



www.cm-rennes.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009

**AGIR
POUR
REUSSIR**
www.artisanat.fr



**Chambre de Métiers
et de l'Artisanat**

Ille-et-Vilaine



édito

L'année 2009 aura été positive pour l'artisanat. Certes, de nombreuses entreprises subissent encore les effets de la crise que nous traversons, toutefois des indicateurs à la hausse laissent augurer une amélioration dans les mois à venir.

Aujourd'hui, plus que jamais les entreprises doivent s'adapter aux évolutions parfois brutales de leur environnement, conquérir de nouveaux marchés, optimiser leurs moyens et leurs compétences.

Comme les entreprises qu'elle représente, anticipation, réactivité et optimisation sont les principes mis en œuvre par la chambre de métiers et de l'artisanat d'Ille-et-Vilaine pour répondre aux besoins et aux attentes de ses clients.

La plateforme relation-client CléA, lancée en 2009, illustre bien cette dynamique qui constitue le fil conducteur que s'est donné notre Chambre tout au long de cette mandature.

A l'instar des collectivités et autres établissements publics, nous sommes concernés par la réforme générale des politiques publiques. En outre, un projet de loi portant réforme des chambres consulaires pourrait impacter à terme notre organisation.

Sans attendre ces changements, la chambre de métiers et de l'artisanat adapte sans cesse son offre de prestations au service du développement de l'Artisanat.

Mieux accompagner les entreprises, diversifier notre offre de formation pour tous les publics, répondre aux besoins des professionnels et de nos partenaires sont les priorités que nous nous sommes fixées.

Ce premier rapport d'activité illustre nos actions. Je vous souhaite une bonne lecture.

Ange Brière,
Président de la chambre de métiers
et de l'artisanat d'Ille-et-Vilaine

L'artisanat en Ille-et-Vilaine en 2009

- Près de 12 000 entreprises
- Plus de 49 000 actifs
- Dont 36 600 salariés
- Plus de 1 000 entreprises créées ou reprises
- Un solde (immatriculations – radiations) positif de 162 entreprises

L'activité de la Chambre

- 2 200 porteurs de projet de création ou de reprise informés, conseillés et orientés
- 1 350 dirigeants d'entreprise conseillés et accompagnés
- 2 300 jeunes en formation à la Faculté des Métiers – Institut de Formation de l'Artisanat
- 7 700 heures de formation continue

2009 : lancement de la plateforme relation client CléA

Pour apporter, dès le premier contact, les bonnes réponses aux demandes des entreprises artisanales et des autres publics, la Chambre a mis en place une plateforme relation client dénommée CléA.

Du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30 et le vendredi de 10h à 17h30 sans interruption, dans des locaux entièrement rénovés, une équipe de 11 conseillères accueille au téléphone et en face-à-face tous les clients de la Chambre.

Ce nouveau service a pour missions :

- d'informer, conseiller et orienter dans tous les domaines qui concernent l'entreprise artisanale : création/reprise, développement, formation initiale et continue, réglementation...
- de produire et délivrer des actes administratifs tels que les formalités d'entreprise et les contrats d'apprentissage
- de promouvoir les actions de la Chambre
- de développer la relation entre la Chambre et ses clients



l'info et le conseil en temps réel

02 23 500 500 • clea@cma-rennes.fr

CléA en quelques chiffres

42 300 appels
téléphoniques traités

5 600 formalités
d'entreprises réalisées

1 765 contrats d'apprentissage
régigés en direct au téléphone
avec le chef d'entreprise



www.bnoa.net



Accompagner les créateurs et repreneurs d'entreprise

Le service Développement Economique propose, aux futurs artisans, un dispositif d'accompagnement en amont et en aval de la création, qui conjugue prestations collectives et individuelles :

- Primo-accueil
- Réunions d'informations
- Stages de préparation à l'installation
- Conseils individuels
- Suivi post-crédation

Pour plus de proximité, cette offre de services est proposée à Rennes et dans les 7 antennes de la chambre de métiers et de l'artisanat d'Ille-et-Vilaine (CMA 35) : Combourg, Guichen, Fougères, Montfort, Redon, Saint-Malo, Vitré.

