

CONTRAT
D'OBJECTIFS
ET DE
PERFORMANCE
2023-2027



Chambres
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

FRANCE

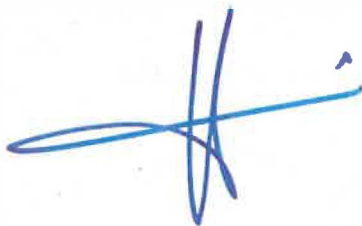
Conclu entre

d'une part, l'Etat, représenté par le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique

et d'autre part, le réseau des chambres de métiers et de l'artisanat, représenté par le président de CMA France

Paris, le 22 mai 2023

Olivia GRÉGOIRE
Ministre déléguée chargée des
Petites et Moyennes Entreprises,
du Commerce, de l'Artisanat et
du Tourisme



Joël FOURNY
Président
CMA France



Table des matières

PREAMBULE	3
UN NOUVEAU CONTRAT D’OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE (COP) 2023-2027 CONSTRUIT AUTOUR DE 6 AXES STRATEGIQUES	3
AXE 1 : ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES ARTISANALES DANS LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET LE DEVELOPPEMENT DURABLE	5
Objectif 1 : Mettre en œuvre les opérations nationales de politique publique qui seront le cas échéant décidées par l’Etat sur la transition écologique	5
Objectif 2 : Accompagner les entreprises artisanales dans la transition écologique.....	7
AXE 2 : ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES ARTISANALES DANS LA TRANSITION NUMERIQUE	9
Objectif 3 : Intensifier et massifier la sensibilisation des entreprises de l’artisanat au numérique	9
Objectif 4 : Apporter un appui aux artisans qui le souhaitent afin de leur permettre de développer leur activité dans la sphère numérique.....	11
AXE 3 : FAVORISER L’ENTREPRENEURIAT ET LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES ENTREPRISES ARTISANALES	12
Objectif 5 : Assurer une assistance gratuite obligatoire aux déclarants lors de leurs formalités administratives, ainsi qu’une assistance provisoire pendant les six premiers mois de la mise en service du guichet unique	12
Objectif 6 : Soutenir l’entrepreneuriat, le développement économique des entreprises artisanales ainsi que la création d’emplois.....	13
AXE 4 : ASSURER LA PROMOTION ET LA VALORISATION DU SECTEUR DE L’ARTISANAT, DE SES METIERS, DES TERRITOIRES, ET LA REPRESENTATION DES ENTREPRISES ARTISANALES	16
Objectif 7 : Assurer la mission de promotion et de valorisation du secteur de l’artisanat et de ses métiers	16
Objectif 8 : Impliquer le réseau des CMA dans la politique nationale en faveur des métiers d’art et du patrimoine vivant	19
AXE 5 : CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT ET A L’AMENAGEMENT DES TERRITOIRES	21
Objectif 9 Appuyer les territoires.....	21
AXE 6 : OPTIMISER L’EFFICIENCE DU FONCTIONNEMENT DU RESEAU DES CMA	22
Objectif 10 : Accompagner les réformes de transformation du réseau et le changement RH .	22
Objectif 11 : Renforcer les mutualisations, bonnes pratiques entre chambres et assurer le bon fonctionnement des instances	24
Objectif 12 : Renforcer la relation institutionnelle avec la tutelle et participer à la conception et mise en œuvre des politiques publiques en relayant les propositions des acteurs économiques	24
Objectif 13 Renforcer la coordination entre CMA France et les autres opérateurs publics	25
ANNEXE I. SUIVI ET BILAN DES INDICATEURS	27
ANNEXE II. CLAUSE DE REVOYURE	27
ANNEXE III. GLOSSAIRE DE SIGLES	28

PREAMBULE

Acteur référent de l'économie de proximité, le réseau des chambres de métiers et de l'artisanat (CMA) :

- Dynamise la trajectoire des entreprises artisanales : il accompagne, conseille et forme les artisans tout au long de la vie de leur entreprise, de la création à la cession, et les soutient pour intégrer les transitions écologique et numérique, essentielles à leur performance ;
- Est créateur de destins et intégrateur social : il forme de futurs artisans grâce à l'apprentissage, pour faire naître des vocations et grandir les artisans ;
- Développe l'attractivité des territoires et leur vitalité économique : il accompagne les collectivités dans le développement de l'artisanat local.

Le réseau des CMA s'est rapidement structuré, en cohérence avec l'évolution des besoins locaux et de l'organisation territoriale, passant de 87 à 21 établissements publics administratifs ayant la personnalité juridique.

Ainsi, conformément à la loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises, dite loi « PACTE », depuis le 1^{er} janvier 2021, le réseau des CMA est composé :

- **D'une tête de réseau, CMA France**, sous la tutelle du ministre chargé de l'artisanat, qui pilote le réseau, centralise et répartit la taxe pour frais de chambre de métiers et de l'artisanat (TFCMA) entre les chambres régionales ;
- **De 18 chambres de métiers et de l'artisanat de région (CMAR)**, sans chambres rattachées, constituées d'autant de chambres de niveau départemental sans personnalité morale que de départements, dont 13 chambres hexagonales et 5 d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), sous la tutelle des préfets de région ;
- **De 2 chambres de métiers (CM) d'Alsace et de Moselle**, relevant du code professionnel local, sous la tutelle des préfets de départements, associées au réseau, à travers la CMAR Grand-Est et CMA France.

Réseau des artisans pour les artisans, le réseau des CMA est composé de 2 500 élus, issus des élections conduites en octobre 2021, pour une durée de 5 ans (jusqu'en 2026). Ambassadeurs et sentinelles, ils jouent un rôle de relais des politiques publiques.

Il compte 11 000 collaborateurs, dont la moitié intervient dans la formation des apprentis dans les 137 centres de formation des apprentis (CFA) qui accueillent 110 000 apprentis par an.

UN NOUVEAU CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE (COP) 2023-2027 CONSTRUIT AUTOUR DE 6 AXES STRATEGIQUES

Le présent COP et sa déclinaison à venir dans les conventions d'objectifs et de moyens (COM) signées régionalement, vise à définir les actions prioritaires du réseau pour la période 2023-2027. Ces priorités sont définies en fonction des besoins des entreprises artisanales et des priorités souhaitées par le Gouvernement pour le réseau des CMA en tant qu'acteur de proximité de la mise en œuvre des politiques publiques économiques.

Le réseau des CMA s'engage, à travers ce COP, dans une démarche de performance et de mesure de son impact à travers des indicateurs forts. A ce titre, les chambres du réseau rendront compte selon une périodicité propre à chaque axe de l'avancement et de la performance de leurs actions auprès de leurs administrations de tutelle, la Direction générale

des entreprises (DGE) au niveau national, et les Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS), au niveau régional.

Le COP 2023-2027 comprend 6 axes et 13 objectifs. Chaque axe du COP est financé, en tout ou partie, par une part de la TFCMA allouée, chaque année, au réseau. Ainsi que le prévoient les dispositions régissant la répartition annuelle de la taxe par CMA France entre les différentes CMAR, la part de TFCMA allouée à chaque chambre de niveau régional tiendra compte de leur niveau d'atteinte des objectifs en termes de résultats et d'impacts fixés par le COP et déclinés au niveau des COM, ainsi que par la pondération de chaque axe dans l'ensemble des actions du COP.

A chaque objectif correspondent des indicateurs d'activité sur lesquels est indexée la mesure annuelle de la performance de chaque chambre, et qui seront complétés à compter de 2024, par des indicateurs d'impact préfigurés dans le descriptif de chaque axe, définis et précisés, dans les 6 mois suivant la signature du COP à travers un avenant à intégrer dans le COP.

Le suivi des indicateurs d'activité et d'impact objectifs et précis permettra au regard de la taxe pour frais affectée, d'évaluer la qualité de l'accompagnement réalisé par les chambres et leur effet sur le développement des entreprises. L'atteinte des objectifs par le réseau au titre d'une année donnée conditionnera le niveau de taxe qui sera alloué au réseau l'année suivante.

La répartition du produit de la taxe entre les CMAR est ainsi assurée par CMA France :

- Pour une part « fonctionnement » devant décroître tendanciellement vers 50% d'ici la fin du COP, et fixée à 65% pour 2023, en fonction des besoins en termes de fonctionnement des chambres de région et des besoins de péréquation ;
- Pour une part « performance » devant croître tendanciellement vers 50% d'ici la fin du COP, et fixée à 35% pour 2023 en fonction des résultats obtenus par les chambres de région dans le cadre de la mise en œuvre des COM et de la contribution de ces résultats à l'atteinte des cibles définies au contrat d'objectif et de performance.

Aussi, pour l'application de cette mesure, il est affecté à chacun des 6 axes du COP, et dans chacune des COM signée régionalement, une part « performance » de la taxe liée à l'atteinte des objectifs, selon un pourcentage défini dans le présent COP, comme suit :

- Axe 1 « Transition écologique » : 20%
- Axe 2 « Transition numérique » : 20%
- Axe 3 « Entrepreneuriat et développement économique » : 25%
- Axe 4 « Valorisation et promotion de l'artisanat » : 10%
- Axe 5 « Développement et aménagement des territoires » : 15%
- Axe 6 « Efficience du réseau » : 10%

Cette répartition entre les axes ne constitue pas une affectation d'un montant de taxe. Elle détermine la proportion de la taxe performance pouvant être réduite.

