



PROCÈS-VERBAL DE LA COMMISSION RÉGIONALISATION DU VENDREDI 17 MAI 2019

Présents :

Mmes : Sofya BENCHEKROUN, Soukaina DYOURI.
MM. : Karim BOUAYAD, Jean-Michel CAPDEVIELLE, Pascal CAPDEVIELLE, Thibault CHATAL,
Frédéric FAILLIÈRES, Claude FRAISSINET, Olivier GATTEL, Philippe-Edern KLEIN, Mehdi
LAACHACH, Jean-Marc PONS, Robert RUIZ, Benoit VAILLANT.

Excusés :

MM. : Jean-Christophe BATTLE, Georges-Emmanuel BENHAIM, Jean-Pascal DARRIET, Laurent
DUPUCH, Claudia GAUDIAU-FRANCISCO, Yannick GIACONIA, Yann LEBEAU, Daniel
LUCCIONI, Serge MAK, André ROBELIN.

Ce compte-rendu n'a pas vocation à être exhaustif.

Il s'efforce simplement de relater les points essentiels abordés, les décisions prises et les actions à mettre en œuvre.

L'ensemble des échanges ne saurait être en effet rapporté in extenso.



Benoit VAILLANT, Président de la Commission Régionalisation, ouvre la séance.

L'ordre du jour est le suivant :

- Approbation du compte-rendu de la dernière réunion,
- Panorama des activités des Délégations Régionales,
- Précisions sur l'organisation des Chargés d'Affaires,
- Point de situation sur les visas dans les Délégations Régionales,
- Questions diverses.

I. Approbation du compte-rendu de la dernière réunion :

N'ayant fait l'objet d'aucune observation, ce compte-rendu est approuvé.

II. Précisions sur l'organisation des Chargés d'Affaires :

Évolution du rôle de coordination régionale :

- Les membres constatent unanimement la tendance naturelle des Délégations régionales à évoluer vers plus d'autonomie managériale.
- L'élection de Pascal CAPDEVIELLE au Bureau (fréquence de réunion bimensuelle) a renforcé cette autonomie, en permettant la mise en place d'un lien régulier avec la Chambre.
- Ces paramètres ont inévitablement mené les membres de la Commission à s'interroger sur l'évolution de la fonction de coordination régionale.
- Les membres rappellent les difficultés rencontrées par Soukaina DYOURI dans le cadre de sa collaboration avec les Chargés d'affaires (profils plus expérimentés que le sien), ce qui a impacté l'efficacité et la valeur ajoutée qui étaient attendues dans l'exercice de sa fonction.
- Les membres saluent néanmoins la qualité des reportings élaborés par la Responsable du Développement régional, et qui ont permis la mise à disposition d'outils de pilotage.
- Les demandes en régions sont également fonction de leur propre actualité (exemple : absence pour congé maternité), ce qui confirme la nécessité de privilégier une approche managériale plus flexible.

Les relais envisageables :

Soukaina DYOURI n'occupant plus le poste de Responsable du Développement régional, Jean-Marc PONS présente les options suivantes en termes de relais :

- Renforcement de l'équipe des Adhésions avec le recrutement prochain d'une profil commercial orienté méthodologie, chiffre d'affaires et marketing. L'objectif qui lui sera assigné sera de l'ordre de 800 adhérents de plus à conquérir à l'échéance de la fin de l'année 2019.
- Optimisation de la répartition du travail (exemple de Rabat avec une Chargée d'Affaire sur le terrain et une autre sédentaire).
- Concernant la situation de Soukaina DYOURI,
 - o La mobilité interne, lui a permis de rejoindre l'équipe des Salons, en charge de développer l'offre commerciale de la Chambre. Cette entité est désormais force de proposition pour proposer des prestations qui pourront être également commercialisées à l'échelle des régions.