- **2 200** porteurs de projet de création ou de reprise informés, conseillés et orientés sur tous les sites de la CMA 35.
- **1 300** participants aux réunions d'informations à la création reprise.
- **650** participants aux 36 stages de préparation à l'installation (SPI), dispensés pendant 5 jours, à Rennes et dans les antennes. Les professionnels du bâtiment bénéficient d'une journée complémentaire, sur des problématiques spécifiques à leurs métiers.
- **480** créateurs et repreneurs accompagnés et conseillés pour valider la cohérence et la faisabilité de leur projet.

Les nouveaux dirigeants : une action prioritaire

Pour un nouveau dirigeant, il est parfois difficile de prendre le temps nécessaire de s'informer, d'échanger et de réfléchir au devenir de son entreprise. Pour rompre cet « isolement », les conseillers du service Développement Economique visitent les dirigeants au sein de leur entreprise et leur apportent un soutien au démarrage de leur activité : plus de **150** entreprises ont bénéficié de cette prestation en 2009.

Rencontres nouveaux artisans : partager ses expériences, constituer un réseau

La CMA 35 a programmé un cycle de rencontres pour les chefs d'entreprise de moins de trois ans, organisées sur chaque pays du département. Ces soirées sont l'occasion de répondre aux préoccupations des chefs d'entreprise, de partager les expériences de chacun et de favoriser la constitution de réseaux : **350** nouveaux dirigeants ont participé à ces rencontres.



Favoriser la reprise transmission

30% des entreprises artisanales seront à reprendre dans les 10 ans à venir.

La transmission des entreprises artisanales est donc un enjeu majeur pour le développement économique local et pour le renouvellement du secteur artisanal.

Anticiper pour mieux transmettre : pour sensibiliser les dirigeants à la nécessité de préparer très en amont leur transmission, la CMA 35 organise des ateliers à l'échelle de chaque pays du département.

Communiquer pour faire connaître :

la CMA 35 propose un service de diffusion des offres de cession sur Internet sur le site BNOA (Bourse Nationale des Opportunités Artisanales) ainsi que dans Ouest-France: plus de 200 offres diffusées.

La CMA 35, acteur majeur d'un réseau de partenaires

Aux côtés des autres opérateurs de la création reprise, la CMA 35 s'implique fortement dans les actions de communication et de sensibilisation visant à susciter l'esprit entrepreneurial et favoriser la création d'entreprises pérennes.

- Participation aux **Journées Régionales de la Création d'Entreprise** (JRCE)
- Participation aux **Forums de l'emploi** de Vitré, Brocéliande, Redon, Guichen
- Participation à l'organisation et à l'animation des ateliers du **Cercle de Créatrices 35**
- Pilotage du groupe création/reprise au sein de la **MEIF de Rennes**. Partenaire de la **MEF du pays de Vitré** et de la **MEDEFI du pays de Redon et de Vilaine**
- Partenaire du dispositif **Energie3** sur le pays de Saint-Malo avec la CCI et la Boutique de Gestion
- Partenaire des 6 **plates-formes d'initiatives locales** (PFIL) d'Ille-et-Vilaine
- Membre du conseil d'administration de **Bretagne Développement Initiatives** (BDI). Participation aux comités d'attribution des fonds de garantie

• SEMAINE NATIONALE DE L'ARTISANAT 2009 :

4ème édition des Rencontres de la transmission et de la reprise d'entreprises artisanales

• Les matinées de la reprise : plus de 100 repreneurs potentiels présents aux ateliers thématiques

• Soirée théâtrale « Recherche repreneur bien sous tous rapports » : 120 cédants présents

PERSPECTIVES 2010

Priorité au suivi des nouveaux dirigeants : la CMA 35 s'est fixée comme objectif de rencontrer 250 chefs d'entreprise.



Accompagner les entreprises dans une démarche de progrès

Les entreprises artisanales, à l'instar des grandes entreprises, sont soumises à une pression concurrentielle de plus en plus forte les obligeant à conquérir sans cesse de nouveaux marchés. Grâce à leur organisation et à leur structuration, elles possèdent de solides atouts pour s'adapter très rapidement aux évolutions de leur environnement.

Toutefois, la flexibilité et la réactivité sont fortement conditionnées par une bonne connaissance de l'évolution des marchés, des innovations technologiques mais également par la capacité des chefs d'entreprises à mettre en œuvre des stratégies assurant le développement et la pérennité de leur structure.