Le montant de la taxe liée à la performance pourra ainsi être réduit au niveau régional par la non-atteinte des objectifs fixés pour chaque axe, proportionnellement au taux de non-réalisation des objectifs de l'axe.

Les montants non répartis entre les chambres en application de cette disposition seront consacrés au financement des projets nationaux et ne pourront être reversés à une chambre individuelle au titre de la péréquation.

AXE 1 : Accompagner les entreprises artisanales dans la transition écologique et le développement durable

L'objectif de cet axe est d'accompagner les entreprises artisanales dans la transition écologique et énergétique, par le déploiement sur le terrain de programmes de sensibilisation et d'accompagnement.

Objectif de l'axe	Taux de la part performance de TFCM affecté à l'axe
Accompagner les entreprises dans leurs transformations écologiques et énergétiques	20%

Objectif 1 : Mettre en œuvre les opérations nationales de politique publique qui seront le cas échéant décidées par l'Etat sur la transition écologique

1.1 Accompagnement des entreprises de l'artisanat producteur industriel

a) Déployer des dispositifs de sensibilisation et d'accompagnement à la mise en œuvre de solutions adaptées aux TPE et PME industrielles, entre 10 et 250 salariés

Phase 1 (avril-mai 2023) :

A partir de la liste des 30 000 entreprises industrielles (10 à 250 salariés) consolidée par la DGE sur la base des données fournies par le réseau et en coordination avec les autres opérateurs, les CMA contactent quelque 10 000 entreprises pour fixer un rendez-vous visant à réaliser un diagnostic et proposer des actions prioritaires. Les conseillers environnement du réseau des CMA sont formés à l'offre nationale d'accompagnement à la transition écologique.

Phase 2 (juin-décembre 2023) :

Dans le cadre d'un échange avec le chef d'entreprise ou son représentant, les CMA feront connaître l'offre nationale d'accompagnement à la transition écologique de l'ensemble des opérateurs ; réaliseront un diagnostic simple pour déterminer les champs d'action prioritaires ; orienteront les entreprises vers les dispositifs les plus appropriés à partir de l'offre nationale d'accompagnement y compris ceux d'autres opérateurs, en vue de bâtir un plan d'action adapté. Ces éléments recueillis seront partagés avec les autres opérateurs.

Phase 3 (janvier-juin 2024) :

Un suivi de la réalisation du plan d'actions sera assuré six mois après la réalisation du diagnostic et du plan d'action, par un contact individualisé auprès du chef d'entreprise, qui, le cas échéant relèvera les difficultés mentionnées par le chef d'entreprise ou l'orientera vers les étapes suivantes.

Phase 4 (optionnelle sur accord des parties, postérieurement à 2023) :

Une ou plusieurs campagnes d'appels de suivi ultérieures seront conduites à l'issue de l'aboutissement de la première phase du programme, afin d'assurer le suivi des entreprises dans le temps et de les réorienter, le cas échéant, vers d'autres dispositifs.

b) Déployer des dispositifs de sensibilisation et d'accompagnement à la mise en œuvre de solutions adaptées aux TPE et PME industrielles de moins de 10 salariés

Les CMA mettront en œuvre des actions de sensibilisation et d'accompagnement des entreprises de l'artisanat producteur industriel de moins de 10 salariés, non éligibles à l'action prévue au point 1.1.a).

1.2 Sensibilisation, diagnostic et accompagnement des TPE et PME non industrielles

Les CMA mettront en œuvre des actions de sensibilisation des entreprises artisanales non industrielles aux enjeux de la transition écologique, selon une cible à définir, et les accompagneront dans l'évaluation de leur situation et le passage à l'action concrète.

Elles contribueront à la mise en place de la plateforme numérique pour les TPE/PME non industrielles, organisée autour d'un outil d'autodiagnostic commun aux quatre opérateurs et d'un parcours numérique structuré autour des aides/dispositifs les mieux adaptés à la situation de l'entreprise.

Les CMA mettront en œuvre des actions de sensibilisation aux enjeux de la transition énergétique qui passeront par :

- Des actions locales de sensibilisation des entreprises artisanales à la transition écologique, pouvant prendre des formes diverses, en distanciel et en présentiel : réunions d'information, webinaires, formations en ligne, etc. ;
- Le cas échéant, la collaboration à la réalisation d'un outil de diagnostic en ligne, commun aux quatre opérateurs, et sa mise en avant sur les sites internet de toutes les CMA ; cet outil permettra aux entreprises d'être dirigées vers les dispositifs publics d'accompagnements, les aides ou prêts les plus adaptés à leurs besoins ;
- La valorisation des bonnes pratiques des entreprises via des outils variés (réunions collectives, supports de communications divers...).

Les CMA proposeront aux entreprises artisanales qui le demandent plusieurs types d'actions :

- Des diagnostics de premier niveau (non payants) débouchant sur un plan d'actions opérationnel ; cet état des lieux permettra d'évaluer la maturité écologique de l'entreprise et l'impact de l'activité sur l'environnement et détecter de nouvelles sources d'économies ;
- Le plan d'actions comprendra la restitution du diagnostic complet et la proposition d'un plan d'actions prioritaires pour maîtriser sa consommation énergétique et optimiser ses coûts ;
- Différents sujets seront abordés : économie d'énergie, isolation des locaux, mobilité, etc. Il sera aussi possible de réaliser un diagnostic plus spécialisé sur une thématique (énergie par exemple).

Elles proposeront également des accompagnements sur des thématiques spécifiques par un expert environnement de la CMA pour notamment :

- Mettre en place des actions sur une thématique spécifique (rénovation énergétique, mobilité durable, etc.) destinées à réduire son empreinte environnementale et donc d'engager sa transition écologique ;
- Valoriser sa démarche environnementale par l'obtention d'un label, une reconnaissance environnementale, individuelle ou collective ;
- Identifier et sélectionner une solution d'investissement, d'étude ou de formation et être assisté dans le montage d'une demande de financement ;
- Les conditions dans lesquelles seront effectués ces accompagnements seront définies ultérieurement entre les parties concernées.

1.3 Former les agents de la CMA aux dispositifs d'aide énergie et à la médiation

Le Gouvernement entend accélérer l'accès des entreprises de proximité aux dispositifs d'aides sur les coûts de l'énergie.

Ces nouveaux dispositifs étant complexes à appréhender par les artisans, une formation par webinaire des agents des CMA concernés sera assurée par le service/administration compétent.

De manière complémentaire, une formation par webinaire des agents des CMA concernés à la médiation de l'énergie et à la médiation de l'entreprise sera assurée par les services/administrations compétents.

Les CMA auront pour rôle d'informer et sensibiliser les artisans sur les dispositifs et leurs modalités d'accès ainsi que sur les recours possibles aux médiateurs en cas de non-respect des conditions contractuelles de fourniture d'énergie.

Indicateurs d'activité	Résultat connu	Objectif 2023	Objectif 2027
<i>Nombre de PME industrielles du secteur de l'artisanat producteur industriel (10-250 salariés) :</i>			
- Contactées (nombre d'appels aboutis)	n/a	5 000	n/a
- Accompagnées (appel ayant conduit à une prise de RV pour bénéficiaire d'un diagnostic)		2 500 ¹	
<i>Sensibilisation, diagnostic et accompagnement des TPE et PME non industrielles</i>			
- Nombre de diagnostics	n/a	5 000 par an	10 000 par an
- Nombre d'entreprises accompagnées	n/a	5 000 par an	5 000 par an
<i>Nombre d'agents des CMA formés</i>	60	60	60

Objectif 2 : Accompagner les entreprises artisanales dans la transition écologique

2.1 Développer les diagnostics de flux auprès des entreprises artisanales (matières, énergie, eau et déchets)

Dans le cadre de l'opération « TPE & PME gagnantes sur tous les coûts » menée en partenariat avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), ou des démarches équivalentes dans le cadre d'un diagnostic plus ciblé (ex : énergie, déchets ou eau) et ayant fait l'objet d'un enregistrement dans la base de données nationale mise en place par l'ADEME, les CMA auront pour mission d'accompagner les entreprises artisanales dans l'identification de leurs pertes d'énergie-matières-déchets, et de proposer en conséquence un plan d'actions visant à réaliser des économies.

¹ Fichier de départ de 10 000 entreprises éligibles au programme pour les CMA, chiffre à affiner à l'issue du partage des doubles ressortissants entre les deux réseaux consulaires. En moyenne haute, 50% d'appels aboutis, soit 5 000 entreprises ; en moyenne haute, 1 sur 2 intéressée par un diagnostic, soit 2 500 entreprises. Il est à noter que les entreprises doivent toutes avoir été contactées et bénéficié d'un diagnostic d'ici le 31 janvier 2023 ; cependant, compte-tenu de l'appel de suivi à réaliser, le programme ne prendra fin qu'en 2024.

En conséquence, les conseillers des CMA auront chaque année un volume de nouvelles entreprises à sensibiliser (en présentiel ou distance selon un cahier des charges défini). A partir de ce panel, les chambres devront obtenir des résultats sur le nombre d'entreprises ayant accepté de mettre en place des actions de développement durable (économie d'énergie, économie de matière première, recyclage de matière et de déchets). Dans certains cas, un label pourra être le résultat visible pour l'entreprise de sa performance environnementale.

2.2 Déployer à l'échelle nationale des labels de valorisation de l'engagement environnemental des TPE et PME artisanales

Les CMA déploieront à l'échelle nationale des labels reconnus pour mettre en valeur l'engagement écologique des entreprises artisanales auprès de leurs actuels et futurs clients : « Eco-Défis », « Répar'acteurs », « Imprim'Vert ».

