réuccir

magazine d'information de la **Chambre de Commerce et d'Industrie** de La Réunion

CCI RÉUNION
AU CŒUR DES DÉBATS
AU CŒUR DE L'ACTION

magazine

2004-2009
BILAN D'UNE MANDATURE

HORS SÉRIE
décembre 2009
www.reunion.cci.fr

sommaire

EDITORIAL
• « La confiance retrouvée », par Eric Magamootoo
Page 3

LA CCIR, ACTEUR DE LA SOCIÉTÉ RÉUNIONNAISE
• L'heure de l'ouverture internationale
Page 4

LA CCIR FACE AUX CRISES
• SAJECE : la CCIR à l'écoute
• Réunion Economique, Interconsulaire : agir ensemble
Page 5

LA CCIR ACTEUR DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE
• Schéma de Développement Commercial
• Demain, les plates-formes de développement économique
Page 6

LA CCIR AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES
• Services à la personne, emplois de demain
• Commerce alimentaire : soutien au SYRCAP
• Des créateurs mieux accompagnés
• Maisons de l'Entreprise : des services plus proches
• Le CRITT s'implante dans le Sud et s'ouvre à l'international
• Des médiateurs pour régler les conflits
Page 7

FINANCES CONSULAIRES ASSAINIES
• Chambre Régionale des Comptes : demandes satisfaites
• Personnels et compétences : une nouvelle classification des emplois
Page 8

ENGAGEMENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
• Montrer la voie aux entreprises
• Accompagner les collectivités
• Un plan d'actions interne
• Photovoltaïque consulaire
Page 9

FORMATION
• Une offre toujours plus proche des entreprises
• L'entreprise au cœur de nos priorités
• L'économie au cœur de notre action
• L'ambition de la qualité
• Actions renforcées à l'international
• Formation et proximité
• Riaz Mall, président de la Commission Formation : « Un contexte très mouvant »
Pages 10 et 11

PORTS
• Grands investissements à Port Réunion
• Un quatrième portique à conteneurs
• Nouveaux terre-pleins au Port Est
• Les quais 20 et 21 équipés
• Un nouveau magasin polyvalent
• Le terminal céréalier sort de terre
• Mise en conformité des installations
• La nouvelle darse de pêche en service
• Alain Gaudin, président de la Commission Ports : « Port Réunion dans l'action »
Pages 12 et 13

AÉROPORT
• Aéroport Roland Garros : cap sur 2025
• Certification ISO 9001 en 2006
• Sécurité aéroportuaire : Roland Garros certifié
• Fret : service renforcé
• Plan de Composition Générale : l'avenir est tracé
• Bernard Lallemand, président de la Commission Aéroport et Liaisons Aériennes : « Proches de nos clients »
Pages 14 et 15

CCI RÉUNION : VOS CONTACTS
Page 16

REUCCIR Magazine d'information édité par la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion
5, bis rue de Paris - BP 120 - 97463 Saint-Denis cédex - Tél. : 02.62.94.20.00 - Fax : 02.62.94.22.90 - e-mail : com@reunion.cci.fr
Directeur de la publication : Eric Magamootoo - Responsable de l'édition : Michèle Lebon - Secrétariat de rédaction : Bernard Grollier
Photos : Martin Benke / Aérozoom - Conception - Réalisation : DIX HUIT éditions
Diffusion gratuite (22 000 ex) - Impression : Graphica DL n° - N° ISSN : 2580
Papier recyclé

éditorial

LA CONFIANCE RETROUVÉE

Il y a exactement cinq ans, grâce à une majorité d'entre vous, notre équipe accédait aux commandes de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion. Le calendrier initial aurait voulu qu'en cette fin d'année 2009, les 28 000 ressortissants de la CCIR retournent aux urnes. La réforme de l'institution consulaire, en cours au niveau national, en a voulu autrement. Notre mandature s'en trouve prolongée de quelques mois : la date du prochain scrutin n'est pas encore connue.
Sans attendre, je tiens à dresser le bilan de ces cinq années, particulièrement riches.
En accédant à la présidence de la Chambre, je souhaitais en premier lieu que notre établissement public inspire la confiance du monde économique et celle de la société réunionnaise. J'estime avoir atteint cet objectif. J'ai veillé à ce que toutes nos actions, toutes nos procédures obéissent à une seule règle : le service de l'intérêt général. Nos recrutements, la passation de nos appels d'offres, l'attribution de nos marchés sont indemnes de toute suspicion. Transparence et régularité ont indéniablement restauré la crédibilité de notre institution.
Au début de cette mandature, nous avons sollicité la Chambre Régionale des Comptes afin qu'elle examine notre fonctionnement et nos finances. Elle a répondu à notre demande et, avec sa précision habituelle, a pointé du doigt diverses anomalies. Elle nous a adressé une série de recommandations, que nous avons suivies en corrigeant tout ce qui devait l'être. Ce souci de rigueur n'est pas le seul qui a animé notre action. Nous avons été élus pour rapprocher la CCIR de ses ressortissants. Nous estimons l'avoir fait. Nous sommes désormais présents à Saint-André, à Saint-Benoît, à Saint-Paul. La Maison de l'Entreprise et de la Formation Sud, à Saint-Pierre, a vu ses moyens renforcés. Jamais la Chambre n'avait organisé autant de débats, de réunions d'information, n'avait attiré à elle les forces vives de l'île pour échanger et rechercher des solutions aux problèmes de l'heure.

Nous avons également été élus dans un esprit de rassemblement, qui a prévalu sans discontinuer. Les 35 élus de la Chambre ont su travailler ensemble, dans leur diversité, et toutes nos décisions ont été prises à l'unanimité.

La CCIR a également rassemblé en initiant La Réunion Economique et la plate-forme interconsulaire, en travaillant avec toutes les collectivités locales, en multipliant les partenariats avec les ordres professionnels, en accompagnant la création du Syndicat réunionnais du commerce alimentaire de proximité... De même, nous avons transformé nos convictions en actes, en créant un Département Développement Durable, un service dédié à l'action internationale.
Ce numéro spécial de REUCCIR donne un aperçu, évidemment non exhaustif, des pas que nous avons franchis au cours de ces cinq années.

Mais au-delà du bilan, notre regard est surtout tourné vers l'avenir. En cette fin de mandature, la CCIR se trouve dans l'obligation absolue de trouver de nouvelles recettes pour maintenir la qualité du service qu'elle offre à ses ressortissants. Les évolutions annoncées du statut consulaire impliquent en effet une diminution significative de ressources jusqu'alors garanties. Nous avons anticipé ces changements, en optimisant la gestion de notre patrimoine et en nous préparant à étendre le champ de nos activités : nous œuvrons depuis plusieurs années à la création de plates-formes logistiques dans l'Est et le Sud, dont nous souhaitons être les acteurs. La Chambre doit se préparer à gérer la rareté des ressources. Pour cela, aucune piste ne doit être négligée.

Eric Magamootoo
Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Réunion

LA CCIR ACTEUR DE LA SOCIÉTÉ RÉUNIONNAISE

LA CHAMBRE S'EST INVESTIE DEPUIS 2005 DANS LE DÉBAT ÉCONOMIQUE ET SOCIÉTAL ET A REPRIS TOUTE SA PLACE DANS LE CIRCUIT DE LA DÉCISION LOCALE.

L'objectif de la mandature était de replacer la CCIR au cœur de la société réunionnaise et du débat économique. Au-delà de ses missions courantes, la Chambre s'est affirmée, ces dernières années, comme un espace d'échanges et de rencontres, une institution fédératrice. Elle a initié de nombreux débats de fond, notamment celui sur la concurrence et la concentration dans le secteur commercial. Elle a pris une part active aux discussions de préparation de la Loi de Modernisation Economique, de la Loi pour le Développement Economique de l'Outre-mer et aux travaux des Etats Généraux de l'Outre-Mer.

La CCIR s'est battue sur de nombreux dossiers pour défendre les entreprises locales. Elle a ainsi milité pour le rétablissement de la chambre commerciale du tribunal de Saint-Pierre et voit satisfaite aujourd'hui une de ses revendications : la privatisation du greffe des tribunaux de commerce, dont le fonctionnement actuel pénalise les entreprises. De même, le récent Conseil interministériel de l'Outre-mer a donné une réponse favorable à une demande formulée dès le début de la mandature : la décentralisation de la gestion du FISAC, qui finance la modernisation des entreprises commerciales et artisanales, mais qui est encore trop peu mobilisé en raison de modalités jusque-là contraignantes.
Dans la logique de son engagement pour le développement durable, la CCIR s'est investie dans les débats locaux du Grenelle de l'Environnement et a soutenu activement la création du Parc national de la Réunion, qui a abouti en 2007.
La Chambre a aussi souhaité s'ouvrir à la société réunionnaise, notamment auprès de sa jeunesse. Son président Eric Magamootoo est allé à de nombreuses reprises à la rencontre de lycéens et d'étudiants. En mars 2007, la Chambre a également organisé une réflexion collective sur le thème « Identité réunionnaise et modèle de développement économique durable », faisant se rencontrer acteurs de la vie économique et spécialistes des sciences sociales.

