

# Conjoncture

LE MENSUEL DES DÉCIDEURS



L'INVITÉ DE CONJONCTURE  
ABDELLATIF MORTAKI

## Protection du consommateur

Un dispositif  
à renforcer



Une délégation de  
la CFCIM en visite  
officielle à Dakhla



La CFCIM signe  
deux conventions de  
partenariat



Rencontre avec les  
entreprises adhérentes  
à Agadir



L'actualité vue par le  
Service économique de  
l'Ambassade de France



مكوبات  
macobate

www.macobate.com

## INTEGRATEUR DE SOLUTIONS POUR L'INDUSTRIE, L'EAU & L'ENVIRONNEMENT

Grâce à son équipe d'ingénieurs et de techniciens confirmés, et à son outil de production de pointe installé sur une superficie de 10000 m<sup>2</sup> dont 2500 m<sup>2</sup> couverte, MACOBATE se voit accorder, depuis 36 ans, la confiance des plus grands opérateurs et bureaux d'ingénierie dans de nombreux secteurs de l'industrie de l'eau et de l'environnement en assurant la fourniture de projet clé en main incluant les services de conception, fabrication et montage.



### Industrie



#### La charpente métallique

- Bâtiment industriel
- Ouvrages d'art métalliques

#### La chaudronnerie industrielle

- Appareils sous pression
- Réservoirs de stockage, Tanks, Silos, fours, cyclones, trémies
- Tuyauterie industrielle
- Usinage et fabrication d'ensembles mécano-soudés

#### La tuyauterie industrielle



### Eau



#### Conception et réalisation d'équipements électromécaniques et hydromécanique pour:

- Barrages et canaux d'irrigation
- Pompage
- Traitement des eaux
- Equipements de filtration
- Vantellerie et vannerie mécano-soudée
- Prises d'eau et conduites forcées
- Tuyauterie et pièces spéciales en acier
- Filtres à sable
- Ballons anti-béliers
- Tanks à chlore
- Equipements électriques, automatisme et télégestion



### Environnement



#### Conception et réalisation d'équipements électromécaniques et hydromécanique pour:

- Stations de traitement d'eaux usées
- Stations de relevage
- Vannes mécano-soudées en Inox

Quality Management System  
**MOODY**  
INTERNATIONAL  
Certified Iso 9001

48, Zone Industrielle Takahoum, Quartier Bouregreg - Rabat

Tél : +212 5 37 65 96 46 - Fax : +212 5 37 65 96 51

E-mail : contact@macobate.com



Jean-Pascal DARRIET  
Président

## Editorial

# Protection du consommateur : un dispositif à renforcer

## Un acteur essentiel de la relance économique

Face aux impératifs de développement économique, le consommateur marocain n'a pas toujours les moyens de faire entendre sa voix. Même si les dispositifs réglementaires de protection du consommateur existent, leur application n'est pas encore systématique. L'un des aspects les plus importants est l'information préalable à l'acte d'achat, qui fait souvent défaut. Cette dernière est cependant essentielle pour permettre une décision avisée et éviter ensuite un litige avec le fournisseur de produits ou services. Beaucoup de clients ignorent également qu'ils disposent de recours en cas de problème ou encore hésitent à s'engager dans des démarches longues et à l'issue incertaine.

Pourtant, au Maroc comme ailleurs dans le monde, le consommateur ne se contente plus de faire une confiance aveugle à ses fournisseurs et souhaite avoir son mot à dire sur la qualité des produits et services. Grâce à Internet, il est de plus en plus facile d'accéder à l'information et surtout de comparer et choisir l'offre la plus adaptée à ses besoins.

Au risque de perdre des parts de marché, les entreprises ne peuvent plus faire l'impasse sur la qualité du service client, l'éthique des affaires ou encore les pratiques RSE en général, car elles constituent désormais un avantage concurrentiel décisif.

En effet, le consommateur s'organise et n'hésite plus à lancer des appels au boycott qui peuvent devenir en quelques heures un phénomène viral sur les réseaux sociaux. Qu'il s'agisse d'une réaction justifiée ou d'une campagne de dénigrement délibérée, toute entreprise doit savoir anticiper ce risque et le meilleur moyen est de rester le plus possible à l'écoute du consommateur.

Le fort développement qu'a connu le commerce électronique ces derniers mois a malheureusement entraîné son lot de pratiques déloyales et de fraudes. Pourtant, au-delà du respect des lois et des réglementations, les entreprises ont tout à gagner à s'investir dans la relation clientèle. C'est là une formidable opportunité de viser l'excellence et de garantir ainsi la durabilité de son business model, surtout dans un contexte économique difficile.

Que ce soit dans le secteur privé ou public, beaucoup misent sur la demande intérieure pour relancer l'économie. La question de la protection du consommateur devrait donc revenir au premier plan dans les mois à venir.



