

## LES INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI OBLIGATOIRES

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 :

1. **Prestation d'information et ou de sensibilisation** : accueil individuel ou collectif, ou prestation individualisée d'une durée inférieure à 1 heure. **Pour 2013 ces indicateurs seront renseignés mais non comptabilisés dans les résultats à atteindre.**
2. **Prestation d'accompagnement** : conseil personnalisé individuel ou collectif, supérieur à 1 heure, donnant lieu à une (des) prescription(s) formalisée(s). **Dans le cadre du Pacte pour l'artisanat, la plus grande attention sera portée sur les objectifs atteints dans le cadre de l'accompagnement et du suivi des entreprises artisanales**

Dans les tableaux ci-dessous figurent les indicateurs **obligatoires**

Domaines	Critères à suivre
Création transmission reprise	<p><i>Indicateurs de résultats :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes informées et/ou sensibilisées ;</li> <li>• Nombre de personnes accompagnées en création ;</li> <li>• Nombre de personnes accompagnées en reprise ;</li> <li>• Nombre d'entreprises créées dans l'année ;</li> <li>• Nombre d'entreprises reprises dans l'année.</li> </ul> <p><i>Indicateurs d'impact :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de survie des entreprises accompagnées en création = % du nombre d'entreprises accompagnées en année N-3 encore actives après 3 ans(1) ;</li> <li>• Taux de survie des entreprises accompagnées en reprise = % du nombre d'entreprises accompagnées en année N-3 encore actives après 3 ans (1) ;</li> <li>• Taux de survie des entreprises artisanales du département après 3 ans.</li> </ul>
NTIC	<p><i>Indicateurs de résultats :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'entreprises informées et/ou sensibilisées ;</li> <li>• Nombre d'entreprises accompagnées ;</li> <li>• Nombre d'entreprises effectuant leurs formalités sur Internet (CFE) ou utilisant la signature électronique suite à un accompagnement CMA.</li> </ul>
Développement durable	<p><i>Indicateurs de résultats :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes informées et/ou sensibilisées ;</li> <li>• Nombre de personnes accompagnées.</li> </ul>
Démarche Qualité	<p><i>Indicateurs de résultats :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes informées et/ou sensibilisées ;</li> <li>• Nombre de personnes accompagnées.</li> </ul>
Accessibilité des entreprises aux personnes handicapées	<p><i>Indicateurs de résultats :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'entreprises informées et/ou sensibilisées ;</li> <li>• Nombre d'entreprises accompagnées.</li> </ul>
<b>Ensemble des domaines</b>	<p><u>Indicateur de performance couvrant l'ensemble des domaines</u></p> <p>Evolution du taux de pérennité des entreprises à 5 ans : % du nombre d'entreprises accompagnées en année N-5 encore actives après 5 ans.</p>

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

**La mesure de l'impact final**, adaptée à chaque domaine, est essentielle : la création ou la transmission effective, l'adoption d'une démarche de préservation de l'environnement (nombre de signataires de la Charte Environnement, nombre d'entreprises ayant concrètement mis en oeuvre 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**. Ces indicateurs facultatifs sont soit des indicateurs dont la collecte ne suppose aucun traitement particulier (données du RM, par exemple), soit des indicateurs que la chambre jugera utile de retenir pour elle-même, notamment **pour le Domaine Compétitivité et innovation des les TPE** (en lien notamment avec les pôles d'innovation).