



## **PROCÈS-VERBAL DE LA COMMISSION SERVICE AUX ENTREPRISES DU MERCREDI 4 MARS 2020**

### **Présents :**

Mmes : Ihsane BENABDELKADER, Sofya BENCHEKROUN, Saida BRITEL, Yasmine ESSAKALI.  
MM. : Mohammed AARAB, Sylvain ALASSAIRE, Abdelaziz ARJI, Laurent BOLEAU,  
Guy BOULET, Tarik EL IDRISSE, Jean-Pierre ERMENAULT, Khalid IDRISSE KAITOUNI,  
Pierre-Alexandre LACARELLE, Mohammed Jaouad LAZRAK, Khalid LAZRAQ,  
Jacques NOUGARO, Jean-Marc PONS, Philippe RATTO, André ROBELIN,  
Éric VERDAVAINNE.

### **Excusés :**

Mme. : Meryem AZIZ ALAOUI.  
MM. : Philippe CROS, Bouchaib JOUALY, Sébastien Le Bonté.

-----  
*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.*



Serge MAK, Vice-Président Délégué aux Relations Institutionnelles de la Chambre, souhaite la bienvenue aux membres à cette première réunion de la Commission Services aux Entreprises et ouvre la séance.

L'ordre du jour est le suivant :

- Prise de contact,
- Élection du Président et du Vice-Président de la Commission,
- Perspectives de plan de travail et réflexion sur les thématiques de l'année 2020,
- Formation de groupes de travail,
- Préparation de la prochaine réunion,
- Questions diverses.

Rappel du contexte :

Serge MAK rappelle que la Commission Service aux Entreprises regroupe, **en plus du Comité Médiation**, les Commissions suivantes :

- **Appui aux entreprises,**
- **Développement des services et marketing,**
- **Économique et Financière.**

Mode de fonctionnement :

- Pour faciliter le fonctionnement de cette vaste Commission transverse dédiée aux services à l'adhérent, Serge MAK préconise que le Président élu désigne 2 Vice-Présidents.
- Il recommande également la constitution de **groupes de travail** en charge de réfléchir à des axes stratégiques, en cohérence avec les priorités identifiées par le Bureau et confiées par ailleurs à des groupes de projets internes.

#### **I. Prise de contact :**

À l'initiative de Serge MAK, un tour de table des membres présents est effectué :

- **Abdelaziz ARJI**, Directeur Général d'Eurodefi, est expert-comptable et commissaire aux comptes. Il est également le Président sortant de la Commission Juridique et Fiscale.
- **Mohammed AARAB** est expert-comptable, commissaire aux comptes et aux apports et expert assermenté près la Cour de Cassation. Il est également membre actif de la Commission Juridique et Fiscale.
- **Jacques NOUGARO** est consultant en organisation stratégique et management d'entreprise.
- **Saida BRITEL** est consultante en stratégie d'entreprise et en communication.
- **Mohammed Jaouad LAZRAK** est Directeur Général du cabinet de conseil Management & Performances.
- **Ihsane BENABDELKADER** est responsable développement à Dicapa, distributeur de papier et carton.
- **Pierre-Alexandre LACARELLE** est Directeur gestion de contrat à Lydec.
- **Khalid IDRISI** est Directeur de l'Appui aux Investisseurs et à la Création d'Entreprise (DAICE) de la CFCIM.
- **Guy BOULET** est chef d'entreprise (Gaz et Fluides Assistance), Conseiller consulaire des Français de Casablanca, Administrateur de la CFCIM et membre du Comité d'Éthique.
- **Khalid LAZRAQ** est expert-comptable et Vice-Président de la Commission Juridique et Fiscale.
- **Éric VERDAVAINNE** est le fondateur de Kerix.
- **Sylvain ALASSAIRE** est conseil juridique en droit des affaires, médiateur agréé et Directeur du Centre de Médiation pour l'Entreprise (CME) de la CFCIM.



- **Yasmine ESSAKALI**, Présidente du Comité Médiation, est avocate au Barreau de Casablanca et médiatrice agréée.
- **Tarik EL IDRISSE** est responsable des comptes professionnels à Lydec.
- **Laurent BOLEAU** est Directeur commercial Afrique et Maghreb à Westcon-Comstor, distributeur de solutions informatiques.
- **André ROBELIN**, consultant (fondateur d'AR Consulting) est Administrateur de la Chambre, Trésorier du Bureau et Président du Comité de Suivi budgétaire de la Chambre.
- **Jean-Marc PONS** est le Secrétaire Général de la CFCIM.
- **Philippe RATTO**, Directeur Général de Ratp Dev depuis 4 ans, est également Administrateur de la CFCIM.