Conjoncture est édité par la Chambre Française de Commerce et d'Industrie du Maroc ► 15, avenue Mers Sultan 20 130 Casablanca. Tél. LG : 05 22 20 90 90. Fax : 05 22 20 01 30. E-mail : [conjoncture@cfcim.org](mailto:conjoncture@cfcim.org). Site Web : [www.cfcim.org](http://www.cfcim.org)  
► **Directeur de la publication** Jean-Pascal Darriet ► **Rédacteur en chef** Philippe Cros ► **Président du Comité de rédaction** Serge Mak ► **Secrétaire de rédaction** Nadia Kabbaj ► **Ont collaboré à ce numéro** Cécile Humbert-Bouvier, Laurence Jacquot, Société de Bourse M.S.IN, Sofya Benchekroun, Rémy Pigaglio, Hicham Houdaïfa, Afafe Jaafar, Achraf Tounsi, les administrateurs et collaborateurs de la CFCIM ► **Crédits photos** CFCIM, Shutterstock, Fotolia, Ambassade de France, DR ► **Conception graphique** Sophie Goldryng ► **Mise en page** Mohamed Afandi ► **Impression** Direct Print (Procédé CTP) ► ISSN : 28 510 164 ► Numéro tiré à 7 000 exemplaires.

**PUBLICITÉS** **Mariam Bakkali** Tél. : 05 22 93 11 95 - 05 22 93 81 28 GSM : 06 61 71 10 80 [mariam.bakkali@menara.ma](mailto:mariam.bakkali@menara.ma)  
**Nadia Kaïs** Tél. : 05 22 23 66 61 GSM : 06 69 61 69 01 [kais.communication@gmail.com](mailto:kais.communication@gmail.com)

# DESTINATION : LE MONDE.

## DACHSER Air & Sea Logistics

Développer des affaires à l'autre bout de la terre est profitable mais complexe. Mais cela peut aussi être simple : DACHSER relie avec succès le Maroc avec toutes les destinations.

Aujourd'hui, 26.000 collaborateurs, répartis sur 428 sites, veillent à ce que chaque liaison se déroule en toute sérénité. Bienvenue dans votre destination Monde : vous y êtes comme chez vous.



# Sommaire

## Dossier spécial Covid-19

- 6 La campagne de vaccination s'accélère
- 8 L'Observatoire des Délais de Paiement

## EchosMaroc

- 11 Bank Al-Maghrib estime la part de l'économie informelle à 30 % du PIB
- 13 Oxfam se penche sur les « anomalies » du système fiscal marocain
- 14 Abdellatif Mortaki, invité de Conjoncture
- 18 Service économique de l'Ambassade de France
- 20 Indicateurs économiques et financiers

## EchosInternational

- 22 Le Maroc et Israël concrétisent la normalisation décidée en décembre
- 23 WhatsApp repousse le changement de ses règles de partage de données



## ZOOM

### Protection du consommateur : un dispositif à renforcer

- 26 À la recherche d'une véritable protection du consommateur...
- 30 Entretien avec Ouadie Madih, Président de la Fédération Nationale des Associations du Consommateur
- 32 Les consommateurs en temps de pandémie
- 34 Entretien avec Illiass Segame, Avocat au barreau de Casablanca.
- 36 Le casse-tête des crédits bancaires



## Regards d'experts

- 38 **Médiation** : Médiation et modes voisins (négociation, conciliation et arbitrage) : quelles différences? Quels avantages?
- 40 **Ingénierie** : La maintenance prédictive des infrastructures hydrauliques : un nouveau créneau prometteur au Maroc

## Initiatives durables

- 42 Lancement d'un programme pour « l'appui à la décarbonation » des TPME
- 43 En taxant le carbone, le Maroc pourrait gagner 1,7 % du PIB

## Actus CFCIM

- 44 La CFCIM signe deux conventions de partenariat
- 46 Une délégation de la CFCIM en visite officielle à Dakhla
- 49 Rendez-vous économiques de la CFCIM

