmes. Ce fut particulièrement le cas au cours de cette mandature de profonde transformation du réseau, notamment par l'effet de dispositions législatives et réglementaires importantes, qui furent l'occasion de démontrer l'influence normative de CCI France en lien étroit avec l'ensemble du réseau.

### 1. La mission de l'Assemblée nationale sur les Chambres de commerce et d'industrie

CCI France a accompagné les travaux de la mission commune d'information relative aux CCI, dont les rapporteuses étaient les députées Stella Dupont et Valérie Oppelt. Ce rapport, adopté à l'unanimité et publié en juillet 2018, a porté un jugement positif sur l'action des Chambres de commerce et d'industrie et a posé des recommandations qui ont été structurantes pour la transformation et la modernisation du réseau.

### 2. L'élaboration de la loi PACTE

Avec la signature du Contrat d'Objectifs et de Performance le 15 avril 2019, la loi PACTE promulguée en mai 2019 constitue le nouveau cadre de l'action des CCI et l'une des plus grandes réformes de l'histoire du réseau. Cette loi ne compte pas moins de 12 articles relatifs à l'organisation et à la transformation des CCI. Grâce aux échanges réguliers entre le Gouvernement, le Parlement et CCI France pendant plus d'un an et demi, cette loi a pu être élaborée dans le sens des préconisations du réseau, en intégrant en particulier plusieurs avancées permettant aux CCI de s'adapter, en partie, aux efforts budgétaires très lourds réalisés pendant la mandature.

### 3. L'accompagnement des CCI par le Parlement lors de l'examen des dispositions budgétaires

L'influence normative de CCI France sur le champ budgétaire s'est traduite par l'obtention :

- d'une révision de la trajectoire budgétaire en loi de Finances pour 2021, sur la base d'un travail d'argumentation rassemblé dans un rapport démontrant le caractère non soutenable de la trajectoire initiale ;
- d'une enveloppe supplémentaire de 100 millions d'euros pour faire face aux conséquences de la Covid-19 sur la situation financière du réseau inscrite dans la loi de Finances rectificative pour 2020 ;
- de la suppression du prélèvement France Télécom (29 millions d'euros) à partir de la loi de Finances pour 2020, afin de contribuer à la péréquation.

### Le réseau des CCI a ainsi soutenu :

- la **sécurisation juridique de l'action des CCI sur le champ concurrentiel** permettant une diversification des ressources pour faire face à la baisse importante des ressources fiscales. La loi permet également la digitalisation des prestations des CCI afin d'assurer la prise en compte de l'essor du numérique dans leur modèle de fonctionnement.
- la **généralisation du recrutement des nouveaux collaborateurs des CCI en droit privé**.
- les **dispositions d'accompagnement social et financier** : mise en place d'une GPEC nationale, transfert de personnel en cas de transfert d'activités, possibilité pour chaque CCIR employeur d'opter pour le régime général de l'assurance-chômage, autorisation de sortir d'un syndicat mixte si le maintien de sa participation compromet la situation financière de la CCI, etc.
- le **renforcement du « Faire réseau », par le biais notamment d'une tête de réseau, CCI France, dotée de nouvelles missions** : répartition de la ressource fiscale par CCI France, mise en place d'une offre nationale de services, consolidation de la mise en œuvre d'audits du réseau, cosignature de CCI France sur les conventions d'objectifs et de moyens en région, etc.
- une **plus grande coordination avec les autres acteurs de l'accompagnement des entreprises, notamment les collectivités territoriales et les Chambres de métiers et de l'artisanat** : généralisation des conventionnements entre CCIR et Conseils régionaux pour la mise en œuvre des SRDEII, possibilité pour les CCI d'agir en tant qu'agences de développement économique des régions et des métropoles, plan quinquennal de mutualisations entre CCI et CMA.
- **exclusivité du vote électronique aux élections des CCI et suppression de l'élection des délégués consulaires**.
- **maintien d'un accompagnement des entreprises, ante et post création malgré la suppression des CFE (Centres de formalités des entreprises) au plus tard au 1<sup>er</sup> janvier 2023**.



À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)

Article sur l'adoption de la loi PACTE

### III. DÉVELOPPEMENT DES PARTENARIATS AVEC LES ASSOCIATIONS NATIONALES D'ÉLUS LOCAUX

La mission de représentation de CCI France s'exerce également auprès des associations nationales d'élus locaux incarnant les différents niveaux de collectivités territoriales avec lesquelles les CCI contractualisent (régions, départements, métropoles, intercommunalités, communes).

#### 1. Recueil des partenariats entre les collectivités territoriales et les CCI

CCI France a réalisé un recensement de l'ensemble des partenariats entre CCI et collectivités territoriales entre 2017 et 2019 conduisant à un recueil en dénombrant près de 1 000 sous la forme de conventions ou d'autres modalités de collaboration (réponses aux appels d'offres, commandes, marchés). Ce recueil a vocation à mettre en valeur des pratiques inspirantes destinées à essaimer dans d'autres territoires. Il démontre la force et la vitalité des relations entre les CCI et les collectivités territoriales.



#### 2. Signature de conventions nationales avec Régions de France et l'AdCF-Intercommunalités de France

CCI France a conventionné sous la mandature avec deux associations nationales d'élus locaux : l'AdCF en 2017 puis Régions de France en 2018. Ces conventions-cadres ont eu pour objectif de faciliter la co-construction de stratégies économiques partagées dans les territoires autour de thématiques prioritaires. Elles ont permis de valoriser des bonnes pratiques et de consacrer la tenue de réunions techniques régulières entre les structures nationales.



#### 3. Interventions de CCI France dans les réunions internes et les congrès des associations nationales d'élus locaux

La mission de représentation a conduit CCI France à s'exprimer à l'occasion des grands rendez-vous des associations nationales d'élus locaux, en particulier lors des Congrès de Régions de France, de l'Association des Maires de France, de l'Assemblée des Communautés de France ou de l'Association des Petites Villes de France.

Sous cette mandature, une attention particulière a été donnée au dialogue avec les Régions, comme en témoigne l'organisation à Bordeaux en 2019 des premières rencontres CCI-Régions réunissant l'ensemble des présidents de Conseils régionaux et de CCI de Région.



#### À lire sur [cci.fr](http://cci.fr)



Convention CCI France/Régions de France

Convention CCI France/AdCF

Vidéo de la signature de la convention « Petites villes de demain »

#### 4. Au cœur des programmes de l'État en faveur du développement des territoires (Action Cœur de Ville et Petites villes de demain)

CCI France a également établi des partenariats avec l'État pour contribuer à la revitalisation des centres-villes et des centres-bourgs. CCI France est partenaire national du programme « Action Cœur de Ville » et a conventionné avec l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT) pour la mise en œuvre de son premier programme, « Petites Villes de demain ». CCI France permet ainsi aux collectivités bénéficiaires de ces programmes d'accéder plus facilement à l'offre « appui aux territoires » des CCI : études sur le tissu économique et commercial du territoire, animation et accompagnement des commerçants, transformation numérique et écologique de leur activité, mise à disposition facilitée de locaux ou de tiers-lieux.



##### À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)

Présentation de la mobilisation des CCI dans le cadre du plan d'action cœur de ville

## IV. REPRÉSENTATION AUPRÈS DES INSTITUTIONS EUROPÉENNES

### 1. Favoriser l'expression et porter les attentes des chefs d'entreprise à l'égard de l'Europe

Grâce à son bureau implanté à Bruxelles, CCI France représente aussi les intérêts des entreprises du commerce, de l'industrie et des services auprès de la Commission européenne et du Parlement européen. Elle entretient aussi des relations étroites avec la Représentation permanente de la France auprès de l'Union européenne et avec ses partenaires représentant les CCI européennes. (EuroChambres, DIHK, Union Camere, Camaras, etc.).