L'HEURE DE L'OUVERTURE INTERNATIONALE

L'ouverture de la Chambre et des entreprises réunionnaises est une ambition forte de la mandature, qui s'est traduite dès 2005 par un renforcement de ses actions internationales. La CCIR a ainsi contribué à l'émergence de l'Union des Chambres de Commerce des Îles de l'Océan Indien (UCCIOI), où elle est associée à ses homologues de Maurice, de Madagascar, des Seychelles, des Comores et de Mayotte. Ce rapprochement a été initié à partir de 2005, par le Forum économique des îles de l'océan Indien, qui rassemble institutions et entreprises pour promouvoir les échanges économiques. La cinquième édition de ce forum annuel s'est tenue en octobre 2009 à Mayotte et a su réunir plus de 300 participants.
La concession portuaire s'est pour sa part investie dans la création de l'Association des Ports des îles de l'océan Indien, dont les travaux portent sur le développement de la pêche et de la croisière, ainsi que sur la création d'une compagnie maritime régionale.

En 2008, la CCIR est devenue membre du réseau Europe Enterprise Network (EEN), qui s'est substitué à celui des Euro Info Centres. Au-delà de la diffusion de l'information européenne, sa mission est d'accompagner les entreprises dans les domaines de l'internationalisation et de l'innovation, qui s'avèrent aujourd'hui deux moteurs majeurs de la sortie de crise.
Cette ambition s'est confirmée, en 2009, avec la création d'un service Information, Relations Internationales et Européennes regroupant plusieurs missions relevant jusqu'alors de services différents : Centre de Ressources, EEN, innovation (CRITT), mobilité et développement international. Le service IRIE se positionne comme un guichet de proximité pour les entreprises en quête d'ouverture internationale et d'innovation. En septembre 2009, il a signé une convention avec UBIFRANCE, l'agence française pour le développement international des entreprises, dont l'objectif est d'accompagner 150 entreprises à l'export dans les trois prochaines années. Dès 2010 ce service devrait œuvrer sous la bannière nationale "CCI International Réunion".

LA CCIR FACE AUX CRISES

CRISE DU CHIKUNGUNYA EN 2006, DÉGRADATION DE LA SITUATION ÉCONOMIQUE DEPUIS 2008 : FACE AUX CRISES, LA CCIR SE MOBILISE POUR PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES À SES RESSORTISSANTS.

Début 2006, l'épidémie massive de chikungunya a provoqué une chute brutale de la fréquentation touristique de notre île, plongeant les entreprises du secteur dans de graves difficultés et affectant, en cascade, de nombreux autres secteurs. La CCIR s'est alors mobilisée pour accompagner ses ressortissants dans les démarches visant à bénéficier des indemnisations exceptionnelles apportées par le gouvernement. Elle a également proposé une offre de formation sur mesure pour les salariés des entreprises mis en chômage partiel.
Les services consulaires se sont mobilisés de la même manière, fin 2008, quand le ralentissement de l'activité économique a commencé à se répercuter sur la santé des entreprises.
Associée aux autres chambres consulaires, la CCIR a notamment obtenu du gouvernement une mesure exceptionnelle d'apurement des dettes sociales, avec apurement partiel des créances, reprise dans la Loi pour le Développement Economique de l'Outre-Mer.

BTP, TRANSPORTS : UN SOUTIEN ACTIF
La chute brutale d'activité dans le bâtiment et les travaux publics, en 2008, a affecté en premier lieu les petites entreprises de transports de marchandises liées à ce secteur. La Chambre s'est engagée à leurs côtés pour rechercher des solutions visant à amortir les effets de la crise. En août 2009, cet engagement s'est traduit par l'actualisation de la Charte de bonnes pratiques applicable aux acteurs de la filière Transport, signée en 2005 mais qui n'avait pas produit les effets escomptés. Cette charte est accompagnée d'un simulateur permettant de calculer des prix de référence et de vérifier qu'une prestation de transport n'est pas vendue à un tarif anormalement bas. Une nouvelle actualisation de cet outil est prévue en janvier 2010.
En novembre, la CCIR a sollicité une rencontre avec Hervé Novelli, secrétaire d'Etat aux Petites et Moyennes Entreprises, avec lequel un protocole d'accord, visant à éviter la liquidation de nombreuses entreprises de transport, avait été signé en juillet. Elle a obtenu à cette occasion l'assurance que les principales demandes d'aménagement du protocole seraient satisfaites.

SAJECE : LA CCIR À L'ÉCOUTE

En avril 2006, la CCI Réunion a mis en place une cellule dédiée au soutien des entrepreneurs en difficulté : la SAJECE (Structure d'Accueil Juridique et Comptable des Entreprises), intégrée à la Maison de l'Entreprise et de la Formation Sud. Cellule d'information et de prévention, elle est un premier relais pour des chefs d'entreprises en perte de confiance auxquels elle apporte information et orientation, gratuitement et en toute confidentialité. La SAJECE bénéficie de l'accompagnement de nombreux partenaires : experts-comptables, notaires, avocats, huissiers de justice, tribunaux de commerce. Animée par Rose-May Dijoux, elle propose régulièrement des réunions d'information visant à la prévention des difficultés : les dirigeants d'entreprises ont en effet tendance à sous-estimer la dégradation de leur situation et les procédures judiciaires sont engagées trop tardivement pour permettre un redressement.

L'Interconsulaire solidaire.

RÉUNION ECONOMIQUE, INTERCONSULAIRE : AGIR ENSEMBLE

Dès le début de la mandature, la CCI Réunion a cherché à entretenir un dialogue régulier avec l'ensemble des dirigeants du monde économique local. Elle a ainsi contribué à initier leur regroupement dans La Réunion Economique, dès 2006, qui a permis de parler d'une même voix lors de l'élaboration de la Loi pour le Développement Economique de l'Outre-Mer.
De même, face à la dégradation de la situation économique en 2008, la CCIR a joué un rôle moteur dans le rapprochement des trois chambres consulaires. Les représentants de l'agriculture, des métiers et de l'artisanat, du commerce, de l'industrie et des services forment désormais une plate-forme interconsulaire solidaire pour traiter les grands dossiers communs. L'Interconsulaire s'est ainsi affirmée comme l'interlocuteur privilégié du gouvernement, début 2009, quand la crise sociale s'est ajoutée à la crise économique.

LA CCIR ACTEUR DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

LA CHAMBRE A MULTIPLIÉ LES PARTENARIATS AVEC LES COLLECTIVITÉS LOCALES, AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES, AFIN DE LES ACCOMPAGNER DANS LEURS PROJETS D'AMÉNAGEMENT ET DE DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DU MONDE ÉCONOMIQUE.

Les compétences et l'expertise de la CCI Réunion lui permettent de proposer aux collectivités locales (municipalités et intercommunalités) des diagnostics précis de leur territoire urbain, des forces, faiblesses et opportunités qui s'en dégagent.
C'est ainsi que la CCI Réunion a engagé un partenariat avec le Tampon qui a débouché récemment sur l'élaboration d'un programme FISAC, pour lequel un développeur de centre-ville est en cours de recrutement afin de mettre en place un projet de revitalisation. Ce qui a incité plusieurs communes à faire appel aux services de la CCI Réunion dans l'élaboration de leurs projets d'aménagement ou de rénovation. La Chambre participe par exemple au comité de pilotage de la rénovation des commerces du centre-ville du Port.
A Bras-Panon, la CCIR a réalisé pour la CIREST les études de pertinence et de faisabilité relatives à la création d'un pole agro-alimentaire, dont l'aménagement entre aujourd'hui dans sa phase opérationnelle.
La CCIR a également participé à l'élaboration des projets présentés par Saint-André, Saint-Denis et Saint-Pierre à l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine, qui ont abouti. L'objectif de la Chambre, dans ces interventions, est de contribuer au rééquilibrage de l'activité entre les centres urbains et leur périphérie, mais aussi de défendre les intérêts de l'activité économique dans un contexte marqué par une grave pénurie du foncier réservé aux entreprises.

SCHÉMA DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL
La Préfecture a d'autre part validé en 2008 le Schéma de Développement Commercial initié par la CCIR et qui propose une analyse approfondie de l'offre et de la demande commerciale sur l'ensemble du territoire réunionnais. Le SDC analyse l'activité dans ses fonctions économiques mais aussi urbaines, permettant ainsi d'identifier les polarités possibles dans les futurs projets d'aménagement, d'évaluer les marges de développement de chaque secteur. Cette analyse permet également d'attirer l'attention sur la manière dont la concurrence évolue. Le SDC a ainsi souligné une progression très forte des grandes surfaces non alimentaires, dont les deux tiers se sont faites en périphérie sur la période 2004-2007, au détriment des centres-villes. De même, l'étude du poids respectif des entreprises de distribution a démontré une indéniable tendance à la concentration du secteur entre quelques groupes et enseignes, qui affecte les conditions de la concurrence.
Cette connaissance du terrain est d'autant plus importante depuis la disparition des CDEC en 2008 : les autorisations d'ouvertures de nouvelles surfaces sont désormais facilitées et les collectivités décident, seules, de l'opportunité de nouvelles implantations.

