

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019





CHAMBRE DE COMMERCE  
D'INDUSTRIE DE LA REUNION  
MAISON DE L'ENTREPRISE ET  
DE LA FORMATION SUD



ELUS  
PERSONNEL →  
HANDICAPES →



# SOMMAIRE

# 05

## ÉDITORIAL DU PRÉSIDENT DE LA CCI RÉUNION



■ Nous réinventer

# 06

## CHIFFRES CLÉS ET FAITS MARQUANTS



■ Activité générale ■ Données financières  
■ Santé économique du territoire ■ Ports de pêche et de plaisance

# 09

## PÔLE ENTREPRENEURIAT ET EXPERTISE



■ Chiffres clés 2019 ■ Cap Création ■ Accompagnement et prévention  
■ Centre de formalités des entreprises ■ Principales actions 2019

# 14

## PÔLE OBSERVATOIRE-ÉTUDES-DATA



■ Outils en ligne ■ Chiffres clés declickeco.re 2019  
■ Principales actions 2019 ■ L'annuaire de la franchise à La Réunion

# 16

## PÔLE DÉVELOPPEMENT DES FILIÈRES



■ Études réalisées en 2019 ■ Conventions signées en 2019  
■ Principales actions collectives en 2019 ■ Chiffres clés 2019

# 18

## CONSEILS EN MARCHÉS PUBLICS



■ Actions collectives réalisées ou soutenues en en 2019  
■ Sensibilisation à la facturation électronique ■ Chiffres clés 2019

# 20

## PÔLE INTERNATIONAL EUROPE OCÉAN INDIEN



■ Chiffres clés 2019 ■ Principales actions 2019  
■ 12e Forum Économique des Îles de l'océan Indien

# 23

## PÔLE INNOVATION ET ÉCONOMIE NUMÉRIQUE



■ Chiffres clés 2019 ■ Principales actions du CRITT en 2019  
■ Le Transfo : fin de mission ■ Chèque numérique

# 26

## PÔLE FORMATION



■ Chiffres généraux 2019 ■ Chiffres de l'apprentissage 2019  
■ Chiffres de la formation continue 2019 ■ Formation des demandeurs d'emploi  
■ Écoles et CFA ■ Retour sur des actions



“

**Notre route est tracée et nous oblige à nous réinventer. [...] Nous devons toujours plus aller aux devants des entrepreneurs réunionnais.**

”

*Abraham Patel*





## Nous réinventer

Notre CCI, comme l'ensemble des Chambres de Commerce et d'Industrie de France métropolitaine et d'Outre-mer, est engagée dans un mouvement de profonde transformation. Un nouveau cadre a été fixé par la loi PACTE et le contrat d'objectifs et de moyens signé le 15 avril 2019 par l'Etat et le réseau des CCI. Nous avons décliné cet engagement à l'échelle régionale en signant pour notre part avec l'Etat et CCI France une convention d'objectifs et de moyens, en fin d'année.

Nos missions prioritaires ont été redéfinies autour de cinq axes : l'entrepreneuriat, l'appui aux entreprises dans leurs mutations, notamment numérique et écologique, l'international, l'appui aux territoires et la représentation des entreprises, tout en continuant bien entendu à poursuivre nos actions de formation.

Notre route est tracée et nous oblige à nous réinventer. La digitalisation de nos services, amorcée l'année précédente, a franchi un pas important le 18 novembre 2019 avec l'inauguration de notre premier Espace Entrepreneuriat, à Saint-Denis. Il symbolise la nouvelle façon dont nous devons accompagner les entreprises et les porteurs de projets, l'entrée dans une nouvelle ère qui exige de nos collaborateurs d'importants changements dans les postures et les méthodes de travail.

Nous devons toujours plus aller aux devants des entrepreneurs réunionnais. La performance de notre accompagnement sera désormais mesurée et les moyens qui nous seront alloués en dépendront.

L'accompagnement de nos entreprises à l'international et le développement des échanges avec nos voisins restent inscrits dans nos priorités. Nous avons ainsi organisé à Saint-Denis, en septembre, le 12e Forum économique des îles de l'océan Indien, une des actions majeures de 2019.

Cette année a également été marquée par l'entrée en application de nombreuses dispositions de la réforme de la formation professionnelle et de l'apprentissage qui a bouleversé la donne pour notre Pôle Formation. Nos équipes ont su, elles aussi, se réinventer pour préparer l'avenir sur de nouvelles bases qu'il faudra encore consolider.

Le redressement de nos finances s'est confirmé en même temps que notre politique de valorisation du patrimoine consulaire donnait de premiers résultats significatifs. Elle se poursuit en 2020, pour donner à la CCI Réunion les moyens d'une ambition intacte, au profit de ses ressortissants.

Président de la Chambre de  
Commerce et d'Industrie  
de La Réunion

## ACTIVITÉ GÉNÉRALE



**17 393**

contacts physiques  
dans les Maisons de  
l'Entreprise



**1 314**

porteurs de projets et  
entrepreneurs ont  
participé aux 54 séances  
d'information sur la  
création d'entreprise



**248**

conseils et  
accompagnements  
réalisés dans le cadre  
d'un projet à  
l'international



**10 000**

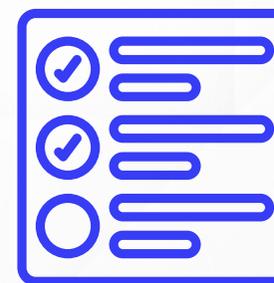
personnes formées

- 7 000 adultes
- 3 000 jeunes



**1 100**

apprentis dans les CFA  
de la CCI Réunion  
(fin 2019)



**8 115**

formalités dans  
les 3 CFE

## DONNÉES FINANCIÈRES

### Résultat net

2017	0,058 M€
2018	3,670 M€
2019	10,865 M€

### Recettes commerciales

2017	10,725 M€
2018	10,303 M€
2019	8,669 M€

### Résultat Pôle Formation

2017	102 K€
2018	-400 K€
2019	338 K€

### Capacité d'Autofinancement

2017	1,146 M€
2018	0,488 M€
2019	0,650 M€

### Trésorerie

2017	6,539 M€
2018	11,373 M€
2019	17,505 M€

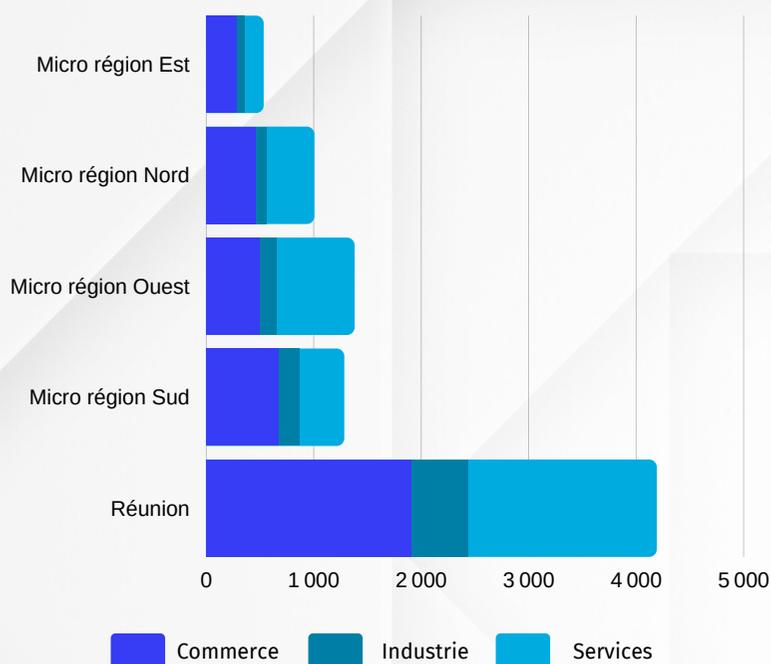
### Fonds de roulement

2017	10,442 M€
2018	17,252 M€
2019	23,177 M€

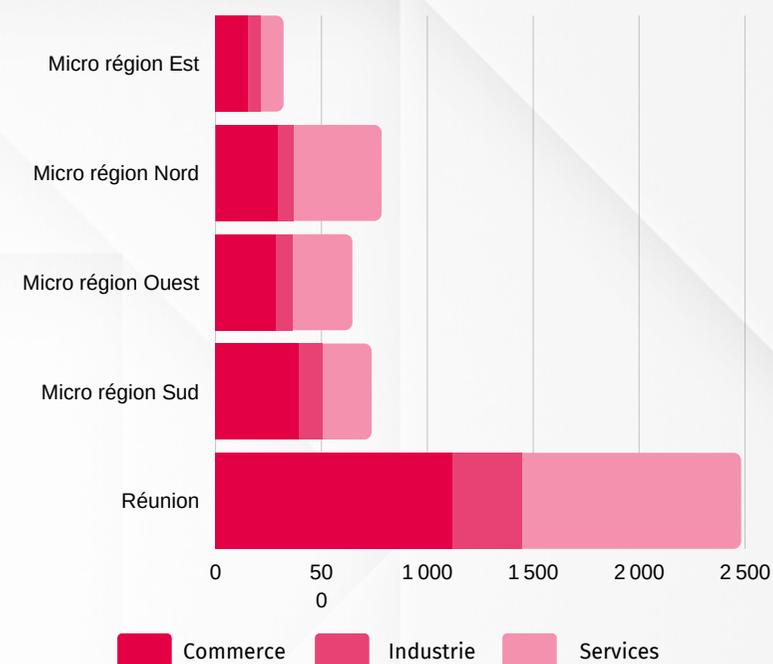
# SANTÉ ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE

