

**ANNEXE A LA CIRCULAIRE**

**MODALITES D'ANALYSE ET DE RESTITUTION  
DES BILANS DE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES CHAMBRES DE METIERS  
ET DE L'ARTISANAT EN 2004**

## ANNEXE 1

### **LES BILANS D'ACTIVITE DES ACTIONS DE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DES CHAMBRES DE METIERS ET DE L'ARTISANAT**

Les bilans d'activité constituent la synthèse descriptive et analytique de l'ensemble des actions conduites dans le cadre de la convention. Celles-ci sont, le cas échéant, mises en perspective pour présenter leur place et leur cohérence avec le reste des actions de développement économique n'entrant pas dans le champ de la convention.

Leur rédaction doit être à la fois résumée (pour une lecture de l'essentiel des actions et de leurs résultats) et argumentée (pour une compréhension approfondie des programmes engagés et de leurs effets) en mettant bien en évidence ce qui est attendu au titre de la convention.

Les bilans annuels d'activité présentés par les chambres doivent notamment répondre aux questions suivantes, pour chaque domaine conventionné :

- les actions prévues à la convention ont-elles été menées ?
- les objectifs prévus (quantitatifs et qualitatifs) ont-ils été remplis ?
- dans le cas d'écarts constatés significatifs, comment expliquer ces écarts (raisons inhérentes au contexte économique local, raisons ayant trait au dispositif mis en place par la chambre, raisons financières, autres raisons à préciser) ?
- quels enseignements tirer de cette analyse pour la poursuite ou non (et à quelles conditions) des actions menées par la chambre ?
- quelles sont les perspectives pour l'année suivante (en termes d'organisation, de contenu et de financement des actions) ?

Cette réflexion doit également tenir compte des informations fournies par les indicateurs retenus par la chambre pour évaluer chaque action (que ces indicateurs – ou critères d'évaluation – soient obligatoires ou qu'ils aient été proposés par la chambre). Ces informations, notamment en termes d'impact, permettent d'étayer l'analyse, de la moduler, de la compléter. Ces indicateurs doivent donc être présentés clairement et, s'ils ont été proposés par la chambre, leur définition doit être claire.

## ANNEXE 2

### LES DOSSIERS D'ANALYSE DES BILANS REALISES PAR LES DRCA

#### 1) Les objectifs du dossier d'analyse des bilans par les DRCA.

L'analyse du contenu des bilans des actions de développement économique des chambres de métiers et de l'artisanat par les DRCA s'inscrit dans un **exercice national d'analyse de l'impact des financements octroyés par l'Etat** notamment aux chambres dans le cadre de la loi organique sur la loi de finances (LOLF).

**De la qualité de l'information recueillie et de la force démonstrative des indicateurs fournis, dépend le maintien des financements de l'Etat.**

Les analyses des bilans sont réalisées **par les DRCA** avec trois objectifs distincts :

- **Evaluer le travail de la chambre** c'est à dire, pour chaque domaine d'action, et pour une année donnée mesurer le niveau de réalisation des objectifs que s'est assignés chaque chambre et sur lesquels elle a conventionné.  
Cette analyse doit se placer dans une perspective dynamique d'évolution des objectifs qualitatifs et quantitatifs au cours des années précédentes (croissance, stabilité, recentrage, recul voire abandon du domaine d'action).  
L'analyse établie par les DRCA doit enfin prendre en compte le montant de la subvention annuelle de chaque chambre et **donner lieu à un avis technique circonstancié de versement ou non du solde de cette subvention.**
- **Mettre en évidence les « bonnes pratiques »** dans la perspective d'une possible **mutualisation** des expériences positives au niveau national.
- **Mesurer l'impact des actions menées par la chambre sur les bénéficiaires** (créateurs potentiels, cédants, repreneurs, entrepreneurs en activité, publics en difficulté, organisations professionnelles dans le cadre d'actions collectives, partenaires divers) sur la base du contexte économique du département.  
Pour ce faire, il conviendra de s'appuyer sur les **indicateurs simplifiés** proposés (cf. Annexe).  
Il est demandé en outre, sur la base des bilans présentés par les chambres régionales, de replacer ces résultats d'activité ainsi que l'impact obtenu, **dans le contexte régional de développement économique** impulsé par la **CRMA** et les autres partenaires régionaux.