DEMAIN, LES PLATES-FORMES DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Un important dossier a connu des avancées majeures au cours de cette mandature : celui de la création de deux plates-formes de développement économique, dans l'Est et le Sud. Son objectif est de rendre possible une meilleure mutualisation des services de logistique dans les deux micro-régions, une rationalisation des coûts sur l'ensemble de la chaine logistique pour au final un prix moins cher à destination du consommateur.
Les entreprises devront pouvoir retirer leur container sur ces plates-formes de proximité à un coût équivalent à celui pratiqué dans l'hinterland portuaire.
Le projet consiste à réaliser un terminal de stockage de conteneurs et un ensemble immobilier dédié aux activités de logistique (gestion de stock, conditionnement, préparation des livraisons etc)
La CCIR se positionne comme maître d'ouvrage pour la réalisation de ces projets majeurs, à la fois en tant qu'opérateur investisseur et comme futur gestionnaire de ces plates-formes.
Deux sites ont été identifiés pour les accueillir : Pierrefonds, à Saint-Pierre, et Beauvallon, à Saint-Benoît. Les discussions sont en cours avec les collectivités locales pour la mise à disposition du foncier. Au sein de la future ZAC de Pierrefonds, la plate-forme de développement, outil structurant qui rayonnera sur l'ensemble de la micro-région Sud, pourrait ainsi comporter un terminal à conteneurs s'étendant sur 2,5 hectares.
En novembre 2009, le Conseil interministériel de l'Outre-Mer a repris la proposition de l'Autorité de la Concurrence, formulée deux mois plus tôt : celle de centrales d'approvisionnement et de stockages régionales, qui par mutualisation des moyens, permettraient aux distributeurs de mieux faire jouer la concurrence entre fabricants et intermédiaires ». Ce concept, issu des Etats Généraux de l'Outre-Mer, est en cohérence totale avec les projets de la CCIR.

LA CCIR AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES NAISSANTES OU SOUCIEUSES DE MODERNISATION, ENCOURAGER L'INNOVATION... LA CCIR A MULTIPLIÉ LES INITIATIVES AU SERVICE DE SES RESSORTISSANTS DEPUIS LE DÉBUT DE LA MANDATURE.

SERVICES À LA PERSONNE, EMPLOIS DE DEMAIN
Garde d'enfants, aide aux personnes âgées, soutien scolaire, petit bricolage, ménage, assistance informatique, jardinage... Les services à la personne constituent un important gisement d'emplois. Ses utilisateurs bénéficient d'incitations fiscales (réduction d'impôt, TVA réduite) et les entreprises du secteur sont soumises à un régime d'agrément qui leur permet d'être payées en Chèque emploi-service universel (CESU).
Dès le début de la mandature, la CCIR a engagé des efforts importants pour structurer la filière, mieux la faire connaître du public et la professionnaliser. Cette action a notamment débouché, en 2007, sur la création du Club des Services à la personne, en partenariat avec l'Arvise et une convention avec l'Institut des Services à la Personne (ISERP) créé par la Branche professionnelle. Ses adhérents, plus d'une vingtaine à ce jour, participent à des rencontres régulières qui leur permettent d'échanger des pratiques ; d'être force de proposition et de bénéficier de l'appui technique de l'Agence Nationale des Services à la Personne. (DTEFP Réunion).

COMMERCE ALIMENTAIRE : SOUTIEN AU SYRCAP
Dans un contexte marqué par la montée en puissance de la grande distribution, le commerce de proximité souffre de difficultés multiples. La redynamisation du secteur est une des principales orientations stratégiques de la mandature. Dans ce cadre, la CCIR a soutenu la création du Syndicat Réunionnais du Commerce Alimentaire de Proximité (SYRCAP), en 2007. Affilié à la Fédération nationale de l'épicerie, le SYRCAP œuvre à la recherche de sources d'approvisionnement diversifiées et à la modernisation des entreprises du secteur.

DES CRÉATEURS MIEUX ACCOMPAGNÉS
Si la création d'entreprises est particulièrement dynamique à la Réunion, la mortalité des très petites entreprises est anormalement élevée au cours de leurs trois premières années d'existence. Face à ce constat, la CCIR propose depuis 2008 un nouveau service aux créateurs : le Contrat d'Accompagnement et de Professionnalisation. Les néo-entrepreneurs souscrivant un CAP-TPE s'engagent à suivre des sessions d'information. Ils bénéficient d'un accompagnement personnalisé et d'un suivi pendant 24 mois.

MAISONS DE L'ENTREPRISE : DES SERVICES PLUS PROCHES
La CCIR a déployé ses services dans l'ensemble des micro-régions dès 2005 en ouvrant les Maisons de l'Entreprise de l'Est, à Saint-Benoît, et de l'Ouest à Saint-Paul. Leurs missions ont par la suite été réajustées, pour tenir compte des attentes locales. La Maison de l'Entreprise de l'Est a ainsi intégré la Maison de l'Emploi de cette région. Celle de l'Ouest a rejoint la plate-forme de services à l'emploi et à l'insertion, à Savanna.

LE CRITT S'IMPLANTE DANS LE SUD ET S'OUVRE À L'INTERNATIONAL

Le Centre Régional d'Innovation et de Transfert de Technologie (CRITT) s'est rapproché des entreprises agroalimentaires de la microrégion Sud en implantant un laboratoire d'analyses sur la commune de Saint-Joseph, en 2007.
Fin 2008 et grâce au soutien financier de l'Europe, de l'Etat et de la Région Réunion, un nouveau laboratoire de prototypage rapide a d'autre part ouvert ses portes au CRITT, dans ses locaux de la Maison Régionale des Sciences et de la Technologie située au cœur du parc Technor : il propose entre autres aux créateurs de matérialiser une idée d'objet à partir d'un plan ou d'un dessin.
Le CRITT se fait par ailleurs connaître à l'international : ses compétences sont désormais régulièrement sollicitées dans la zone océan Indien.

DES MÉDIATEURS POUR RÉGLER LES CONFLITS

Le Centre de Médiation Océan Indien, installé officiellement en novembre 2009 à l'initiative de la CCIR, est un nouvel outil dont l'objectif est de régler les conflits rapidement et en toute confidentialité, en évitant de saisir la Justice. 16 médiateurs, adhérents à une charte d'éthique et à un code de déontologie, membres de la Chambre nationale des praticiens de la médiation, ont été formés à la Réunion
Le Centre de Médiation est installé dans les locaux de la CCIR. Le chef d'entreprise qui souhaite le solliciter prend contact par l'intermédiaire des Maisons de l'Entreprise. Il est ensuite reçu par une personne qualifiée qui prend en charge sa demande et le guide vers le processus de médiation. Le Centre est saisi, le travail du médiateur peut alors commencer. Les frais de saisine du Centre et les honoraires du médiateur sont à la charge égale des parties.

FINANCES CONSULAIRES ASSAINIES

LA MANDATURE A ÉTÉ CARACTÉRISÉE PAR UN EFFORT DE RIGUEUR FINANCIÈRE SANS PRÉCÉDENT, QUI A PERMIS D'ASSAINIR LES COMPTES CONSULAIRES.

Les principaux indicateurs financiers de la CCI Réunion (résultat, capacité d'autofinancement, trésorerie) se sont améliorés au cours de la mandature, fruit des efforts entrepris dès 2004 pour redresser une situation dégradée.
A Port Réunion, dont les risques et périls financiers sont assumés par l'Etat, la période a été marquée par des décaissements importants (160 millions d'euros d'investissements en quatre ans, essentiellement financés sur fonds propres). A l'aéroport Roland Garros, les effets de la crise touristique de 2006 sont venus s'ajouter à un déficit chronique de trésorerie et un lourd contentieux social et fiscal. Un plan de retour à l'équilibre a permis de restaurer les indicateurs et de rembourser la totalité des dettes sociales et fiscales en avril 2009. Le bilan du service général a également évolué de manière favorable.
La Direction de la Formation fait également l'objet d'un plan de retour à l'équilibre depuis octobre 2008, afin de compenser les conséquences d'une évolution dommageable de l'environnement du secteur. Ce plan comporte des mesures de rigueur appelées à perdurer en raison du contexte de crise économique qui affecte globalement les investissements dans la formation.

CHAMBRE RÉGIONALE DES COMPTES : DEMANDES SATISFAITES

En 2007, la Chambre Régionale des Comptes a adressé à la CCI Réunion une série de recommandations portant sur sa gestion et son organisation interne. Deux ans après, la plupart de ces demandes a pu être satisfaite. Outre celles touchant aux aspects financiers et au respect du statut national des CCI, elles portaient sur différentes procédures : passation de marché, contrôle interne, gestion des contentieux. Un service de la commande publique a été créé afin de coordonner les procédures d'achat de chaque site, le recouvrement des créances s'est amélioré grâce à la déconcentration des services comptables et un suivi trimestriel de l'exécution du budget a été mis en place. Un suivi annuel des biens mobiliers de la Chambre a également été institué.
De même, des négociations ont été engagées avec les collectivités locales concernées en vue du transfert vers ces dernières de la gestion des ports de Saint-Gilles et Sainte-Marie, dont les déficits chroniques ont jusqu'alors été supportés par la seule CCIR.