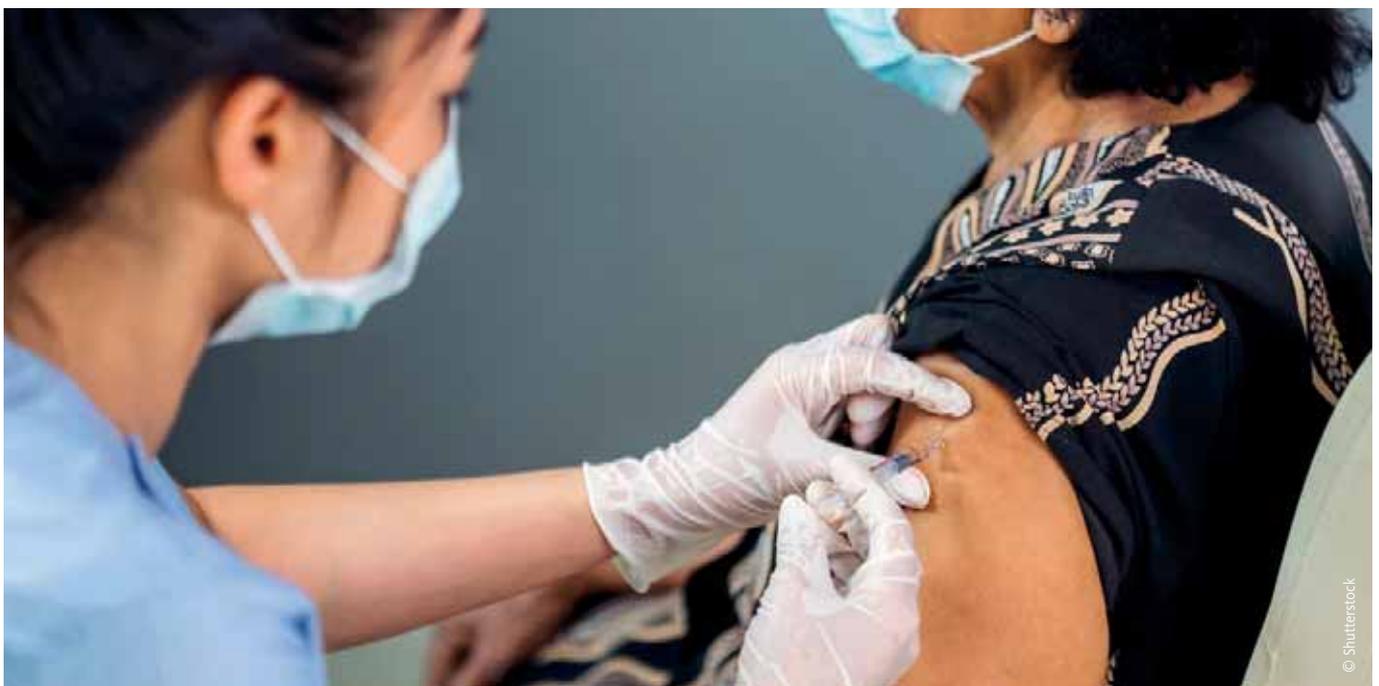
## On en parle aussi...

- 58 **L'association du mois** : Sustainable Food Solutions Maroc



## La campagne de vaccination, lancée fin janvier, s'accélère

Mi-février, 1,5 million de doses de vaccin ont été administrées. En parallèle, la situation épidémiologique est de moins en moins tendue dans le Royaume, malgré la propagation de variants du virus. Même constat au niveau mondial, où l'on attend une « reprise modeste » de l'économie en 2021.



La Majesté le Roi Mohammed VI a donné le coup d'envoi, le 28 janvier dernier, de la campagne nationale de vaccination contre le nouveau coronavirus. Le souverain a reçu une première dose du vaccin au palais royal de Fès. Les premières personnes concernées par la vaccination sont les professionnels de santé âgés de 40 ans et plus, les autorités publiques, les membres de l'armée, le corps enseignant de plus de 45 ans et les personnes âgées de plus de 75 ans, a indiqué fin janvier le Ministère de la Santé dans un communiqué.

Le 11 février, la cible a été élargie aux personnes de 65 ans et plus « après la réception du troisième lot du vaccin anti-Covid-19 », a annoncé une dépêche de la MAP relayant un communiqué du Ministère de la Santé. Jusqu'ici, le Maroc avait reçu une première livraison du vaccin d'AstraZeneca fabriqué sous licence par le laboratoire indien Serum Institute of India, et une autre du laboratoire chinois Sinopharm. Ce sont les deux vaccins qui ont été autorisés jusqu'à présent par le Maroc.

### Immunité collective « dans trois à cinq mois »

Au 14 février, alors que le rythme de vaccination s'accélère, 1,38 million de personnes avaient reçu au moins une dose de vaccin contre le Covid-19 dans le Royaume. L'objectif est d'atteindre d'ici trois à cinq mois l'immunité collective grâce à la vaccination, selon le Ministre de la Santé, Khalid Aït Taleb, relayé par la MAP.

La situation épidémiologique semble être de moins en moins tendue. Début février, le taux de reproduction du virus « affiche une amélioration continue pour se stabiliser à 0,80 », indique une dépêche de la MAP du 31 janvier, relayant les informations du Ministère de la Santé. Au cours des deux semaines précédant cette date, les cas de réanimation liée à la Covid-19 ont baissé de 20,4%. Au 14 février, 478 474 cas de nouveau coronavirus avaient été détectés depuis le début de l'épidémie, et 8 477 personnes étaient décédées de la maladie.

Les autorités sont cependant restées prudentes et, le 15 février dernier, elles ont prolongé une nouvelle fois le couvre-feu nocturne national.

L'objectif était de prévenir la propagation des variants du virus qui se sont largement répandus dans certains pays du monde. Une interdiction d'accès au territoire national a aussi été décidée à partir du 19 janvier pour les avions et passagers en provenance d'Australie, du Brésil, d'Irlande et de Nouvelle-Zélande, a indiqué le Ministère des Affaires étrangères, de la Coopération africaine et des Marocains Résidant à l'Étranger, relayé par l'agence MAP. Une décision qui a été prise « à la suite de la découverte d'un cas suspect atteint du virus mutant du coronavirus ».