Une offre de service pour répondre à toutes les attentes

La CMA 35 propose à tous les artisans des prestations de conseil et d'accompagnement pour favoriser la **pérennisation** et le **développement** de leur entreprise.

9 conseillers, répartis sur l'ensemble du département, interviennent directement dans l'entreprise.

Prestation de conseils

- environnement juridique, fiscal et social
- organisation et stratégie
- gestion des ressources humaines
- TIC
- action commerciale
- projet d'investissement
- innovation
- normes, réglementation
- etc

Diagnostic

- Ressources humaines
- Transmission

Aides au développement

- Etude de faisabilité du projet
- Montage du dossier de subvention
- Intervention d'un consultant

- **250 dirigeants** ont bénéficié de ces prestations
- **103 entreprises** porteuses d'un projet de développement accompagnés

Rencontres Artisans : communiquer, valoriser ses prestations

Dans un environnement en pleine mutation, il est essentiel de se différencier et de communiquer efficacement sur ses prestations auprès de la clientèle. Détenir un titre ou un label est un atout supplémentaire qui valorise l'image de marque de l'entreprise.

Depuis octobre 2009, la CMA 35 organise chaque mois une soirée sur l'un des pays du département pour sensibiliser les artisans à cette problématique. Des chefs d'entreprise échangent sur leur expérience. Ces rencontres sont aussi l'occasion de remettre la qualité d'Artisan ou le titre de Maître Artisan aux dirigeants éligibles ainsi que la distinction artisanale aux chefs d'entreprises immatriculés depuis plus de 25 ans au répertoire des métiers.



Témoignage : YANN JALLU, 36 ANS, ÉBÉNISTE À SENS-DE-BRETAGNE

Labellisé « Entreprise du Patrimoine Vivant » en 2009, il espère grâce à ce label continuer à promouvoir son savoir-faire à l'étranger. « Je cible ma clientèle à l'international, en Angleterre et aux Etats Unis, je travaille également avec la Russie où j'ai décroché un contrat, par la suite j'irai à Dubaï »

Exporter c'est aussi accéder à de nouveaux marchés

En partenariat avec la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat, la CMA 35 accompagne les entreprises qui souhaitent travailler à l'export : conseils, subventions, participation à des salons ou encore recherche de marchés à l'étranger sont les prestations proposées aux entreprises artisanales qui relèvent le défi de l'international.

L'artisanat s'engage dans le développement durable

« C'est à chacun d'entre nous d'agir pour l'environnement »
(Grenelle de l'environnement)

La CMA 35 s'engage auprès des entreprises et offre à tous les artisans un soutien et un accompagnement sur les nouveaux marchés d'éco-construction.

- **4 270 entreprises** du bâtiment sensibilisées,
- **Une enquête** réalisée auprès de toutes les entreprises du bâtiment des pays de Saint Malo, Vitré, Rennes, Brocéliande et Vallons de Vilaine pour connaître leur pratique dans le domaine de l'éco-construction et détecter leurs besoins,
- **13 ateliers** de sensibilisation à l'éco-construction organisés sur différents territoires,

En partenariat avec la CRMA, la CMA 35 informe et conseille les artisans et les collectivités en matière de gestion des déchets produits par les entreprises.

- Sensibilisation à la collecte sélective des déchets : Imprim'vert, Reflex'Nature, Vague bleue, Garage Propre, etc.
- Appui-conseil pour la création d'un centre de stockage des déchets dangereux

PERSPECTIVES 2010

La Chambre s'inscrit dans la Semaine de l'innovation 2010 en Bretagne

Lors de cette 4^{ème} édition, la Chambre proposera en partenariat avec e-megalis Bretagne des sessions sur la **dématérialisation des flux d'information pour l'accès des entreprises aux marchés publics**. Le **respect de l'environnement dans les chantiers navals** sera à nouveau au cœur des préoccupations avec la mise en valeur de l'opération **Vague Bleue Carénage**. Enfin, en partenariat avec les organisations professionnelles, l'éco-construction aura aussi sa place par le biais de visites d'entreprises innovantes.