PERSPECTIVES 2010-2015

La réforme des CCI qui viendra en discussion devant le parlement en janvier 2010 poursuit trois objectifs : réforme du mode de scrutin, réforme du mode de financement et la rationalisation du réseau consulaire.
La CCIR n'est pas concernée directement par le rapprochement entre plusieurs CCI, puisque le projet de loi prévoit qu'une chambre de commerce dans une région mono départementale est à la fois chambre territoriale et régionale. Sa principale conséquence, pour la CCI Réunion, sera la diminution des ressources financières liée à la suppression de la taxe additionnelle sur la taxe professionnelle. La TATP sera remplacée, dès 2010, par une enveloppe budgétaire inscrite chaque année dans la Loi de Finances et dont le montant sera amené à diminuer par étape.
La recherche d'économies définies par les pouvoirs publics dans le cadre de la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) doit nous inciter à anticiper cette évolution : la création de plates-formes de développement économique et la bonne gestion du patrimoine de la CCIR doivent y contribuer.

PERSONNELS ET COMPÉTENCES : UNE NOUVELLE CLASSIFICATION DES EMPLOIS

Depuis le 1er juillet 2008, une nouvelle grille de classification est en vigueur à la CCIR suite à la signature de l'accord national de classification du personnel statutaire du 28 mars 2006.
Il était nécessaire que les CCI, pour continuer à assurer au mieux leurs missions, se modernisent en adaptant les compétences de leurs salariés aux exigences d'un environnement politique et économique en forte mutation.
Socle commun à l'ensemble des CCI, l'élaboration et la mise œuvre de la nouvelle classification nationale s'inscrit à la fois dans la logique de la modernisation du réseau des CCI et de la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP).

ENGAGEMENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

LES ACTIONS DU DÉPARTEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE CRÉÉ EN 2007, SUSCITENT L'ADHÉSION CROISSANTE DES RESSORTISSANTS ET DES COLLECTIVITÉS. UN PLAN « DD » INTERNE EST ÉGALEMENT MIS EN ŒUVRE.

L'orientation vers un développement plus durable est une nécessité absolue pour la Réunion, en raison des contraintes spécifiques qui pèsent sur son territoire. Cette conviction a été affirmée dès le début de la mandature et s'est concrétisée par la création d'une mission (mi 2006),
puis d'un Département Développement Durable à part entière en 2007.

MONTRER LA VOIE AUX ENTREPRISES
Les Chambres de Commerce et d'Industrie françaises se sont vues confier un rôle majeur dans le Schéma National de Développement Durable : la sensibilisation, l'information et le conseil des entreprises et des consommateurs. Le Département Développement Durable de la CCIR s'est fortement investi dans cette mission, en partenariat avec l'ADEME. Ses sessions d'information collective suscitent une participation importante, sur les thèmes touchant aux trois piliers économique, environnemental et sociétal du concept : achats durables, responsabilité sociétale des entreprises, système de management environnemental et norme ISO 14001, économies d'énergie, bilan carbone©, plan de déplacement d'entreprise (PDE), éco-conduite...
Ils débouchent sur la mise en œuvre d'actions concrètes. Plusieurs dizaines d'entreprises ont ainsi adhéré au programme « 1.2.3. Environnement », consistant à mettre en place par étape une démarche environnementale au sein d'une entreprise, première étape vers un développement plus soutenable.
L'action-phare du DDD est actuellement l'élaboration du Plan de Déplacements Inter-Entreprises de la ZAC 2000, et des ZIC n°2 et 3 du Port, avec l'ADEME, le Territoire de la Côte Ouest et la Mairie du Port. Ce PDE commun à des entreprises implantées sur un même espace géographique, particulièrement encombré aux heures de pointe, vise à rationaliser les déplacements liés aux trajets domicile-travail. Le diagnostic sera suivi de la mise en place d'un plan d'actions, et permettra de proposer une série de solutions : nouveaux services répondant sur place aux attentes des usages (restauration, crèche, service bancaire, ...), organisation du covoiturage, amélioration de l'offre de transports en commun... 19 entreprises adhèrent déjà à ce projet, qui concerne 1020 salariés.

ACCOMPAGNER LES COLLECTIVITÉS
Le DDD est en mesure d'apporter une assistance en maîtrise d'ouvrage aux collectivités souhaitant initier une démarche de Développement Durable. Deux municipalités, celles de Saint-Benoît et Saint-Joseph, l'ont déjà sollicité. La CCIR contribue, de même, aux travaux de l'Agenda 21 régional sous l'angle de la responsabilité sociétale des entreprises.

UN PLAN D'ACTIONS INTERNE
Dès 2006, un plan d'actions interne à la Chambre a été élaboré. Un « manuel de l'éco-agent » a été édité à l'usage des personnels et une démarche DD engagée sur le site de Saint-Denis : gestion des déchets administratifs, économie d'énergie et d'eau, bilan carbone® et plan de déplacements entreprise.
Le DDD met également ses compétences à la disposition de l'ensemble des composantes de la CCIR. Il a ainsi réalisé une étude sur la gestion collective des déchets de la zone aéroportuaire, formé des formateurs des Centres consulaires et mené un audit des consommations d'énergies à l'aéroport Roland Garros en partenariat avec EDF.

SENSIBILISATION DES LYCÉENS
Le DDD organise aussi, ponctuellement, ses séances de sensibilisation aux comportements éco-responsables auprès des jeunes. Plusieurs séances se sont déjà tenues aux lycées de Bel-Air (Sainte-Suzanne) et Mahatma-Gandhi (Saint-André).

PHOTOVOLTAÏQUE CONSULAIRE

L'année 2010 verra les premiers panneaux photovoltaïques installés sur les toits et certains espaces du domaine consulaire. Ces équipements contribueront à augmenter la part d'énergie renouvelable dans la production électrique réunionnaise tout en générant des recettes supplémentaires pour la Chambre.
Après appel d'offres, le marché a été attribué à l'entreprise SCE-Plexus Sol, qui dans les prochains mois couvrira les toits de l'aérogare passagers à Roland Garros, de plusieurs magasins du Port Ouest et d'un talus bordant le domaine de la concession portuaire au Port Est. Ultérieurement, les bâtiments du siège de la CCIR, de la Maison de l'Entreprise Nord, et du Centre Consulaire de Formation, à Saint-Denis, et de la Maison de l'Entreprise et de la Formation Sud recevront des équipements similaires, tout comme d'autres bâtiments du port et de l'aéroport.

UNE OFFRE TOUJOURS PLUS PROCHE DES ENTREPRISES

LA DIRECTION DE LA FORMATION S'EST ADAPTÉE AUX ÉVOLUTIONS DE L'ENVIRONNEMENT DU SECTEUR, EN RENFORÇANT SES ACTIONS DANS LES DOMAINES DE L'ALTERNANCE ET DE LA FORMATION CONTINUE.

Formation au CENTHOR.

Après un recul de l'activité constatée en milieu de mandature, la CCIR a mis en œuvre en 2008 un plan de redressement se déclinant en trois volets : le décloisonnement de son action commerciale, le renforcement de ses spécialités et une réorganisation de sa gestion administrative. Dans ce contexte, son activité connaît des évolutions notables dans le respect de ses axes stratégiques principaux.

L'ENTREPRISE AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

La vocation de la CCIRéunion est d'accompagner les entreprises réunionnaises dans leur développement, en adaptant les outils de formation à leurs besoins. Acteur au cœur du dispositif du secteur de l'apprentissage, la Direction de la Formation élève le niveau global de ses formations dans une logique de filières et de parcours professionnels, tout en valorisant le rôle des entreprises dans ces cursus.
A partir de 2007, elle a développé une offre de produits en contrats de professionnalisation – leur succès atteste de l'opérationnalité de la formation en alternance pour l'insertion professionnelle.
L'ouverture de l'Ecole des Managers, en 2007, a confirmé cet engagement consulaire dans la professionnalisation. L'Ecole s'adresse aux futurs repreneurs d'entreprise, familiale ou autre.
La Direction de la Formation est aussi en mesure d'assurer des missions spécifiques d'expertise, pour le recrutement et la formation du personnel lors de l'ouverture de magasins, en relation avec l'Ecole du Commerce et de la Distribution. Ce fut notamment le cas pour l'ouverture de grandes surfaces de sport et celle d'un hypermarché de la ZAC Canabady.
Ce concept est également applicable au commerce de proximité.