2.3 Enrichir l'offre nationale de services transition écologique

Le réseau des CMA enrichira son offre nationale de services en matière de transition écologique et durable afin de mieux répondre aux évolutions des besoins des artisans.

En lien avec les exigences de rénovation énergétique des bâtiments annoncées par le Gouvernement dans les différents domaines (résidentiel privé, social, tertiaire), les CMA accompagneront les entreprises du bâtiment et des travaux publics (BTP) dans la structuration d'une réelle offre de la rénovation énergétique, en faisant notamment la promotion du label Reconnu Garant de l'Environnement (RGE).

Indicateurs d'activité	Résultat connu	Objectif 2023	Objectif 2027
<i>Opération « TPE & PME gagnantes sur tous les coûts » ayant fait l'objet d'un diagnostic ou démarche équivalente dans le cadre d'un diagnostic plus ciblé (énergie, déchet ou eau) et ayant fait l'objet d'un enregistrement dans la base de données nationale</i>	114	80 par an	200 par an
<i>Nombre d'entreprises labellisées (Eco-Défis, Répar'acteurs...)</i>	8 233	10 000 par an	13 000 par an
<i>Nombre de territoires engagés (Eco-Défis, écologie industrielle et territoire (EIT))</i>	212	300	600

Indicateurs d'impact de l'Axe 1

Les indicateurs d'activité de l'axe 1 feront à terme l'objet d'une mesure d'impact précise introduite par avenant d'ici la fin 2023 qui s'appuiera sur des indicateurs d'impact qui pourront notamment contenir les items suivants :

Taux de satisfaction

Taux de transformation (taux de passage à l'acte, en termes d'investissement, label, etc.)

Impact Carbone pour les entreprises accompagnées (sur la base d'un échantillonnage d'entreprises)

AXE 2 : ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES ARTISANALES DANS LA TRANSITION NUMERIQUE

Cet axe a pour objectif d'assurer le développement et la pérennité des entreprises par le déploiement sur le terrain de programmes de sensibilisation et d'accompagnement, permettant d'acter des changements réels et concrets au sein des entreprises en termes de transformation numérique.

En priorité, les CMA se coordonneront avec les acteurs publics et institutionnels de leur territoire, et ils contribueront à faire connaître aux entreprises les offres de service des acteurs économiques et associatifs souverains.

Les CMA s'inscrivent notamment dans l'initiative France Num visant à la transformation numérique des TPE-PME :

- En tant que partenaires au sein du réseau (CMA France et acteurs des CMA qui ont des fonctions d'animation ou de coordination de la transformation numérique des TPE-PME),
- En tant qu'« activateurs » (accompagnateurs / experts) France Num (par l'inscription de l'ensemble des CMA en tant qu'activateurs),
- En mettant en œuvre les dispositifs qui leur sont confiés directement par l'Etat (diagnostics numériques notamment),
- En relayant aux entreprises l'ensemble des dispositifs France Num dont elles peuvent bénéficier (diagnostics, sensibilisations, accompagnements-actions, garantie de prêt, ressources en ligne, événements), dans une logique de réciprocité entre les partenaires.

Objectif de l'axe	Taux de la part performance de la TFCM affecté à l'axe
Accompagner les entreprises dans la transition numérique	20%

Objectif 3 : Intensifier et massifier la sensibilisation des entreprises de l'artisanat au numérique

3.1 Développer le partenariat et le nombre d'activateurs « France Num » du réseau en prévoyant une répartition géographique adéquate

L'initiative partenariale « France Num », vise à permettre à toute TPE/PME d'initier sa transformation numérique grâce, entre autres actions, à la mobilisation d'un réseau de conseillers, dits « activateurs » capable de les accompagner dans leur démarche.

Les CMA inscrivent les acteurs qui ont des fonctions d'animation ou de coordination de la transformation numérique des TPE-PME en leur sein sur le site collaboratif « RESO » des partenaires France Num.

Actuellement le réseau compte 149 conseillers « activateurs France NUM » et 26 CMA inscrites en tant que structures « activateurs » France Num ; dès 2023, le réseau doit compter 150 conseillers « activateurs France NUM » et inscrire l'ensemble des 21 structures CMA en tant que « activateurs » France Num.

3.2 Relayer l'ensemble des dispositifs « France Num » intéressant les entreprises artisanales sur l'ensemble des sites des CMA et lors des actions d'accompagnement des entreprises

En tant que partenaires et activateurs France Num, les CMA doivent relayer auprès des entreprises artisanales l'ensemble des dispositifs France Num dont elles peuvent bénéficier

(diagnostics, sensibilisations, accompagnements-actions, garantie de prêt, ressources en ligne, événements), dans une logique de réciprocité.

Ce relai se fait via les canaux de communication mis en œuvre par les CMA (dont les sites web) et lors des actions d'accompagnement qu'elles mettent en œuvre auprès des entreprises.

Dès 2023, le site internet de chaque CMAR doit présenter les dispositifs France Num proposés aux entreprises artisanales.

3.3 Poursuivre le déploiement de l'outil unique et performant d'autodiagnostic numérique au sein du réseau, et proposer des actions concrètes aux entreprises sur cette base

L'autodiagnostic numérique proposé est une première étape pour que les entreprises puissent faire un état des lieux des pratiques existantes et ainsi évaluer gratuitement et rapidement leur niveau de maturité numérique.

Le réseau des CMA propose aux artisans de faire un bilan rapide et en ligne sur leurs usages numériques. Il propose également des solutions concrètes et des financements pour trouver les bons outils, selon les besoins, pour vendre leurs produits ou services via des plateformes en ligne, *marketplace* ou encore recourir au « *click and collect* ». Les conseillers CMA proposeront des activateurs France Num (experts numériques) pour la réalisation concrète des projets de transformation. Ils pourront à cet effet se référer à l'annuaire des activateurs présent sur le site internet France Num, avec un filtre régional.

3.4 Assurer un suivi particulier des artisans éloignés du numérique

L'évaluation du degré de maturité digitale des entreprises permettra aux chambres de proposer un plan de transformation numérique à mettre en œuvre et ainsi de sensibiliser aux enjeux du numérique les entreprises artisanales de façon à permettre à France Num d'atteindre ses objectifs de 100% de TPE/PME sensibilisées.

Ces plans de transformation numérique devront d'une part, apporter une solution concrète adaptée aux besoins spécifiques de chaque entreprise pour développer sa pertinence numérique et d'autre part, proposer des offres de services et de financement destinés à accompagner ces projets. Le plan de transformation numérique devra être défini en fonction du niveau de digitalisation de l'entreprise (intermédiaire, avancé, expert...), évalué à partir des diagnostics ou outil d'autodiagnostic du réseau.

Indicateurs d'activité	Résultat connu	Objectif 2023	Objectif 2027
<i>Nombre d'inscriptions des acteurs des CMA ayant des fonctions d'animation ou de coordination de la transformation numérique des TPE-PME sur le site collaboratif « RESO » des partenaires France Num.</i>	2	30	60
<i>Nombre d'entreprises ayant réalisé l'autodiagnostic numérique mis en œuvre par les CMA</i>	22 000 ²	5 000 par an	7 500 par an
<i>Nombre d'entreprises ayant bénéficié d'un accompagnement visant à la mise en œuvre de solutions concrètes</i>	1 383	5 000 par an	6 000 par an

² Résultat consolidant les données des 4 opérateurs (ADEME, Bpifrance, CCI et CMA). Les objectifs 2023 à 2027 concernent uniquement le réseau des CMA.

Nombre d'entreprises ayant mis en œuvre les solutions numériques proposées à l'issue des accompagnements	n/a	3 000 par an	3 600 par an
--	-----	--------------	--------------

Objectif 4 : Apporter un appui aux artisans qui le souhaitent afin de leur permettre de développer leur activité dans la sphère numérique

4.1. Contribuer à la mise en place d'une démarche favorisant la mise en valeur des artisans qui développent leur activité sur les plateformes

Pour certains artisans, la présence sur une plateforme d'intermédiation de services peut sensiblement accroître le développement de leur activité. Il s'agit de trouver des solutions pour :

- Accompagner et conseiller les artisans qui souhaitent entrer dans la sphère des plateformes ;
- Les sensibiliser à améliorer leur e-réputation et leur référencement sur les plateformes.

CMA France participe au groupe de travail mis en place par la DGE qui vise à élaborer ces solutions. Elle s'engage à donner suite aux recommandations définies dans ce cadre, telles que la :

- Sensibilisation et formation des artisans sur l'utilisation des plateformes ;
- Diffusion des outils de sensibilisation (type FAQ sur les 10 questions à se poser avant d'adhérer à une plateforme) ;
- Promotion d'un signe distinctif permettant d'attester de la qualité d'artisan ;
- Collaboration à la mise en place des outils (type API - interface de programmation) pour permettre de vérifier automatiquement la qualité d'artisan (dans le cadre notamment des travaux de construction du registre général des entreprises dématérialisé).

CMA France incitera les CMA à proposer un accompagnement « sur mesure » à l'artisan qui souhaite développer ou diversifier son activité sur une plateforme.

Ces prestations « sur mesure », qui pourront prendre la forme d'un accompagnement ou de conseils personnalisés, seront adaptées par les CMA locales en fonction du secteur d'activité de l'artisan, des objectifs de croissance de l'entreprise et du type de plateforme sur laquelle l'artisan souhaite être présent ou renforcer sa présence.