Les dernières statistiques du Haut-Commissariat au Plan (HCP) confirment en tout cas l'effet sans précédent de la crise sur l'économie nationale en 2020. Dans son budget économique prévisionnel publié mi-janvier (voir p.10), l'institution estime que la croissance a été de -7% en 2020. Le HCP anticipe une croissance de 4,6% en 2021. Début février, le Gouvernement a annoncé le soutien à une catégorie supplémentaire affectée par la crise : les employés des hammams traditionnels fermés en raison de l'épidémie seront indemnisés pour perte d'emploi, selon une dépêche de l'agence MAP.

### Ralentissement de l'épidémie dans le monde

Au niveau mondial, si les différents variants du virus suscitent l'inquiétude, l'épidémie est en phase de ralentissement. Le 10 février, l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a indiqué que le nombre de nouveaux cas avait baissé par rapport à la semaine précédente, une tendance qu'elle qualifie d'« encourageante ». Du côté des décès liés à la Covid-19, la diminution est de 10%.

La crise sanitaire continue néanmoins à provoquer des dégâts sanitaires, économiques et sociaux considérables. Début février, la France a dépassé le seuil symbolique des 80 000 morts dus au coronavirus. En 2020, le pays a connu la mortalité la plus importante de son histoire, d'après les statistiques de l'Insee relayées par Le Monde, ce qui est en partie dû à l'épidémie. En Russie, les statistiques officielles ont dévoilé un bilan de 162 000 morts liés au nouveau coronavirus, bien plus important

qu'estimé jusqu'alors, selon l'AFP. La population russe a ainsi diminué l'an dernier de 510 000 personnes.

Les campagnes de vaccination, qui n'en sont qu'à leurs débuts, suivent leur cours. Le Royaume-Uni, premier pays occidental à avoir lancé la vaccination à grande échelle, a franchi mi-février la barre des 15 millions de personnes ayant reçu une dose de vaccin. Dans l'Union européenne, le ralentissement des livraisons de doses a nourri des tensions avec les laboratoires, qui ont promis de les accélérer.

### Reprise « modeste » de l'économie mondiale en 2021

Fin janvier, un « mécanisme de transparence et d'autorisation pour l'exportation » des vaccins a été élaboré par la Commission européenne, qui veut s'assurer que les doses commandées par les Vingt-Sept seront bien livrées suffisamment tôt, relaie l'AFP. Aux États-Unis, pays le plus endeuillé de la planète, la prise de fonction du nouveau Président Joe Biden, le 20 janvier dernier, laisse espérer une accélération de la lutte contre l'épidémie, négligée par son prédécesseur Donald Trump.

Du côté des pays en développement, l'incertitude sur les livraisons de vaccins persiste. Alors que l'initiative Covax pilotée par l'OMS qui leur est destinée doit bientôt livrer ses premières doses de vaccins, l'Union africaine a décidé de prendre les devants et de commander 670 millions de doses pour le continent, a indiqué Reuters fin janvier.

L'économie mondiale mettra du temps à se remettre de la pandémie, selon les organisations internationales, même si une reprise est attendue cette année. Les Nations unies ont annoncé fin janvier que la récession avait atteint -4,3% en 2020 et qu'une reprise « modeste » de 4,7% devrait avoir lieu en 2021. Le FMI, quant à lui, prévoit une croissance de 5,5% cette année, puis de 4,2% en 2022. \*

► Rémy Pigaglio



**CHAMBRE FRANÇAISE  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
DU MAROC**

**LA CFCIM, VOTRE BUSINESS PARTNER !**

**SERVIR**

LES INTÉRÊTS DE NOS ADHÉRENTS

Créer et activer de nouveaux réseaux / Faciliter les démarches administratives / Développer la notoriété de nos adhérents

**INFORMER**

SUR LA RÉALITÉ & LES OPPORTUNITÉS DU MARCHÉ

Garantir une information objective sur la réalité du marché / Diffuser aux adhérents la bonne information, au bon moment / Appréhender un marché

**ACCÉLÉRER**

VOTRE CROISSANCE

Saisir des opportunités d'affaires / Repérer les secteurs porteurs de croissance / Prospérer au Maroc et à l'international / Recruter / Rencontrer les acteurs d'un marché / Bénéficier de formules de financement avantageuses / Former

**PARTAGER**

LES EXPERTISES, LES EXPÉRIENCES & LES SUCCÈS

Favoriser les rencontres / Donner la parole aux experts / Faciliter le partage de l'information / Organiser des rendez-vous B to B / Mettre en relation et favoriser le networking / Organiser des salons professionnels et des forums d'affaires incontournables

Télécharger notre application My CFCIM



[www.cfcim.org](http://www.cfcim.org)







## L'Observatoire des Délais de Paiement : des amendes contre les mauvais payeurs

Malgré la loi, les mauvaises pratiques en termes de délais de paiement perdurent. Depuis le début de la crise, elles se sont même nettement aggravées. Si elles concernent notamment le secteur privé, les retards de paiement de l'État et des entreprises et établissements publics mettent aussi des entreprises en sérieuse difficulté.