L'ÉCONOMIE AU CŒUR DE NOTRE ACTION

La Direction de la Formation est en prise directe avec les évolutions de l'économie réunionnaise. Elle est un acteur-ressource sollicité lors de l'élaboration du Plan Régional de la Formation Professionnelle ou des réflexions collectives, stratégiques et prospectives.
Elle a ainsi pris part aux travaux de Réunion Île Verte, de GERRI et des Etats Généraux de l'Outre-Mer. Elle a, de même, participé activement à la construction pédagogique du Campus Professionnel de l'Océan Indien, à Saint-Pierre.
Elle sait également déployer des moyens spécifiques en cas de crise. En 2006, quand l'activité touristique s'est effondrée à la suite de l'épidémie de chikungunya, la CCIR a mis en place en un temps record une offre de formations spécifiques qui a permis d'éviter des licenciements dans de nombreuses entreprises. De même, depuis la chute de l'activité dans certains secteurs, constatée à partir de la fin 2008, elle propose, en formation continue, des sessions « anti-crise » aux dirigeants d'entreprises.
Elle accompagne enfin les secteurs émergents, comme c'est actuellement le cas dans les domaines du développement durable et de la conduite écologique, ou des services à la personne.

L'AMBITION DE LA QUALITÉ

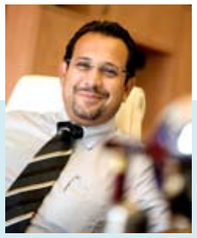
La CCIR est reconnue pour la qualité de ses plateaux techniques et l'expertise de ses formateurs, qui se traduisent par d'excellentes performances pédagogiques. De toutes les Ecoles de Gestion et de Commerce françaises, celle de la Réunion est celle qui attire le plus de candidats à la sélection d'entrée. L'Ecole du Commerce et de la Distribution fait désormais partie du Top 5 national, le CENTHOR obtient régulièrement des distinctions lors de prestigieux concours culinaires et l'Institut Français de Gestion est le solide leader du marché local pour les formations en top management.
Cette qualité se traduit aussi par une confiance confirmée des entreprises, notamment à travers la collecte de la taxe d'apprentissage, dont la CCIR est désormais un organisme collecteur agréé. Le CIRFIM, au Port, a d'autre part été le premier centre de formation de l'île à décrocher la certification ISO 9001, en 2007, pour les travaux électriques sous tension. Les agréments CACES ont été également renouvelés en 2007.

ACTIONS RENFORCÉES À L'INTERNATIONAL

La mobilité est systématiquement encouragée dans les formations consulaires : plus de 500 jeunes partent chaque année à l'extérieur, en métropole ou à l'étranger, les terrains de stage s'étendent à l'océan Indien et à l'Asie.
A la demande du Centre International d'Etudes Pédagogiques, la CCIR a accueilli 72 Zambiens, en 2007 et 2008, pour des formations en Français Langue Etrangère.
La CCIR a d'autre part développé ses interventions à Mayotte pour des formations techniques dans les domaines du transport, du BTP, de l'électricité...

FORMATION ET PROXIMITÉ

La Direction de la Formation a renforcé sa présence commerciale sur le terrain de manière significative au cours des dernières années. Une force transversale de prospection-vente, formée aux techniques de la négociation et de la performance commerciale, a été déployée sur le terrain et la CCIR a intensifié sa présence aux forums dédiés aux métiers et à l'insertion professionnelle.
En 2006 et 2008, l'opération Apprenti'Bus a permis aux partenaires de la Chambre de rencontrer des entreprises fidèles à la formule de l'apprentissage.
En février 2009, près de 8 000 jeunes ont répondu présents à la première nuit de l'Orientation, à Saint-Denis et Saint-Pierre. Cette opération sera reconduite en 2010.



RIAZ MALL, PRÉSIDENT DE LA COMMISSION FORMATION :

« UN CONTEXTE TRÈS MOUVANT »

- Quelles évolutions ont marqué l'action de la Direction de la Formation au cours des dernières années ?
Riaz Mall : « La principale évolution a été l'obligation faite aux maîtres d'ouvrage du secteur de la formation (l'Etat et la Région, principaux financeurs de la formation sur crédits publics destinée aux demandeurs d'emploi) de mettre en concurrence les prestataires pour chaque marché, alors qu'ils procédaient jusqu'alors par conventionnement. Cette réforme a eu pour conséquence de réduire l'activité de la CCIR dans les formations sur financement public, et d'orienter davantage ses actions vers l'apprentissage, la formation continue et la professionnalisation, métiers qui impliquent une grande proximité. Plus qu'hier, nous sommes en mesure de proposer la majeure partie de notre offre sur tous nos sites, même si, bien sûr, nous ne pouvons pas tout faire partout ».

- La demande des entreprises a-t-elle évolué ?
Riaz Mall : « Nous avons noté un changement très positif au cours des dernières années. La formation n'est plus considérée seulement comme un outil de dialogue social. Les entreprises cherchent à valoriser leurs actions dans ce domaine, elles sont en quête de valeur ajoutée. Ce challenge est très intéressant à relever et nous pousse à innover, à hausser le niveau de nos interventions, notamment en créant des écoles plus spécialisées. Mais depuis un an, nous sommes également confrontés au ralentissement de l'activité économique. Ce contexte très mouvant affecte le plan de retour à l'équilibre de la Direction de la Formation, engagé fin 2008, et nous oblige à une gestion toujours plus rigoureuse. »

PERSPECTIVES 2010-2015

En septembre 2010, l'Ecole d'ingénieurs du BTP ouvrira ses portes. Cette initiative de la CCI Réunion répondra à un besoin fortement exprimé par les entreprises du secteur, qui souhaitent recruter localement des ingénieurs de terrain, en mesure de conduire leurs chantiers, toujours plus complexes. Cette formation sera proposée en apprentissage. Des perspectives nouvelles s'ouvrent également à la Direction de la Formation dans le champ de la coopération régionale. L'évolution de Mayotte vers le statut départemental donne à cette collectivité des obligations nouvelles, qui créent un important besoin de formation auquel la Réunion est en mesure de répondre.
De même, des programmes de formation financés par la France et l'Europe dans les pays francophones de la zone océan Indien sont appelés à être assurés plus souvent par les compétences réunionnaises : la CCI Réunion se positionnera sur ce marché.
Les Etats Généraux de l'Outre-Mer ont d'autre part souligné la priorité de la lutte contre l'illettrisme. Les actions sont appelées à se renforcer dans ce domaine. Si les formations consulaires tendent vers le haut niveau, les savoir-faire et les outils de la Direction de la Formation, tout comme son expertise dans le domaine de l'alternance, sont également en mesure d'apporter une forte contribution dans le grand chantier de l'acquisition par tous d'un socle minimal de compétences.

GRANDS INVESTISSEMENTS À PORT RÉUNION

PORT RÉUNION A ANTICIPÉ SUR LA CROISSANCE DU TRAFIC MARITIME EN INVESTISSANT MASSIVEMENT AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES.

Le paysage portuaire se transforme rapidement depuis 2005, sous l'effet d'une politique active d'investissements visant à élever en permanence le niveau de performance de Port Réunion. Ces deux dernières années ont vu l'aboutissement d'importantes réalisations et plusieurs nouveaux grands chantiers, dont l'extension de la darse du Port Est, s'ouvriront prochainement.

UN QUATRIÈME PORTIQUE À CONTENEURS
Un quatrième portique à conteneurs, d'un coût de 8,2 millions d'euros, est entré en service fin 2007 au Port Est. Conçu par l'entreprise italienne Reggiane, il est doté d'automatismes très poussés, permettant notamment le repérage des conteneurs sur le bateau et un pilotage largement guidé. Capable de soulever simultanément deux conteneurs de 20 pieds, il est également doté d'une mémoire électronique enregistrant chacune de ses opérations. Ses cadences élevées (30 conteneurs traités à l'heure) contribuent à la compétitivité de Port Réunion, en réduisant le temps d'escale des navires.
Parallèlement, un programme de reconditionnement des trois premiers portiques, mis en service dans le courant des années 1990, a été lancé : sa phase opérationnelle a commencé fin 2009. Il permettra d'augmenter les capacités de manutention du Port Est, grâce à de nouvelles nacelles et de nouveaux systèmes électriques installé sur les structures d'origine. Les portiques reconditionnés seront successivement livrés en mai, octobre et décembre 2010. Leur cadence s'approchera alors de celle du portique le plus récent.

NOUVEAUX TERRE-PLEINS AU PORT EST
Cinq hectares supplémentaires de terre-pleins sont entrés en service au Port Est fin 2008. Ils ont permis l'extension des zones de stockage des véhicules et des conteneurs dans la partie ouest du port, dans le prolongement de la darse. Les ateliers de maintenance du parc d'engins de la CCIR sont également appelés à s'implanter sur cette zone.