- Rencontres régulières du Président de CCI France avec des Commissaires européens et des parlementaires européens influents sur les grands enjeux européens.
- Prises de position et tribunes du Président de CCI France sur les grandes thématiques européennes du moment (stratégie industrielle, transitions énergétique et digitale, grand emprunt européen, plan de relance, souveraineté européenne...).

➤ **Organisation des Consultations citoyennes en 2018 :** les **30** Consultations citoyennes des CCI ont rassemblé plus de 1 000 participants.

➤ **Organisation de la Semaine européenne des CCI du 3 au 9 mai 2021, en vue de la préparation de la Présidence française de l'Union européenne :** **15** tables-rondes réunissant chefs d'entreprise et acteurs européens pour connaître la perception de l'Union européenne par les entrepreneurs.

Enquête OpinionWay sur la perception de l'UE par les chefs d'entreprise avril 2021 :

**68 %** des entrepreneurs reconnaissent le rôle de l'UE dans le développement économique de la France mais **45 %** seulement identifient son action pour le développement régional.



##### À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)

Bilan des consultations citoyennes des CCI

Présentation du bilan de la semaine européenne des CCI

Vidéo « L'Europe et les CCI au service des entreprises dans les territoires »

## 2. Faire connaître l'action des CCI pour la conduite de projets territoriaux soutenus par l'UE

- Information et accompagnement du réseau des CCI pour la mise en œuvre de projets dans le cadre des programmes et fonds européens, en réponse notamment, à des appels d'offres de l'UE.
- Animation d'une communauté de correspondants « Europe » des CCI en complément de l'action du réseau « Enterprise Europe Network ».
- Valorisation des actions européennes des CCI : réalisation d'un recueil de projets innovants portés par les CCI au titre des financements de l'Union européenne (235 projets recensés).

**27** projets accompagnés par le Bureau de Bruxelles ont été déposés par les CCI dans le cadre de programmes européens en deux ans (2019-2021).

**22** d'entre eux ont bénéficié de financements de l'UE.

## 3. Le Parlement européen des entreprises

A l'occasion d'une journée (10 octobre 2018), 74 chefs d'entreprise français sélectionnés par les CCI ont siégé dans l'hémicycle du Parlement européen pour exprimer par des votes leurs attentes à l'égard de l'Union européenne, en présence de représentants des institutions européennes dont Michel Barnier, négociateur en chef du Brexit, et Antonio Tajani, Président du Parlement européen. Accueilli la veille à la Représentation Permanente de la France par l'Ambassadeur Léglise Costa pour un échange sur tous les dossiers stratégiques du moment (Brexit, extraterritorialité, politique européenne en faveur des PME, relations avec la Chine et les États-Unis...), l'ensemble de la délégation française a ensuite rencontré des députés européens pour débattre de politique industrielle, d'emploi et du budget européen.



### À lire sur [cci.fr](http://cci.fr)

Recueil de projets innovants portés par les CCI  
Article sur le Parlement européen des entreprises



# **TRANSFORMER**



# I. LA TRANSFORMATION DU RÉSEAU

## 1. Le contrat d'objectifs et de performance : le nouveau cadre de référence de l'action des CCI

Signé le 15 avril 2019 entre CCI France et le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, le contrat d'objectifs et de performance (COP) définit les missions prioritaires du réseau financées, en tout ou partie par la taxe pour frais de chambres (TCCI), sans préjudice des autres missions menées par les CCI. Le COP engage les signataires sur cinq missions prioritaires « de service public ou d'intérêt général », une évaluation de la performance des actions menées et un dialogue sur les sources de financement des CCI et leurs usages.

Dans chaque région, des conventions d'objectifs et de moyens (COM), signées entre la CCI de région, CCI France et le préfet de région, déclinent ces missions en conformité avec le COP et en tenant compte des particularités locales. Une évaluation de ces COM et du COP est réalisée une fois par an sur la base des indicateurs d'activité et de performance du COP, déclinés dans chaque COM.

### LES CINQ MISSIONS PRIORITAIRES

- Soutenir les porteurs de projet dans leurs démarches entrepreneuriales
- Accompagner les entreprises et, en priorité, les TPE/PME dans leurs transformations et leurs transitions
- Accompagner les entreprises dans leur développement international, en vue d'augmenter le nombre des exportateurs et le volume des exportations (dans le cadre de la TFE notamment)
- Participer à la conception et à la mise en œuvre des politiques publiques, en relayant les propositions des acteurs économiques
- Développer les capacités et les potentiels économiques des territoires et lutter contre les fractures, en faisant émerger des projets partenariaux et des réseaux collaboratifs

## 2. Moderniser et organiser

### CCI IMPULSE : une démarche collaborative de changement

En complément du COP et des COM et de leur nouvelle feuille de route, les CCI sont amenées à intervenir plus fortement dans le champ concurrentiel. Cette nouvelle orientation les a conduites à réfléchir à la stratégie de positionnement de leur offre, à l'évaluation de leur performance, à la modernisation et à la rationalisation de leurs moyens.

Cette réflexion s'est faite dans le cadre d'une démarche dénommée « CCI Impulse », animée par CCI France et visant à accompagner les CCI en région dans la mise en œuvre de leur transformation, la coordination de l'offre régionale, la mutualisation accrue des fonctions supports et la mise en place d'une gouvernance partagée des équipes métiers.

Cette démarche, bien qu'impactée par la crise sanitaire, a permis d'agréger différents chantiers dont l'offre nationale de services (marque SOLUCCIO) et la GPEC.

Au niveau national, la transformation du réseau s'est traduite par une rationalisation plus forte des moyens :

### Sur le plan institutionnel

Les établissements publics du réseau ont tous été conduits à modifier et compléter le règlement intérieur relatif à leur organisation et à leur fonctionnement pour tenir compte des nouvelles dispositions introduites par la loi PACTE sous forme d'une norme adoptée en Assemblée générale et approuvée par l'autorité de tutelle.

CCI France a ainsi adapté son propre règlement intérieur afin de prendre en compte les nouvelles compétences liées à sa fonction de tête de réseau (stratégie nationale, COP/COM, offre nationale de services, normes d'intervention du réseau, stratégie immobilière, audits et missions d'expertise et de conseil, instance de conciliation, politique sociale des personnels du réseau, projets de portée nationale...).

## Sur le plan budgétaire et financier

À compter de l'exercice 2020, la loi PACTE et la loi de Finances ont donné à CCI France la responsabilité de répartir entre les CCIR le produit de la taxe pour frais de CCI (TCCI) après avoir déduit la quote-part nécessaire au financement de son fonctionnement, de ses missions et des projets de portée nationale et en tenant compte, notamment, des objectifs fixés dans le cadre des COM et des résultats de leur performance.

La loi PACTE a également prévu l'obligation pour les CCIR de présenter des comptes combinés à compter de l'exercice 2020. La consolidation de ces comptes pour l'ensemble des entités comprises dans le périmètre des CCI de Région permet d'avoir une meilleure lisibilité de leurs actions.

Enfin, dans le prolongement de la loi PACTE, l'article R711-55-3 du code de commerce a été modifié pour préciser l'objet et les modalités de réalisation d'audits par CCI France. Des audits importants ont pu être menés sur l'activité à l'international et la mise en œuvre de la comptabilité analytique du réseau.