## II. Élection du Président et du Vice-Président de la Commission :

À l'issue d'un vote à l'unanimité, sont désignés :

- **Philippe RATTO** à la **présidence** de la Commission,
- **Abdelaziz ARJI** et **Sébastien Le Bonté** à sa **vice-présidence**.

## III. Perspectives de plan de travail et formation des groupes de travail :

### 1) Groupe de travail « Appui aux entreprises » :

- Abdelaziz ARJI se porte volontaire pour diriger ce groupe de travail, rappelant qu'il dispose d'une expertise confirmée en matière d'accompagnement des investisseurs étrangers au Maroc et d'un réseau intéressant (AMDIE, Maroc PME, etc.) Il souhaiterait être assisté dans cette mission par un binôme impliqué et ambitieux.
- Son approche se fonde sur **l'identification des avantages fiscaux, douaniers et financiers dont peuvent bénéficier les investisseurs potentiels au Maroc**.
- Sa priorité est de collecter ces informations auprès du secteur privé et des partenaires institutionnels pour informer au mieux cette cible (grandes entreprises, mais également structures de taille plus modeste) et la **rediriger ensuite vers les relais d'accompagnement internes à la Chambre**.
- Méthodologie proposée : Identification et collecte par la Commission d'informations institutionnelles (des secteurs public et bancaire) et d'informations issues des adhérents (sur la certification, la digitalisation, etc.) → Restitution de ces informations lors de séances de travail animées par des experts et consacrées à des thématiques telles que la création d'entreprise, la domiciliation bancaire, la réglementation douanière, celle des Changes, etc.
- Ces sujets rejoignent les missions de la Direction de l'Appui aux Investisseurs et à la Création d'Entreprise (DAICE) de la CFCIM et pourraient également s'étendre aux problématiques liées au capital humain de l'entreprise (mobilisation du personnel, gestion du changement, etc.)
- La publication d'articles sur la revue Conjoncture viendrait également renforcer la visibilité des travaux de la Commission.
- Khalid IDRISSE considère que la Commission doit également être force de proposition auprès des administrations impliquées dans l'amélioration du climat des affaires (douanes, impôts, Comité National de l'Environnement des Affaires, etc.) en proposant par exemple la simplification ou l'homogénéisation de certaines formalités administratives variant parfois d'une région à l'autre du Maroc (ex : la Chambre avait signalé à l'administration l'existence de divergences à l'échelle régionale en matière de formalités pour la création d'entreprise).



**2) Ancienne Commission Économique et Financière :**

- Pour rappel, cette Commission anciennement était auparavant présidée par M. Mohammed BERRADA.
- Elle sera désormais déclinée sous forme d'un groupe de travail conduit (après un vote des membres à l'unanimité) par **Philippe RATTO** et continuera à assurer une veille sur l'actualité économique et à la restituer (via des intervenants de renom) aux adhérents sous forme d'appréciations et d'indicateurs micro et macro-économiques.

**3) Ancienne Commission Développement des Services, Marketing et Veille concurrentielle :**

- Cette Commission, anciennement présidée par Georges-Emmanuel BENHAIM (Claudia GAUDIAU-FRANCISCO en était la Vice-Présidente) avait un périmètre difficile à appréhender puisque ses travaux consistaient à analyser et à actualiser d'une manière opérationnelle la trentaine de prestations commercialisées par la Chambre.
- **Désormais déclinée sous la forme d'un groupe de travail, elle abordera des thématiques liées à la communication et au marketing** (digitalisation, évolution des techniques, etc.) pour restituer aux adhérents une expertise et en faire simultanément profiter la Chambre.
- Est également proposée l'élaboration d'une boîte à outils (Tool Box, projet initié par la Commission Appui aux Entreprises) à destination des entrepreneurs ou des dirigeants de PME ayant des lacunes freinant la conduite de leurs projets (gestion, moyens de financement, bases juridiques, etc.).