LES QUAIS 20 ET 21 ÉQUIPÉS
Les travaux d'équipement des deux nouveaux quais 20 et 21 du Port Est, livrés fin 2008 par les services de l'Etat, ont démarré en septembre sous la responsabilité de la concession portuaire. Après la réalisation des réseaux et du tapis d'enrobés sur une largeur de 50 mètres en face du terminal céréalier, la CCIR prend le relais pour une troisième phase de travaux, consistant à réaliser une bande d'enrobés supplémentaires de 50 mètres, à installer l'éclairage, les clôtures et un système de lutte contre l'incendie à l'eau de mer. Les quais, dédiés au déchargement des vracs (charbon, céréales, hydrocarbures), seront également dotés d'un transformateur électrique de forte puissance. L'ensemble sera livré dans le courant du premier semestre 2010.

UN NOUVEAU MAGASIN POLYVALENT
Les travaux de construction du nouveau magasin polyvalent du Port Est commencent en septembre 2009, pour une livraison prévue en août 2010. Le bâtiment de 4 000 m2 se dressera dans la partie sud de la darse, face au quai n° 15. L'espace actuellement occupé par le magasin 110, près du terminal à conteneurs, sera ainsi libéré pour permettre l'agrandissement et la réorganisation du terminal.
Le futur magasin polyvalent, destiné à l'entreposage des marchandises diverses, pourra être utilisé dans un premier temps pour le stockage des céréales, en attendant la livraison du terminal céréalier.

LE TERMINAL CÉRÉALIER SORT DE TERRE
Le partenariat public-privé entre la CCIR et le groupement SAS Terminal Céréalier, constitué par la Caisse des Dépôts et Consignations, OCEOR et OCIDIM a été finalisé fin 2008. Le groupement SAS Terminal Céréalier s'engage à financer, construire et maintenir pendant trente ans cette installation, qui sera louée et exploitée par la CCIR à partir de sa livraison, en 2011. Le coût des travaux s'élève à 38 millions d'euros (avec une subvention européenne attendue de 5.5 millions d'€). Ils ont commencé au deuxième semestre 2009, au Port Est, à l'arrière des nouveaux quais 20 et 21. D'une capacité de 60 000 tonnes, bien supérieure à celle des magasins actuels au Port Ouest, le terminal se composera d'un magasin à plat et de 16 silos verticaux, hauts de 40 mètres.

MISE EN CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS
Les évolutions de la réglementation en matière de sécurité ont nécessité la mise en conformité de deux équipements importants de Port Réunion : le terminal sucrier et les magasins de stockage des céréales, tous deux exposés au risque explosif. Le bâtiment du terminal sucrier a ainsi été cerclé afin d'en renforcer la structure. La voie portuaire qui le longeait a été déviée et divers aménagements intérieurs ont été réalisés. Les matériels de détection d'incendie des magasins à céréales ont pour leur part été rénovés et les procédures révisées.

LA NOUVELLE DARSE DE PÊCHE EN SERVICE
Inaugurée officiellement en janvier, la nouvelle darse de pêche du Port Ouest est entrée en service début juillet 2009, après la mise en place des contrôles d'accès au bassin. Construite sous maîtrise d'ouvrage CCIR, elle offre un linéaire de quais de 1 250 mètres, affectés aux flottes de pêche industrielle dans les eaux australes et aux palangriers long-liners. Cette nouvelle infrastructure, dont la réalisation a été soutenue financièrement par l'Union européenne, vise à accompagner le développement de la pêche réunionnaise, dans un océan encore riche de potentiel halieutique.

ALAIN GAUDIN, PRÉSIDENT DE LA COMMISSION PORTS

« PORT RÉUNION DANS L'ACTION »

Quel premier bilan dressez-vous des cinq années qui s'achèvent ?
Alain Gaudin : « Nous sommes passés à l'action ! Le taux de réalisation des investissements programmés était inférieur à 10%, il est passé à 70%. En cinq années, nous aurons décaissé un total record de 175 millions d'euros. Notre ambition affirmée est de maintenir Port Réunion à un haut niveau de performance, afin de le placer en situation de concurrence favorable et d'attirer de nouvelles compagnies. Les professionnels portuaires ont fait une démarche comparable, ont investi. Port Réunion est extrêmement performant sur les temps de débarquement et nos coûts « européens » sont compensés par la haute qualité du service.
Nous pouvons être fiers de ce qui a été réalisé, même si beaucoup reste à faire. De 2010 à 2013, plus de 160 millions d'euros d'investissements sont de nouveau programmés. »

Dans quelle mesure le ralentissement de l'activité économique a-t-il affecté Port Réunion ?
Alain Gaudin : « Nous nous étions habitués à une croissance annuelle du trafic de 3,5% en moyenne, voire davantage pendant le pic d'activité du bâtiment et des travaux publics, lié au boom de la défiscalisation et aux grands travaux. La crise a commencé à nous toucher en 2008 et le trafic devrait baisser de 8% en 2009. Nous avions anticipé en adoptant un budget rectifié, en différant quelques opérations non urgentes, mais aucun projet n'a été stoppé. »

PERSPECTIVES 2010-2015

Les investissements de la concession portuaire se maintiendront à un niveau élevé au cours des prochaines années. 30 millions d'euros de décaissements sont prévus en 2010, 48,5 M€ en 2011, 60 M€ en 2012 et 25 M€ en 2013. La CCIR contribuera à hauteur de 42 M€ à l'extension de la darse du Port Est, qui permettra la construction de deux quais supplémentaires, dont un sous portiques (maîtrise d'ouvrage Etat). Elle sera également maître d'ouvrage de plusieurs réalisations d'envergure. Une nouvelle darse dédiée à la plaisance et au tourisme sera ainsi créée au Port Ouest, en interface avec la ville. Un autre chantier s'ouvrira sur le littoral de la pointe du Phare, à l'arrière du dépôt de la Société Réunionnaise des Produits Pétroliers : il consistera à reconstruire la carapace de protection de la côte, indispensable à la sécurisation de ce site stratégique. Au Port Ouest, les études se poursuivent afin de définir les superstructures nécessaires autour de la darse de pêche, en étroite concertation avec les professionnels du secteur. Au Port Est, la zone des contrôles d'entrée et de sortie sera entièrement réaménagée, afin d'optimiser le flux des marchandises et de s'adapter aux évolutions de la réglementation internationale en matière de sécurité portuaire.

AÉROPORT ROLAND GARROS : CAP SUR 2025

LA CONCESSION AÉROPORTUAIRE A SU SURMONTER LA CRISE TOURISTIQUE DE 2006 ET INSCRIT SES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT DANS DES PERSPECTIVES À LONG TERME.

Une aérogare plus agréable pour les passagers.

En début de la mandature, la CCI Réunion s'est mobilisée pour assainir la situation financière de la concession aéroportuaire. En 2006, la crise brutale du secteur touristique, liée à l'épidémie de chikungunya, a nécessité la mise en place d'un plan de retour à l'équilibre. Ce plan, qui a rapidement donné les résultats escomptés, a été assorti d'une prolongation du contrat de concession, qui arrivait à échéance en 2009. Prolongé jusqu'en décembre 2013, il permet à la CCIR d'assumer les investissements indispensables pour anticiper sur la croissance du trafic et de préparer la création de la société aéroportuaire, futur gestionnaire de l'aéroport, au sein de laquelle la Chambre est appelée à jouer un rôle central.

CERTIFICATION ISO 9001 EN 2006

En 2006, l'aéroport Roland Garros a obtenu la certification ISO 9001. Cette reconnaissance officielle venait confirmer le niveau de qualité atteint par les différents services apportés à la clientèle de la concession aéroportuaire : passagers, clientèle publique et partenaires professionnels. La certification ISO 9001 a été reconduite pour trois ans, en septembre 2009, suite à l'audit de renouvellement.
La démarche Qualité de l'aéroport s'appuie essentiellement sur les enquêtes régulières menées auprès des passagers au départ et à l'arrivée, interrogés sur leur niveau de satisfaction vis-à-vis des différents services. Ces informations permettent ensuite d'agir sur les points qui doivent être améliorés, de détecter toute dégradation d'une prestation, de répondre en priorité aux attentes les plus partagées et de mesurer l'impact des actions engagées.
L'aéroport renforce en permanence ses exigences et initie aujourd'hui une nouvelle démarche : la Certification de Services, en utilisant un référentiel crée en août 2007 par l'Union des Aéroports Français. Ce souci de qualité se traduit par une amélioration continue des prestations aéroportuaires et une réponse rapide aux attentes du public. Au cours des trois dernières hautes saisons, le taux de satisfaction globale des passagers s'est situé entre 82 et 85%.