Source : Pôle Observatoire-Études-Data

## CRÉATIONS D'ENTREPRISES **4 188**



## RADIATIONS D'ENTREPRISES **2 480**



## NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS ACTIFS AU 31/12/2019

	Commerce	Industrie	Services	Total
MICRO RÉGION EST	2 024	1 369	1 772	<b>5 165</b>
MICRO RÉGION NORD	4 066	1 592	6 470	<b>12 128</b>
MICRO RÉGION OUEST	4 316	3 168	7 686	<b>15 170</b>
MICRO RÉGION SUD	5 485	2 727	4 819	<b>13 031</b>
	<b>15 891</b>	<b>8 856</b>	<b>20 747</b>	<b>45 494</b>

## NOMBRE D'ENTREPRISES ACTIVES AU 31/12/2019

	Commerce	Industrie	Services	Total
MICRO RÉGION EST	1 800	1 279	1 556	<b>4 635</b>
MICRO RÉGION NORD	3 441	1 442	5 728	<b>10 611</b>
MICRO RÉGION OUEST	3 613	2 100	6 862	<b>12 575</b>
MICRO RÉGION SUD	4 574	2 446	4 094	<b>11 114</b>
	<b>13 428</b>	<b>7 267</b>	<b>18 240</b>	<b>38 935</b>



## PORTS DE PÊCHE ET DE PLAISANCE

### Saint-Gilles, Sainte-Marie : fin des concessions

La CINOR, autorité concédante, a mis un terme au contrat de concession du port de Sainte-Marie le 31 mars 2019.

Le 1er septembre 2019, le TCO, autorité concédante, a mis un terme au contrat de concession du port de Saint-Gilles-les-Bains.

Les deux infrastructures ne figurent plus dans le périmètre de la CCI Réunion, qui a néanmoins récupéré en gestion directe les locaux commerciaux du port de Saint-Gilles et les loyers s'y rattachant de septembre à décembre 2019.

Un recrutement a été effectué au service recouvrement pour assurer la facturation et la gestion des créances clients.



**17 avril**

Journée-pays  
Afrique au siège de  
la CCI Réunion



**17 juin**

Journée  
« Entreprendre au  
féminin » au siège  
de la CCI Réunion



**31 août**

Samedi des Pros,  
village des  
professionnels à  
Saint-Pierre



**15 et 16 octobre**

1er Colloque des Services à la  
Personne et Challenge  
innovation SAP avec la  
collaboration de la DIECCTE  
(Saint Pierre)



**25, 26, 27 septembre**

12e Forum économique des  
îles de l'océan Indien à  
Saint-Denis



**2 et 9 septembre**

Séances d'informations avec Pôle  
Emploi sur le dispositif Emplois  
Francs au siège de la CCIR (Saint-  
Denis) et à la Maison de  
l'Entreprise Sud (Saint-Pierre)



**18 novembre**

Inauguration de l'Espace  
Entrepreneuriat au siège de  
la CCI Réunion (Saint-Denis)



**21-22 novembre**

Rencontres avec les  
acheteurs publics de l'État  
sur la facturation numérique,  
à Saint-Denis et Saint-Pierre



**26 novembre**

Avenir vert : le  
rendez-vous des  
entrepreneurs, au  
CENTHOR



**30 décembre**

Signature de la convention  
d'objectifs et de moyens  
entre l'État, CCI France et la  
CCI Réunion

**Le Pôle Entrepreneuriat et Expertise fournit aux créateurs-repreneurs d'entreprise et aux chefs d'entreprise les ressources et l'expertise nécessaires dans l'émergence, le développement et la concrétisation de leur projet.**

Par le biais de son Espace Entrepreneuriat de Saint-Denis et de ses Maisons de l'Entreprise Ouest et Sud, la CCI Réunion garantit aux porteurs de projets la proximité, la qualité et l'homogénéité de ses prestations sur l'ensemble du territoire.

L'ouverture de l'Espace Entrepreneuriat, inauguré le 18 novembre en présence d'un millier d'invités au 5 bis rue de Paris à Saint-Denis pour succéder à la Maison de l'Entreprise Nord, a constitué le principal événement 2019 pour le Pôle.

Chefs d'entreprises et porteurs de projet y sont accueillis dans un cadre moderne et digitalisé, sur 350 m<sup>2</sup>. Via un comptoir d'accueil unique, ils sont orientés vers les différents espaces : coworking avec tables connectées, distributeur de boissons et écrans tactiles pour découvrir l'offre de la CCI, box de rendez-vous, salle de réunion connectée, open space équipé de 5 postes informatiques, bureaux dédiés aux prestations payantes, aux entreprises en difficulté...

Présents dans l'Espace Entrepreneuriat, les conseillers du Pôle Développement des filières peuvent répondre à tout moment aux sollicitations des visiteurs.

## APPUI AUX ENTREPRISES : LES CHIFFRES CLÉS 2019



**17 393**

accueils physiques  
dans les 3 maisons de l'Entreprise  
(Nord, Ouest et Sud)



**17 779**

accueils téléphoniques



**1 408**

porteurs de projets et  
entrepreneurs  
ont participé aux séances d'informations sur  
la création d'entreprise et/ou aux sessions  
5 jours pour entreprendre

**5 684**

conseils individualisés

**7 946**

conseils individuels téléphoniques

# CAP CRÉATION : POUR BOOSTER LA CRÉATION D'ENTREPRISES



## 372

personnes  
accueillies

## 203

personnes  
accompagnées

## 49

dossiers  
promoteurs réalisés

## 125

personnes  
reçues lors de  
14 interventions  
extérieures

La CCI Réunion fait partie du consortium BOOSTER retenu par la Région Réunion pour mettre en place un nouveau dispositif d'accompagnement à la création d'entreprise. Destiné prioritairement aux porteurs de projet les plus éloignés de l'emploi, il est opérationnel depuis octobre 2018 et a permis la création de deux postes de conseillers à la CCI Réunion.

Les autres partenaires sont la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, l'ADIE, Initiative Réunion et France Active Réunion.

Ils se répartissent les champs d'intervention de la manière suivante.

la CCIR et la CMAR détectent les porteurs de projet, les informent, les forment, les aident à élaborer leur business plan et les orientent vers les dispositifs de financements le plus adaptés portés par les différents partenaires tels que Initiative Réunion, ADIE, France Active Réunion, REGION, Département, Banques, Le consortium RES'Haut pour la zone des hauts, les GAL, etc.

Après l'immatriculation de l'entreprise, commence la phase de suivi, sur trois ans.



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE



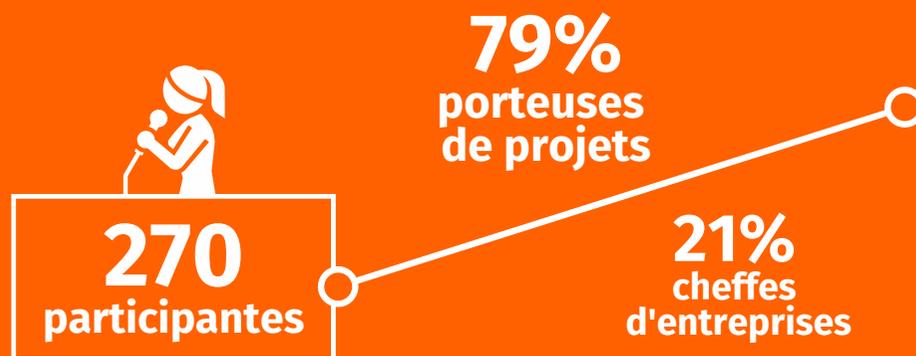
FRANCEACTIVE  
Les entrepreneurs engagés  
LA RÉUNION

adie

Initiative Réunion  
ENTREPRENDRE



Dans le cadre de Cap Création, qui cible notamment les créatrices d'entreprise, la CCI Réunion a organisé le 17 juin 2019 avec le soutien de la Région Réunion une Journée de l'entrepreneuriat au féminin qui a remporté un véritable succès.