Un échange s'instaure concernant le relais en matière d'élaboration des reportings :

- Lorsque Frédéric FAILLIÈRES s'interroge sur l'éventualité de confier l'élaboration des reportings à un(e) Chargé(e) d'Affaires, Jean-Marc PONS l'informe que la comptabilité analytique sera opérationnelle d'ici fin juin prochain.
- Le Secrétaire Général recommande de poursuivre la pratique consistant à centraliser les données collectées auprès des Chargés d'Affaires.
- L'option de confier ce travail de reporting au Service des Adhésions est également envisagée par Jean-Marc PONS, considérant qu'il s'agit d'une approche pédagogique qui permettra



d'homogénéiser les données pour Casablanca et les régions. Il indique néanmoins que cette décision sera du ressort du Directeur général.

- Lorsque Benoit VAILLANT s'interroge sur l'éventualité de confier la production de ces reportings au département financier de la Chambre, Jean-Marc PONS indique que ce travail de constat budgétaire s'inscrit dans la complémentarité des missions commerciales (prospection, transformation) du Service des Adhésions. L'objectif est de pouvoir à terme raccorder l'ensemble des activités de la Chambre à une plateforme marketing qui sera en mesure de renseigner sur les attentes des adhérents. Toutes les informations centralisées dans le CRM seront connectées à une analyse digitale qui aboutira à l'élaboration d'informations et de pistes d'amélioration. L'enjeu, rappelle le Secrétaire Général, sera l'exploitation de des informations et l'adoption d'une posture active face à la nécessité de fidéliser le portefeuille des adhérents (pour rappel, le taux de non-renouvellement pour 2018 s'élève à 29 %).

La coordination dite « light » (administrative) :

- Sofya BENCHEKROUN assurera l'interface pour centraliser les demandes d'ordre administrative (notes de frais, demandes de dotation, etc.) en provenance des Délégations régionales.

Avant que ne soit abordé le point suivant de l'ordre du jour, les membres de la Commission sont informés qu'un entretien entre les Délégués Régionaux et le futur Directeur Général sera programmé avant la prise de fonctions de ce dernier.

III. Point de situation sur les visas dans les Délégations Régionales :

Délégation Régionale de Rabat :

- Thibault CHATAL indique que les délais de rendez-vous sont à J+2/3. Le traitement des demandes de visa s'effectue en une semaine à 10 jours. Le quota de rendez-vous est négocié dans un cadre flexible puisqu'il est possible d'augmenter le nombre de rendez-vous de 10 à 30 par jour.

Région de Casablanca-Settat :

- Face au constat que les dossiers de visas touristiques représentaient plus de 70 % du volume des demandes, la Direction Générale de la Chambre a décidé de n'accepter que les dépôts pour visas professionnels. Seules les demandes des familles accompagnantes seront recevables à titre de dérogation.

Délégation Régionale de Tanger :

- Le quota de rendez-vous est de 5 par jour.
- Les prochains créneaux de rendez-vous pour le dépôt d'une demande de visa via la Chambre ne sont disponibles qu'à partir du 23 août prochain, d'où un fort mécontentement des adhérents, qui considèrent que ce délai ne correspond pas à celui qui leur avait été annoncé lors de leur adhésion.
- Bien qu'Olivier GATTEL soit en relation directe avec le Vice-consul, les relations avec le Consul général de France à Tanger semblent peu fluides et Benoit VAILLANT craint que les adhésions ne soient impactées.
- Des circuits informels permettraient d'avancer la date des rendez-vous moyennant la somme de 2 000 dirhams.

Délégation de Fès et Meknès :

- Les prochains créneaux pour le dépôt des dossiers de visas des adhérents de la Chambre auprès de TLS Contact sont disponibles à partir du 27 juin prochain.

Délégation de Marrakech :

- Les prochains rendez-vous sont disponibles à partir de début juillet prochain.
- Le quota est de 5 rendez-vous par jour.

Délégation d'Agadir :



- Les prochains créneaux sont à partir du 12 juin prochain et le quota de rendez-vous est également de 5 par jour.
- Un créneau est systématiquement réservé chaque jour pour pallier les urgences.
- Frédéric FAILLIÈRES évoque un cadre de collaboration fluide et serein avec le Consul adjoint et le Vice-consul de France à Agadir.
- Évoquant la spécificité des demandes de visas déposées par des entreprises adhérentes opérant dans le transport pour leurs chauffeurs-routiers, le Délégué Régional d'Agadir évoque la possibilité de majorer le montant de la cotisation pour cette catégorie de société.