© Shutterstock

L'Observatoire des Délais de Paiement (ODP), qui se réunit sous l'égide du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, a tenu sa quatrième réunion le 15 février dernier. Il a notamment défendu la création d'amendes contre les mauvais payeurs alors que la situation des délais de paiement semble s'être nettement aggravée depuis le début de la crise. La session était présidée par le Ministre de l'Économie Mohamed Benchaâboun et le Président de la CGEM Chakib Alj.

Dans un communiqué, l'ODP indique que la rencontre a été marquée par « la décision de la mise dans le circuit d'approbation du projet d'amendement de la loi n° 15-95 formant Code de commerce, visant la mise en place du dispositif de sanctions pécuniaires à l'encontre des entreprises présentant des délais au-delà des limites réglementaires, étant entendu que le produit des amendes sera dédié à l'appui des entreprises ».

### Augmentation de 60 jours depuis le début de la crise

En 2011, puis en 2016, le législateur avait déjà modifié le Code de commerce pour y introduire un dispositif consacré à la lutte contre les retards de paiement. « Pour être très clair, ces lois ne sont pas appliquées », juge Amine Diouri, Responsable du programme Dun Trade et Directeur Études et Communication d'Inforisk (Dun Trade mesure l'évolution des délais de paiement au Maroc). Si le Code de commerce ne prévoit pas encore d'amendes contre les mauvais payeurs, il existe en théorie une obligation de régler une indemnité de retard.

Contacté avant la réunion de l'ODP, Amine Diouri plaide déjà pour la mise en place d'amendes : « Les mauvaises pratiques existent depuis des années. Si on veut envoyer un message fort aux entreprises, il faut sanctionner. L'État doit être une tierce partie qui permet de faire respecter la loi. Même si, évidemment, il aurait été mieux d'instaurer cela avant la crise, et non pas lorsque les entreprises sont en difficulté. »

La crise liée à l'épidémie de coronavirus semble avoir eu un effet particulièrement néfaste sur les délais de paiement. Au moment de la réunion de l'ODP, Mohamed Benchaâboun a constaté, selon l'agence MAP, que les délais entre entreprises se sont « détériorés » depuis le départ de la crise. En septembre dernier, Inforisk a réalisé une étude d'impact sur un échantillon d'environ 2 000 entreprises. 80 % des sociétés interrogées avaient observé un allongement des délais de paiement de leurs clients. En moyenne, ceux-ci avaient augmenté de 60 jours depuis le début de la pandémie.

### Des propositions des entreprises contre les retards de paiement

Dans son étude, Inforisk a également synthétisé les propositions émises par les acteurs interrogés pour lutter contre les retards de paiement et leurs conséquences sur la trésorerie des entreprises. Outre des amendes, ils proposaient en particulier la non-déductibilité de la TVA pour toute facture réglée au-delà de 120 jours, l'assouplissement de l'octroi de crédits bancaires, la mise en place de crédits de trésorerie à taux effectif nul, ou encore la mise à disposition d'une information structurée sur les bons et les mauvais payeurs.

Depuis la réalisation de cette enquête, la situation des retards de paiement apparaît toujours problématique, même si elle s'est stabilisée. « Nous sommes en train de réaliser avec la CGEM un baromètre des entreprises qui se penche notamment sur la question des délais de paiement. D'après les premières tendances que nous avons identifiées, il semble que l'augmentation moyenne de 60 jours depuis le début de la crise se maintienne », indique Amine Diouri à partir des premiers résultats de l'étude.

Du côté du secteur public, l'ODP relaie mensuellement, depuis fin 2019, les délais de paiement des organismes publics, dans le cadre d'un effort de transparence promis par l'État. Ils se sont stabilisés officiellement autour d'une moyenne de 40 jours. « Il y a eu indéniablement un grand effort de l'État.

Via Dun Trade, les entreprises nous disent en revanche que ces chiffres ne correspondent pas à la réalité. Le délai de paiement court à partir du moment où la facture est entrée dans le système de l'établissement. Mais il peut se passer des mois avant que la facture ne soit prise en compte », explique Amine Diouri.

### Des mesures spécifiques au secteur public

Un acteur du secteur de l'électricité implanté dans la région Sous-Massa, qui travaille principalement avec un établissement public, constate par exemple que « le délai de processing de la facture prend généralement deux à trois mois », c'est-à-dire avant même que le délai officiel ne commence à courir. L'établissement en question déclare officiellement, selon les statistiques de l'ODP, des délais de plus de 130 jours. « Depuis une dizaine d'années, il n'a de fait jamais respecté le délai de paiement », souligne l'entrepreneur. Le communiqué diffusé à l'issue de la troisième réunion de l'ODP, en février 2020, indiquait précisément que, « concernant le secteur public, il a été convenu d'agir en amont du processus de facturation afin de réduire les délais non apparents ainsi que d'introduire de manière progressive le dépôt électronique des factures au niveau des Établissements et Entreprises Publics ».