La matinée a été consacrée à la présentation de divers dispositifs de soutien et de financement de l'entrepreneuriat féminin, alternée avec des témoignages de créatrices d'entreprises.

L'après-midi, les participantes ont pu assister à des pitches rapides, proposés par des partenaires sur diverses thématiques (innovation, entrepreneuriat alternatif, tendances du développement durable...) et rencontrer une douzaine de partenaires de la création d'entreprise.



Au terme d'un appel à projet, la CCI Réunion s'est vue confier en 2018 par le GAL Grand Sud, intervenant dans le cadre du programme européen LEADER, une mission de redynamisation du tissu économique dans les Hauts du Sud, sur 10 communes. 22 entreprises ont été accompagnées en 2019 dans ce cadre.



# ACCOMPAGNEMENT ET PRÉVENTION DES ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ

## 348

conseils en face à face  
ou téléphoniques  
fournis par la SAJECE

## 158

participants à  
6 ateliers juridiques  
(Nord et Sud)

## 2

entreprises  
accompagnées dans le  
cadre des procédures  
collectives  
(Fonds d'Aide au Conseil)

## 13

permanences de  
notaires et d'avocats  
(59 contacts)

## CENTRES DE FORMALITÉS DES ENTREPRISES : LES CHIFFRES-CLÉS 2019

# 10 316

FORMALITÉS  
D'ENTREPRISES  
RÉALISÉES

## 8 115

créations, modifications et cessations d'activités

898 certificats Chambersign  
(Autorité de certification pour la  
délivrance de signature  
électronique)

# 2 201

AUTRES  
FORMALITÉS

364 cartes de  
commerçant  
ambulant délivrées

438 formalités  
internationales  
(dont 352 certificats  
d'origine pour les  
exportateurs et  
86 carnets ATA,  
passport pour les  
exports temporaires)

501 formalités liées  
aux cartes immobilières

Chiffre d'affaires global  
des CFE Nord, Ouest et Sud

# €

## 526 966 euros



## L'accompagnement de CCI France

La CCI Réunion bénéficie d'un accompagnement de CCI France pour harmoniser ses processus et ses offres avec ceux du réseau national. Elle a accueilli en fin d'année Nathalie Carré, chargée de mission à CCI France, qui a animé une semaine de formation, au Centhor, sur la mise en place de la nouvelle offre produits, orientée vers une majorité de prestations payantes.

Nathalie Carré a également animé une webconférence destinée aux équipes sur le nouveau mode d'accompagnement des porteurs de projets.

## Crise des gilets jaunes

Dès le début du mouvement social des gilets jaunes, en novembre 2018, la CCI Réunion s'est mobilisée pour aider ses ressortissants, à l'activité fortement perturbée.

Cette action d'accompagnement s'est poursuivie début 2019. 2 500 dossiers ont été traités entre le 14 janvier et le 1er mars.

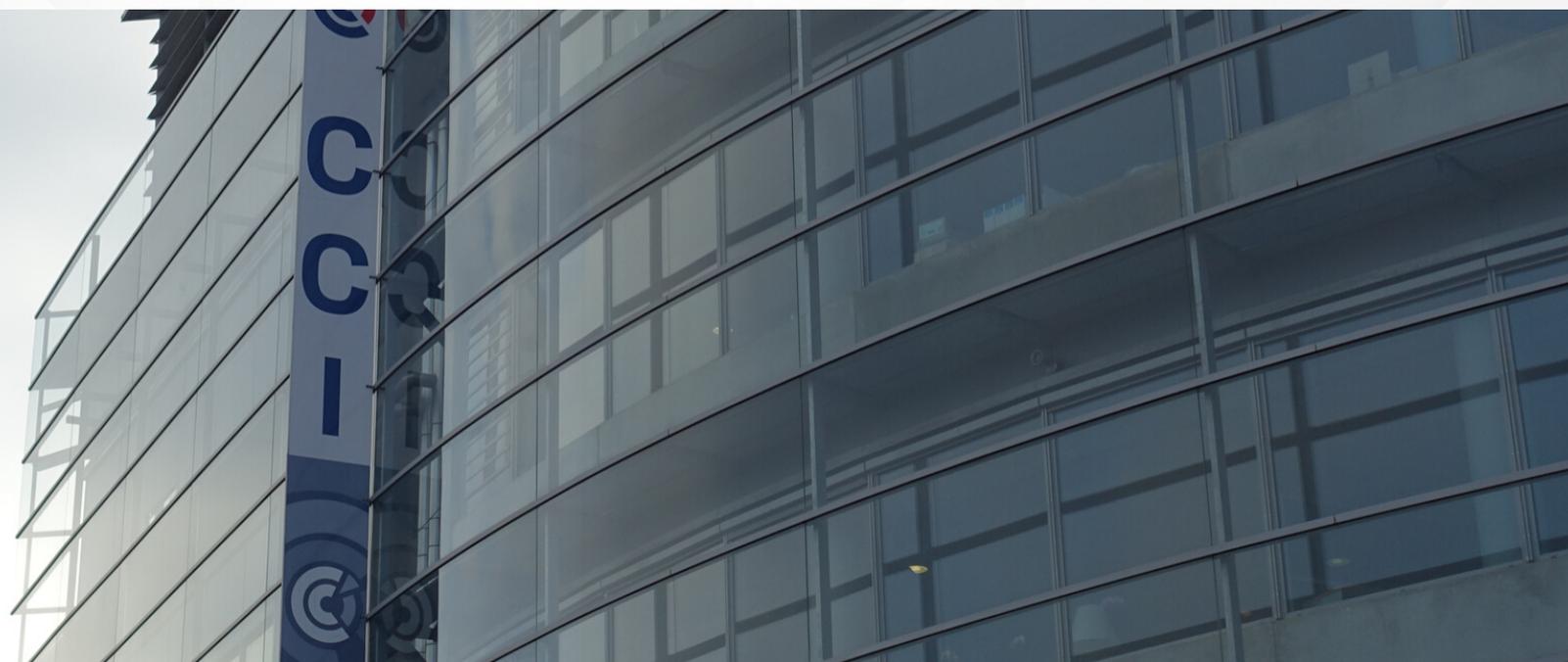
## Emplois francs

Dispositif très attractif de recrutement, les emplois francs ont fait l'objet de deux présentations en septembre au siège dionysien de la CCI et à la Maison de l'Entreprise Sud. 200 personnes y ont participé.

## Actions en faveur des collectivités

Le Pôle s'est investi en 2019 dans de nombreuses actions en faveur des collectivités :

- ▶ FISAC de Saint-Paul et Saint-Pierre
- ▶ CIA de Saint-Louis et Saint-Pierre
- ▶ Commission d'indemnisation du Colosse (Saint-André)
- ▶ Contrats de ville de Saint-Pierre et Sainte-Suzanne
- ▶ Conventions CitésLab (réseau d'amorçage de projets) avec la CIVIS
- ▶ Participation au consortium La Fabrique à Entreprendre, inaugurée en août au Port.





Le Pôle Observatoire-Etudes-Data assure une mission de veille, de collecte, de création, d'exploitation et de diffusion de l'information économique à la fois quantitatif et qualitatif permettant d'apporter une expertise à l'échelle territoriale et sectorielle pour les entreprises et les partenaires publiques.

Le Pôle Observatoire-Etudes-Data c'est :

- ▶ Un portail d'information dynamique (DECLIKECO.RE) permettant d'obtenir des informations économiques sur le territoire et sur les secteurs en un seul clic.
- ▶ Des portraits de territoire rassemblant les indicateurs socio-économiques et les données sectorielles à différentes échelles du territoire : commune, microrégion et La Réunion ; et présentés sous forme de tableaux de bord, d'infographies, de graphiques et de cartographies.

- ▶ Des études portant sur différentes thématiques afin d'apporter une aide à la compréhension de l'offre et la demande sur le territoire (La situation du commerce à la Réunion, Le comportement d'achat des réunionnais, E-commerce : évolution des comportements de consommation, Annuaire de la franchise et des réseaux d'indépendants, Le baromètre TPE des centres-villes.
- ▶ Des études et des enquêtes sur les événements d'actualité permettant d'apporter une aide à la décision
- ▶ Un accompagnement sur mesure à la réalisation d'étude de marché, d'enquête afin d'aider et de conforter les porteurs de projet et les chefs d'entreprises dans leurs choix stratégiques.