Indicateurs d'activité	Résultat connu	Objectif 2023	Objectif 2027
Nombre d'actions d'information-sensibilisation réalisées	10 952	11 000	11 000
Nombre d'artisans inscrits sur une plateforme à la suite d'un accompagnement	6 536	7 000	7 000

Indicateurs d'impact de l'Axe 2

Les indicateurs d'activité de l'axe 2 feront à terme l'objet d'une mesure d'impact précise introduite par avenant d'ici la fin 2023 qui s'appuiera sur des indicateurs d'impact qui pourront notamment contenir les items suivants :

Taux de satisfaction

Taux de transformation (taux de passage à l'acte)

Impact sur le chiffre d'affaires

AXE 3 : FAVORISER L'ENTREPRENEURIAT ET LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES ENTREPRISES ARTISANALES

L'objectif est de soutenir les porteurs de projets dans leurs démarches entrepreneuriales, en leur apportant un appui et des conseils pratiques, dans toutes les phases de développement des entreprises artisanales : création, développement, transmission et reprise, ainsi que cessation d'activité.

Objectif de l'axe	Taux de la part performance de la TFCM affecté à l'axe
Soutenir et accompagner le développement économique des entreprises ainsi que la création d'emplois.	25%

Objectif 5 : Assurer une assistance gratuite obligatoire aux déclarants lors de leurs formalités administratives, ainsi qu'une assistance provisoire pendant les six premiers mois de la mise en service du guichet unique

L'article 1^{er} de la loi PACTE, a prévu de substituer aux différents réseaux de centres de formalités des entreprises (CFE) un guichet unique électronique, devant constituer l'interface avec les différents organismes destinataires des informations collectées par les CFE et les entreprises. L'Institut national de la propriété industrielle (INPI) a été désigné opérateur de ce guichet unique électronique des formalités d'entreprises, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

5.1. Apporter gratuitement de l'assistance aux entrepreneurs pour la réalisation de leurs formalités

L'article 1^{er} de la loi PACTE prévoit le principe d'assistance aux déclarants par les réseaux consulaires, dont les CMA, aux formalités nécessaires à leur création, aux modifications de leur situation et à la cessation de leur activité. Son décret d'application du 18 mars 2021 fixe le principe de l'assistance gratuite pour la réalisation de ces formalités et procédures.

Les CMA mettront en œuvre le nouveau périmètre de leur mission relative à l'assistance aux formalités, dans le cadre de la procédure dématérialisée du guichet unique.

Le même décret d'application prévoit que les chambres peuvent, en outre, fournir des prestations payantes (accompagnement, ou mandatement). Les chambres sont ici libres de dimensionner les effectifs correspondants. Cette prestation payante est facultative.

5.2. Assurer pendant la période transitoire de mise en service du guichet unique, le déploiement d'un nombre suffisant d'agents pour traiter les dossiers, ainsi que des moyens techniques (sans développements complémentaires) pour les envoyer aux organismes destinataires (« réseau EDI-CFE »).

Le décret prévoit qu'en cas de dysfonctionnement grave du guichet unique, une procédure de secours sera mise en place. Cette procédure repose sur l'actuel guichet entreprises et est mise en œuvre pendant les premiers mois du guichet unique.

Le fonctionnement de ce guichet est différent de celui du guichet unique : en effet, il transmet les dossiers aux CFE, dont les CMA, qui doivent en vérifier la complétude puis les transférer aux organismes destinataires (URSSAF, DGFIP, etc.). Pendant cette période transitoire, les CMA doivent maintenir des effectifs spécifiques pour traiter les dossiers qu'ils recevront.

Objectif 6 : Soutenir l'entrepreneuriat, le développement économique des entreprises artisanales ainsi que la création d'emplois

6.1. Confier au réseau des CMA un suivi ciblé des entreprises (notamment celles en croissance, en difficultés ou exportatrices) ainsi que le conseil aux créateurs-repreneurs d'entreprise afin de leur proposer un soutien spécifique en cas de besoin.

Les CMA accompagnent les porteurs de projets de création, de transmission ou de reprise d'entreprise, dans le cadre d'une offre de services normée au niveau national. Cette offre sera déployée en région, afin de garantir l'homogénéité des services sur l'ensemble du territoire.

Le ciblage de l'accompagnement se fera sur les entreprises :

- En création (*ab initio* ou en transmission reprise) ;
- Trois ans après leur création ;
- En difficultés de trésorerie, de perspective commerciale ou dans la gestion de leurs ressources humaines (difficultés de recrutement notamment) ;
- Exportant, cherchant à exporter, ainsi que celles dotées d'un potentiel à l'export.

S'agissant de l'accompagnement de la création d'entreprises et leur pérennisation, les CMA accompagneront individuellement ou collectivement les porteurs de projets d'entreprise afin de rendre leurs projets viables et soutenables, en mettant en œuvre des opérations collectives sur ces sujets, en cohérence et en complémentarité avec les autres acteurs de l'accompagnement à la création d'entreprise (réseaux Bpi Création, collectivités...), et en mettant en place des actions pour l'accompagnement au développement des entreprises en post-crédation.

Les chambres devront continuer à conseiller et suivre les entreprises faisant déjà l'objet d'un accompagnement, mais devront surtout veiller à atteindre un taux annuel d'entreprises nouvellement suivies (i.e. entreprises n'ayant pas fait l'objet de suivi depuis au moins trois ans). La cible annuelle à atteindre sera fixée et suivie nationalement et régionalement (par rapport à la démographie régionale des entreprises artisanales).

S'agissant de l'accompagnement de la transmission-reprise d'entreprises, les chambres continueront d'animer un réseau de conseillers qualifiés, à même d'accélérer l'accompagnement à la transmission-cession d'entreprise et le déploiement d'actions d'identification d'entrepreneurs cédants et de mise en relation avec des repreneurs par différents moyens. Elles veilleront à assurer des actions d'information sur la transmission-reprise d'entreprise, afin de faciliter la préparation des opérations.

6.2. Accompagner les porteurs de projet dans la mobilisation de leur compte personnel de formation

Les CMA contribuent avec la mise en place de France Connect à la mobilisation par les porteurs de projet de leur compte personnel de formation (CPF), ainsi qu'à la lutte contre la fraude tout en assurant un niveau satisfaisant d'utilisation du CPF par les artisans.

6.3. Informer les entreprises sur la procédure de l'entrepreneur individuel en difficulté

Dès lors que l'entrepreneur individuel artisan remplit les conditions pour bénéficier soit d'une procédure de sauvegarde, de rétablissement ou de liquidation judiciaire (livre VI du code de commerce), soit d'une procédure de surendettement ou de rétablissement personnel (livre VII du code de la consommation), soit des deux, ses difficultés sont régies par l'article 5 de la loi n°2022-172 du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante et par le décret n°2022-890 du 14 juin 2022 relatif au traitement des difficultés de l'entrepreneur

individuel. Elles ne s'appliquent qu'aux créances nées à l'occasion de son activité professionnelle à compter du 15 mai 2022.

Ces nouvelles règles hybrides étant complexes à appréhender, une formation par webinaire des agents des CMA concernés, sur cette nouvelle procédure est assurée par le service/administration compétent). Plus globalement, les CMA accompagnent à la prévention des difficultés auprès des entreprises. Elles ont par ailleurs développé un outil de diagnostic financier, en ligne, adapté au contexte de crise et permettant aux utilisateurs d'identifier le seuil critique de rentabilité.

Les CMA pourraient être légitimées pour animer les réseaux d'accompagnants des entreprises (TPE) en difficulté. Une convention spécifique réalisée avec les commissaires aux restructurations et à la prévention des difficultés en entreprises (CRP) pourrait être proposée.

6.4. Informer les artisans sur l'export et l'international

Les CMA devront déployer en faveur des artisans, et en coopération avec la Team France Export, le dispositif « CMA International » créé par CMA France et comprenant l'offre de service du réseau d'accompagnement des entreprises artisanales exportatrices. Ce dispositif est centré sur 4 axes : 1/ export art de vivre et métiers d'excellence artisanale 2/ internationalisation de l'offre de formation 3/ coopération transfrontalière 4/ coopération pour le développement. Une déclinaison dédiée pour les métiers d'art sera mise en œuvre.

6.5. Accompagner les entreprises artisanales à accéder aux marchés publics via un soutien à la constitution des dossiers de réponses et travailler avec les collectivités sur le contenu des lots des marchés

La réglementation relative aux marchés publics prévoit des règles précises et strictes opposables à la fois aux acheteurs et aux fournisseurs. A cela s'ajoute une très grande diversité des acheteurs publics rendant difficiles aux entreprises artisanales l'accès à la commande publique.

Afin d'atténuer ces difficultés, les CMA devront promouvoir les sites existants, notamment des collectivités locales, et développer des annuaires locaux de marchés publics déjà existants, ou toute solution permettant de faciliter l'accès aux marchés publics des entreprises artisanales, et accompagner efficacement ces dernières pour répondre aux appels d'offres, en axant prioritairement sur une veille ciblée des opportunités et un accompagnement efficace et continu dans la préparation du dossier de réponse à l'offre publique. En complément, les CMA promouvoir, si tel est leur intérêt, la faculté pour les entreprises de se constituer en groupements momentanés d'entreprises (GME) afin de favoriser l'accès des TPE/PME aux marchés publics de dimension importante.