#### 2) Le contenu des dossiers d'analyse des bilans par les DRCA.

##### Contenu technique :

La fiche d'identité actualisée de la chambre (reprise du dossier de la chambre).

## FICHE D'IDENTITE

### COORDONNEES DE L'ORGANISME

Nom de l'organisme :

Adresse :

Téléphone :

Télécopie :

Mél :

Site Internet :

Nom du Président :

Nom du Secrétaire général (ou Directeur général) :

Nom et coordonnées du responsable du dossier :

### INFORMATIONS GENERALES

Budget global de la Chambre :

Budget global de la Chambre hors CFA :

Budget affecté à l'action économique :

dont charges salariales :

Effectif de la Chambre :

Effectif affecté à l'action économique : , soit en équivalent temps plein :

### INFORMATIONS SUR LE PROGRAMME

Nombre de ressortissants : - Année de référence : 2004

- Source :

Poids économique du secteur artisanal couvert :

- Nombre d'entreprises :

- Nombre de salariés :

- Chiffres d'affaires TTC (ou HT ; le préciser) :

### Domaine par domaine :

- Tableau A, regroupant les objectifs qualitatifs annuellement réalisés depuis 2003.
- Tableau B, regroupant les objectifs quantitatifs annuellement réalisés depuis 2003.
- Tableau C, regroupant les résultats obtenus annuellement pour les indicateurs retenus chiffrés (avec définition précise s'il y a lieu) depuis 2003.

(se reporter ci-après)

- un commentaire circonstancié sur **l'évolution de l'impact des actions** de la chambre (2003 – 2004, etc.) et les tendances observées.
- un commentaire synthétique circonstancié sur **le niveau et la qualité des réalisations** avec **mise en évidence des bonnes pratiques** : principaux atouts / faiblesses des actions menées par les chambres = raisons internes ou contexte local ;
- un **avis circonstancié portant sur l'opportunité de verser ou non le solde** de la subvention.

**Une synthèse régionale** sera enfin présentée au regard des actions d'animation et de coordination menées par la CRMA de chaque région (contexte régional, répartition des rôles entre partenaires régionaux, cohérence et/ou complémentarité des actions, etc.).

**DOMAINE :**

**Tableau A : Un tableau regroupant les objectifs qualitatifs (conditions de réalisation des objectifs) annuellement réalisés depuis 2003 :**

Objectifs qualitatifs	2003 (oui ou non)	2004 (oui ou non)	2005 (oui ou non)	Commentaires sur les réalisations : Conditions et qualité des réalisations	Observations Tendances Perspectives
- divers items					

Autres commentaires particuliers :

**Tableau B : Un tableau regroupant les objectifs quantitatifs (niveau de réalisation des objectifs) annuellement réalisés depuis 2003 :**

Objectifs quantitatifs	2003	2004	2005	Commentaires sur les réalisations : Niveau par rapport aux prévisions et raisons des écarts	Observations Tendances Perspectives

Autres commentaires particuliers :

**Tableau C : Un tableau regroupant les résultats obtenus annuellement pour les indicateurs retenus (avec définition précise, s'il y a lieu) depuis 2003 :**

Indicateurs	2003	2004	2005	Commentaires sur l'évolution des performances et de l'impact	Observations Tendances Perspectives
- divers items					

Autres commentaires particuliers :

## **Contenu financier :**

Un avis certifiant la validité de l'état récapitulatif des dépenses et des ressources présenté par la chambre (forme : cachet, signature du Président, mention manuscrite certifié exact et vérification globale des montants et des sommes).