## Outils en ligne

Le portail d'informations économiques généralistes [www.declikeco.re](http://www.declikeco.re) a bénéficié de diverses améliorations.



Le site vitrine et de vente en ligne des produits du Pôle, [www.datashop.reunion.cci.fr](http://www.datashop.reunion.cci.fr), a poursuivi son développement.

**DataShop**

## En 2019, le portail declikeco a comptabilisé



**2 992**  
utilisateurs



localisés dans  
**37 pays**  
différents



**10 000**  
pages vues



## Un baromètre pour les TPE de centre-ville

L'année 2019 a vu la mise en place d'un baromètre trimestriel des Très Petites Entreprises situées dans 11 centres-villes de La Réunion, afin de suivre différents indicateurs d'activité, de santé des entreprises et le moral de leurs dirigeants.

En moyenne, les TPE des centres-villes réunionnais emploient 1,8 personne (hors gérant), mais 2 entreprises ciblées sur 5 ne comptent aucun employé alors que celles qui en emploient en comptent en moyenne 3. Elles occupent en moyenne 87m<sup>2</sup>. 13% seulement des commerces sont propriétaires des locaux qu'ils occupent.

## Appui aux porteurs de projets

Le Pôle a réalisé quatre études de marché et d'ingénierie ciblées, pour des porteurs de projets dans les secteurs de l'équipement de la personne, de la restauration et de l'assurance.

## Suivi du e-commerce

Commandée en 2017 à Médiamétrie, l'étude sur le e-commerce à La Réunion a fait l'objet d'une actualisation en 2019, sur la base d'une enquête menée fin 2019.

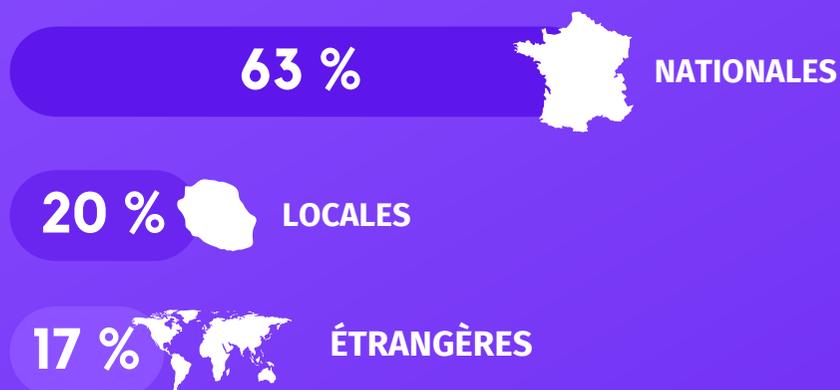
## Actualisation de l'étude : situation du commerce et comportement d'achat à La Réunion

Étude sur les flux et les comportements d'achats des Réunionnais issus d'une enquête.  
Mises à jour de nos bases de données des commerces de + de 300m<sup>2</sup> permettant une meilleure appréhension de la structure commerce de notre territoire.

## L'ANNUAIRE DE LA FRANCHISE À LA RÉUNION

La CCI Réunion a publié en 2019 une étude sur la franchise, ainsi qu'un annuaire des enseignes, sur la base des données 2018 du Registre du Commerce et des Sociétés. Pour chacune des 242 enseignes recensées, l'annuaire propose une fiche signalétique (profil du réseau, points de vente, chiffres d'affaires, effectifs...).

### Profil des franchises de La Réunion



# 972

magasins et points de vente font partie d'une franchise ou d'un réseau d'indépendants

# 6 140

salariés employés (30 % de l'emploi dans le commerce et les services commerciaux à La Réunion)

# 45%

des points de vente sont localisés en galerie ou zone commerciale

# 340

points de vente dédiés au commerce de l'équipement de la personne

Le Pôle Développement des Filières accompagne au quotidien les projets des commissions sectorielles de la CCI Réunion, en organisant notamment des actions collectives et des appuis individuels sur l'évolution de l'offre des entreprises pour anticiper les mutations socio-économiques.

## Les études réalisées en 2019

Trois études ont été réalisées en 2019 à la demande des commissions sectorielles de la CCI Réunion :



1

Étude de faisabilité d'une unité de production de bio-GNV, afin d'informer sur les perspectives du mix énergétique pour les transports de marchandises et les bus par la commission Transport.



2

Étude d'opportunité sur les pistes de recyclage du plâtre et des panneaux de bois (pour améliorer la connaissance des filières et identifier les pistes de recyclage), par les commissions Industrie, BTP et Environnement.



3

Analyse sur les tendances de consommation et les innovations dans l'offre de produits agro-alimentaires par la Commission Prospective.

## Les conventions signées en 2019

Le Pôle Développement des Filières a œuvré à la signature de cinq conventions de partenariat par la CCI Réunion, avec :



L'association TERAGIR, qui soutient des initiatives de développement durable, pour promouvoir le label Clef Verte, accompagner et auditer les établissements hôteliers et restaurants du territoire.



La CINOR, pour la mise en œuvre du contrat d'objectif « déchets et économie circulaire » (sensibilisation et accompagnement de démarches d'écologie industrielle et d'économie circulaire).

ADEME



Agence de l'Environnement  
et de la Maîtrise de l'Énergie

L'ADEME sur l'accompagnement pour une action collective de maîtrise de la demande en énergie des entreprises.



La Caisse Générale de Sécurité Sociale de La Réunion pour l'organisation des opérations sur le développement de la Silver Économie à La Réunion et la communication autour des risques professionnels en entreprises (Samedi des Pros).



Semaine de l'Industrie	Le Samedi des Pros	Colloque Services à la personne	Le rendez-vous du commerce	Le rendez-vous des entrepreneurs
Commission Industrie et Pôle Formation	Commission BTP et Environnement	Commission Services	Commission Commerce	Commission Industrie et Prospective
<b>11 avril 2019</b> L'Industrie du Futur, la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) : quel avenir dans les TPE-PME ? 26 entreprises participantes et des étudiants du Pôle Formation.	<b>31 août 2019</b> Rencontres TPE-PME et fournisseurs sur les innovations dans les solutions environnementales et de prévention des risques. 300 participants.	<b>15-16 octobre 2019</b> Promotion de l'emploi de proximité, développement collectif de la filière, innovation technologique dans les services à domicile. 150 participants. Accompagné de 2 afterworks dans l'année avec la CGSS (60 participants)	<b>23 octobre 2019</b> Valorisation du métier de commerçant non sédentaire, dynamisation des marchés forains. 30 participants. Accompagné d'un marché pour les enfants sur les métiers du commerce avec Saint-Denis Enfance.	<b>26 novembre 2019</b> Conférence (quels sont les business models pour les entrepreneurs dans le développement durable ?), atelier Avenir alimentaire. 75 participants.

## LES CHIFFRES CLÉS 2019



# 23

réunions  
des commissions dédiées  
au pilotage des actions



# 7

opérations collectives  
(444 participants)



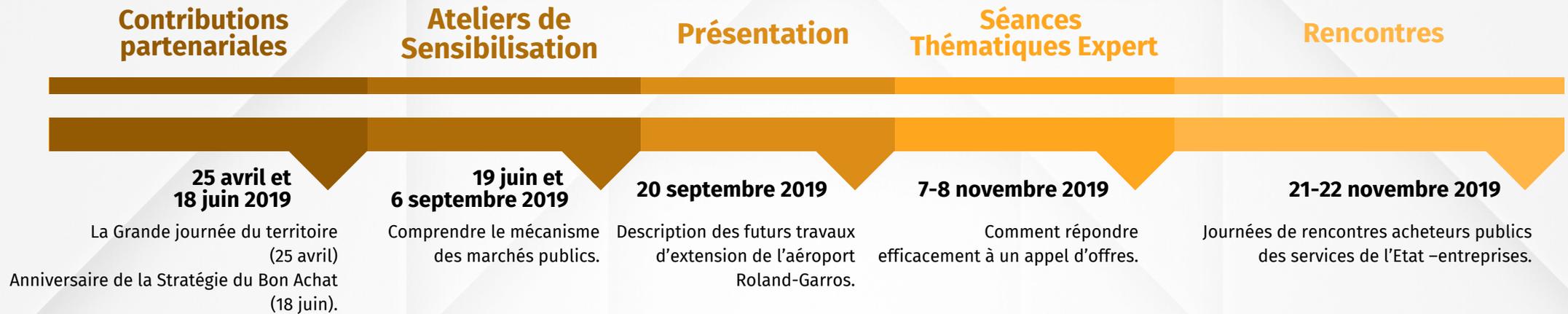
# 576

entreprises soutenues  
dans le cadre de la convention  
Région Réunion-CCI-FEDER



# CONSEILS EN MARCHÉS PUBLICS

## LES ACTIONS COLLECTIVES RÉALISÉES OU SOUTENUES EN 2019



## SENSIBILISATION À LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Deux journées de rencontres entre acheteurs publics des services de l'Etat et entreprises se sont tenues les jeudi 21 novembre à la Maison de l'Entreprise Sud et le vendredi 22 novembre au siège de la CCI Réunion.