## 50 millions d'euros :

le montant des économies réalisées par les CCI en deux ans (2018-2020) grâce aux actions de mutualisation

## 31 %

des collaborateurs des CCI sont sous contrat de droit privé (effectifs à la fin septembre 2021).

Depuis la Loi PACTE de mai 2019, les CCI ne recrutent plus que des salariés de droit privé.

## Sur le plan de la gestion des ressources humaines

### ➤ GPEC : relever les nouveaux défis du réseau

Une démarche de Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) a été lancée dans le réseau pour accompagner sa transformation lui permettant de passer d'une culture de service public à une culture de la relation clients. À cette fin, la loi Pacte a confié à CCI France la prérogative d'impulser et de coordonner cette démarche dans le cadre du plan national GPEC 2020-2022. Chaque CCI de région a été amenée, ensuite, à décliner ce cadre national structurant en fonction de ses enjeux territoriaux (contexte, axes stratégiques, besoins en compétences et bassin d'emploi). Dès la première année (2020), 5 355 collaborateurs ont bénéficié d'au moins une action de formation sur des thèmes comme le management, le développement commercial ou la digitalisation pour répondre aux nouveaux enjeux du réseau. Et pour accompagner cette transformation, les équipes RH des CCI ont été certifiées et un nouvel outil, Talensoft, a été mis en place pour gérer l'ensemble des données en ressources humaines du réseau.

### ➤ Télétravail : moderniser les organisations de travail

La modernisation du réseau passe par la modernisation de son organisation du travail. Avec l'enquête nationale « Télétravail, cap sur demain ! », CCI France a voulu connaître les attentes et les besoins de l'ensemble des membres du réseau (collaborateurs, managers, DG et présidents) au regard du travail à distance. Par ailleurs, un livre blanc destiné aux employeurs a été rédigé pour leur permettre d'évaluer la maturité de leur organisation en matière de télétravail et, le cas échéant, de faciliter de façon, très opérationnelle, sa mise en place ou son développement.

## 6 487

C'est le nombre de répondants à l'enquête nationale sur le télétravail réalisée en 2021



### 3. Mutualiser, coordonner et accompagner

#### Transformation des Centres de Formation d'Apprentis (CFA)

La réforme de la formation professionnelle voulue par la loi du 5 septembre 2018, dite loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, a profondément modifié l'apprentissage : dérégulation des offres de formation et de la création des CFA et, notamment, des CFA d'entreprises qui ont vu le jour à la faveur de cette réforme. Les CFA des CCI deviennent des partenaires des CFA d'entreprises lorsque ceux-ci sont en recherche de relais de proximité. Dans ce contexte, CCI France a accompagné le réseau des CFA pour lui permettre de mieux gérer les modifications de la gestion de l'apprentissage : entrées et sorties permanentes d'apprenants, intégration d'un référent handicap, d'un référent mobilité et les nouvelles relations avec les OPCO.

#### L'apprentissage dans les CCI

**119 CFA**

**95 000 apprentis**

**79,50 %** : le taux d'insertion dans l'emploi à six mois des apprentis formés dans les CFA des CCI



#### Mutation des Points A

La réforme de la formation professionnelle de 2018 a eu pour impact, à compter de 2020, la suppression de la collecte de la taxe d'apprentissage et de l'enregistrement des contrats d'apprentissage par les consulaires.

Les Points A ont recentré leur activité sur l'orientation et l'apprentissage en devenant des Points Orientation Apprentissage. Ces conseillers participent ainsi aux Nuits de l'orientation, en présentiel ou en ligne, organisées y compris pendant la crise sanitaire. Ils accompagnent les apprentis en tant que médiateur de l'apprentissage et proposent des contrats de stage de découverte professionnelle aux collégiens et lycéens durant la période de vacances scolaires.

#### Mobilité européenne des apprentis

CCI France qui pilote le consortium national Movil'App, a obtenu le label « bonnes pratiques » pour plusieurs projets. L'Agence Erasmus a ainsi reconnu la qualité de la gestion des bourses par le consortium. Chaque année, ce sont en moyenne 836 apprentis qui bénéficient d'une bourse à la mobilité pour un financement global annuel de 1200 000 euros en moyenne.

#### Transformation des Centres de Formalités des Entreprises (CFE)

Afin de se mettre en conformité avec la loi PACTE du 22 mai 2019 instaurant un guichet unique tout en garantissant une continuité de service, CCI France a mobilisé les experts CFE du réseau pour maintenir leur capacité d'accompagnement des futurs entrepreneurs. L'enjeu est important puisque ce sont plus de 862 000 formalités qui sont réalisées chaque année dans le cadre d'un parcours entrepreneurial. Signe de reconnaissance et de diversification de l'activité du réseau, CCI France a reçu la responsabilité de la délivrance des cartes d'agents immobiliers, de commerçants ambulants puis de courtiers en vins et spiritueux. Dans le prolongement de ces actions, CCI France et le réseau ouvrent la voie à un rôle renforcé d'accompagnement aux formalités avec des services allant de l'information à la possibilité d'être mandataire. Avec, pour priorité, la simplification des démarches des entrepreneurs. Un CFE virtuel a ainsi été développé permettant de traiter de façon automatisée 84 % des formalités.

**2 millions** de formalités réalisées chaque année par les CCI

**97 000** cartes de professionnels de l'immobilier délivrées par les CCI

## La création de la cellule nationale de réponses aux appels d'offres

Une cellule de réponses à appels d'offres a été créée en 2020. Son objectif est de coordonner les réponses nationales aux donneurs d'ordre dans les domaines de la formation et de l'appui aux entreprises.

En 12 mois, 54 réponses ont été coordonnées sous le pilotage de CCI France dont 80 % concernent la formation. Un quart de ces appels d'offres a été remporté par le réseau des CCI (Bosch, Burger King, Inpi, Intermarché, Mac Donald, Macif, Opcommerce...).

## 4. Innover : la création de plates-formes numériques

### Digipilote un outil pour la transformation des entreprises

Parce que l'enjeu du numérique est crucial pour les entreprises, quelle que soit leur taille, comme l'a particulièrement démontré la période de la crise sanitaire, CCI France a imaginé et développé avec le réseau, l'outil de management et de gestion de la transformation digitale Digipilote. Il s'agit d'une plate-forme web qui permet de mesurer le niveau de maturité des entreprises, d'identifier des points d'amélioration et de programmer des actions prioritaires en comparant les données collectées pour des entreprises de même taille et de même secteur d'activité. Cet outil uniformise les processus de diagnostic et de plan d'action. Il a été utilisé lors d'opérations nationales impulsées par le Gouvernement dans le cadre de « France Relance » portant sur la transformation numérique des commerçants ou la transition écologique. 2 000 conseillers du réseau ont été formés à l'utilisation de l'outil depuis sa production en 2020.