Tableau 1 : Un tableau récapitulatif des montants totaux affectés au développement économique domaine par domaine avec part en % de chaque domaine

Tableau 2 : Un tableau récapitulatif de la répartition de la subvention DCASPL (réellement octroyée après réfaction s'il y a lieu) domaine par domaine avec part en % de chaque domaine

Tableau 3 : Un tableau récapitulatif de la part de la subvention DCASPL (réellement octroyée après réfaction s'il y a lieu) par rapport au montant total affecté à chaque domaine d'activité.

(se reporter ci-après)

### ANNEXE 3

#### LES INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Dans un souci de simplification et afin de mesurer de façon aussi homogène que possible l'impact des actions des chambres dont les dispositifs d'accompagnement sont éminemment variables, deux degrés croissants d'intervention sur les bénéficiaires ont été définis :

- **L'accueil** : il correspond au premier accueil, qu'il soit individuel ou collectif, au cours duquel une sensibilisation ou une première information sont délivrées. Le contenu de cette information peut concerner la création, la transmission reprise, les réglementations touchant au développement durable, les principes de la démarche qualité, la première information touchant aux NTIC, etc. **Pour ce qui concerne les prestations individualisées, celles qui sont assimilables à de l'accueil ne peuvent avoir une durée cumulée par entreprise supérieure à 1 heure (au-delà, il convient de les considérer comme des prestations d'accompagnement). Les actions de formation sont exclues de ce calcul.**
- **L'accompagnement** : il correspond à un traitement individualisé ou personnalisé du bénéficiaire au cours duquel des éléments de dossier de l'entreprise (quel que soit le domaine) sont présentés, expliqués, élaborés conjointement avec le bénéficiaire. Sont comptabilisées à ce titre, les prestations dont la durée cumulée est supérieure à une heure.  
**N.B. : Le suivi correspond à un accompagnement particulier post création ou, post transmission. Il gagnera à être enregistré de manière spécifique au sein de l'accompagnement.**

**La mesure de l'impact final**, adaptée à chaque domaine, est essentielle : la création ou la transmission effective, la création réelle d'un site Internet, l'adoption d'une démarche de préservation de l'environnement (nombre de signataires de la Charte Environnement, nombre d'entreprises ayant concrètement mis en œuvre un plan d'action, nombre d'entreprises ayant réalisé des investissements concernant le traitement des déchets et autres résidus, nombre d'entreprises ayant adopté le document unique, nombre d'entreprises ayant validé le document unique au bout d'un an, nombre d'entreprises certifiées, etc.). Dans la mesure du possible, un ou deux indicateurs doivent être clairement définis par type d'action et permettre d'en mesurer l'impact final, **en veillant à conserver les mêmes indicateurs sur plusieurs années afin de pouvoir établir des séries**. Dans les tableaux ci-dessous, les indicateurs d'impact essentiels et obligatoires sont mentionnés en italiques et en gras. Les autres indicateurs mentionnés sont soit des indicateurs dont la collecte ne suppose aucun traitement particulier (données du RM, par exemple), soit des indicateurs d'emploi occasionnel ou facultatif, sans préjudice de ceux que la chambre jugera utile de retenir pour elle-même.

Domaines	Critères à suivre
Création transmission reprise	<ul style="list-style-type: none"><li>-Nombre (brut) d'entreprises créées (immatriculées dans l'année au RM hors ré-immatriculations ou réactivations)</li><li>-Nombre (brut) d'entreprises reprises (immatriculées dans l'année au RM hors ré-immatriculations ou réactivations)</li><li>-<b>Nombre de personnes accueillies (création + reprise)</b>,</li><li>-<b>Nombre de personnes accompagnées en création (année N)</b> = nombre d'entreprises créées dans l'année (N) ayant fait l'objet d'un <b>accompagnement</b> de la chambre (1)</li><li>-<b>Nombre de personnes accompagnées en reprise (année N)</b> = nombre d'entreprises reprises dans l'année (N) ayant fait l'objet d'un <b>accompagnement</b> de la chambre (1)</li><li>-<b>Taux de survie des entreprises accompagnées par la CMA = % du nombre d'entreprises accompagnées en année N-3 encore actives après 3 ans (distinguer création, reprise et donner le taux de survie global) (2)</b></li><li>-Taux de survie des entreprises artisanales du département sur la même période.</li></ul>