Elles avaient pour objectifs d'informer les entreprises sur les obligations nouvelles d'échanges numériques avec les administrations, et de les accompagner à l'utilisation des outils numériques, les factures émanant des fournisseurs vers les structures du secteur public devant progressivement être dématérialisées.

Chaque matinée était consacrée à des présentations en ateliers, proposées par la Préfecture : présentation des services de l'Etat, de la plateforme des achats La Place, de l'évolution de la réglementation au 1er janvier 2020, démonstration de l'application de facturation électronique Chorus Pro (démarche et fonctionnalités).

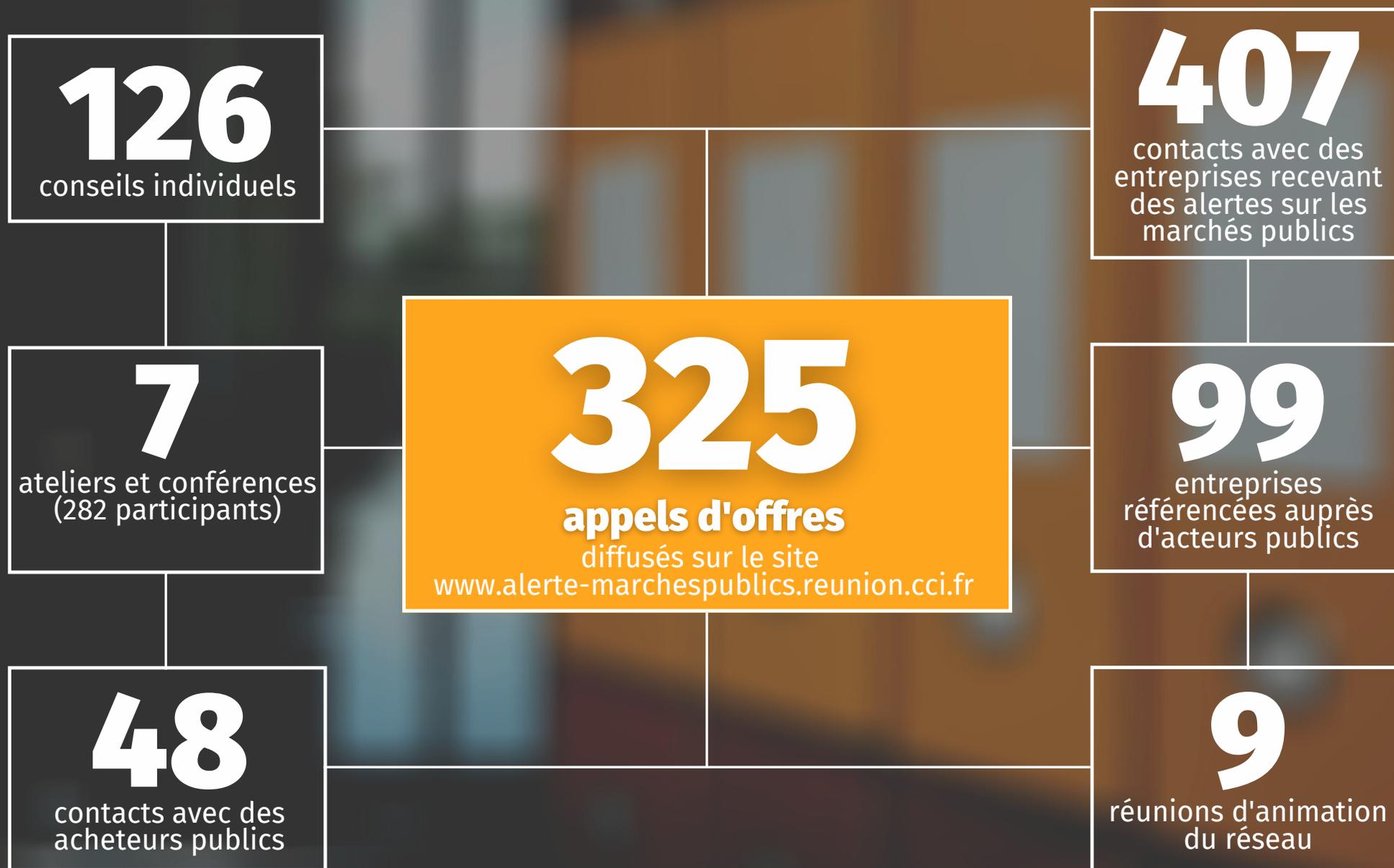
L'après-midi, des rencontres individuelles avec les acheteurs publics des services de l'Etat étaient proposées, pour évoquer le référencement des entreprises, la promotion des savoir-faire et les achats prévisionnels.

# 158

participants sur les deux journées

# 8.1/10

note de satisfaction globale



**Le Pôle International Europe Océan Indien propose aux porteurs de projets et chefs d'entreprises un programme complet d'accompagnement à l'international.**



Le Pôle International Europe Océan Indien s'appuie sur son réseau d'experts : CCI France International, Business France (délégué Réunion accueilli dans les locaux de la CCI Réunion), conseillers du commerce extérieur pour accompagner les entreprises locales.

En 2019, le Pôle s'est engagé dans le déploiement à La Réunion de la Team France Export, dans le cadre de la réforme nationale prévoyant l'intégration au sein d'un guichet unique des CCI, de Business France et de la BPI dans chaque région. Le Pôle a ainsi quitté le siège de la CCI pour s'implanter au sein de la Maison de l'Export (Technopole de Saint-Denis).

## LES CHIFFRES CLÉS 2019



**248**

conseils / accompagnements réalisés dans le cadre d'un projet à l'international



**40**

participants à la « journée pays » Afrique (Tanzanie-Ethiopie-Kenya)



**162**

participants aux ateliers et matinées d'information



**36**

entreprises participantes aux formations au développement international



**16**

séances d'informations thématiques



**4**

sessions de formation aux techniques du commerce international



## Formations aux techniques de l'international

Les sessions de formation et perfectionnement sur les techniques de commerce international ont porté en 2019 sur la négociation internationale, le marketing stratégique, la mobilité à l'international et la fiscalité.

## Informations thématiques

Les ateliers organisés en 2019 ont porté sur :

- Premiers pas à l'import/export, Formalités douanières lors d'opérations d'import-export
- Pratique du dédouanement et Douanes électroniques

Les Douanes ont également assuré quatre permanences dans les locaux de la CCI Réunion en cours d'année.

## 12e Forum Economique des Iles de l'Océan Indien

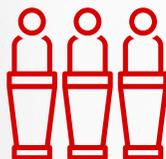
La CCI Réunion a été désignée au sein de l'UCCIIOI pour organiser le 12e Forum Economique des Iles de l'Océan Indien (FEIOI) qui s'est déroulé à St-Denis les 25, 26 et 27 septembre 2019.