IV. Présentation par Soukaina DYOURI d'un panorama des activités des Délégations Régionales :

Présentation en PJ

Au fur et à mesure et à l'issue de la présentation, un échange s'instaure concernant les points suivants :
Chiffres-clefs :

- A fin avril dernier, réalisation du budget (par rapport à la version validée lors de la réunion de la Commission en janvier dernier) à hauteur de 39 %. Cette réalisation atteint près de 45 % si on se réfère à la version initiale du budget.
- Le nombre d'adhérents en régions atteint 1 252 entreprises, soit 252 de plus par rapport à fin 2018.

Visibilité des Délégations Régionales sur le site internet de la Chambre :

- Benoit VAILLANT réitère son souhait d'une meilleure visibilité de l'activité des Délégations régionales sur le site internet de la Chambre. Jean-Marc PONS indique que cette problématique illustre des retards d'organisation sur le plan de la communication et informe les membres que les chantiers actuels se focalisent en priorité sur les supports institutionnels (flyers, plaquettes, etc.). A l'issue d'une consultation menée auprès d'agences de communication renommées, le site internet évoluera et répondra de manière plus adéquate aux attentes des utilisateurs.

Forum d'Affaires France-Maroc à Dakhla :

- En lisant le contenu de la plaquette du Forum de Dakhla, Karim BOUAYAD s'interroge sur le rôle du Bureau de représentation de Paris et considère que cette Délégation régionale devrait collaborer avec les Délégations régionales. Jean-Marc PONS décrit le rôle de Faiza HACHKAR comme un « go between » pour les opérations de promotion du Maroc. Sa collaboration avec les régions débutera dès le lancement de la commercialisation du forum.
- Le Secrétaire Général rappelle que ce forum est une opération spéciale dans laquelle la Chambre et la Région ont des rôles bien définis (la Région assure et finance la logistique tandis que la Chambre est en charge de mobiliser des entreprises participantes).
- Frédéric FAILLIÈRES observe que les visuels figurant sur la plaquette (conçue en interne) ne sont pas marocains.
- Mehdi LAACHACH informe les membres que le bulletin d'inscription est en cours de finalisation.

V. Présentation par Mehdi du Pôle Salons & Événementiel :

Présentation en PJ

Au fur et à mesure de la présentation, un échange s'instaure concernant les aspects suivants :

- S'interrogeant si inwi est adhérent ou non à la Chambre, Benoit VAILLANT recommande d'éclaircir ce point.
- Le Président de la Commission déplore que certains événements soient programmés sans tenir compte du planning des régions (exemple : le lancement de la Tournée inwi simultanément au



Séminaire des Régions, reporté par la suite). Il rappelle la nécessité d'une meilleure synchronisation des agendas, pour pouvoir mieux capitaliser sur le soutien des Délégations régionales.

- Karim BOUAYAD observe de son côté que la date prévue pour l'étape d'inwi à Tanger aurait été mieux appropriée à celle attribuée à Marrakech et vice-versa.

VI. Questions diverses :

- Pascal CAPDEVIELLE demande l'élaboration d'un contrat de travail pour le recrutement d'une stagiaire qu'il souhaite embaucher.
- Un problème de place de parking est évoqué concernant le nouveau local de Marrakech.
- Le Séminaire des Délégués Régionaux et des Chargés d'Affaires est reporté à une date ultérieure et aura probablement lieu en même temps que la prochaine réunion de la Commission, le 19 juillet prochain.
- Pascal CAPDEVIELLE annonce son intention de communiquer sur le Trophée de Golf qui aura lieu à Fès le 21 septembre prochain, en organisant une réunion d'information dans Délégation.

L'ordre du jour étant épuisé, Benoit VAILLANT lève la séance.

Vendredi 19 juillet 2019 à 12h
dans les locaux de la CFCIM
15, Avenue Mers Sultan à Casablanca