« Certaines administrations appliquent des délais de paiement très corrects, en particulier parce qu'elles sont évaluées sur le taux de réalisation des dépenses. Mais pour d'autres, il y a une opacité très forte et il est très compliqué d'accélérer le processus », poursuit cet entrepreneur. Dans l'étude d'Inforisk publiée en septembre, les entreprises avaient aussi émis des propositions pour lutter contre les délais de paiement liés aux marchés publics. Parmi elles, il y avait la fourniture d'une avance de 50 à 70 % lors de la signature des marchés, le déblocage du paiement en priorité pour les PME, ou encore la réforme des circuits de validation de situation après approbation des travaux. \*

► Rémy Pigaglio

## Dans une nouvelle enquête, le HCP montre l'impact de la crise sur les entreprises

**L**e Haut-Commissariat au Plan (HCP) a publié le 26 janvier dernier sa troisième enquête sur les « effets du Covid-19 sur l'activité des entreprises », après celles publiées en avril et juillet derniers. L'enquête a été menée fin décembre auprès de 3 600 « entreprises organisées ». Elle montre notamment que plus de 16 % des entreprises étaient en arrêt définitif ou temporaire à la fin de l'année 2020. En avril, au cœur de la période de confinement, ce taux était de 57 %. Le HCP précise que ce sont dans les secteurs du transport et de l'entreposage, de l'hébergement et de la restauration, et des activités immobilières que les taux d'arrêt temporaire de l'activité sont les plus importants. Ils



s'élèvent respectivement à 31 %, 27 % et 25 %. C'est dans la branche textile et cuir que le taux d'arrêt définitif de l'activité est le plus fort, soit 10 %. L'enquête montre que l'économie tourne encore au ralenti, avec 83 % des entreprises qui déclarent que leur activité était en baisse au deuxième semestre 2020, en comparaison à 2019. Du côté des entreprises exportatrices, elles sont 81 % à annoncer une diminution du volume de leurs ventes à l'extérieur du Royaume au deuxième semestre par rapport à 2019, tandis que 79 % des entreprises importatrices ont réduit leurs approvisionnements. Les entreprises semblent toujours pessimistes puisque 81 % d'entre elles ne prévoient aucun projet d'investissement en 2021. \*



## La Banque mondiale et le FMI examinent la réponse marocaine à la crise économique

Les deux institutions de Bretton Woods, la Banque mondiale et le Fonds Monétaire International (FMI), se sont toutes deux penchées sur l'état de l'économie marocaine et les effets de la crise sanitaire de la Covid-19. Début janvier, la Banque mondiale a publié son document semi-annuel « Morocco Economic Report », baptisé « From Relief to Recovery ». Elle constate dans la synthèse du rapport que « le pays devrait subir la première récession depuis les années 1990 et la contraction économique qui a eu lieu au deuxième trimestre (coïncidant largement avec le confinement) est la plus importante jamais enregistrée ». Pour la Banque mondiale, cette situation est due à la crise provoquée par l'épidémie de la Covid-19 et aux effets des « conditions climatiques défavorables » sur la production agricole. L'enquête réalisée par la Banque mondiale montre l'étendue de la crise économique. 6,1 % des entreprises du secteur formel auraient cessé leurs activités, 86,9 % signalent une baisse des ventes de 50,4 % en moyenne par rapport à leur niveau pré-pandémique. Si elle perçoit des signes de reprise, l'institution juge le contexte « fragile » compte tenu de la dégradation de la situation épidémiologique (le rapport est consacré à l'automne 2020). Elle pense néanmoins que, malgré « la gravité de la crise, le Maroc est mieux placé que d'autres économies émergentes pour résister à cette tempête grâce à la crédibilité de son cadre macro-budgétaire, à ses tampons extérieurs importants et à son accès aisé aux marchés financiers internationaux ».

La Banque mondiale s'attend à une croissance de 4 % en 2021, après une récession estimée à -6,3 % en 2020. Même si la pression sur les finances publiques est de plus en plus forte, l'institution juge par ailleurs la stratégie de relance « ambitieuse » et relève que des réformes structurelles majeures ont été annoncées (« généralisation de l'assurance maladie », « rationalisation du vaste réseau des entreprises publiques »...). Elle estime aussi que « la crise actuelle ouvre une fenêtre d'opportunité pour éliminer les contraintes qui, dans le passé, ont limité le développement d'un secteur privé plus dynamique ». Elle cite notamment l'impératif d'injecter, à court terme, des capitaux propres dans les entreprises et, à long terme, une stimulation de la concurrence ou encore des politiques industrielles appropriées. De son côté, le FMI a publié début janvier le rapport rédigé suite à la mission effectuée par les équipes de l'institution à l'automne (voir Conjoncture 1031), dans le cadre de l'article IV de ses statuts qui prévoit un contrôle du régime de change des États membres. Dans un communiqué de presse, le Conseil d'administration de l'institution juge que « la prompte réponse des autorités marocaines a contribué à limiter les conséquences de la pandémie » et, comme la Banque mondiale, appuie les réformes annoncées tout en émettant quelques recommandations, notamment la poursuite d'une politique monétaire accommodante de la part de Bank Al-Maghrib. Le FMI s'attend, pour sa part, à une croissance de 4,5 % en 2021, après une récession estimée à -7,2 % en 2020. \*