**3**  
jours de  
forum



**376**  
entrées  
(200 participants  
uniques)



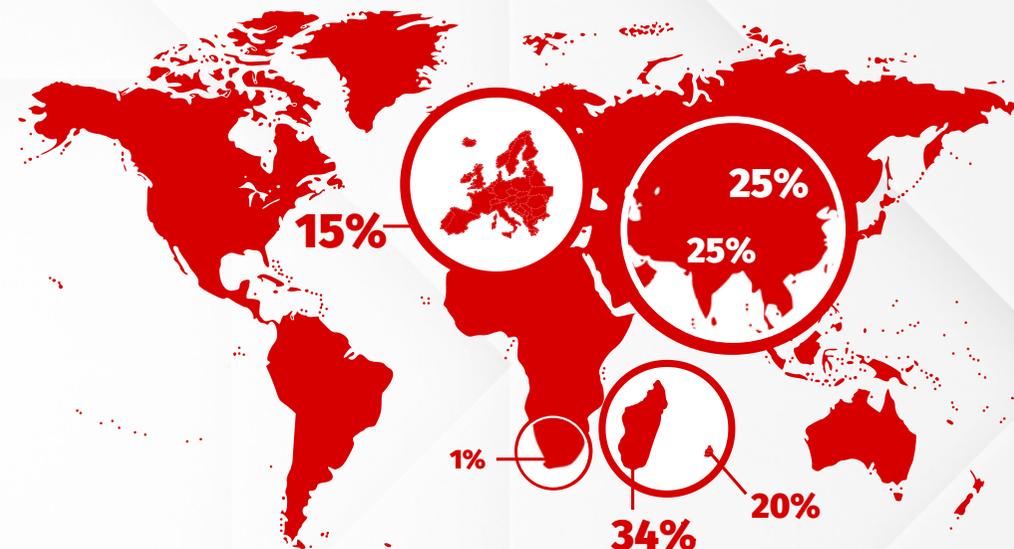
**9**  
territoires  
représentés



**83%**  
taux de  
satisfaction

## Accompagnement individuel

Le Pôle International Europe Océan Indien aide les entreprises à démarrer ou à structurer leur développement à l'international, à s'informer sur les marchés, rechercher des partenaires à l'étranger, prospecter, bénéficier de soutiens financiers, adapter leurs produits à la réglementation.



15 % des conseils concernent l'Europe (hors France métropolitaine) qui reste la zone qui concentre le plus de demandes.

Au sein de des Iles de Océan Indien, Madagascar (34 %) puis Maurice (20%) concentrent les demandes.

Pour le reste du monde (hors Europe et Zone O.I.), la Chine et l'Inde arrivent en tête des demandes (25 %) suivi de l'Afrique du Sud (1%).

# 12<sup>ÈME</sup> FORUM ÉCONOMIQUE

DES ÎLES DE L'OCÉAN INDIEN

25 | 26 | 27 SEPT 2019

DOMAINE DU MOCA / LA RÉUNION

CHEFS D'ENTREPRISES,  
INSCRIVEZ-VOUS !

# CONFÉRENCES  
# TABLES RONDES  
# ATELIERS  
#RENDEZ-VOUS BTOB

CAP VERS  
L'AFRIQUE

Plus d'informations

[www.reunion.cci.fr](http://www.reunion.cci.fr)



Contact : 0262 94 21 63 / feioi2019@reunion.cci.fr



CCI ÎLE DE LA RÉUNION

Pôle International  
Innovation  
Économie Numérique



AFD

AGENCE FRANÇAISE  
DE DÉVELOPPEMENT



Le Centre Régional d'Innovation et de Transfert de Technologies est le socle du Pôle Innovation et Économie numérique de la CCI Réunion. Labellisé Centre de Ressource Technologique (CRT), il a pour mission d'accompagner les entreprises réunionnaises dans leur développement.



L'équipe pluridisciplinaire du PIEN apporte aux TPE et PME une expertise accessible et des solutions concrètes dans de multiples domaines. Le Pôle bénéficie de fonds FEDER pour mener à bien son plan d'actions.

La diffusion d'information stratégique, technique et technologique, ainsi que les expérimentations et essais au sein de ses laboratoires accrédités, font du PIEN un partenaire majeur des entreprises locales.

## LES CHIFFRES DE L'INNOVATION 2019

**8**

séances d'information sur la veille et la propriété intellectuelle

**170**

chefs d'entreprise sensibilisés dans le domaine de l'innovation

**5**

formations de chefs d'entreprises

**116**

chefs d'entreprises accompagnés à l'intelligence économique (avec 113 conseils spécialisés en veille et propriété industrielle)

**15**

lettres de veille produites en 2019

**120**

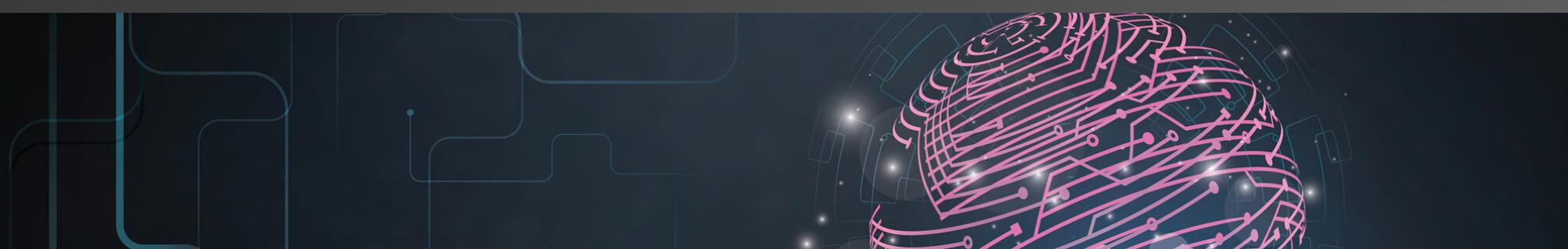
prestations privées

**79**

heures de formation dans les filières d'enseignement supérieur (Université de La Réunion)

**54**

chefs d'entreprises accompagnés en conseil en développement technologique, démarche stratégique, travaux de R&D agroalimentaire





## PROJETS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL DU CRITT

### R&D agroalimentaire : projet Moringa

Le Projet d'Intérêt Général Moringa porte sur l'enrichissement de produits boulangers par de la poudre de moringa (espèce appelée localement mouroungue), riche en protéines et minéraux. Ce travail de Recherche & Développement du CRITT doit permettre de valoriser une ressource biologique locale à l'attention d'un marché de qualité et d'excellence, tout en améliorant les apports nutritionnels des pains dans un objectif de distribution dans les pays où la population présenterait des déficits nutritionnels.

Dans le cadre de ce PIG, un projet a été menée avec les étudiants de l'ESIROI sur la valorisation de la pâte de fruit au moringa dans le même objectif de valorisation des apports nutritionnels de ce produit dans une pâte de fruit destinée aux marchés malgaches et réunionnais.

### Analyse sensorielle : projet colas et limonades

Ce projet d'intérêt général porte sur les préférences hédoniques de la population réunionnaise pour les colas et limonades.

Deux analyses sensorielles ont été mises en place avec plus de 110 testeurs au total, afin de comprendre ce qui conditionne le plus l'appréciation générale des consommateurs (acidité, intensité sucrée, goût, caractère pétillant, couleur, caractère désaltérant des boissons).

Les analyses du CRITT ont montré que les marques les plus consommées ne sont pas forcément les plus appréciées et que le caractère sucré discrimine clairement les sodas : plus ces derniers ont un taux de sucre élevé, plus ils sont appréciés.

## Laboratoire de métrologie accrédité COFRAC

Le laboratoire de métrologie du CRITT a participé en septembre 2019 au congrès international de métrologie. Il a également exporté son savoir-faire en réalisant des prestations d'essais d'enceintes en Guyane et a reçu une délégation de la CCI de Mayotte pour une visite de ses installations. Portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## Label et autres actions

- Le renouvellement de la labellisation CRT (Centre de ressources technologiques) du CRITT a été demandé pour trois années supplémentaires et obtenu (2020).



- Le Pôle ARIST ont participé aux Start Up week-ends (éditions Nord et Ouest), notamment sur la thématique de la propriété industrielle et sont intervenues sur la propriété industrielle pour l'Université de La Réunion et l'AD2R. Le CRITT a également participé aux comités d'incubation de l'Incubateur régional.





## Le Transfo : fin de mission



En 2013, la CCI Réunion décidait d'amorcer une offre de coworking ciblant les porteurs de projets et les jeunes entreprises du secteur des Nouvelles Technologies de l'Information et des Communications.

Le Transfo ouvrait ainsi ses portes à Terre-Sainte (Saint-Pierre) et rencontrait immédiatement le succès.

Depuis l'offre de coworking privée s'est considérablement développée à La Réunion et la CCI a décidé de mettre un terme à sa mission.

En septembre 2019, Le Transfo a déménagé dans les locaux du Campus Pro de Saint-Pierre et a définitivement fermé ses portes le 31 décembre.

## Chèque numérique



Le dispositif d'aide Régionale chèque numérique a été lancé en juin 2019. La Chambre de Commerce et d'Industrie de La Réunion a accompagné 60 TPE dans leur transition numérique.



## Le Pôle Formation propose une offre de formations très variée en apprentissage, professionnalisation et formation continue. Ainsi, il apporte des réponses à l'ensemble des besoins exprimés par les jeunes et les entreprises.