Cet accompagnement devra être réalisé lorsque l'offre privée est défailante dans les territoires³, et dans le respect des règles communautaires de la concurrence.

6.6. Accompagner les artisans au bon choix de statut

Le choix de la structure juridique de son entreprise est une question essentielle pour l'artisan. Les CMA auront pour rôle d'informer les artisans sur les caractéristiques des différents statuts juridiques d'entreprise possibles, afin de les aider à faire le bon choix en fonction de leur projet et de leur situation.

6.7. Contribuer au renforcement de la sécurité économique des entreprises

En lien avec le ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique MEFSIN (service de l'information stratégique et de la sécurité économiques –

³ Voir le guide Territoires d'industrie de la DGE : <https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/secteurs-d-activite/industrie/territoires-d-industrie/guide-methodologique-territoires-d-industrie.pdf>

DGE/SISSE), les chambres contribuent à la diffusion de la culture de sécurité économique (prévention des risques capitalistiques, juridiques, cyber...) au sein du réseau des CMA, en appuyant les manifestations organisées en région sur le sujet et en relayant les actions de l'Etat vers les entreprises d'une part, et les initiatives des entreprises vers l'Etat, d'autre part.

La mise en œuvre de cette action prévoit :

- La désignation d'un point de contact national, avec un échange annuel au minimum avec la DGE/SISSE ;
- La désignation des référents sécurité économique dans chaque région, voire chaque département à l'horizon 2027, chargés notamment de contribuer à un panorama de la menace étrangère et de relayer d'éventuelles alertes (rachats d'entreprises, captation de propriété industrielle, etc.) ;
- La participation active aux colloques SecNumEco organisés par la DGE/SISSE et l'ANSSI en région, et diffusion des invitations ;
- La diffusion en continu des fiches de sécurité économique et des bonnes pratiques en matière de gestion des données sensibles (guide AFEP/MEDEF) ;
- Le développement d'un parcours d'accompagnement des entreprises en matière de sécurité économique, la diffusion de l'outil DIESE (diagnostic d'intelligence économique et de sécurité des entreprises) en 2023 et mise en place de formations dédiées en 2027, par les conseillers des chambres.

Indicateurs d'activité	Résultat connu	Objectif 2023	Objectif 2027
Nombre de porteurs de projets accompagnés à la création / reprise	124 178	130 000 par an	150 000 par an
Nombre d'entrepreneurs informés dans le choix du statut d'entreprise	131 455	135 000 par an	150 000 par an
- dont entrepreneurs accompagnés dans l'appropriation du nouveau statut de l'entrepreneur individuel (y compris la prévention des difficultés et leur traitement procédural)	n/a	30 000 par an	70 000 par an
Nombre d'entrepreneurs individuels en difficulté accompagnés et orientés vers les procédures possibles du traitement de leurs difficultés (procédures du livre VI du code de commerce)	n/a	500 par an	3 000 par an
Nombre d'entreprises artisanales accompagnées dans l'accès aux marchés publics	1 020	2 000 par an	3 000 par an
Nombre d'entreprises sensibilisées à la sécurité économique	n/a	1 000 par an	2 000 par an

Indicateurs d'impact de l'Axe

Les indicateurs d'activité de l'axe 3 feront à terme l'objet d'une mesure d'impact précise introduite par avenant d'ici la fin 2023 qui s'appuiera sur des indicateurs d'impact qui pourront notamment contenir les items suivants :

Taux de transformation

Impact sur l'investissement

Taux de survie des entreprises accompagnées en création = % du nombre d'entreprises accompagnées en année N-3 encore actives après 3 ans (sur la base d'un échantillon d'entreprises artisanales)

Taux de survie des entreprises accompagnées en reprise = % du nombre d'entreprises accompagnées en année N-3 encore actives après 3 ans (sur la base d'un échantillon d'entreprises artisanales)

AXE 4 : Assurer la promotion et la valorisation du secteur de l'artisanat, de ses métiers, des territoires, et la représentation des entreprises artisanales

L'objectif consiste à positionner et réaffirmer l'importance du secteur de l'artisanat, y compris les métiers d'art, son attractivité, ses atouts, sa modernité, la richesse des territoires et la valorisation des hommes et femmes qui y travaillent. Le statut de maître artisan pourra dans ce cadre être mis en valeur. Il s'agira également d'accompagner les professionnels des métiers d'art dans leurs démarches de reconnaissance de leurs savoir-faire et de développer la visibilité de l'artisanat d'art.

Objectif de l'axe	Taux de la part performance de la TFCM affecté à l'axe
Assurer la promotion de l'artisanat, de ses métiers et des territoires	10%

Objectif 7 : Assurer la mission de promotion et de valorisation du secteur de l'artisanat et de ses métiers

7.1. Renforcer l'impact de la semaine nationale de l'artisanat

La semaine nationale de l'artisanat organisée par les CMA, est destinée à révéler l'apport très important des entreprises de l'artisanat à la création de richesse et d'emploi, mais aussi à faire découvrir les attraits et les problématiques de l'artisanat. Elle regroupe une multitude d'initiatives locales de promotion de l'artisanat dans toute la France : opérations portes-ouvertes, visites d'entreprises, démonstrations, débats, etc.

L'objectif pour le réseau des CMA consiste à renforcer l'impact de la semaine nationale de l'artisanat afin d'en faire un temps médiatique fort dans l'année à travers la mise en œuvre d'actions collectives de communication, portées par CMA France, ou d'actions innovantes.

Cet impact pourra être mesuré en termes de retombées médiatiques, de fréquentation des événements et de retombées professionnelles éventuelles au cours de l'année.

7.2. Mettre en place le think tank national de l'artisanat et de l'économie de la proximité pour faire émerger les évolutions et les besoins de l'artisanat de demain

La création du *think tank* national de l'artisanat et de l'économie de la proximité vise à contribuer à une meilleure connaissance de l'artisanat par le développement d'une approche prospective de l'évolution du secteur et des transformations de son contexte (évolution des attentes des consommateurs, transformations des modes de vie, transitions numérique et écologique, évolutions du monde agricole et concurrence avec l'artisanat, mutations des métiers et évolutions des besoins en compétences et qualifications, nouveaux profils d'artisans et évolutions de leurs attentes, etc.).

Il s'appuiera sur la construction d'une data stratégique nationale pour formuler des préconisations sur l'artisanat de demain.

Par ailleurs, CMA France a pour attribution d'animer un observatoire des entreprises artisanales, de recueillir et valoriser les statistiques que les établissements du réseau lui communiquent à sa demande ; à ce titre, les chambres transmettent l'ensemble des données permettant l'exercice des prérogatives de CMA France.

7.3. Accompagner les artisans qui s'inscrivent dans une démarche d'excellence et souhaitent obtenir un titre d'Etat : maitre artisan, maitre artisan en métier d'art, maitre restaurateur

Les titres d'Etat tels que maitre artisan, maitre artisan en métier d'art, maitre restaurateur, valorisent l'excellence des savoir-faire. Ils sont à la fois un motif de fierté pour les professionnels, de rayonnement vis-à-vis des jeunes qui choisissent leur voie professionnelle mais aussi vis-à-vis des consommateurs (parfois des professionnels) qui sont en recherche de qualité.

L'accompagnement dans les démarches administratives doit permettre d'augmenter la demande de délivrance de ces titres.

7.4. Informer sur les métiers et les parcours de formation

Dans le cadre de sa mission d'organisation de l'apprentissage dans le secteur des métiers, le réseau s'engagera sur les actions suivantes avec notamment une déclinaison par métier envers :

- **Les jeunes** : découverte des métiers par les périodes d'observation en milieu professionnel (POMP), présentation de l'apprentissage, de l'alternance, organisation d'évènements, de mises en relation (orientation, *jobdating*, informations collectives, sensibilisation des jeunes aux métiers artisanaux, enseignement supérieur et recherche, etc.),
- **Les femmes** : le réseau mettra en place des campagnes de communication mettant en valeur le travail des femmes dans le secteur artisanal et les encourageant à se lancer. Ces campagnes pourront également servir de tremplin pour informer les femmes artisans sur les élections consulaires, avec pour objectif d'augmenter le nombre de femmes candidates et élues,
- **Les adultes** : positionnement, présentation des dispositifs d'accompagnement existants et mise en place d'actions spécifiques de valorisation des métiers, notamment les métiers en tension, identification des viviers potentiels de reconversion dont les sportifs de haut niveau et les militaires.

Le réseau participera et contribuera le cas échéant également à toute démarche de communication et de valorisation initiée par la tutelle en faveur des artisans, des secteurs et des métiers de l'artisanat, y compris les métiers d'art.

Dans le cadre de leur participation au service public régional de l'orientation (article L6211-4 du code du travail), le réseau des CMA met en œuvre le dispositif de périodes d'observation en milieu professionnel, appelé également mini-stages, qui vise à accueillir en entreprise des élèves de collège ou de lycée ainsi que des étudiants, pendant une semaine pendant les vacances scolaires, à leur permettre de tester un métier et les aider à élaborer leur projet professionnel.

Les CMA apportent leur appui à l'organisation de ces périodes, dans l'exercice de leurs compétences. Elles établissent la convention de stage afin de permettre aux jeunes de tester les métiers de l'artisanat.