Témoignage :

Cédric Vincent, boucher, a repris une boucherie à Dingé. Il a bénéficié de l'aide CAP 35.

« Sans cette aide, je n'aurais pas repris la boucherie car je n'aurais pas pu investir dans l'entreprise »

*ODESCA : un dispositif partenarial sur chacun des Pays pour le développement des entreprises artisanales et commerciales

- des actions d'animations et de sensibilisation sur les thèmes de la transmission, de l'éco-construction, de la gestion des ressources humaines,

- des aides directes aux entreprises,

- un dispositif de chéquier conseil pour faciliter le recours à un consultant.

ANIMATION SUR LES TERRITOIRES

- Participation aux ODESCA (Opération de Développement et de Structuration du Commerce et de l'Artisanat)*
- Intervention pour la prise en compte de l'artisanat au sein de différents réseaux : Comité Départemental du Tourisme, Idea 35, Maisons de l'Emploi, réseaux de la création, Force 5, etc...

OBSERVATOIRE ET VEILLE ECONOMIQUE

- Observatoire et analyse prospective du secteur
- Veille sur les différentes législations concernant les entreprises artisanales
- Participation aux réunions partenariales sur la situation économique

Aménagement du territoire et développement local : une affaire de partenaires

La CMA 35 contribue activement aux côtés des collectivités et des acteurs économiques au maintien et au développement de l'artisanat au sein des territoires.

Elle accompagne les communes dans leur projet d'aménagement et de revitalisation de leurs centres bourgs ou de leurs zones d'activités. Cette dynamique permet de créer ou de maintenir des activités de proximité.

CONSEIL AUX COLLECTIVITES

- Conseil sur l'aménagement des centres bourg et des zones d'activité
- Mise en relation de communes avec des porteurs de projet de création reprise d'entreprises
- Avis sur les périmètres définis par les communes pour l'application du droit de préemption sur les baux commerciaux et les fonds artisanaux

URBANISME COMMERCIAL

- Avis consultatif sur les Commissions Départementales d'Aménagement Commercial, concernant l'implantation ou l'extension de surfaces commerciales supérieures à 1000 m²
- Participation à l'élaboration des SCOT et chartes d'urbanisme commercial

Cellule prévention des difficultés : une action prioritaire dans un contexte de crise

La CMA 35 anime un dispositif de **prévention des difficultés dans les entreprises artisanales**, initié en 2008.

Signature d'une convention avec la Trésorerie Générale, le RSI, l'URSSAF, les partenaires bancaires, des centres de gestion, la Siagi, Groupama et l'association EGEE.

Des partenaires qui s'engagent à :

- détecter et orienter vers la CMA 35 les entreprises artisanales présentant des signes de fragilité
- proposer lorsque cela est possible des solutions aux artisans faisant face à des difficultés passagères

Après un diagnostic de la situation, le chef d'entreprise est conseillé et orienté en fonction de la nature des difficultés rencontrées.

La cellule accompagne également les chefs d'entreprises dans leurs démarches auprès des différentes instances : médiateur du crédit, OSEO, Commission des Chefs de Services Financiers, Tribunaux de Commerce, etc.

Elle alerte régulièrement ses partenaires et les pouvoirs publics sur la situation des entreprises artisanales.



En 2009

288 chefs d'entreprises ont été accueillis

+ de 50% des entreprises accompagnées sont toujours en activité



Formation par alternance

2009 : L'APPRENTISSAGE RÉSISTE



www.fac-metiers.fr

Malgré la conjoncture économique et la mise en place du Bac Pro en 3 ans, les artisans d'Ille-et-Vilaine ont continué à recruter des apprentis.

Fin 2009, 2 309 jeunes étaient en formation à la Faculté des Métiers/ Institut de Formation de l'Artisanat, sites de Bruz, Fougères et Saint-Malo soit une diminution de seulement 3%, comparé à 2008. Ces chiffres montrent la vitalité de l'artisanat, sa capacité à résister et à s'engager pour l'avenir, même si certains secteurs souffrent plus que d'autres.

A souligner l'impact des mesures financières incitatives, en faveur des employeurs et des apprentis, prises par l'Etat et la région Bretagne.