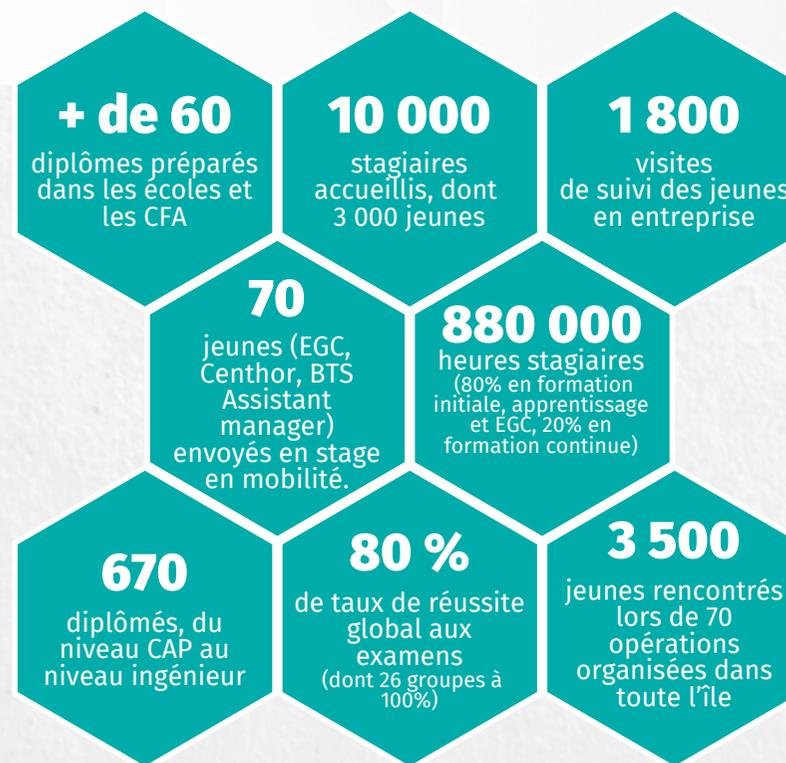
Dans un contexte très mouvementé de réformes qui impactent tous les dispositifs de formation, initiale et continue, le Pôle Formation a enregistré en 2019 une activité inférieure au prévisionnel : 880 000 heures stagiaires, contre 917 860 (-4%), dont 80% en formation initiale pour les jeunes et 20% en formation continue.

Le plan de contraction et de mutualisation des activités du Pôle Formation, élaboré en 2018, a été mis en œuvre en 2019.

L'exploitation du self-service sur le site du Campus Pro, à Saint-Pierre, a été arrêtée le 31 juillet 2019 ; les apprentis ont été transférés sur le site de Saint-Gilles-les-Hauts pour la poursuite de leur 2e année de CAP Agent polyvalent de restauration.

Le site de Saint-Benoît a été fermé le 31 octobre 2019, sans impact pour les stagiaires, les dernières formations s'étant terminées le 31 juillet. L'École Supérieure Régionale du Numérique de Saint-André a d'autre part été transférée au Pôle Formation Nord, sur le site du Chaudron, à compter du 1er novembre 2019.

Le Pôle Formation de la CCI Réunion compte désormais 5 centres de formation répartis dans toute l'île, proposant à la fois apprentissage, professionnalisation et formation continue.



## Mise en œuvre et effets de la réforme

La mise en œuvre de la réforme de l'apprentissage s'est poursuivie en 2019, avec l'ouverture du dispositif à de nouveaux opérateurs et l'accroissement de la concurrence.

L'année a été consacrée à la préparation des relations partenariales avec les Opérateurs de compétences (Opco, ex-Opca) et au changement de modèle économique de l'apprentissage. Le passage d'une logique de subvention à une logique de financement au contrat génère d'importants impacts financiers qui exigent de revoir les organisations et les processus.

Des actions d'accompagnement et d'information des entreprises et des collectivités territoriales sur les nouvelles règles du contrat d'apprentissage ont également été menées en 2019.

De nouvelles formations en apprentissage ont été ouvertes hors conventionnement Région : Employé polyvalent commerce et Distribution du réseau (Négoventis), licence professionnelle assistant comptable, Assistant manager...

Plus de 70 apprentis ont d'autre part perçu l'aide de 500 euros pour financer leur permis de conduire.

## LES CHIFFRES DE L'APPRENTISSAGE

# 62

diplômes préparés en apprentissage

# 1 100

apprentis à fin 2019 (350 au Centhor, 750 au CFA Commerce, Services, BTP et Industrie)

# 147

diplômés du CFA Hôtellerie-Restaurant (Centhor), 95% de taux de réussite global (100% dans 2 sections)

# 345

diplômés du CFA Commerce, Services, BTP et Industrie, 74% de taux de réussite global (100% dans 12 sections)

# 700

nouveaux jeunes apprentis recrutés (pour un objectif de 936, soit un taux de réalisation de l'objectif de 75%)

# 150

Mercredis de l'Apprentissage organisés de mai à novembre sur tous les sites (2 400 participants)

## Fin de la mission d'enregistrement des contrats d'apprentissage

L'enregistrement des contrats d'apprentissage a été effectué pour la dernière fois en 2019 par les consulaires (à partir de 2020, les contrats sont déposés auprès des Opco).

Les équipes se sont mobilisées pour faire face à cet enjeu de transition réglementaire. A fin 2019, le chiffre record de 1180 contrats enregistrés a été atteint, soit 80% de plus qu'en 2018 avec 200 contrats émanant des nouveaux opérateurs apprentissage.

## Taxe d'apprentissage : fin de la mission de collecte

La CCI Réunion a porté, pour la dernière fois avant l'application de la réforme, la collecte de la taxe apprentissage dans le cadre de l'Octa consulaire.

Cette collecte brute s'est élevée à 11 296 K€ (contre 11 773 K€ en 2018, soit une baisse 4%). 5 700 entreprises ont fait confiance à l'Octa consulaire en 2019.

## Communication digitale dynamique

Le Pôle Formation met en œuvre une communication digitale dynamique sur Instagram, LinkedIn, YouTube et surtout sur la page Facebook « I love apprentissage », qui compte 21 000 fans.

Plus de 300 publications y ont été postées en 2019, permettant de collecter près de 450 CV de candidats.





## 500 stages

(plus de 4 500 inscrits) dans 14 domaines d'activité (informatique, communication, management, comptabilité, finance, transport, logistique, BTP, hôtellerie, restauration, environnement, qualité, sécurité, électricité, langues)



## 270 stagiaires

accueillis en professionnalisation, sur une palette de formations diplômantes du niveau bac à bac+5.

## Formation des demandeurs d'emploi

Le secteur de la formation continue a été fortement impacté par la mise en œuvre de la réforme découlant de la loi Avenir professionnel. Les incertitudes liées à la mise en place progressive des nouvelles règles et des contraintes plus fortes pour les entreprises de plus de 50 salariés ont réduit significativement la demande. Le Pôle Formation a rebondi en étant attributaire de plusieurs appels d'offres de Pôle Emploi et de la Région pour la formation des demandeurs d'emploi, dans différents secteurs (commerce, avec en perspective des recrutements pour des ouvertures de magasins, métiers du tertiaire, renforcement de l'anglais et préparation au TOEIC, logistique, restauration : réceptionniste).

Le Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC), lancé fin 2017 au niveau national, vise à former et accompagner un million de demandeurs d'emploi et un million de jeunes peu qualifiés et éloignés du marché du travail d'ici 2022. A La Réunion, la Région a conventionné avec la CCI Réunion en 2019 pour cinq actions dans le cadre de ce dispositif : les Actions Professionnalisantes et Préparatoires à l'Insertion (APPI). Elles concernent les métiers du commerce, de la gestion et de l'assistance, de la paie, de la cuisine et de la salle, le métier d'employé d'étage et celui de réceptionniste. Les APPI ont démarré dans les quatre premiers domaines, au bénéfice de 180 jeunes Réunionnais.

## Autres actions au bénéfice des demandeurs d'emploi

- ▶ Première session d'Employé Polyvalent commerce Distribution en partenariat avec la CCI de Limoges.
- ▶ Première session de titre Assistant Manager (réseau ESMAS de CCI France) en partenariat avec la CCI de Limoges.
- ▶ Préparation Opérationnelle à l'Emploi Vente pour le groupe SAFA, en prévision de l'ouverture du centre commercial E.-Leclerc à Saint-Joseph.

## Accompagnement à l'appropriation du CPF

Depuis le 1er janvier 2019, le Compte Personnel de Formation est valorisé en euros. Depuis novembre 2019, les bénéficiaires peuvent activer leur droit à la formation CPF directement, sans intermédiaire, via internet et sur une application dédiée.