**10 000**  
entreprises bénéficiant  
d'un plan d'action  
via Digipilote

### CCI STORE : la plate-forme qui simplifie la vie des entreprises

Le 24 mai 2018, le réseau des CCI a lancé sa place de marché d'e-services à destination des entrepreneurs, CCI store. La vocation de CCI store était double : devenir, tout à la fois, la vitrine de l'innovation digitale générée par tous les offreurs de solutions numériques (start-ups, éditeurs d'e-services, grands opérateurs privés ou administrations) et être, aussi et surtout, un tremplin pour une appropriation de ces solutions par les PME et les TPE. Conçue par des entrepreneurs pour les entrepreneurs, cette marketplace donne un accès facile à une diversité de solutions en ligne : logiciels, applications, outils de simplification des démarches administratives, MOOCs... Ces e-services sont regroupés autour de six thématiques pour accompagner l'entreprise dans toutes les étapes de son développement : entrepreneuriat, financement, développement, management, performance et gestion. Cette plate-forme qui entend simplifier l'entrepreneuriat et la vie des entrepreneurs est également un outil de la transformation numérique des entreprises pour laquelle le réseau des CCI se mobilise.

**750**  
e-services hébergés  
sur la plate-forme  
CCI store



## **DATALAB : l'entrepôt de données des CCI**

Pour exploiter le gisement de données du réseau des CCI dans tous ses domaines d'intervention et pouvoir, ainsi, orienter au mieux l'offre des CCI à leurs publics, CCI France a mis en place en septembre 2020 un entrepôt national de gestion des datas. Alimenté par des données provenant de sources multiples, Datalab produit des rapports, des tableaux de bord et des outils d'analyse qui permettent, non seulement, de nourrir les décisions et choix stratégiques des CCI mais, également, de suivre les performances des actions engagées. En 2021, l'outil Datalab a été utilisé au service de 37 projets. À titre d'exemples, il a ainsi permis au réseau de gérer intégralement les dossiers de demande d'aide financière des commerces multi-activités impactés par la crise sanitaire ou de pouvoir suivre la sensibilisation (plus de 28 000) et l'accompagnement (près de 6 000) d'entreprises en difficulté. Au total, ce sont plus de 235 000 entreprises qui ont été sensibilisées et plus de 22 000 entreprises accompagnées.

## **CCI Business Builder : une plate-forme pour faire décoller son entreprise**

Dès 2014, les CCI ont décidé de proposer une solution digitale pour faciliter l'accompagnement des créateurs et repreneurs d'entreprise, leur apporter des ressources pédagogiques et les aider à rédiger leur business plan de façon autonome. Depuis, ce sont environ 80 000 entrepreneurs qui se connectent à la plate-forme chaque mois. Chaque année, CCI Business Builder enregistre plus de 4 millions de consultations des guides d'information et compte plus de 150 000 utilisateurs de l'application.

CCI France poursuit le développement de la plate-forme au service du développement des compétences des entrepreneurs : tests de positionnement, formations en ligne, évaluations de compétences, suivi des progrès réalisés et certification.

**+ de 245 000**  
porteurs de projet  
accueillis chaque  
année dans les CCI



### **À lire sur cci.fr**

La présentation de CCI Business Builder  
Suivre l'actualité de CCI store et découvrir son offre

## **WEBFACTORY : Une fabrication optimisée de sites internet**

L'usine à sites (ou Webfactory) est une plate-forme web mise en place par CCI France, dont le projet a été initié fin 2018, permettant à chacune des 124 CCI du réseau de générer gratuitement des sites internet. Cette démarche répond un triple enjeu :

- réaliser des économies d'échelle liées aux coûts de développement, d'infrastructure et de mise en concurrence obligatoire régissant les marchés publics
- faire gagner du temps aux chefs de projet dans la migration de leurs plates-formes web et dans l'accès aux dernières innovations technologiques
- harmoniser la communication digitale des CCI et se perfectionner dans les outils du e-commerce

En octobre 2021, plus de 50 sites du réseau des CCI sont en construction dans le cadre de la Webfactory et 37 en production dont le portail cci.fr. Dans cette même logique de mutualisation et de coordination, CCI France a élaboré une stratégie commune de référencement des sites web pensée de manière globale et non plus de façon séparée, site par site, pour optimiser le référencement naturel.



## **CCI France récompensée par le prix de la commande publique**

La gestion du projet Webfactory par CCI France a été récompensée par l'attribution du prix de la commande publique lors du Salon des maires 2019 saluant ainsi l'atteinte de ses objectifs : « réduction des dépenses, convergence technologique, mutualisation des contenus et construction d'une stratégie digitale commune ».

## CCI LIVE : une solution pour l'organisation de webinaires et de sessions de formation en ligne

CCI Live est une solution webconférence développée par CCI France et destinée au réseau des CCI afin que celles-ci puissent organiser des webinaires et des formations à distance. Cette solution a été particulièrement utile lors de la crise sanitaire. CCI Live a ainsi été employée par le réseau Négoventis pour organiser des classes virtuelles à partir de cours classiques organisés en présentiel. 20 classes virtuelles ont été créées par vingt établissements de formation du réseau depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Par ailleurs, 600 collaborateurs du réseau ont été formés, via CCI Live, à l'aide psychologique aux entrepreneurs en souffrance avec le concours de l'association APESA. À noter que l'outil a également permis le maintien de la continuité pédagogique en formant, dès le début du confinement en 2020, 400 pédagogues du réseau à la formation à distance durant la crise sanitaire.

## 5. Développer

### UNE OFFRE NATIONALE DE SERVICES : SOLUCCIO

L'article 40 de la loi PACTE prévoit que CCI France développe « une offre nationale de services mise en œuvre, éventuellement, avec des adaptations locales au niveau régional ». L'offre nationale de services, nommée SOLUCCIO, devient le « socle commun » des produits et services proposés par les CCI à trois publics : les entreprises, les collectivités territoriales et les particuliers. La gamme SOLUCCIO couvre l'ensemble du cycle de vie d'une entreprise, offre aux territoires les outils pour déployer des politiques de développement local et permet aux particuliers de développer leurs compétences. La promesse de cette démarche est d'offrir des prestations identiques et de qualité sur l'ensemble du territoire. Avec SOLUCCIO, les CCI renforcent la visibilité de leur expertise et génèrent de nouvelles ressources.



### DIPLOMATION : une gestion automatisée de la production de diplômes

Par souci de moderniser et de fiabiliser la production des diplômes des organismes de formation du réseau des CCI, CCI France a développé Diplomation. Il s'agit d'un outil de gestion automatisée des demandes de diplômes qui permet, par ailleurs, de réaliser des enquêtes de placement. Simple d'utilisation, il permet aux organismes de formation et aux apprenants de télécharger le diplôme obtenu à l'aide d'une tablette.

Cet outil qui fait gagner en temps et en qualité de service, a permis la production de 6 000 diplômes dès la première année d'exercice en 2020.



Les-aides.fr :

**+ de 1500** aides recensées  
**+ de 2 millions** de visites  
**1,7 million** de visiteurs

### LES-AIDES.FR : Une nouvelle version numérique du guide national des aides aux entreprises

L'objectif reste identique - permettre aux entreprises de trouver rapidement les aides financières utiles à leur développement - mais l'accès aux ressources a, lui, bien changé. La vaste refonte du site les-aides.fr qui a duré 18 mois a donné naissance à une version optimisée de la plate-forme numérique offrant aux internautes une navigation immersive et enrichie.

Les trois principaux bénéfices de la refonte pour les utilisateurs sont :

- la géolocalisation des recherches,
- l'utilisation de filtres et d'un moteur de recherche plus puissant pour un accès rapide aux ressources,
- l'intermédiation entre le dirigeant d'entreprise et un conseiller expert de sa CCI via un système de messagerie en ligne.