## Le HCP s'attend à une reprise modérée en 2021

Le Haut-Commissariat au Plan (HCP) a publié le 13 janvier dernier son budget économique prévisionnel 2021, examinant la situation économique en 2020 et les perspectives pour 2021. L'institution présidée par Ahmed Lahlami Alami estime ainsi que le PIB a subi une récession de -7 % en 2020, année marquée par la crise économique inédite liée à la pandémie de la Covid-19. En 2021, le HCP anticipe une croissance de 4,6 %, qui ne permettra pas en effet de faire revenir l'économie à son niveau pré-pandémique, soit un taux de croissance de 2,5 % enregistré en 2019. Ces prévisions se rapprochent de celles émises par la Banque mondiale et le FMI (voir article ci-dessus). Par ailleurs, en 2020, le déficit



© Shutterstock

d'une politique anticyclique qui permettra de stimuler l'activité économique et atténuer les difficultés économiques, sociales et psychologiques que la pandémie du Covid a occasionnées ». \*

## Quatre nouvelles usines du secteur automobile bientôt implantées au Maroc

**L**es groupes japonais Yazaki et Sumitomo vont construire au Maroc quatre nouvelles usines de faisceaux de câbles pour le secteur automobile. Deux protocoles d'accord ont été signés le 12 janvier dernier à Casablanca, a annoncé le Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Économie Verte et Numérique. Dans un communiqué, le département de Moulay Hafid Elalamy précise que Yazaki va implanter trois nouvelles usines à Tanger, Kénitra et Meknès pour un investissement de 462 millions de dirhams, ce qui permettrait la création de 6 300 postes. Sumitomo, de son côté, construira un cinquième site au Maroc, à Casablanca, pour un investissement de 450 millions de dirhams, ce qui générerait 2000 emplois. Le Ministère indique que Yazaki est présent au Maroc depuis 2000 et possède une usine à Tanger, deux à Kénitra et une

à Meknès employant respectivement 4 650, 4 200 et 4 000 salariés. Son chiffre d'affaires réalisé dans le Royaume s'élève à 5 milliards de dirhams. Sumitomo est quant à lui implanté dans le pays depuis 2001 et emploie 25 000 personnes, dont 6 300 dans ses deux unités d'Ain Harrouda, ainsi que celle de Casablanca et de Berrechid. \*



## Une étude de Bank Al-Maghrib estime la part de l'économie informelle à 30 % du PIB

**U**n document de recherche de Bank Al-Maghrib publié début janvier s'est penché sur la taille et l'évolution de l'économie informelle depuis une trentaine d'années. Baptisé « Mesure et évolution de l'économie informelle au Maroc », il est disponible sur le site de la banque centrale. Les trois auteurs, Kamal Lahlou, Hicham Doghmi et Friedrich Schneider, ont identifié trois périodes. En 1988-1998, l'économie informelle stagne quasiment à hauteur de 40 % du PIB environ. En 1999-2008, elle fléchit à 32-34 %. Entre 2009-2018, sa taille diminue à un rythme plus modéré pour passer légèrement en dessous de 30 %. Même si l'économie informelle s'est donc réduite, les auteurs considèrent que son niveau « reste relativement élevé ». L'étude liste aussi une série de mesures qui permettraient d'enclencher un processus encourageant l'intégration à l'économie formelle, en se basant notamment sur des politiques menées à l'étranger. Cela passerait ainsi par des réformes structurelles dans la fiscalité, le Code du travail ou les filets sociaux, une meilleure coordination et un meilleur suivi des politiques publiques visant l'économie informelle, des incitations fiscales ou encore la numérisation de l'administration. \*



## Nexans inaugure une usine de fibre optique à Nouaceur

**L**e fabricant de câblages français Nexans a inauguré mi-janvier une nouvelle usine au Maroc au sein de la zone d'accélération industrielle Midparc, à Nouaceur. Cette unité produira des éléments de

fibre optique destinés à la technologie FTTH (Fiber to the home, qui permet la connexion à Internet à domicile par fibre optique), à la 5G, aux centres de données et aux réseaux LAN, indique l'entreprise dans un communiqué. « L'usine permettra à Nexans Group d'augmenter sa capacité de production, tout en élargissant sa gamme de produits et en offrant de nouveaux services pour mieux satisfaire ses clients : services d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement, services de précâblage de composants et de connectivité de câbles », précise le document. Ces produits seront destinés aux marchés européen et nord-africain. Le site de production s'étend sur une superficie de 3 000 m<sup>2</sup> et emploiera 250 à 300 personnes d'ici 2022.