7.5. Promouvoir les immersions professionnelles des demandeurs d'emploi afin de faciliter les recrutements

Le réseau s'engage à promouvoir auprès des entreprises le dispositif des immersions professionnelles (périodes de mise en situation en milieu professionnel – PMSMP) qui leur permet de faire connaître leurs métiers, de consolider le projet professionnel de demandeurs d'emploi et de tester en situation de travail leurs compétences en amont d'un recrutement. En partenariat avec Pôle emploi, le réseau sensibilisera en particulier les entreprises au nouveau service numérique « Immersion facile » qui permet aux entreprises intéressées de déposer très simplement les propositions d'immersions professionnelles et de se mettre en relation avec des demandeurs d'emploi volontaires et motivés.

7.6. Développer et structurer la mission de médiation de l'apprentissage confiée au réseau des CMA

Pour lutter contre un taux moyen de rupture des contrats d'apprentissage encore élevé (25%), la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel a renforcé les attributions des médiateurs consulaires. La médiation de l'apprentissage intervient quand il y a conflit, avec l'accord de l'apprenti et de son employeur. L'enjeu est d'éviter une rupture de contrat par la recherche d'une solution construite par les parties. Elle permet d'instaurer ou de restaurer le dialogue et d'axer l'échange sur la recherche de solution.

Indicateurs d'activité	Résultat connu	Objectif 2023	Objectif 2027
<i>Nombre de manifestations organisées dans le cadre de la semaine de l'artisanat</i>	<i>267 évènements 16 régions 85 départements mobilisés</i>	<i>300 par an</i>	<i>400 par an</i>
<i>Nombre d'entreprises accompagnées pour la délivrance d'un titre ou d'un label d'Etat</i>	<i>CMA France</i>	<i>50 par an</i>	<i>500 par an</i>
<i>Nombre d'actions d'information sur les métiers et parcours de formation</i>	<i>3 273</i>	<i>6 000 par an</i>	<i>10 000 par an</i>
<i>Nombre de personnes conseillées (jeunes, femmes et adultes) sur les métiers et parcours de formation</i>	<i>CMA France</i>	<i>1 000 par an</i>	<i>10 000 par an</i>
<i>Nombre de périodes d'observation en milieu professionnel organisées par les CMA</i>	<i>15 700</i>	<i>16 000 par an</i>	<i>20 000 par an</i>
<i>Nombre de médiations réalisées par les agents des chambres de métiers et de l'artisanat (difficultés dans l'exécution ou la rupture du contrat pour lesquelles le médiateur est intervenu sur demande ou sollicitation d'une des parties au contrat d'apprentissage)</i>	<i>5 084</i>	<i>6 000 par an</i>	<i>10 000 par an</i>

Objectif 8 : Impliquer le réseau des CMA dans la politique nationale en faveur des métiers d'art et du patrimoine vivant

8.1. Renforcer le rôle et la visibilité du référent « métiers d'art » au niveau régional au sein des CMAR dans un rôle de conseil « métiers »

Les artisans d'art n'ont pas toujours la connaissance ou le temps pour acquérir les connaissances des dispositifs de reconnaissance de leur métier, en particulier publics. Il existe différents dispositifs territoriaux et nationaux de reconnaissance des savoir-faire d'excellence détenus par les entreprises artisanales : maître artisan, label « entreprise du patrimoine vivant » (EPV), indication géographique, label territorial, etc. Utilisés à bon escient, ces signes distinctifs peuvent contribuer à leur développement économique. Leur obtention peut représenter un investissement lourd en temps. Il importe donc de présenter ces différents dispositifs aux entreprises des métiers d'art et du patrimoine et de les orienter vers ceux qui paraissent les plus pertinents en fonction de leur stratégie de développement.

Le référent « métiers d'art » placé au sein des CMAR est le réel référent « métier » pour présenter ces options mais également aider à identifier les interlocuteurs idoines.

En particulier, s'agissant du label EPV, le référent « métiers d'art » aura pour mission de repérer, en lien avec l'association nationale des EPV (ANEPV) et l'association régionale des EPV (AREPV) les TPE/PME à signaux faibles vers l'intégration d'un « incubateur EPV » afin de leur permettre de se conformer aux critères d'obtention et de les accompagner dans leurs démarches de candidature au label.

8.2. Actualiser et fiabiliser les données sectorielles sur les métiers d'art dont dispose le réseau, de manière régulière

Les entreprises des métiers d'art et du patrimoine vivant ne forment pas une filière structurée. Elles sont dispersées au sein de différentes branches professionnelles et leur poids économique est difficile à estimer.

L'objectif est que le réseau des CMA contribue activement à alimenter l'Etat des données dont il dispose au titre de son réseau, afin d'être en mesure de mieux cerner les évolutions de ce secteur au sein des différents territoires.

Dans le cadre de sa démarche de cartographie de l'offre de formation permettant d'acquérir une qualification dans ce domaine, l'Etat s'appuie sur toutes sources de données publiques et fiables. Les CMA y contribuent également en ce qui les concernent, en tenant des données à jour, et en fournissant semestriellement à la tutelle les données sur l'offre de formation proposée par les CFA du réseau, et notamment : taux de réussite, durée de la formation, contenu, déclinaison par métier, etc.

8.3. Informer sur les aides à l'innovation et à la transition écologique susceptibles d'être mobilisées pour les métiers d'art et du patrimoine vivant

Les dispositifs d'aides à l'innovation et à la transition écologique étant nombreux et issus de différents échelons de gouvernance (aides locales, nationales, européennes), il convient de donner aux artisans d'art de la visibilité sur les aides publiques disponibles pour soutenir leurs projets d'innovation et de transition écologique et de faire la promotion de ses dispositifs sous valorisés.

Il s'agira pour CMA France de diriger les entreprises des métiers d'art vers les aides auxquelles elles peuvent prétendre, en fonction de leurs spécificités (taille d'entreprise, filière notamment).

En outre, CMA France pourra également orienter les artisans d'art vers les acteurs sur lesquels ils peuvent s'appuyer pour engager des actions innovantes et durables et ainsi favoriser les synergies en réseau : tiers-lieux, fablabs, ressourceries, recycleries, incubateurs, résidences, etc.

8.4. Participer à la restructuration des réseaux de professionnels des métiers d'art et du patrimoine vivant en région

Les professionnels des métiers d'art et du patrimoine vivant se regroupent fréquemment dans les territoires en associations régionales ou départementales afin de mener des actions de promotion collectives de leur savoir-faire.

Ces initiatives régionales peuvent utilement bénéficier, au moins une fois par an, d'un appui de la part du réseau des CMA, à leur création ou dans leur fonctionnement : soutien logistique à des rencontres de dirigeants, soutien à l'organisation d'expositions dans les territoires, relais pour l'organisation d'actions collectives, mise en relation, etc.

Plus spécifiquement s'agissant de l'animation des réseaux des savoir-faire d'excellence dans les territoires, CMA France sera chargé de créer l'appellation « EPV & territoires » et d'animer ce réseau de référence. L'appellation recouvrira le réseau ANEPV/AREPV. Il aura pour tâche d'animer les interlocuteurs locaux, en lien avec l'opérateur de l'Etat chargé du label, et les référents EPV dans les préfectures, afin d'identifier, de cibler et d'accompagner les petits artisans d'art à se conformer aux critères d'excellence du label « EPV », le faire vivre localement, et nourrir « l'incubateur EPV ».

8.5. Participer à l'organisation annuelle des Journées européennes des métiers d'art (JEMA)

En faisant de chaque chambre régionale la coordinatrice régionale des JEMA selon un cahier des charges définis annuellement en collaboration avec l'organisme national qui a la charge de l'organisation de l'événement au niveau national.

Le réseau des CMA est déjà un partenaire de premier plan pour l'organisation des JEMA dans les territoires. L'objectif est que chaque CMAR puisse être la coordinatrice régionale de cette manifestation en organisant des événements dans toutes les régions et départements. Dans le cas précis où le conseil régional décide de se positionner en tant que coordinateur, la CMAR se positionnera en tant que partenaire de l'événement au sein du territoire.

Le réseau respectera le cahier des charges défini annuellement entre l'organisme organisateur de l'événement au niveau national et CMA France. Toutes les CMA devront être mobilisées.

Indicateurs d'activité	Résultat connu	Objectif 2023	Objectif 2027
<i>Nombre d'entreprises conseillées par les référents métiers d'art</i>	<i>n/a</i>	<i>3 600 par an</i>	<i>9 000 par an</i>
<i>Nombre d'entreprises accompagnées pour la délivrance du label d'EPV</i>	<i>n/a</i>	<i>1 000 par an</i>	<i>3 000 par an</i>

Indicateurs d'impact de l'Axe

Les indicateurs d'activité de l'axe 4 feront à terme l'objet d'une mesure d'impact précise introduite par avenant d'ici la fin 2023 qui s'appuiera sur des indicateurs d'impact qui pourront notamment contenir les items suivants :

Taux de passage à l'acte par suite d'un accompagnement

Impact de l'accompagnement sur le chiffre d'affaires des professionnels des métiers d'art (sur la base d'un échantillon)

AXE 5 : Contribuer au développement et à l'aménagement des territoires

Objectif de l'axe	Taux de la part performance de la TFCM affecté à l'axe
Contribuer au développement et à l'aménagement des territoires	15%

Les CMA participent au déploiement des politiques publiques de l'Etat en faveur de l'artisanat dans les territoires et sont les interlocutrices naturelles des collectivités territoriales pour les accompagner dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs stratégies en faveur de l'artisanat.