## 6. Les nouveaux locaux de CCI France à Levallois et à Bruxelles

### Le siège à Levallois-Perret

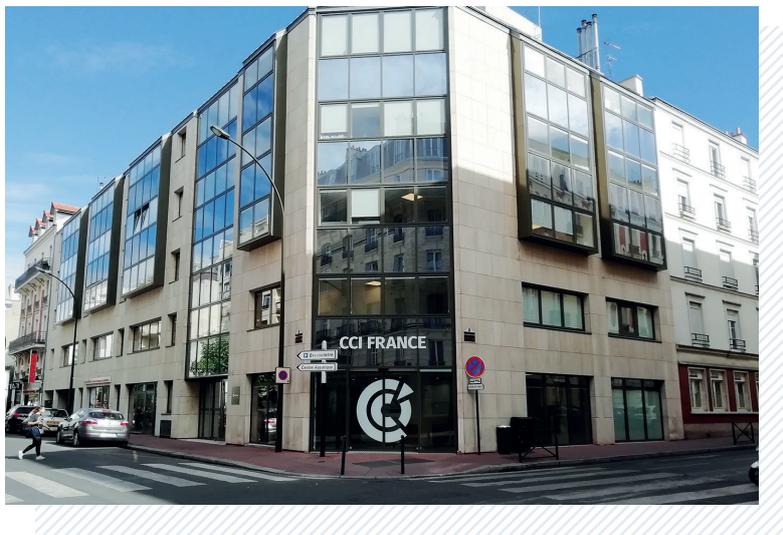
CCI France a emménagé à Levallois-Perret en janvier 2019 grâce à une opération immobilière originale et inédite : la vente de ses locaux parisiens et l'acquisition simultanée d'un ensemble immobilier auprès du même opérateur. CCI France s'est ainsi totalement désendettée et, à l'instar de nombre de CCI du réseau, a réduit très significativement ses coûts immobiliers.

Les espaces ont été pensés pour faciliter la mobilité et les échanges au sein des équipes de CCI France, les équipements ont été largement modernisés, et un étage complet a été dédié aux réunions de travail, à l'accueil des élus et des collaborateurs du réseau.

### Le Bureau de Bruxelles

Le Bureau de Bruxelles de CCI France a changé d'adresse à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2021. Il est désormais situé au 23 Rue la Loi B-1040 Bruxelles.

À la disposition des CCI de France, il leur permet d'être représentées auprès des institutions européennes, d'avoir accès aux financements communautaires et d'échanger entre CCI du continent (au sein d'Eurochambres). Mais le Bureau de Bruxelles accueille aussi les élus et les délégations d'entreprises pour organiser des rencontres avec les parlementaires et les décideurs de la Commission européenne ainsi que des événements de networking.



## II. LA TRANSFORMATION DES ENTREPRISES

### 1. La relance de l'industrie : pour le futur de l'industrie

Dans le prolongement du programme national « Industrie du futur » initié en 2015, amplifié par le plan national « France Relance », le secteur industriel accélère sa modernisation ainsi que sa transition numérique et écologique. Les CCI sont mobilisées pour accompagner cette transformation globale de l'industrie : décarbonation, relocalisation de la production industrielle dans les territoires (programme « Territoires d'industrie » associant État/Régions et les partenaires des entreprises dont les CCI), développement de nouvelles filières comme l'hydrogène vert, modernisation et numérisation de l'appareil industriel via notamment les offreurs de solutions dans le cadre de l'Alliance pour l'industrie du futur (AIF)...

Par ailleurs, le réseau des CCI participe à la promotion de l'industrie sous toutes ses formes et ce, notamment, auprès des jeunes : Semaine de l'Industrie, IndustriElles, Grande Exposition du Fabriqué en France, Concours Photo « un autre regard sur l'industrie ».

Près de **1500** entreprises référencées dans le répertoire des offreurs de solutions « Industrie du Futur » CCI-AIF

**+ de 30 000** entreprises industrielles ont été sensibilisées aux mesures pour l'industrie du plan France Relance

**671** formations industrielles proposées par le réseau des CCI



#### À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)

En savoir plus sur les offreurs de solutions « Industrie du futur »  
La valorisation du fabriqué en France

## 2. La nouvelle dynamique à l'export : la création de la TFE

Pour mettre en œuvre la réforme gouvernementale du dispositif public de l'export de février 2018, CCI France s'est inscrite comme co-fondatrice de la « Team France Export » (TFE) avec l'État, les Régions, Business France et Bpifrance. Les CCI ont apporté à la TFE la proximité territoriale avec les entreprises candidates à l'exportation et l'articulation de moyens nationaux avec les orientations à l'international des conseils régionaux. Elles abritent, dans toutes les régions, les guichets publics uniques de la TFE. 160 conseillers internationaux CCI sont mobilisés et organisés en expertises sectorielles pour accompagner plus de 30 000 TPE et PME dans leur développement international.

**Formalités à l'international**  
**+ de 1337 000** formalités à l'exportation accomplies par les CCI en moyenne chaque année



**À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)**

Pour en savoir plus sur l'offre de la Team France Export

## 3. L'enjeu majeur de la transformation numérique des commerces

Par manque de temps, de budget ou de compétences, tous les entrepreneurs n'ont pas encore intégré le numérique dans le quotidien de leur entreprise. Les CCI leur fournissent informations, outils, solutions et bonnes pratiques pour impulser et mettre en œuvre leur transformation numérique. En lien avec la Direction Générale des Entreprises et France Num, le réseau des CCI a favorisé l'accès des commerçants à des recommandations et conseils pratiques : campagne de communication « parlons numérique », guide d'initiation pour les commerces de proximité, recueil recensant les meilleures actions des CCI pour la transformation digitale des commerces, MOOC pour l'acculturation des TPE au numérique...

La crise sanitaire a accéléré le mouvement de transformation numérique dans le secteur. À la demande de l'État, CCI France a lancé en 2020 des opérations nationales, à l'image de la campagne « SOS Numérique Commerce », pour aider les commerçants à maintenir leur activité grâce à la vente en ligne. L'outil Digipilote, conçu par le réseau des CCI, a été, quant à lui, utilisé pour mesurer la maturité digitale des commerces et leur proposer des plans d'action. Enfin, les CCI ont mis en place dans les territoires, au plus près des besoins des consommateurs et le plus souvent avec les élus locaux, des solutions et services pour permettre aux professionnels d'être géolocalisés, de présenter et de vendre leurs produits sur des plates-formes d'e-commerce développées, notamment, par les Chambres de commerce et d'industrie.

### **Opération « SOS Numérique Commerce » :**

**46 000** commerçants appelés, en novembre et décembre 2020, lors de la campagne « SOS numérique » pour les informer et leur proposer un diagnostic numérique gratuit

### **Opération « France Relance Numérique commerce » :**

**5 000** commerçants et indépendants accompagnés par les CCI entre novembre 2020 et mars 2021 pour mesurer leur maturité numérique

**18 250** inscrits au MOOC « Ma TPE a rendez-vous avec le numérique »

**70 000** entreprises sensibilisées au numérique chaque année par les CCI

**13 000** entreprises accompagnées par an dans leur transformation numérique



**À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)**

La transformation numérique des commerces par les CCI  
Le témoignage vidéo d'une commerçante accompagnée par sa CCI

## 4. La transition écologique : vers une économie plus durable et plus responsable

L'accompagnement des entreprises dans leur transition écologique est un engagement du réseau CCI. Pour décliner cet axe stratégique en actions, CCI France a signé, en novembre 2020 et pour une durée de deux ans, une convention nationale avec l'Ademe, l'agence nationale de la transition écologique. Quatre thèmes d'intervention ont été retenus : l'énergie, l'économie circulaire, la mobilité, l'international et le tourisme durable. Cette convention nationale est complémentaire des conventions régionales qui structurent fortement l'activité des 200 conseillers environnement du réseau des CCI.