Les nouvelles formations 2009

La CMA 35 met en adéquation son offre de formation au plus près des besoins en compétences des branches professionnelles. Neuf formations nouvelles ont été ouvertes, sans compter la transformation du Bac Pro en 3 ans.

• Brevet de Maîtrise «coiffeur», niveau 3 : premier diplôme de l'artisanat de niveau supérieur en Bretagne

Ce diplôme est emblématique de l'évolution de l'artisanat, secteur d'excellence et de réussite professionnelle. Il comprend un module professionnel et des modules de gestion et de management de l'entreprise.

• Brevet Technique des Métiers «photographe» par apprentissage

Cette nouvelle formation en 3 ans, accessible à des jeunes titulaires d'un diplôme de niveau 4, répond à la demande des professionnels confrontés à une très forte évolution du métier vers le numérique.

• Deux cursus liés aux nouvelles technologies du multimédia et des réseaux de communication pour se former à de nouveaux métiers

- Bac Pro SEN (Système Electronique et numérique) option réseau et communication

- Titre homologué de la branche professionnelle de l'Electro domestique et multimédia du groupe Ducretet « Vendeur en téléphonie mobile »

Développement des formations en contrat de professionnalisation

La Faculté des Métiers/IFA accueille 138 jeunes en contrat de professionnalisation. Ces formations, en développement constant depuis plusieurs années, sont particulièrement adaptées aux besoins en compétences de certaines branches professionnelles.

Quatre formations ont été ouvertes en complément des formations de base :

- 2 titres de la filière de formation de l'artisanat
 - Brevet de Maîtrise coiffeur niveau 3
 - Brevet Technique des Métiers installateur équipement électrique
- 2 titres de branche
 - CQP (certificat de qualification professionnelle) opérateur spécialisé en service rapide
 - Formation couturière qualifiée création et retouche en entreprise artisanale

L'expérimentation d'un dispositif de formation individualisé

La Faculté des Métiers/IFA accueille, de plus en plus, en formation, un public diversifié, dont notamment des jeunes adultes en réorientation ou en reconversion.

L'offre de formation déclinée en parcours individualisés répond aux attentes des publics et des entreprises partenaires. Les cursus proposés mobilisent de nouveaux outils comme la plateforme d'enseignement à distance et des ressources pédagogiques numériques.

Les actions de mobilité européenne

Engagée depuis plusieurs années en faveur de la mobilité européenne des apprentis, la CMA 35 a mis en place des échanges d'apprentis et des stages de découverte professionnelle dans des entreprises européennes : apprentis pâtisseries en Italie, prothésistes dentaires en Grèce, électriciens en Allemagne et coiffeurs en Pologne.

PERSPECTIVES 2010

Expérimentation du dispositif de formation individualisé auprès d'une dizaine de classes CAP, soit 170 jeunes.

Extension de l'IFA de Fougères : un bâtiment réalisé dans le respect des normes les plus actuelles en matière d'économie d'énergie et d'éco-construction. Ce chantier fera l'objet d'une opération de communication auprès des professionnels du bâtiment.

Ouverture du Brevet de Maîtrise à d'autres métiers confirmant une élévation des seuils de compétence dans l'artisanat du niveau 4 (bac) au niveau 2 (master). Inscription de ce cursus dans la matrice européenne des diplômes.

Développement des formations par alternance (contrat de professionnalisation) et de la formation continue pour intégrer à l'artisanat des profils divers et contribuer à son développement.



Aujourd'hui, la formation continue s'impose comme l'un des outils indispensables au maintien et au développement de la compétitivité des entreprises artisanales.

Dans le contexte économique actuel, l'offre de formation, proposée par la CMA 35, aide les entreprises à renforcer leur positionnement sur les marchés, à valoriser leurs savoir-faire et diversifier leur activité.

Formation continue une offre élargie et enrichie

L'année 2009 a vu les effets de la crise économique se répercuter sur l'activité des entreprises artisanales. Face à la baisse de leur pouvoir d'achat, les clients sont devenus plus prudents et réfléchis. En modifiant leurs habitudes de consommation, en réalisant des arbitrages dans leurs achats, ils incitent les entreprises à s'adapter et à repositionner leur offre.

Pour répondre à ces évolutions, la CMA 35 propose une offre de formation diversifiée. Cette offre comprend des formations « traditionnelles » au développement commercial, à la gestion d'entreprise, aux ressources humaines et au management et des formations innovantes et inédites en lien avec les technologies actuelles.