L'accompagnement des individus dans l'appropriation de cet outil et dans le choix cohérent de la formation, en fonction du budget, des possibilités d'abondement et du projet professionnel, constitue un enjeu important pour le Pôle Formation.

## Top Management

L'activité de la formation continue tertiaire a été marquée en 2019 par un ancrage des formations Top Management dans la carte pédagogique du Pôle. Les formations réalisées dans les secteurs du digital et de la finance d'entreprise, proposées en partenariat avec HEC Paris, continuent à rencontrer un vif succès. Elles ont été complétées en 2019 par un certificat Contrôle de gestion.

72 lauréats des programmes de management à bac +5 en partenariat avec l'IFG, et HEC ont été valorisés en mars 2019 à l'occasion d'une conférence. Plus de 500 cadres et dirigeants réunionnais ont déjà suivi ces programmes Top Management à la CCI Réunion.

HEC  
PARIS

EXECUTIVE EDUCATION

IFG EXECUTIVE  
EDUCATION

## Nouveau : les Entreprises d'Entraînement Pédagogique (EEP®)

Dans le cadre d'un appel d'offres de la Région, deux Entreprises d'Entraînement Pédagogique (EEP®) ont été mises en place en fin d'année 2019 dans le Nord et le Sud par le Pôle Formation. Cette innovation pédagogique permet à une cinquantaine de demandeurs d'emploi de se former aux différentes fonctions de l'entreprise: commercial, administratif, RH, gestion, ...tout en évoluant dans un concept novateur d'entreprise virtuelle.



## L'École de Gestion et de Commerce



### Les chiffres de l'EGC en 2019



**178**

candidats  
(58 intégrés)



**55**

diplômés  
(92% de taux de réussite)



**152**

étudiants accueillis sur les 3 années



**1 060**

diplômés issus de l'école depuis sa création en 1990

### Les performances de l'École de Gestion et de Commerce

- ▶ Juin 2019 : Sélection d'un binôme de l'EGC Réunion parmi les finalistes du Challenge national « E-business » à Paris. L'EGC Réunion décroche la 2<sup>e</sup> place.
- ▶ L'EGC Réunion, 1<sup>ère</sup> école sur les résultats de l'épreuve de gestion : meilleure moyenne nationale en gestion sur les épreuves 2019, meilleure note nationale en gestion pour un étudiant de l'EGC Réunion.

## L'École Supérieure Régionale du Numérique



**73%**

Taux de réussite global aux examens 2019



**100%**

de réussite pour les Chefs de projets internet et les Développeurs intégrateurs de solutions intranet-internet.



## Le Centhor



### Les chiffres du Centhor en 2019



**147**

diplômés



**100%**

de réussite en CAP Commercialisation et Service HCR et à la Mention Complémentaire Desserts en restaurant



**100%**

de réussite aux CAP Agent polyvalent de restauration du Campus Pro (Sud) et à Couleurs Mélangées (Nord)

### Les performances du CFA Hôtellerie-Restauration

- ▶ Une apprentie du CAP Commercialisation et service HCR lauréate du concours Trophy Table Art en juin 2019 ; elle disputera la finale nationale en 2020 en métropole. 2 autres apprentis du Centhor décrochent la 2<sup>e</sup> et la 3<sup>e</sup> place de ce concours.
- ▶ 1<sup>er</sup> prix de l'Excellence du Conseil Départemental attribué au major du BP Cuisine 2019.
- ▶ Organisation et réalisation de la prestation de restauration à l'occasion de l'inauguration de l'Espace entrepreneuriat de la CCIR le 18 novembre 2019.

## CFA Commerce et Services



**345**

diplômés



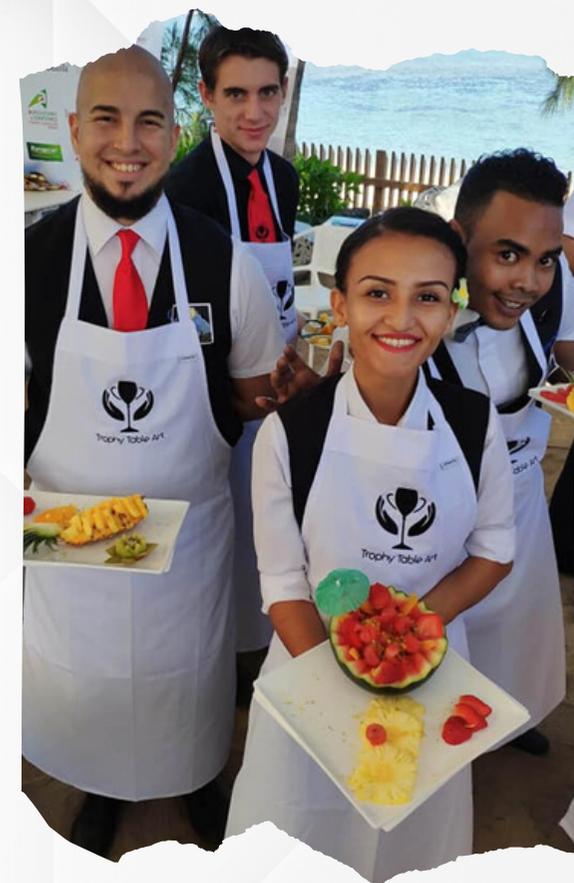
**74%**

taux de réussite global



**2**

2 majors en apprentissage de l'académie de La Réunion (BTS Assistant manager, BTS Assistant technique d'ingénieur)



**Sylvain VAITILINGOM, BP Cuisine, Lauréat du prix d'excellence 2019 reçoit son prix des mains du Président du Conseil Départemental, M. Cyril MELCHIOR.**

**Laetitia JEANJEAN, CAP Commercialisation et service HCR, lauréate du Trophy Table Art 2019.**



Voir la remise du prix en cliquant sur le bouton intégré ou en navigant vers cette adresse :

<https://bit.ly/centhorexcellence>



“ Organisée et créative, le monde de l'événementiel m'anime beaucoup. Devenir chef de projet événementiel, travailler dans une agence de communication, c'est ce qui m'intéresse le plus. ” Safiya, 21 ans, étudiante en 3<sup>ème</sup> année.



Etudiants en 1<sup>ère</sup> année  
Chargé d'Exploitation Réseaux  
et Télécoms.









# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

**Ibrahim PATEL (Président de la CCI Réunion)**

Jocelyn TRULÉS (Directeur Général de la CCI Réunion)

Rachel NOTEN (resp. Pôle Communication de la CCI Réunion)

Fabienne AUBER  
Florence AH-CHEUNG  
Malika INGAR  
Laëtitia VIRASSAMY  
Morgane SORET

Maquette : Yvan TECHER

Assistante de communication : Nicaise NUMA

Rédaction : Bernard GROLLIER



**SIÈGE - Présidence, Direction Générale & Services administratifs**  
 sg.dir@reunion.cci.fr  
 0262 94 20 00

**Espace entrepreneurial NORD**  
 conseilentreprise@reunion.cci.fr  
 0262 94 21 80

**Formation**  
 direction.formation@reunion.cci.fr  
 0262 48 35 00

**International**  
 international@reunion.cci.fr  
 0262 94 21 63

**CRITT**  
 critt@reunion.cci.fr  
 0262 92 24 00

**Formation CIRFIM**  
 (Centre Interconsulaire Régional de Formation à l'Industrie et aux Métiers)  
 cirfim@reunion.cci.fr  
 0262 43 51 12



**Espace entrepreneurial EST**  
 conseilentreprise@reunion.cci.fr  
 0262 48 36 72

**CCI ÎLE DE LA RÉUNION**  
 5 Bis Rue de Paris  
 97404 Saint-Denis Cedex

**Espace entrepreneurial OUEST**  
 conseil.entreprise@reunion.cci.fr  
 0262 33 35 15

**CENTHOR (Formation en Hôtellerie, Restauration & Tourisme)**  
 centhor@reunion.cci.fr  
 0262 22 85 00

**POUR NOUS  
 CONTACTER**  
 0262 94 20 20  
 www.reunion.cci.fr



**Formation Sud**  
 fcsud@reunion.cci.fr

**Espace entrepreneurial SUD**  
 conseilentreprise@reunion.cci.fr  
 0262 96 96 96

**Formation Campus Pro**  
 campuspro@reunion.cci.fr  
 0262 70 08 60

**POUR SE  
 FORMER**

WWW.REUNION.CCI.FR/SEFORMER  
 WWW.ESRN.RE  
 WWW.EGC-REUNION.RE



LE PROGRAMME D'ACTIONS 2019 DE LA CCI RÉUNION EST COFINANCÉ PAR L'UNION EUROPÉENNE ET LA RÉGION RÉUNION