L'accélération et l'amplification de cette transition vers une économie plus durable et plus responsable a aussi été inscrite dans le plan « France Relance ». Pour accompagner les TPE et les PME, et tout particulièrement les artisans, commerçants et indépendants, le Gouvernement a alloué un budget de 15 millions d'euros du plan « France Relance » aux CCI et CMA. Les deux réseaux réaliseront 35 000 diagnostics et 10 000 actions d'accompagnement d'ici décembre 2022.

### Transition écologique

**+ de 48 000** entreprises sensibilisées

**+ de 5 500** entreprises accompagnées



#### À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)

Vidéo de présentation du partenariat ADEME/CCI France  
L'implication des CCI dans le plan « France Relance »

## 5. Zooms

### ► La diversification d'activités des buralistes

Accompagner la transition du métier réglementé de vendeur de tabac et de jeux de hasard à celui de commerçant de proximité aux services diversifiés, tel est l'enjeu du plan de transformation doté d'un fonds de 80 millions d'euros conclu en février 2018 entre le ministère de l'Action et des Comptes publics et la Confédération nationale des buralistes. C'est aussi l'intérêt de la convention de partenariat signée le 12 février 2019 entre les réseaux des bureaux de tabac et celui des CCI. L'objectif de cette convention : permettre aux buralistes de réaliser, avec l'appui des experts des Chambres de commerce et d'industrie, un audit global de leur activité. Cette prestation comprend un diagnostic du point de vente (aménagement intérieur et extérieur), une analyse de la zone de chalandise (potentiel de croissance et concurrence) et un rapport listant les recommandations prioritaires pour faire évoluer le commerce.

Au total, 64 CCI ont déployé l'action et près de 1700 audits ont été réalisés à fin septembre 2021. Grâce à ce succès, le fonds de transformation « Buraliste » a été prolongé jusqu'à fin 2022 et abondé de 20 millions d'euros supplémentaires.



#### À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)

Présentation du partenariat CCI France/Confédération nationale des buralistes  
Présentation de l'offre d'accompagnement aux buralistes  
Témoignage vidéo d'une buraliste accompagnée dans la transformation de son bureau de tabac

### ► L'action du réseau en préparation du Brexit

Face aux questions et inquiétudes des entreprises provoquées par la décision du Royaume-Uni de quitter l'Union européenne, le réseau des CCI s'est mobilisé depuis 2018 pour sensibiliser, informer et accompagner les entreprises.

Sous l'impulsion de CCI France, les référents « Brexit » des CCI, avec l'appui des experts du réseau « Entreprise Europe Network » (EEN) et ceux des Douanes, ont organisé des réunions d'information et des ateliers. Avec pour objectif d'exposer les problématiques réglementaires complexes et spécifiques et de répondre aux nombreuses questions des entreprises commerçant avec le Royaume-Uni. Depuis 2018, 6 000 des 30 000 entreprises françaises, important ou exportant avec le Royaume-Uni, ont été sensibilisées par les CCI.

**226** réunions d'information sur les conséquences du Brexit (en présentiel ou en distanciel) organisées par les CCI entre 2019 et 2021

**8250** entreprises sensibilisées

**+ de 1000** entreprises accompagnées



À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)

Brexit, mode d'emploi



**COMMUNIQUER**



# I. RENFORCER L'IMPACT DE LA MARQUE « CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE »

## 1. Un nouveau logo, une nouvelle charte, une nouvelle signature « 1<sup>er</sup> accélérateur des entreprises »

Pour faire reconnaître le rôle des CCI comme partenaires de proximité des entreprises, le réseau a pris la parole en milieu de mandature, dans une nouvelle campagne media pour installer sa nouvelle signature « 1<sup>er</sup> accélérateur des entreprises » et sa nouvelle « charte CCI », plus lisible et identifiable en média et hors-média.

Ce travail a également permis d'installer dans le réseau, un nouveau logo CCI, plus moderne et répondant à la volonté de renforcer la dynamique de « réseau ».



**ENSEMBLE  
POUR VOUS FAIRE GRANDIR**

Parce que vous pensez que les bonnes idées sortent faites pour voir le jour. Parce que vous créez de l'emploi et de la richesse et parce que vous faites avancer la France en dynamisant l'économie locale. **Entrepreneurs, élus, particuliers, les CCI sont à vos côtés pour vous accompagner dans vos projets.**

Retrouvez votre CCI sur [cci.fr](http://cci.fr)

**CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE**  
1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

## 2. Des outils et des messages partagés

Pour encourager l'unité des prises de parole des CCI et renforcer, ce faisant, la dynamique de réseau dans ses messages sur l'ensemble du territoire, la direction de la communication de CCI France a développé des outils de création graphique (templates et vidéos), mais, aussi, des plates-formes de contenus en ligne comme la pictothèque CCI. Ces outils numériques permettent aux CCI de diffuser leurs contenus sur leur site et leurs réseaux sociaux, en adoptant une mise en forme « prête à l'emploi » afin de mieux identifier l'appartenance de l'émetteur du message au réseau des CCI. Dans la même logique, l'envoi de newsletters par « CCI France » à l'ensemble du réseau permet de partager et d'accroître l'impact des messages.

CCI Plateforme graphique | Charte graphique | Outils | Temps forts

**Template creator**  
Maj 26/02/2021

**Basic**

- Librairies**: Nous sommes pris dans le quotidien de l'entreprise, les recrutements, les contrats... il est difficile de trouver les bons contacts. La CCI nous a beaucoup aidés.
- Basic alternatif**: CCI Haute-Normandie. Nous sommes pris dans le quotidien de l'entreprise, les recrutements, les contrats... il est difficile de trouver les bons contacts.
- Basic picto**: De nouveaux enjeux. Nous sommes pris dans le quotidien de l'entreprise, les recrutements, les contrats... il est difficile de trouver les bons contacts. La CCI nous a beaucoup aidés.

**Citation**: " Nous sommes pris dans le quotidien de l'entreprise, les recrutements, les contrats... il est difficile de trouver les bons contacts. La CCI nous a beaucoup aidés. " (Source: CCI France)

**Citation light**: " Nous sommes pris dans le quotidien de l'entreprise, les recrutements, les contrats... il est difficile de trouver les bons contacts. La CCI nous a beaucoup aidés. " (Source: CCI France)

**Chiffre clé**: 43% des auto-entrepreneurs ont moins de 30 ans. (Source: INSEE)

**Agenda**: Apprenez à faire les meilleurs choix. (8 avril)

**Webinaire**: Apprenez à faire les meilleurs choix. (8 avril)

**Presse**: Commerce. Les CCI fournissent informations, conseils et outils pratiques aux entreprises, créateurs d'entreprises, étudiants et lycéens, collectivités territoriales. (16 avril 2021) - LE FIGARO

**Podcast**: PODCAST Du nouveau pour l'export avec Xavier Dubois, conseiller CCI. (Recherché 16 septembre à partir de 10h) - LCI

**Article**: TIERS-LIEUX Travailler, apprendre et partager. (Site sur cci.fr)

**Entrepreneur local**: Entrepreneur local Alexandre Bouchérot. Co-fondateur et CCI d'Alsace, le 1<sup>er</sup> plateforme de conseil en ligne en Europe.