Objectif 9 Appuyer les territoires

9.1. Accompagner les politiques publiques nationales en faveur de l'artisanat

Les CMA participent aux travaux des comités départementaux de la cohésion territoriale, pilotés par les préfets de département, délégués territoriaux de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

Elles proposeront un appui en ingénierie et un appui opérationnel spécifique, en lien avec les partenaires de l'Etat, pour la mise en œuvre des programmes nationaux en faveur du développement des territoires (cf. : Action cœur de ville ; programme Petites villes de demain ; Territoires d'industrie ; etc.).

9.2. Structurer et déployer une offre de services à destination des collectivités territoriales pour favoriser l'artisanat

Les CMA appuient les collectivités dans l'élaboration de leurs stratégies et dans la mise en œuvre opérationnelle de leurs plans d'actions, notamment pour :

- Améliorer la connaissance et le potentiel économique du territoire et en identifier les enjeux (réalisation de diagnostics, d'études, et de plans d'actions) ;
- Développer et animer le territoire et l'économie de proximité (participation aux actions collectives en faveur du développement des entreprises artisanales, structuration et animation de filières, mobilisation du foncier et de l'immobilier pour les artisans, préservation de l'économie de proximité, etc.) ;
- Promouvoir le territoire et les filières artisanales (valorisation des savoir-faire locaux, tourisme, etc.).

9.3. Assurer la prise en compte de l'artisanat dans les territoires

S'appuyant sur des données objectives, les CMA valorisent la contribution de l'artisanat au développement des territoires et interviennent à cet effet, pour participer à l'élaboration :

- Des contrats de plan Etat-régions et des programmes européens établis par les autorités de gestion ;
- Des SRDEII et des SRADDET, et conventionnent avec le conseil régional pour la mise en œuvre du SRDEII ;
- Des documents d'urbanisme (SCoT et PLUi).

La mise en œuvre des actions prévues dans cet axe, feront l'objet d'indicateurs de suivi et d'impact similaires à ceux prévus dans le présent COP qui seront déclinés dans les conventions d'objectifs et de moyens. Ils viseront à mesurer l'efficacité réelle des projets mis en œuvre.

Indicateurs d'activité au niveau national :

Indicateurs d'activité	Résultat connu	Objectif 2023	Objectif 2027
<i>Nombre d'actions engagées parmi les territoires éligibles aux programmes de l'Etat</i>	306	400	500
<i>Développement ou valorisation des territoires et de l'artisanat :</i>			
- <i>Nombre d'actions d'accompagnement des collectivités</i>	1 194	1 300	1 500
- <i>Nombre de conventions signées</i>	661	670	700
<i>Artisanat dans les territoires :</i>			
- <i>Nombre d'avis sur les documents d'urbanisme</i>	1 360	1 200	1 200
- <i>Nombre d'études économiques et territoriales réalisées</i>	562	600	700

AXE 6 : Optimiser l'efficacité du fonctionnement du réseau des CMA

L'objectif consiste à homogénéiser et à optimiser l'efficacité du réseau des CMA en s'appuyant sur ses forces pour représenter et accompagner au mieux les entreprises artisanales, à travers les mutualisations et la généralisation de bonnes pratiques identifiées au sein du réseau.

Objectif de l'axe	Taux de la part performance de la TFCM affecté à l'axe
Optimiser l'efficacité du réseau	10%

Objectif 10 : Accompagner les réformes de transformation du réseau et le changement RH

10.1. Mettre en place dans tout le réseau des outils communs de gestion financière, budgétaire et de ressources humaines, afin de permettre une meilleure collecte des données et de l'information, et ainsi optimiser la répartition de la taxe

Les outils communs à déployer par les CMA et qui doivent couvrir tout le réseau sont les suivants :

- Dès 2023 :
 - o Intégration de l'ensemble des CMA dans l'outil commun de gestion de ressources humaines « SIRH » (paie et gestion administrative, gestion des temps et activités) ;
 - o Intégration de la majorité des CMA dans la solution comptable et financière « SAP » ;
 - o Mise en œuvre du logiciel de Gestion de la relation client (solution commune de gestion de la relation client, dit CRM) ;
 - o Mise à jour du référentiel comptable du réseau ;
 - o Création d'un référentiel budgétaire du réseau ;
 - o Publication de l'annuaire unifié des agents du réseau ;

- Mise en place de la plateforme nationale Data.
- En 2024 :
 - Intégration de l'ensemble des CMA dans la solution comptable et financière « SAP » ;
 - Mise en œuvre d'une comptabilité analytique par CMA France pour l'ensemble du réseau.

Les deux chambres de métiers de droit local qui n'utilisent pas encore les outils informatiques communs du réseau (SAP, CRM, SIRH...), mais leurs propres outils, doivent prévoir une interopérabilité entre ces logiciels et les outils communs du réseau, afin de permettre, notamment la tenue d'une comptabilité publique nationale et la consolidation de données au niveau national.

10.2. Signature, suivi et bilan des Conventions d'objectifs et de moyens (COM)

La signature des COM est une obligation inscrite dans le code de l'artisanat. Le contenu des COM (ou leur non-signature) peuvent conditionner le versement de la TFCM, conformément aux dispositions de l'article L. 312-2 du code de l'artisanat : « *Le non-respect des mesures contenues dans le contrat d'objectifs et de performance et dans les conventions d'objectifs et de moyens peut justifier une modulation à la baisse du montant de taxe reversé à une chambre de métiers et de l'artisanat de région* ».

Le réseau des CMA s'est engagé dans un processus d'évaluation. Les COM prévoient ainsi un nombre d'indicateurs d'activité et de performance sur lesquels va s'appuyer CMA France pour rendre compte de l'action du réseau et pour la répartition de la TFCM.

Chaque année, la CMAR transmet au préfet de région et à CMA France le bilan de l'année N-1 de réalisation de la COM, **au plus tard le dernier jour du mois de février de l'année suivant celle sur laquelle porte ce rapport.** En cours d'année, les services de l'Etat ou CMA France peuvent demander un point de situation sur des actions.

Un bilan annuel de ces conventions est consolidé par CMA France et transmis au ministre, avant le 1^{er} juillet de l'année suivante.

10.3. Mettre en place des pratiques et politiques respectueuses de l'environnement dans le cadre du dispositif « services publics écoresponsables »

Le réseau doit mettre en place des pratiques *respectueuses de l'environnement*, portant notamment sur la mobilité des agents, des achats plus responsables, la réduction de la consommation d'énergie dans les bâtiments publics, la suppression des produits phytopharmaceutiques, le recours à l'économie circulaire et la maîtrise de l'empreinte carbone numérique.

10.4. Mettre en place une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) adaptée aux besoins des chambres de métiers et de l'artisanat

Depuis le 1^{er} janvier 2021, tous les agents employés par les chambres de métiers et de l'artisanat départementales, interdépartementales et les chambres régionales de métiers et de l'artisanat ont été transférés dans les chambres de métiers et de l'artisanat de région nouvellement créées. Le transfert de ces personnels a été organisé de façon à permettre aux nouveaux établissements d'être immédiatement opérationnels, sans rupture de service public.

CMA France doit continuer à proposer au réseau une démarche GPEC et accompagner le réseau dans ces changements. Cette démarche doit aboutir à la définition d'une stratégie et méthodologie commune, à décliner pour le réseau avec, notamment, la mise à disposition d'outils de ressources humaines (RH) et leur déploiement.

Objectif 11 : Renforcer les mutualisations, bonnes pratiques entre chambres et assurer le bon fonctionnement des instances

11.1 Mettre en place des mutualisations et rechercher des partenariats avec les chambres d'outre-mer

Les chambres d'outre-mer, plus petites que celles de l'hexagone et avec moins de moyens, connaissent beaucoup de difficultés. Elles connaissent des problématiques nombreuses liées aux spécificités de leurs territoires : insularité, éloignement géographique, infrastructures, difficultés économiques, coût de la vie supérieur aux territoires hexagonaux, etc.

Ces spécificités et problématiques doivent davantage être prises en compte dans les campagnes du réseau. CMA France doit contribuer à la mise en valeur des atouts économiques des territoires d'outre-Mer (économie bleue, etc.) et des entreprises et artisans ultramarins.

Le code de l'artisanat prévoit dans son article R. 323-20 (dans sa version en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2023), la possibilité de mutualisation entre plusieurs chambres de région : *« Les chambres de métiers et de l'artisanat de région peuvent, par décision conjointe, organiser un ou plusieurs services en commun sous réserve de l'approbation de CMA France. Les modalités de gestion et de financement de ce ou ces services sont fixées par décision conjointe de ces chambres avec l'approbation de CMA France. »*

Dans un objectif de renforcement des expertises dans l'accompagnement des entreprises, les CMA des outre-mer accompagnées par CMA France travailleront en particulier aux mutualisations d'actions, d'outils et de ressources humaines à l'échelle des bassins Antilles-Guyane et de l'Océan Indien.

Les mutualisations peuvent prendre plusieurs formes :

- Mise en place d'une organisation régionale propre aux chambres d'outre-mer et aux particularités et défis de leurs territoires ;
- Aide de CMA France et du réseau des CMAR pour soutenir les chambres d'outre-mer dans la mise en place des outils communs du réseau en prenant, en compte les difficultés rencontrées sur le terrain au niveau infrastructures et accès au réseau téléphonique et internet, différents de ceux de métropole. Sur le dernier point, CMA France finance depuis fin février 2022 un poste de chargé de mission pour intervenir principalement sur les territoires de Guyane, Guadeloupe et Martinique. L'aide porte notamment sur la préparation des dossiers de réponse aux appels à projet (les enveloppes financières prévues dans le cadre du plan de relance).