→ **À l'issue d'un vote unanime, Mohammed Jaouad LAZRAK est élu pour animer le groupe de travail « marketing et communication » (l'intitulé sera certainement amené à évoluer). Il sera assisté dans cette mission par Ihsane BENABDELKADER.**

**4) Comité Médiation :**

Yasmine ESSAKALI, Présidente du Comité Médiation présente les axes principaux de l'activité médiation au sein de la Chambre :

**Le Comité Médiation :**

- Composé de médiateurs agréés, sa fréquence de réunion est mensuelle.
- Il a notamment été force de proposition auprès du ministère de la Justice pour suggérer des amendements au projet de réforme du Code de Médiation et d'Arbitrage. Ce rapprochement a par ailleurs permis de mettre en place un partenariat pour l'organisation conjointe avec le Ministère de la prochaine édition du Séminaire International de la Médiation, prévu courant septembre 2020.
- Le Comité participe à la promotion des cycles de formation dispensés par le CME.
- Les membres du Comité mobilisent leur réseau pour mettre en place ou renforcer des partenariats (Universités, ISCAE, École Centrale de Casablanca, CFC, BMCE bank, Banque Centrale Populaire, etc.)

Le **CME**, présenté par Sylvain ALASSAIRE qui en est le Directeur, a les missions suivantes :

- **Formation à la médiation** : le centre a formé une centaine de médiateurs (dont une vingtaine est active au sein du Comité) via des cycles de formation à la Chambre mais également sous forme de sessions interentreprises (inwi, Koutoubia, etc.). Cette formation a également bénéficié au secteur public puisque le CME a été sollicité par l'Agence pour le Développement Agricole (ADA) pour la formation de ses Directeurs régionaux à la médiation.



- **Le CME conduit également des dossiers de médiation** à l'issue des 3 modes de saisine possibles (par une des parties, conjointe ou en application d'une clause de médiation contenue dans le contrat entre les 2 parties).

→ Yasmine ESSAKALI préconise que le Comité Médiation remonte ses travaux à la Commission Services aux Entreprises qui, en contrepartie, orientera vers lui les personnes ayant des besoins en médiation (dossiers de médiation, renseignements techniques sur le dispositif législatif ou formation).

#### **IV. Préparation de la prochaine réunion :**

- **Philippe RATTO souhaite que les thématiques de travail (les chefs de projet devront les sélectionner en cohérence avec les enjeux de la Chambre) soient définies à l'échéance de la prochaine réunion de la Commission.**
- Abdelaziz ARJI propose que les chefs de projet en charge du pilotage des groupes de travail communiquent un diagramme récapitulant les axes traités. Cette synthèse permettra de lancer un appel à manifestation auprès des adhérents.
- Philippe RATTO souligne que les **titres** et les **périmètres** respectifs des groupes de travail constitués sont **évolutifs**.
- Le Président de la Commission considère néanmoins que **la priorité est la définition des thématiques**. Le choix des intitulés pour chaque groupe de travail en découlera.
- Les membres s'accordent sur la nécessité de **définir les périmètres respectifs de la communication et du marketing**, groupe de projet dont le volet trop large. La transformation digitale, particulièrement d'actualité, devra être abordée de manière transverse.
- Les entreprises adhérentes nouvellement constituées devraient bénéficier de la part de la Chambre d'un référentiel en termes d'outils et de gestion du management, indispensables à leur développement. Ce référentiel pourrait être collecté auprès d'entreprises adhérentes exemplaires en la matière. Il s'agirait, par exemple, de se fixer le but qu'aucune entreprise adhérente ne cesse son activité au bout de 2 années d'existence. Philippe RATTO salue cette approche qui a le mérite de se baser sur des **indicateurs de suivi et d'objectifs**.
- Jean-Marc PONS évoque l'importance de sujets tels que le **CRM**, dont les fréquentes difficultés de paramétrage ont des impacts concrets sur l'efficacité des entreprises. L'automatisation des données devrait selon lui permettre, au-delà de leur simple collecte, d'être en mesure de réaliser des analyses constructives. Le Secrétaire Général souligne par ailleurs la pertinence d'aborder une thématique transverse telle que la **sécurité des systèmes d'information** (cyberdéfense).
- **Une discussion intervient sur les actions de communication entreprises par les Présidents ou Vice-Présidents des Commissions ou groupes de travail (constitution et administration de groupes de discussion regroupant des membres de la Commission sur des messageries instantanées, diffusion de contenus relatifs à la vie associative de la Chambre, etc.) Ce type d'initiative, rappellent les Administrateurs présents, doit être du ressort exclusif de la Chambre (validation obligatoire du Bureau) pour éviter tout risque d'impact négatif en termes d'image.**
- Faisant référence au programme Intilaka, Abdelaziz ARJI suggère que dans la continuité du Kluster-CFCIM, les Commissions œuvrent conjointement à décliner des événements permettant aux porteurs de projets innovants de venir présenter leur entreprise et de bénéficier d'un accompagnement (accès au financement, au réseau, mentoring).



L'ordre du jour étant épuisé, Philippe RATTO remercie les membres présents pour la qualité de leurs échanges et lève la séance.