## II. DÉVELOPPER LA NOTORIÉTÉ ET L'IMAGE DU RÉSEAU

### 1. Sur les réseaux sociaux

CCI France a mis en place une stratégie de communication sur les réseaux sociaux pour développer son image et renforcer son influence auprès de ses différentes cibles. Ainsi, chaque jour est diffusé du contenu institutionnel, informatif et promotionnel sur l'actualité du réseau des CCI. La fréquence de diffusion, la pertinence des contenus partagés et le ton adopté, ont permis de moderniser l'image du réseau des CCI. Ils ont aussi contribué à renforcer sa légitimité sur les sujets portés et de capter l'attention de nos cibles principales : entreprises, commerçants, indépendants, institutionnels, étudiants...

Taux de satisfaction  
des entreprises : **8,2/10**

Interrogés par l'institut OpinionWay<sup>(\*)</sup>, plus de huit entrepreneurs sur dix se déclarent satisfaits des prestations fournies par leur CCI. La moitié des sondés a salué l'excellence de cet accompagnement attribuant une note comprise entre 9 et 10. La qualité de l'interaction avec les interlocuteurs de la CCI étant également soulignée (8,6/10).

(\*) Sondage auprès de 3 010 entreprises réalisé en juillet 2021

#### NOS ABONNÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

**33 255** followers sur Twitter

**11 000** abonnés sur Facebook

**26 400** abonnés sur LinkedIn

#### L'AUDIENCE DU SITE INTERNET CCI.FR

**200 000** visites mensuelles

en moyenne sur le site cci.fr

### 2. Dans les médias

CCI France a régulièrement pris la parole, au nom du réseau des CCI, dans les médias. Pour renforcer sa posture d'acteur de l'économie locale, soutenir des cibles comme les commerçants de proximité, porter des sujets comme l'apprentissage, ou bien encore favoriser la relance de l'activité, CCI France a misé sur les médias de masse: radio, presse, digital et affichage. À chaque prise de parole, CCI France a construit un kit de communication, mis à disposition des CCI, pour leur permettre de renforcer la communication nationale avec un plan média local.

En complément, CCI France a construit une « stratégie de relations presse » efficace en identifiant les cibles susceptibles d'être intéressées par ces messages et en bâtissant des relations fortes avec elles. Ainsi, entre 2016 et 2021, le président de CCI France et les experts de la tête de réseau ont été interviewés dans les médias pour réagir sur des sujets d'actualité et valoriser l'action du réseau des CCI. Ces actions de communication ont participé à la transformation de la perception du réseau des CCI.



### 3. Lors des grands rendez-vous de l'économie et des territoires

CCI France a construit une stratégie de marketing événementiel pour faire la promotion des CCI et faire connaître leurs solutions d'accompagnement. Elle a été déployée à l'occasion d'événements majeurs de l'économie nationale et territoriale. La volonté du réseau des CCI a été de construire des relations plus profondes avec ses cibles, de renforcer sa légitimité sur des thématiques comme l'industrie, le commerce ou auprès des acteurs et élus des territoires en renforçant son image d'acteur de proximité dans les territoires.

Les CCI ont participé à des événements comme le Salon des Maires, Global Industrie, La REF du MEDEF, Impact PME de la CPME mais aussi l'événement Go Entrepreneurs (organisation de masterclasses et de tables rondes). À chaque événement, CCI France élabore un programme qui permet aux CCI d'intervenir et de faire la promotion de leurs actions locales.

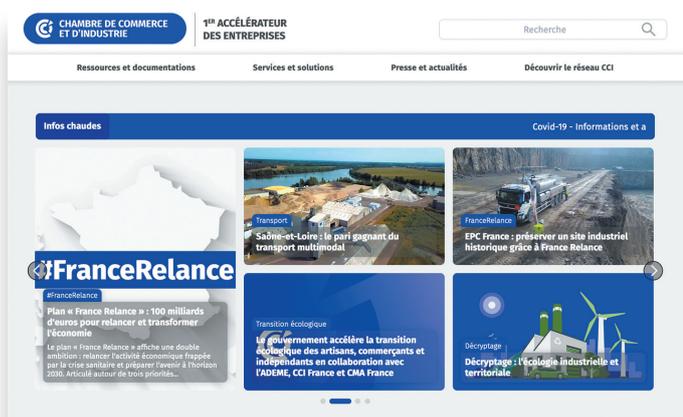


#### À lire sur cci.fr

Le salon Global Industrie  
La Rencontre des Entrepreneurs de France

## III. DÉCRYPTER L'INFORMATION ÉCONOMIQUE

Notre communication poursuit plusieurs objectifs : informer, décrypter l'actualité économique nationale, mais aussi relayer et valoriser l'économie locale. Notre principal point de contact est notre site cci.fr. Nous utilisons les réseaux sociaux, principalement Twitter, Facebook et LinkedIn pour partager nos contenus. Notre audience est composée d'entrepreneurs, mais aussi de particuliers et d'institutionnels. Chaque jour, nous alimentons nos canaux de communication en diffusant du contenu produit en interne par nos journalistes et notre studio créatif.



### CCI.fr : le « hub numérique » des CCI

Le site [www.cci.fr](http://www.cci.fr) de CCI France s'est transformé pour devenir le « hub numérique » des CCI. Ses rôles : informer, rediriger vers l'écosystème digital des CCI et donner de la visibilité sur les actions des CCI et leurs solutions. En 2020, le site a basculé dans la Webfactory avec une transformation de son design, son ergonomie et son architecture. Plus lisible et mieux référencé dans les moteurs de recherche, il répond aux attentes de nos cibles en leur fournissant des contenus régulièrement mis à jour et des accès simplifiés vers les sites des CCI et leurs partenaires. Organisé en quatre rubriques principales : « Ressources et documentations », « Services et solutions », « Presse et actualités » et « Découvrir le réseau CCI », il est visité tous les mois par 200 000 visiteurs en moyenne.



# **L'ACTION DES CCI PENDANT LA CRISE SANITAIRE ET POUR LA RELANCE**



## I. REPRÉSENTATION

Le réseau des CCI a mobilisé l'ensemble de ses cellules d'urgence, de ses services d'étude et de ses observatoires pour alerter les administrations et les structures publiques dédiées à la gestion de la crise sanitaire sur la situation des entreprises et leurs besoins en aides directes et en soutien à la trésorerie. Ces informations ont permis d'adapter le dispositif du Fonds national de solidarité afin de ne laisser aucune entreprise sans aide. Les retours du réseau ont aussi souligné la nécessité de sécuriser le click-and-collect pour le commerce non alimentaire ou l'utilité d'exonérer les entreprises de taxe locale sur la publicité extérieure dès l'année 2020.

## II. ACCOMPAGNEMENT

Dès le tout début de la crise sanitaire, les CCI ont mis en place des cellules d'urgence en appui aux entreprises. Cette mobilisation collective a été reconnue par l'État qui a confié aux deux réseaux consulaires des Chambres de commerce et d'industrie et des Chambres de métiers et de l'artisanat l'intervention de premier niveau en appui aux TPE et PME. Avec pour mission d'informer les entreprises sur les dispositifs publics d'aides et de soutien.