SÉCURITÉ AÉROPORTUAIRE : ROLAND GARROS CERTIFIÉ

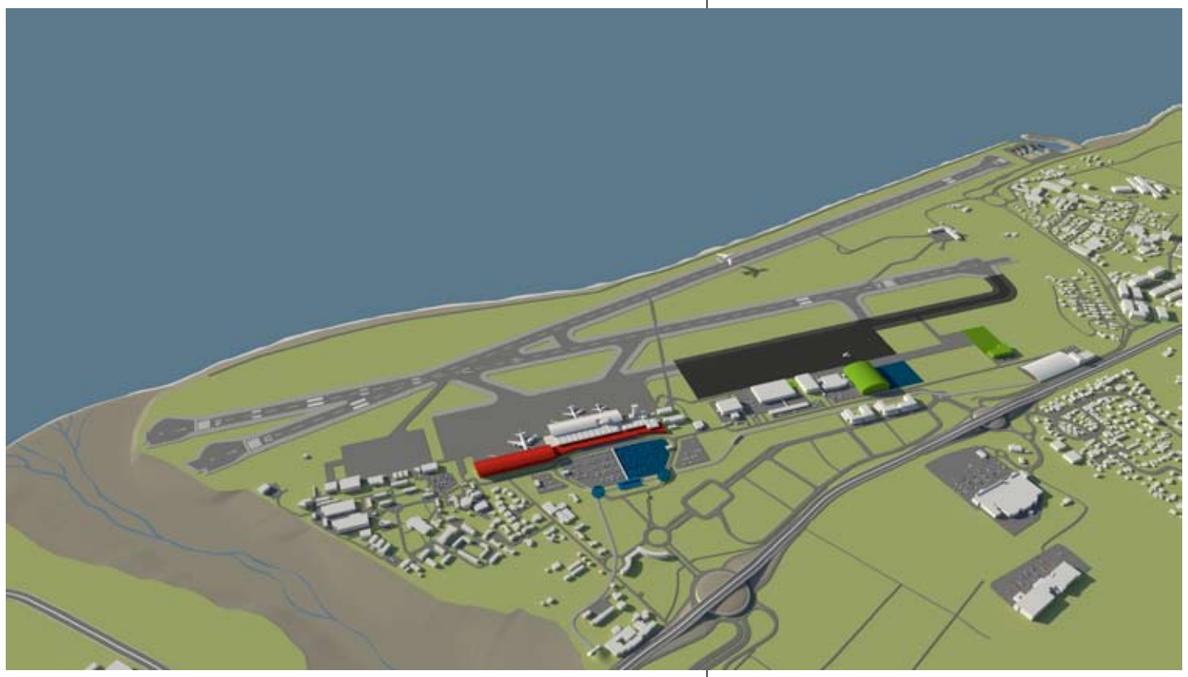
Cette certification porte sur la conception, l'aménagement et l'exploitation des infrastructures nécessaires à la circulation des aéronefs conformément à la réglementation établie par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI). Elle est délivrée pour deux ans par la Direction Générale de l'Aviation Civile dont les services locaux vérifient régulièrement la conformité des dispositions prises par la CCIR à l'évolution de la réglementation.

FRET : SERVICE RENFORCÉ

A la suite d'une restructuration de ses services en escale, en 2007, Air France Cargo a confié à la CCIR le traitement du fret aérien à l'export pour les compagnies Air France et Air Mauritius. Historiquement, ces expéditions étaient traitées par Air France Cargo dans un magasin dédié à cet effet.
Ce transfert d'activité représente un volume annuel de 4 000 tonnes supplémentaires, soit une croissance d'environ 15% des volumes traités par la CCIR. Le magasin occupé par Air France Cargo a été réaménagé, une partie est exploitée par le service fret de la CCIR pour cette activité supplémentaire, une autre partie est destinée à être louée à La Poste pour le traitement du fret postal. 49 personnes travaillent aujourd'hui au service fret de la concession.

PLAN DE COMPOSITION GÉNÉRALE : L'AVENIR EST TRACÉ

Le Plan de Composition Générale de l'aéroport, réalisé début 2009, prévoit les développements futurs de la plate-forme jusqu'en 2025, pour faire face à l'augmentation du trafic. Son élaboration a fait l'objet d'une longue concertation, au sein d'un comité de pilotage. L'exercice de prévision s'est basé sur une progression continue du trafic passagers, qui pourrait atteindre 3 millions en 2025.
Le PCG dessine les tendances des aménagements futurs en trois phases, aux horizons 2015, 2020 et 2025. L'aéroport Roland Garros doit faire face à des pics de fréquentation concentrés sur le matin et le soir, à l'arrivée et au départ des long-courriers, de même, à court terme, il doit s'adapter à une évolution majeure de sa desserte aérienne avec l'arrivée des A 380 en 2014. De même, il doit faire face à des pics de fréquentation concentrés sur le matin et le soir, à l'arrivée et au départ des long-courriers. L'aérogare passagers sera donc agrandie et ses équipements adaptés au traitement simultané de deux très gros porteurs, pour lesquels les pistes seront élargies.
Après 2015, en tablant sur une croissance continue du trafic, l'aérogare devra encore être étendue vers l'est, la tour de contrôle et le bâtiment des pompiers seraient alors décalés dans son prolongement. La croissance de l'activité nécessitera également de nouvelles installations pour la maintenance des avions, dans le prolongement de celles d'Air Austral. Les espaces de stationnement poursuivront leur extension et de nouveaux espaces seront affectés à des activités de commerce et de services, non loin de l'aérogare. A plus long terme, une ultime extension de l'aérogare est envisagée dans sa partie Est, alors que le dépôt à carburant gagnera en capacité en s'implantant à l'Est de la plate-forme.



Roland Garros à l'horizon 2015 (Plan de Composition Générale).

BERNARD LALLEMAND, PRÉSIDENT DE LA COMMISSION AÉROPORT ET LIAISONS AÉRIENNES

« PROCHES DE NOS CLIENTS »

- Estimez-vous avoir atteint les objectifs fixés pour la concession aéroportuaire en début de mandature ?
Bernard Lallemand : « Notre mission est de développer les infrastructures de l'aéroport au rythme des besoins et de l'évolution du transport aérien, de positionner l'aéroport comme un outil de l'aménagement du territoire et d'améliorer en continu la qualité du service offert. Malgré le coup d'arrêt de 2006, je pense que nous avons atteint nos objectifs. Nous avons pu traverser les crises, assainir nos finances. Grâce au Plan de Composition Générale, présenté cette année, l'avenir est désormais tracé jusqu'en 2025 ».

- Êtes-vous satisfait par la qualité du service offert aujourd'hui par l'aéroport Roland-Garros ?
Bernard Lallemand : « La démarche qualité est une dimension très importante de notre gestion. Elle permet une écoute permanente de nos clients, qui sont à la fois le public et les clients professionnels hébergés sur l'aéroport. Nous évaluons régulièrement leur degré de satisfaction et nous sommes en mesure de répondre rapidement à la plupart des attentes. Nous avons ainsi mis l'accent, ces derniers temps, sur l'amélioration de l'accueil et l'embellissement de l'aérogare. Ce souci de proximité et de dialogue est également réel dans notre gestion des ressources humaines où la concession aéroportuaire est à l'écoute de son personnel, et où l'échange doit être renforcé dans le cadre des évolutions attendues à l'aéroport.

PERSPECTIVES 2010-2015

Dans le cadre de la réforme du statut de gestion des aéroports, prévue par la loi du 20 avril 2005, la réflexion est engagée en vue de la constitution de la société de gestion aéroportuaire, appelée à assumer la gestion de l'aéroport Roland Garros. Même si le contrat de concession entre l'Etat et la CCIR court jusqu'en 2013, celle-ci s'est engagée à la mettre en place dès 2011. Des simulations financières permettront tout d'abord de déterminer la durée souhaitable du futur contrat de concession, sans doute proche de 40 ans. De nombreux aspects juridiques et organisationnels sont également à traiter dans ce dossier qui aura un important volet social qui concernera le personnel présent et à venir dans le cadre de la société aéroportuaire.
Enfin, les règles de gouvernance de la future société seront à préciser. Dans un premier temps, son capital sera réparti entre l'Etat (60%), la CCIR, concessionnaire historique (25%) et les Collectivités (15%). L'Etat aura ensuite la faculté de se désengager en vendant ses parts. La position stratégique des aéroports domiens laisse toutefois entrevoir un engagement public à long terme dans les sociétés chargées de les gérer.