Objectif 12 : Renforcer la relation institutionnelle avec la tutelle et participer à la conception et mise en œuvre des politiques publiques en relayant les propositions des acteurs économiques

12.1. Collecter, gérer, analyser et exploiter les données relatives aux entreprises, afin d'éclairer les décideurs politiques et économiques locaux dans leurs prises de décision

La centralisation de la taxe donne à CMA France de nouvelles responsabilités vis-à-vis de sa tutelle. En tant qu'établissement public de l'Etat, CMA France doit être réactif en matière de remontées d'information budgétaires mais aussi de terrain au travers de notes et de rapports décrivant les problèmes rencontrés et solutions proposées.

CMA France est en effet l'établissement phare vers lequel l'administration et les acteurs extérieurs se tournent pour obtenir des informations et des études sur l'état de l'artisanat et le besoin des entreprises artisanales.

CMA France s'engage à :

- Collecter, gérer, analyser et exploiter les données relatives aux entreprises, afin d'éclairer les décideurs politiques et économiques locaux dans leurs prises de décision ;
- Mener des enquêtes et organiser des consultations permettant de recueillir l'expression des entrepreneurs sur des sujets d'actualité ;
- Gérer et exploiter des data économiques des entreprises des circonscriptions afin de répondre aux obligations légales, aux sollicitations de l'Etat et des autres structures publiques ;
- Informer les entreprises sur les dispositifs de soutien de l'Etat, les différentes politiques applicables et /ou sur les dispositifs de soutien de l'Etat susceptibles d'être mis à leur disposition ;
- Demander des informations sectorielles sur :
 - o Les indicateurs de suivi ciblé : secteurs les plus demandeurs, thématiques ;
 - o L'accompagnement des TPE dans la réalisation de leurs démarches administratives : quels secteurs et démarches ;
 - o L'accès aux marchés publics : quelles thématiques/ difficultés/secteurs.

Objectif 13 Renforcer la coordination entre CMA France et les autres opérateurs publics

13.1. Mettre en place des synergies entre réseaux consulaires (CMA, CCI, chambres d'agriculture)

L'établissement d'un plan de mutualisations, au sein de chaque région ou collectivité entre la CMAR et la chambre de commerce et d'industrie de région (CCIR), a été rendu obligatoire par l'article 43 de la loi PACTE. Le 13° de l'article R. 321-5 du code de l'artisanat prévoit l'établissement, après chaque renouvellement général, d'un « *plan des actions ayant vocation à être mutualisées dans l'intérêt des entreprises de leur ressort* ».

Les mutualisations doivent permettre aux deux réseaux de poursuivre les efforts de rationalisation et de mutualisation déjà engagés.

Un accord-cadre entre le niveau régional de chacun des deux réseaux, renouvelable à chaque mandature, doit permettre de mettre en place une concertation vertueuse en faveur d'actions communes et concrètes dans les territoires. Les préfets veillent à la bonne conduite de ces travaux.

Si l'obligation légale porte seulement sur les réseaux des CCI et des CMA, il est tout à fait envisageable et même recommandé d'associer, au moins ponctuellement, le réseau des chambres d'agriculture.

13.2. Développer les coopérations avec les banques publiques de financement et d'investissement (Bpifrance, Banque des Territoires)

Les synergies entre CMA France et les banques publiques d'investissement doivent être renforcées au service du développement économique et de l'entrepreneuriat artisanal. La signature de conventions pourrait notamment permettre de :

- Renforcer la coopération entre programmes et le chaînage des dispositifs d'accompagnement entre CMA et les offres des banques publiques de financement et

d'investissement, notamment dans les champs de la transition écologique et numérique des entreprises ;

- Engager une réflexion commune avec Bpifrance pour mieux prendre en compte les spécificités des entreprises artisanales dans les dispositifs Bpifrance et ses appels à projet, les seuils actuels étant difficilement atteignables pour les artisans alors qu'ils présentent des projets qualifiés ;
- Expérimenter un Fonds régional dédié à l'« innovation artisanale » ;
- Accélérer les TPE-PME à potentiel.

13.3. Prendre en charge, dans la mesure du possible, les besoins transmis par Place des entreprises et améliorer les compétences des conseillers des CMA, en coopération avec ce service public

Les CMA s'engagent à prendre en charge, dans la mesure du possible, les besoins d'entreprises détectés et transmis par le service public Place des entreprises, afin de proposer l'accompagnement adapté aux dirigeants (conseil de premier niveau, formation, appui technique).

Il s'agira également de capitaliser sur les propositions de développement d'offres de services d'accompagnement observés dans les besoins des TPE & PME exprimés sur le service public Place des entreprises. Deux premiers sujets à potentialité de développement de l'offre de services ont été identifiés par Place des entreprises :

- « ERP et Accessibilité » : il s'agit de prévoir un accompagnement à la mise en conformité avec la réglementation des établissements recevant du public (ERP) : mise en conformité avec la réglementation des ERP, dont les règles d'accessibilité pour les personnes handicapées ;
- « Santé et sécurité » : il s'agit de prévoir un accompagnement sur les obligations en matière de santé et de sécurité au travail : l'élaboration et la révision du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) ».

Indicateurs d'activité	Résultat connu	Objectif 2023	Objectif 2027
<i>Besoins transmis par Place des entreprises</i>			
- Nombre de besoins d'entreprises transmis par Place des Entreprises	5 950	7 000 par an	10 000 par an
- Nombre de besoins ayant reçu une proposition d'accompagnement par le réseau	2 330	3 500	5 000 par an

Indicateurs d'impact de l'Axe

Les indicateurs d'activité de l'axe 5 feront à terme l'objet d'une mesure d'impact précise introduite par avenant d'ici la fin 2023 qui s'appuiera sur des indicateurs d'impact qui pourront notamment contenir les items suivants :

Economies réalisées grâce aux mutualisations

Annexe I. Suivi et bilan des indicateurs

Un bilan annuel du COP et un bilan annuel consolidé des COM⁴ et des données issues des indicateurs est réalisé par CMA France sur la base d'informations recueillies auprès des chambres. La liste des indicateurs et la méthodologie utilisée est annexée au présent COP. Cette consolidation s'appuie sur un outil informatique partagé.

Ces bilans sont présentés en bureau élargi, en commission, puis en assemblée générale de CMA France. Ils sont ensuite transmis à la tutelle.

Le cas échéant, et à chaque évaluation annuelle, les indicateurs peuvent être modifiés ou complétés pour répondre aux réalités de l'action des CMA et à leur évolution.

L'avancement et la vérification de la soutenabilité du COP et de ses déclinaisons régionales (COM) font l'objet d'un dialogue régulier afin d'adapter, si nécessaire, le dispositif d'ensemble, et notamment le maintien du plafond de la taxe affectée, au regard des impacts économiques, sociaux et territoriaux observés, incluant la capacité pour les CMA de mobiliser des cofinancements et d'augmenter le volume de facturation.

Annexe II. Clause de revoyure

Ce contrat fait l'objet d'une clause de revoyure :

- annuelle, afin d'intégrer de nouvelles priorités sous réserve d'en abandonner d'autres ; les cibles des indicateurs pourront être partiellement ajustées aux possibilités réelles du réseau, à travers le COP (contrat d'objectifs et de performance) et les COM (conventions d'objectifs et de moyens), afin d'éviter les écarts trop importants entre réalisations et prévisions ;
- lorsqu'il est nécessaire de prendre en compte les évolutions législatives et réglementaires, ou des événements imprévus pouvant imposer de nouvelles priorités (exemple pandémie en 2020).

⁴ Les CMAR adressent chaque année au préfet de région et à CMA France un bilan de leur COM. Le préfet de région adresse ce bilan accompagné d'une appréciation à la Direction générale des entreprises (DGE) et à CMA France. Un bilan annuel de ces conventions est consolidé par CMA France et transmis au ministre, avant le 1^{er} juillet de l'année suivante.

Annexe III. Glossaire de sigles

ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
API	<i>Application programming interface</i> (interface de programmation)
CFA	Centre de formation d'apprentis
CMA	Chambre de métiers et de l'artisanat
COM	Convention d'objectifs et de moyen
COP	Contrat d'objectifs et de performance
CMAR	Chambre de métiers et de l'artisanat de région
DGE	Direction générale des entreprises
DINUM	Direction interministérielle du numérique
DREETS	Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités.
DITP	Direction interministérielle de la transformation publique
EIT	Ecologie industrielle et territoire
EPV	Entreprise du patrimoine vivant
ESSOC	Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance
FAQ	Foire aux questions
ISM	Institut supérieur des métiers
JEMA	Journée européenne des métiers d'art
MAPTAM	Loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles
MOF	Meilleurs ouvriers de France
N/A	Non applicable
NOTRe	Loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République portant nouvelle organisation territoriale de la République
PACTE	Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et à la transformation des entreprises
RSE	Responsabilité sociétale des entreprises
SRADDET	Schémas régionaux d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires
SRDEII	Schémas régionaux de développement économique, d'innovation et de d'internationalisation
TFC	Taxe pour frais de chambres
TPE/PME	Très petite entreprise / petite et moyenne entreprise



Chambres
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

FRANCE