

L'APCM et les chambres de métiers et de l'artisanat s'attachent à instituer sur l'ensemble du territoire une **offre de services harmonisée** et adaptée aux besoins des différents publics et partenaires qui constituent leur clientèle. Cette offre s'adresse aux ressortissants des CMA, les artisans, ainsi qu'à leurs futurs ressortissants, les porteurs de projet. Sont également concernés les apprentis, les collectivités locales et les partenaires avec lesquels travaillent les chambres.

Ayant pour objectif, la compétitivité, la pérennité et le développement des entreprises, les CMA procèdent à la rénovation de leur offre de services au profit des artisans et à la mise en place **d'une plate-forme commune de services**.

La mise en place de cette plate-forme commune de services, garantissant aux différents publics des chambres quels que soient leur activité et leur lieu d'exercice, l'accès à un ensemble de services, se traduit par **une adaptation et une évolution des prestations** actuellement offertes par les CMA ainsi que par le développement de démarches partenariales.

Les **CMA** assureront avec leurs capacités propres tout ou partie des prestations attachées à la plate-forme commune de services. Dans le cas où elles n'assureraient pas en direct certaines prestations, elles devront obligatoirement orienter le client vers une structure susceptible de prendre le relais.

La plate-forme commune de services, dont **l'échéance de mise en œuvre** est fixée à **fin 2009**, engage l'ensemble des chambres, CMA et CRMA.

APPRENTI

PORTEUR DE PROJET (CRÉATEUR REPRENEUR)

CRÉATEUR REPRENEUR (0 À 3 ANS)

CHEF D'ENTREPRISE ET SALARIÉ

CÉDANT

COLLECTIVITÉ TERRITORIALE ET PARTENAIRE

PLATE-FORME COMMUNE DE SERVICES

| Domaines d'intervention | Information | Sensibilisation | Conseil | Montage dossier | Formation |
|--|-------------|-----------------|---------|-----------------|-----------|
| Information sur les professions et les métiers | ● | ● | ● | | |
| Elaboration du contrat d'apprentissage | ● | ● | ● | ■ | |
| Enregistrement du contrat d'apprentissage | ● | ● | ● | ● | |
| Gestion de conflit apprenti/entreprise (médiation) | ● | ● | ● | | |
| Ingénierie de formation | ● | ● | ● | ● | ▲ |
| Possibilités de mobilité | ● | ● | ● | ● | |
| Action d'information générale | ● | ● | ● | | |
| Etude préalable à la création d'entreprise | ● | ● | ● | | |
| Recherche d'entreprises à reprendre | ● | ● | ● | ■ | |
| Formation préalable à l'installation (SPI) | | | | | ■ |
| Implantation de la future entreprise | ● | ▲ | ▲ | ▲ | |
| Marchés pour la future entreprise | ● | ● | ● | | |
| Statuts de la future entreprise | ● | ● | ● | ■ | |
| Dépôt nom et marque (propriété intellectuelle) | ● | ● | ● | ▲ | |
| Régime social des artisans et conjoints | ● | ● | ● | | |
| Régime fiscal | ● | ● | ● | | |
| Chiffrage du projet | ● | ● | ● | ▲ | |
| Plan d'affaires | ● | ● | ● | ■ | |
| Gestion des ressources humaines | ● | ● | ▲ | | |
| Environnement réglementaire de la future entreprise | ● | ● | ▲ | | |
| Financement, subventions, prêts | ● | ● | ● | ■ | |
| Formalités obligatoires liées à la vie de l'entreprise (CFE) | ● | ● | ● | | |
| Accompagnement à la formalité d'entreprise | | | | ■ | |
| Immatriculation de l'entreprise au répertoire des métiers (droit perçu) | ● | ● | ● | ■ | |
| Suivi accompagnement de la jeune entreprise | ● | ● | ▲ | | ■ |
| Club jeunes créateurs d'entreprises | ● | ▲ | | | |
| Titre artisan et maître artisan | ● | ● | ● | ● | |
| Visite de l'entreprise | ● | ● | ● | | |
| Diagnostic d'entreprise | | | ● | | ▲ |
| Dépôt nom et marque (propriété intellectuelle) | ● | ● | ● | ▲ | |
| Organisation et stratégie d'entreprise | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Environnement juridique, comptable, social et fiscal | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Action commerciale (foires et salons ...) | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Informatique, NTIC et Internet (Passeport économie numérique...) | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Signature électronique | ● | ● | ● | ■ | |
| Prestations d'hébergement de sites Internet | ▲ | ▲ | ▲ | ▲ | |
| Qualité sécurité hygiène | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Normalisation | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Innovation | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Environnement et développement durable | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Export et international | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Soutien aux filières d'activité | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Groupement d'artisans | ● | ● | ▲ | ▲ | ▲ |
| Prévention des difficultés d'entreprises | ● | ● | ● | ▲ | ▲ |
| Subventions, chiffrage et financement des projets | ● | ● | ▲ | ▲ | |
| Délivrance de la carte professionnelle d'artisan | ● | | | ● | |
| Délivrance d'extraits d'inscription au répertoire des métiers | ● | | ● | ■ | |
| Règlements et directives européennes | ● | ● | ● | | |
| Modalités d'engagements d'actions de coopération (type Cosame) | ● | ● | ● | ▲ | |
| Diagnostic des besoins en ressources humaines et plan de formation | ● | ● | ■ | ■ | ▲ |
| Droit individuel de formation | ● | ● | ● | ■ | ▲ |
| Positionnement en formation | ● | ● | ● | ■ | |
| Construction de parcours individualisés de formation | ● | | ● | ■ | ■ |
| Organisation des examens pour les titres de l'APCM | ● | ▲ | ▲ | ▲ | |
| Délivrance des titres de l'APCM | ● | ● | ● | | |
| Validation acquis de l'expérience | ● | ● | ● | ■ | |
| Action de promotion de l'apprentissage et suivi des contrats | ● | ● | ● | ● | |
| Action d'information générale | ● | ● | ● | | |
| Diagnostic et évaluation de l'entreprise | ● | ● | ● | | |
| Recherche repreneur et diffusion d'annonce | ● | ● | ● | ■ | |
| Mise en relation cédant/repreneur | ● | | ● | | |
| Représentation des intérêts de l'artisanat auprès des collectivités locales (participation aux PLU, CDEC, SCOT...) | ● | ● | ● | | |
| Etudes de zones d'activités et d'implantation d'entreprises | | | ▲ | | |
| Elaboration de schémas stratégiques territoriaux (charte de territoire...) | ● | ● | ● | ▲ | |
| Carte de l'offre de services de formation continue | ● | ● | ● | | |
| Conseil, conduite d'opérations, organisation d'événements | ● | ● | ● | ▲ | |
| Etudes statistiques | ● | | | | |