Les sessions « création et gestion d'un site internet » figurent parmi les thèmes les plus recherchés ; des formations supplémentaires ont dû être programmées en cours d'année pour répondre à la demande.

Les formations en informatique, liées à la découverte et à la maîtrise des logiciels de bureautique et d'internet, sont également beaucoup demandées.

En 2009, trois groupes, réunissant des conjointes d'artisans et des gérantes d'entreprises, ont suivi dans le cadre de la formation diplômante Assistant(e) de Dirigeant(e) d'Entreprise Artisanale (A.D.E.A), les modules « Gestion/comptabilité » et « Secrétariat-bureautique », soit plus de 1700 heures stagiaires.

PERSPECTIVES 2010

La CMA 35 optimise son offre de formations : plus de 130 stages dans 68 thématiques.

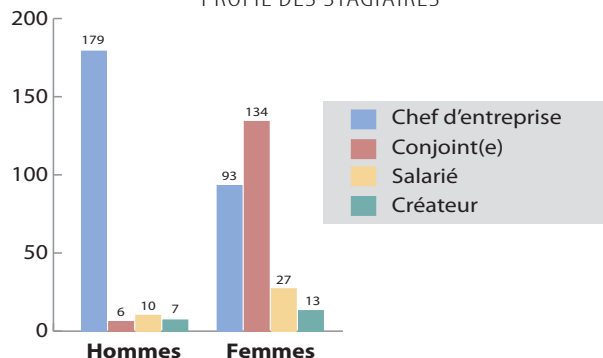
Nouveauté : une offre de stages inédits dans le domaine du développement personnel, de la gestion des compétences et de la sécurité/environnement !

Témoignage : UNE CONJOINTE COLLABORATRICE

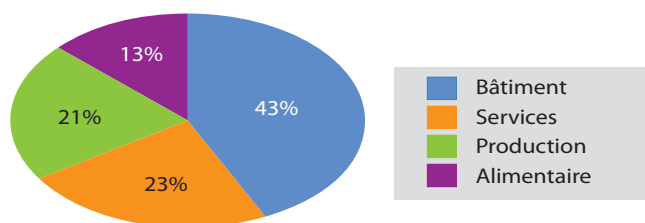
Formation Assistant(e) de Dirigeant(e) d'Entreprise Artisanale (ADEA)

« J'ai acquis un grand nombre de connaissances grâce à la formation : saisir la comptabilité, suivre les banques, améliorer l'aspect commercial etc. Aujourd'hui je suis en mesure de suivre la gestion de mon entreprise. Je la conseille à tout le monde ».

PROFIL DES STAGIAIRES



RÉPARTITION DES STAGIAIRES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



470 stagiaires ont participé à l'un des 58 stages organisés à Rennes ou dans les antennes, soit plus de 7700 heures stagiaires dispensées.

PROFIL

- Agés pour la plupart entre 26 et 45 ans, ils sont issus principalement du bâtiment, suivi par les services, la production et l'alimentaire.
- Ce sont essentiellement des femmes (57%), le plus souvent conjointes d'artisans.
- Les hommes (43%) sont majoritairement dirigeants d'entreprises artisanales, les salariés ne représentent qu'une petite partie.



Témoignage : ANGÉLIQUE PRENVEILLE ET MARIE-ANNE BOSSARD

Entreprise «L'art du bien être», institut de beauté à Châteaubourg

« Nous avons suivi la formation «site web» à la Chambre car cela nous paraissait indispensable d'utiliser internet comme outil de communication.»

1 • SAINT-MALO

68, avenue Marville

2 • COMBOURG

Allée de Lohon
PA de Moulin Madame

3 • MONTFORT-SUR-MEU

Antenne 3 C
Place Saint-Nicolas

4 • REDON

8, rue Victor Hugo

5 • RENNES

2, cours des Alliés
35000 Rennes

6 • FOGÈRES

ZAC de la Guénaudière

7 • VITRÉ

9, Place du Champ de Foire

8 • GUICHEN

Espace entreprises
ZA la Lande Rose



www.cm-rennes.fr • Tél. : 02 23 500 500