(1) cet accompagnement peut s'être poursuivi sur plusieurs années, le résultat (création ou reprise) a eu lieu l'année N

(2) La mesure doit porter sur les mêmes entreprises au numérateur et au dénominateur: il conviendra d'identifier ces entreprises.

Domaines	Critères retenus
NTIC	<p>Quatre indicateurs sont conservés :</p> <p><b>Nombre d'entreprises ayant bénéficié d'un accueil NTIC</b>  <b>Nombre d'entreprises ayant bénéficié d'un accompagnement NTIC</b>  <b>Nombre de sites créés suite à un accompagnement de la CMA sur ce thème</b>  <b>Nombre d'entreprises effectuant leurs formalités sur Internet suite à un accompagnement de la CMA sur ce thème.</b></p> <p>L'évaluation sera réalisée sur l'évolution des indicateurs d'une année sur l'autre.</p> <p>En outre, une enquête sera réalisée tous les 3 ans (intervalle) et portant sur un pourcentage significatif (à définir) de questionnaires retournés utilisables portant sur les entreprises artisanales de la région (échantillon redressé conforme à la répartition des entreprises artisanales par secteur).</p> <p><b>Il est recommandé de réaliser cette enquête en s'inspirant des indicateurs et éléments retenus dans les enquêtes analogues CGA et FIDUCIAL ainsi que de leur fréquence.</b></p> <p>Pourront alors être relevés les indicateurs suivants (liste indicative) :</p> <p>Taux d'entreprises équipées de matériel informatique  Age du matériel  % de chefs d'entreprises utilisant l'informatique quotidiennement  % de chefs d'entreprises utilisant l'informatique 1 fois par semaine  Taux d'entreprises utilisant au moins un logiciel (ou un progiciel) professionnel (bureautique, comptabilité, facturation, etc.).  Taux d'entreprises connectées à Internet dont taux connectées à ADSL  Temps moyen quotidien de connexion  Modes d'utilisation : courriers électroniques, recherche d'informations générales sur le Web, consultation de sites professionnels, autres à préciser  Taux d'entreprises ayant un site professionnel  Les commentaires seront en outre réalisés par comparaison aux résultats de l'enquête précédente</p>
Développement durable	<p><b>Nombre de personnes accueillies</b> (ayant bénéficié de 1 heure agent au plus d'information/sensibilisation) <b>sur un thème lié au développement durable</b>  <b>Nombre de personnes accompagnées</b> (ayant bénéficié de plus d'1 heure agent d'accompagnement) <b>sur un thème lié au développement durable</b>  Les indicateurs d'impact (1 ou 2 au plus par action) seront adaptés à chaque action</p>
Démarche Qualité	<p><b>Nombre de personnes accueillies</b> (ayant bénéficié de 1 heure agent au plus d'information/sensibilisation) <b>sur un thème lié à la qualité</b>  <b>Nombre de personnes accompagnées</b> (ayant bénéficié de plus d'1 heure agent d'accompagnement) <b>sur un thème lié à la qualité</b>  Les indicateurs (1 ou 2 au plus par action) d'impact seront adaptés à chaque action</p>
Exportation	<p><b>Nombre d'entreprises accompagnées à l'exportation y compris actions de portage (conseil individuel &gt; 1 heure agent)</b>  Chiffre d'affaires moyen export des entreprises accompagnées à l'export et évolution et au bout d'1 an, 2 ans, 3 ans, d'accompagnement.  CA moyen Export par rapport au CA moyen total de l'entreprise et évolution et au bout d'1 an, 2 ans, 3 ans, d'accompagnement.</p>