**1 800** collaborateurs des CCI mobilisés pour informer et accompagner les entreprises

**820 000** contacts d'entreprise

**250 000** entreprises accompagnées de façon personnalisée

Deux opérations nationales (avec C-discount et la Poste) ont été organisées avec l'appui de CCI France et le réseau des CCI pour un approvisionnement massif en masques des TPE et des PME. L'objectif était de mettre en relation les fabricants d'équipements de protection et produits sanitaires et les entreprises ayant besoin de ces produits pour maintenir ou reprendre leur activité. Pour cela, les CCI ont développé des plates-formes d'entraide à l'image de « ccientraide.fr » qui a recueilli un millier d'annonces.

Localement tout d'abord, puis nationalement, le réseau a mis en place des cellules de soutien psychologique en visioconférence ou en audio au bénéfice des chefs d'entreprise présentant des signes de détresse. Porté par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, Harmonie mutuelle, CCI France et CMA France, ce numéro vert géré par l'association APESA (Aide Psychologique aux Entrepreneurs en Souffrance Aigüe) a permis une prise en charge rapide et gratuite des dirigeants d'entreprise par des psychologues spécialement formés.

**+ de 100 000** entreprises sensibilisées par les CCI sur les aides à la transformation numérique et à la transition écologique et sur les dispositifs de soutien aux entreprises en difficulté pendant la crise sanitaire.

Dans les territoires, le réseau des CCI a soutenu le commerce de proximité via des opérations concrètes : des places de marché pour poursuivre les ventes à distance, la mise en place de systèmes de livraison au domicile de la clientèle pendant les confinements et des plates-formes de géolocalisation des commerces ouverts (72 plates-formes créées, 20 000 commerçants enregistrés). Toujours à l'attention des commerçants, CCI France a développé une application nationale « CodeNaf » pour savoir s'ils étaient éligibles à une réouverture partielle ou complète (plus de 80 000 requêtes enregistrées).

Le réseau s'est aussi efforcé de maintenir la continuité de ses services pendant les périodes de confinement: pour les formalités administratives à l'exportation, la poursuite des enseignements à distance et l'accès aux équipements gérés par les CCI (ports, aéroports...).

### À lire sur [cci.fr](https://cci.fr)



Geo'Local, une plate-forme de géolocalisation en soutien aux commerces  
Le soutien des CCI aux entreprises en difficulté  
La place de marché « En bas de ma rue »  
Le soutien à l'exportation de la TFE pendant la crise sanitaire

### III. COMMUNICATION

CCI France a adapté sa communication pour répondre aux besoins générés par cette crise sanitaire inédite. Cette communication a cherché, dès le départ, à accompagner l'organisation en cellules de crise des CCI en leur délivrant des contenus utiles. Pour cela, une section du portail cci.fr a été dédiée à l'accompagnement des entreprises durant cette crise. Le dossier « Covid-19 » avait ainsi pour vocation de présenter les dispositifs et mesures, actualisés en continu, accessibles aux entrepreneurs mais aussi de les orienter le plus simplement possible vers les experts et interlocuteurs de proximité (administrations, collectivités territoriales et partenaires des entreprises).

L'objectif premier a été d'informer et d'aider très concrètement et de façon exhaustive les entreprises, et de les rediriger vers les bons contacts et les dispositifs publics d'aides et de soutien (du Gouvernement, des collectivités territoriales, des branches professionnelles...).

En complément, des articles de décryptage et de présentation des mesures d'aides ont été produits. L'objectif était clair : dans cette période troublée et difficile, rendre l'information accessible au plus grand nombre.

En plus de ce contenu informatif, le parti pris systématique de la communication de CCI France a été de valoriser les nombreuses initiatives régionales ou locales des CCI dans les territoires. Les entreprises étaient, de fait et plus que jamais, en attente d'informations, de conseils et de services de proximité.



**735 000** visites du dossier Covid-19 sur cci.fr durant l'année 2020

**77 %** des internautes ont consulté les pages dédiées aux aides aux entreprises

**282 000** visites sur le site cci.fr en moyenne par mois sur l'année 2020

## IV. LA RELANCE DE L'ACTIVITÉ

Pour favoriser la reprise de l'activité économique, le réseau des CCI s'est mobilisé pour faire connaître les mesures du plan gouvernemental « France Relance » et permettre leur appropriation par les entreprises dans les territoires.

Cette mobilisation s'est traduite par 14 opérations portant sur :

➤ l'information et l'accompagnement des Petites et Moyennes Industries :

- **33 500** PMI contactées en trois mois (de septembre à novembre 2020)
- **5 550** PMI sensibilisées aux dispositifs d'aide à la décarbonation
- **2 500** PMI sensibilisées aux usages de l'hydrogène en 2021

➤ la sensibilisation et l'appui des commerçants au numérique :

- **46 000** commerçants appelés, en novembre et décembre 2020, lors de la campagne « SOS numérique » pour les informer et leur proposer des solutions pour maintenir le lien avec leurs clients et assurer la vente à distance
- **5 000** commerçants accompagnés dans leur transition numérique sur la base d'audits de maturité numérique (entre octobre 2020 et mars 2021)
- campagne de promotion pour la transformation numérique des commerçants « parlons numérique »

➤ la sensibilisation à la transmission d'entreprise :

- **15 000** PME sensibilisées à la transmission d'entreprise en 2021

➤ une campagne de promotion de l'apprentissage auprès des entreprises entre août et septembre 2020 :

- **20 000** entreprises sensibilisées au dispositif de l'État « 1 jeune/1 solution » de juin à octobre 2021

➤ une sensibilisation des collectivités des programmes « Actions Cœur de Ville » et « Petites Villes de demain » à la numérisation des commerces de centre-ville



### PARCOURS RELANCE 360

**Chefs d'entreprise engagés dans la relance de vos activités, renouez avec la croissance et renforcez vos principaux atouts.**

Votre CCI vous conseille et vous accompagne pour définir vos nouveaux enjeux qui permettront de dessiner vos succès de demain.  
Retrouvez des repères pour relancer votre activité et réduisez votre vulnérabilité aux crises.  
Vous avez été impacté par la crise, vous avez amorti les 1<sup>er</sup> effets et souhaitez relancer votre activité.

**>>> NOTRE OFFRE**

Un programme express d'accompagnement du dirigeant en 3 étapes :

- 1 Une évaluation des principaux postes à améliorer avec un plan d'actions prioritaires à engager.
- 2 Un accès immédiat à des contenus d'informations, webinaires, ateliers thématiques et un suivi par un conseiller de votre CCI qui apporte conseils et orientation vers des expertises internes ou externes.
- 3 Un bilan pour mesurer l'impact des actions engagées.

Le parcours Relance 360 repose sur une analyse de vos forces et faiblesses et vous engage dans des voies d'amélioration à engager sur les postes suivants :

- Adapter votre stratégie
- Reconquérir vos marchés
- Piloter votre entreprise en temps de crise
- Gérer vos ressources humaines
- Améliorer vos démarches qualités
- Sécuriser vos approvisionnements
- Relocaliser et développer vos partenariats
- Réussir votre cession d'entreprise (si concerné)

**SOLUCCIO**  
Les offres  
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE



**Si lorsqu'on vous parle de **taux de rebond**, vous pensez au basket-ball, alors il faut qu'on parle.**

Dans le cadre du Plan de relance, votre CCI est à votre disposition pour faire le point sur **la situation numérique de votre commerce.**

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

Rendez-vous dès maintenant sur [www.parlonsnumerique.fr](http://www.parlonsnumerique.fr)

### À lire sur [cci.fr](http://cci.fr)



L'engagement des CCI pour la relance de l'activité  
La formation au très haut-débit dans le réseau des CCI  
La formation à la rénovation des bâtiments  
Le fonds tourisme durable



**CCI FRANCE**