CCI RÉUNION : DES POINTS DE RENCONTRES DANS TOUTE L'ILE

HOTEL CONSULAIRE
5 bis rue de Paris – BP 120 – 97463 Saint-Denis Cédex
Tél. 02 62 94 20 00 – fax. 02 62 94 22 90
sg.dir@reunion.cci.fr
www.reunion.cci.fr

MAISON DE L'ENTREPRISE NORD
13, rue Pasteur - 97400 Saint-Denis
Tél. : 02 62 94 21 80 - Fax : 02 62 94 21 99
conseilentreprise@reunion.cci.fr

MAISON DE L'ENTREPRISE EST
Maison de l'Entreprise Est
15, rue Pierre-Benoît-Dumas - 97470 Saint-Benoît
Tél. : 02 62 73 10 73/76 - Fax : 02 62 73 10 74
Maison de l'Emploi Est
95 pente Sassy - Imm.Tarani - 97440 Saint-André
Tél. : 02 62 46 90 70 - Fax : 02 62 73 10 74
eric.rampiere@reunion.cci.fr

MAISON DE L'ENTREPRISE ET DE LA FORMATION SUD
15, route de la Balance - 97410 Saint-Pierre
Tél. : 02 62 96 96 96 - Fax : 02 62 35 65 55
accueil.mefs@reunion.cci.fr

MAISON DE L'ENTREPRISE OUEST
Immeuble Chane-Chu - 1er étage
6 bis, route de Savannah - 97460 Saint-Paul
Tél. : 02 62 33 35 15 - Fax : 02 62 33 14 60
nadine.faustin@reunion.cci.fr

CRITT RÉUNION
Centre Régional d'Innovation
et de Transfert de Technologie
Nord
MRST-3 rue Serge Ycard - 97490 Sainte-Clotilde
Tél. : 02 62 92 24 00 - critt@reunion.cci.f
Sud
Laboratoire d'analyses agroalimentaires Sud
6 rue de la Cie des Indes - ZAC des Grègues
97480 Saint-Joseph
Tél. : 02 62 37 30 75 - labosud@reunion.cci.fr

DES CONSEILLERS A VOTRE ECOUTE

LES MATINEES DU CREATEUR
MAISON DE L'ENTREPRISE NORD
Inscription 02 62 94 21 80

CAP TPE, Conseil individuel, dossier prévisionnel, et suivi post-création
Vos conseillers : Esmeralda Andy 02 62 94 21 86/ Karima Badat 02 62 94 21 82/Isabelle Gourreau 02 62 94 20 22 / Isabelle Javegny 02 62 94 21 87/ Sophie Jeannette02 62 94 21 81/Dominique Lisbonis 02 62 94 21 58/Estelle Say-Liang-Fat 02 62 94 21 84

MAISON DE L'ENTREPRISE ET DE LA FORMATION SUD
Accueil : Nathalie Hoarau 02 62 96 96 95
Vos conseillers : Monique De Lavergne 02 62 96 91 /Isabelle Epivent 02 62 96 96 78/Martial Thebault 02 62 96 96 86/Corine Lencauchez 02 62 96 96 95

Développement
Vos conseillers : Françoise Ah-Leung 02 62 96 96 90/ Marie-Annick Garilli 02 62 96 96 85/Bernard Lallemand 02 62 96 96 71/Arnaud Motet 02 62 96 96 77/Roddy Payet 02 62 96 96 96

MAISON DE L'ENTREPRISE EST
Vos conseillers :
Richeville Miquel/Yannick Boyer 02 62 73 10 73/76

MAISON DE L'ENTREPRISE OUEST
02 62 33 35 15

5 JOURS POUR ENTREPRENDRE
MAISON DE L'ENTREPRISE NORD
Inscription : Corine Ramoune 02 62 94 21 40
Vos conseillers : Esmeralda Andy 02 62 94 21 86/ Karima Badat 02 62 94 21 82/Isabelle Gourreau 02 62 94 20 22 / Isabelle Javegny 02 62 94 21 87/ Dominique Lisbonis 02 62 94 21 58/ Estelle Say-Liang-Fat 02 62 94 21 84

MAISON DE L'ENTREPRISE ET DE LA FORMATION SUD
Inscription : Evelyne Chamand 02 62 96 96 93
Mireille Jamet 02 62 96 96 83
Vos conseillers : Monique De Lavergne 02 62 96 91 Isabelle Epivent 02 62 96 96 78/Martial Thebault 02 62 96 96 86/Corine Lencauchez 02 62 96 96 95

SENSIBILISATION ET CONSEIL A L'HYGIENE ALIMENTAIRE
MAISON DE L'ENTREPRISE NORD
Votre conseiller : Dominique Lisbonis 02 62 94 21 58
MAISON DE L'ENTREPRISE ET DE LA FORMATION SUD
Votre conseiller : Arnaud Motet 02 62 96 96 77

CENTRE DE FORMALITES DES ENTREPRISES
MAISON DE L'ENTREPRISE NORD
Laurent Salez 02 62 94 21 55/Annie Guezelot 02 62 94 21 56/Heddy Ogire 02 62 94 22 03 Christine Schleicher 02 62 94 21 57
MAISON DE L'ENTREPRISE ET DE LA FORMATION SUD
Frédéric Deboisvilliers 02 62 96 96 80
Fernande Chung-to-Sang 02 62 96 96 81
MAISON DE L'ENTREPRISE EST/MAISON DE L'EMPLOI EST
Richeville Miquel 02 62 46 90 70
MAISON DE L'ENTREPRISE OUEST
Nadine Faustin 02 62 33 35 15

FICHIER CONSULAIRE (LISTES D'ENTREPRISES - RECHERCHE D'ANTERIORITE...)
MAISON DE L'ENTREPRISE NORD
Annie Alef 02 62 94 21 05/Sandrine Dugain 02 62 94 21 02/Ismael Assenjee 02 62 94 21 47
MAISON DE L'ENTREPRISE ET DE LA FORMATION SUD
David Barret 02 62 96 96 84

OBSERVATOIRE DE L'ECONOMIE ET DU DEVELOPPEMENT LOCAL
MAISON DE L'ENTREPRISE NORD
Christine Hoarau 02 62 94 21 47/Leïla Akhoun 02 62 94 21 44/Jean-David Javegny 02 62 94 21 42
MAISON DE L'ENTREPRISE ET DE LA FORMATION SUD
Françoise Ah-Leung 02 62 96 96 90
David Barret 02 62 96 96 84
Eric Saint-Blancard 02 62 96 96 56

CENTRE DE RESSOURCES EN INFORMATION ECONOMIQUE & ENTREPRISE EUROPE
MAISON DE L'ENTREPRISE NORD
Coordination, veille économique juridique, réglementation, aides et financements européens, appels d'offres ZOI, offres de coopération, recherches de fournisseurs
Accueil : Chantale Acama 02 62 94 21 63
Vos conseillers : Ludovic Serre 02 62 94 21 6 Sophie Hoarau 02 62 94 21 61/Christian Montout 02 62 94 21 62 / Emmanuel Quemper 0262 94 21 62
Développement Durable, Eco Conception et Eco Efficacité
Géraldine Palama 02 62 94 21 66
Propriété intellectuelle & brevets, normalisation, promotion de l'innovation,information technologique, veille et transfert de technologie, offres de coopération
Nathalie Daniel 02 62 92 24 02
Gilles Ham-chou-chong 02 62 92 24 21

MAISON DE L'ENTREPRISE ET DE LA FORMATION SUD
Graziella Rivière 02 62 96 96 75

SERVICES A LA PERSONNE
1er conseil, création, développement et formation
Nadira Lintant 06 92 31 36 85
nadira.lintant@reunion.cci.fr

DEVELOPPEMENT DURABLE
Vos conseillers
Violette Debenay 02 62 94 20 14
violette.debenay@reunion.cci.fr
Géraldine Palama 02 62 94 21 66
géraldine.palama@reunion.cci.fr

MARCHÉ PUBLIC/ CONSEIL AUX ENTREPRISES
Nicolas Cantagrill 0262 94 21 49
nicolas.cantagrill@reunion.cci.fr

PREVENTION DES DIFFICULTES DES ENTREPRISES (SAJECE)
Rose-May Dijoux 02 62 96 96 53
rose-may.dijoux@reunion.cci.fr

CENTRE DE MEDIATION OCEAN INDIEN
MAISON DE L'ENTREPRISE ET DE LA FORMATION SUD (CCIR)
02 62 96 96 95-nho@reunion.cci.fr
MAISON DE L'ENTREPRISE NORD
02 62 94 21 80 – daecsn.afc@reunion.cci.fr

CRITT (Centre régional d'innovation et de transfert de technologie)
Nord
Vos conseillers :
-Agroalimentaire : Aurélie Aho-nienne 0262 92 24 03
-ARIST/AFNOR/INPI : Nathalie Daniel 0262 92 24 02
-Qualité Sécurité Environnement : Nancy Galiana 0262 92 24 12/Olivier Jacquet 0262 92 24 11
-Métrologie : Dominique Dandeleux 0262 92 24 04
-Prototypage rapide : Pierre Lebeau 02 62 92 24 23
Sud
Votre conseiller : Yanis Caro 02 62 37 30 75

PORT RÉUNION
Concession portuaire- Rue Evariste de Parny
BP 18 – 97821 Le Port Cédex
Tél.02 62 42 90 00 – Fax : 0262 42 47 90
www.reunion.port.fr
pr.com@reunion.cci.fr

AÉROPORT DE LA RÉUNION-ROLAND GARROS
Concession aéroportuaire
97438 Sainte-Marie
Tél. 02 62 48 80 00- Fax : 0262 48 80 46
www.reunion.aeroport.fr
arrg.dir@reunion.cci.fr

DIRECTION DE LA FORMATION
12 rue Gabriel de Kerveguen –Zi du Chaudron
97490 Sainte-Clotilde
Tél. 02 62 48 35 00 - Fax : 0262 48 35 01
df.dir@reunion.cci.fr

PRODUITS ET SERVICES EN LIGNE
www.reunion.cci.fr
www.lareuniondesoffres.com
www.cfenet.cci.fr
(déclaration de création/modification entreprise)
www.chambersign.fr (signature électronique)
www.formint.ccip.fr (formalités internationales)