La plate-forme commune de services : qu'est-ce que c'est ?

Elle couvre toutes les étapes de la vie de l'entreprise, de la création/reprise à la transmission, en passant par toutes les phases de développement ainsi que par la formation de ses actifs tout au long de la vie.

Elle concerne tous les services mis à disposition par les CMA :

- accueil, orientation ;
- apprentissage, formation ;
- formalités d'entreprises et répertoire des métiers ;
- économie.

Elle prend en compte tous les clients des CMA :

- apprenti ;
- porteur de projet (créateur et repreneur) ;
- créateur repreneur (0 à 3 ans) ;
- chef d'entreprise et salarié ;
- cédant ;
- collectivité territoriale et partenaire.

Elle comprend des prestations obligatoires et optionnelles qui se déclinent en :

- information ;
- sensibilisation ;
- conseil ;
- montage de dossier ;
- formation.

Comment ?

Les prestations relevant de la plate-forme commune de services sont de la compétence et de la responsabilité des chambres de métiers et de l'artisanat. Elles constituent le socle minimum de prestations sur lequel l'ensemble des CMA s'engage. Si une chambre de métiers ne possède pas en interne les compétences nécessaires à la réalisation de certaines prestations, celles-ci peuvent être confiées à un partenaire, la CMA assure alors un suivi.

A quel tarif ?

L'information, la sensibilisation et le conseil de premier niveau sont des prestations qui ne donnent pas lieu à tarification pour le client final.

Les prestations de conseil approfondies, les prestations de montage de dossiers ainsi que les formations font l'objet d'une tarification pour le client final. Ces prestations pouvant être financées ou cofinancées par des collectivités, des partenaires, des fonds de mutualisation, le tarif tient compte de ces apports financiers.



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

Assemblée Permanente

ASSEMBLÉE PERMANENTE DES CHAMBRES DE MÉTIERS

12 avenue Marceau - 75008 Paris - Tél. : +33 1 44 43 10 00 - Télécopie : +33 1 47 20 34 48
Internet : www.artisanat.fr - Courriel : info@apcm.fr

N° Indigo 0 825 36 36 36
0,15 € TTC / MN

L'offre de services des chambres de métiers et de l'artisanat



La plate-forme commune de services pour l'entreprise artisanale Guide de mise en œuvre



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