Nexans dispose aujourd'hui de cinq sites au Maroc, indique le communiqué. Selon le site Internet de l'entreprise, deux unités de production étaient jusque-là en activité à Casablanca et Mohammedia. \*



Source : Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Économie Verte et Numérique

## Jalal Charaf nommé Président de l'Observatoire des Métiers et des Compétences des Branches Professionnelles

**L**e Directeur délégué de la CGEM, Jalal Charaf, a été nommé Président du Directoire de l'Observatoire des Métiers et des Compétences des Branches Professionnelles (ODB). Créé en 2014, l'objectif de l'ODB, qui dépend de la CGEM, est « la production du portrait des métiers, du référentiel des compétences et des plans de formation continue » des branches et associations professionnelles.

En même temps que cette nomination, la CGEM assure dans un communiqué vouloir opérer une « inflexion majeure au niveau [de

l'ODB] qui œuvrera désormais à rassembler la donnée nécessaire à la prospective des besoins en métiers et compétences des secteurs représentés par leurs fédérations sectorielles et Groupements Interprofessionnels et Groupements d'Aide au Conseil (GIAC) respectifs ». Cette décision « marque aussi la reprise des activités de l'Observatoire », précise la confédération patronale. Jalal Charaf succède ainsi à Mohamed Slassi Sennou. Il a occupé des fonctions dirigeantes dans plusieurs entreprises marocaines et a été Directeur de la formation en cours d'emploi au sein de l'OFPPPT. \*



# Oxfam se penche sur les « anomalies » du système fiscal marocain qui empêchent de lutter contre les inégalités

**L'**ONG britannique Oxfam a publié en janvier dernier une analyse du système fiscal marocain dans le cadre de son « Fair Tax Monitor ». Le document se penche notamment sur le niveau et la structure des recettes



fiscales du Royaume. Il relève que les impôts sont « en défaut d'équité » : l'impôt sur le revenu, pas assez progressif, profite aux grandes fortunes ; l'impôt sur les sociétés, maintes fois réformé, avantage les entreprises qui réalisent le plus de bénéfices ; un impôt sur la fortune, régulièrement évoqué, n'a toujours pas été mis en place... L'ONG aborde également la question des dépenses fiscales « coûteuses, inefficaces et inéquitables », la transparence du système fiscal pour laquelle de grands progrès ont été faits, même s'ils sont insuffisants, ou encore l'efficacité des politiques publiques, nécessaire à l'adhésion des citoyens à l'impôt. Elle liste ainsi 12 anomalies qui « empêchent de contribuer activement à la lutte contre les inégalités ». Oxfam fait enfin une série de recommandations pour y remédier : améliorer la progressivité de l'impôt, orienter la dépense publique vers les secteurs sociaux, faire de la TVA un outil de lutte contre les inégalités, étudier la pertinence des dépenses fiscales, établir l'impôt sur la fortune et des taxes environnementales, améliorer la gouvernance, et encourager la participation des citoyens et de la société civile. \*

## L'activité de Tanger Med en forte progression en 2020, sauf pour les trafics passagers et véhicules

**L**a Tanger Med Port Authority (TMPA) a publié fin janvier le bilan de l'activité du port de Tanger Med en 2020, qui montre une forte progression du trafic de marchandises. Dans un communiqué, elle indique que le tonnage global traité pendant l'année a ainsi augmenté de 23 % par rapport à 2019, pour atteindre 81 millions de tonnes. TMPA précise que Tanger Med traite à lui seul près de 47 % de l'ensemble du tonnage portuaire du Maroc. Un total de 5 771 221 conteneurs EVP (équivalent vingt pieds) a été manutentionné, soit 20 % de plus qu'en 2019. TMPA assure que ce résultat « confirme désormais la position de Tanger Med comme étant le premier port à conteneurs dans le bassin méditerranéen ». Parmi les autres performances, le trafic du vrac liquide a augmenté de 26 %, celui du vrac solide de 18 %, le trafic camions TIR (transit international routier) est resté stable. En revanche, TMPA a enregistré un repli de 28 % du nombre de véhicules manutentionnés. « Cette variation s'explique par la baisse des ventes de véhicules en Europe et par le ralentissement de la production automobile de Renault et PSA durant la période



mars-mai causée par le contexte sanitaire lié à la Covid-19 », indique le communiqué. Le nombre de passagers a aussi chuté de 75 % et le trafic maritime (le nombre de bateaux ayant accosté) de 32 %, en raison de la diminution des escales maritimes des navires passagers et rouliers. \*



# « 2022 sera l'année de dématérialisation de tous les services concernant l'assuré »

Le 28 janvier dernier, Abdellatif Mortaki, qui était alors Directeur Général par intérim de la CNSS (jusqu'à la nomination récente de Hassan Boubrik) a animé un Forum Adhérents sous le thème « CNSS : les mesures de soutien à l'entreprise ».

**E**n quelques années seulement, la CNSS a réalisé d'importantes avancées, notamment dans le domaine de la dématérialisation des services. Une dématérialisation qui s'est accélérée avec la crise de la Covid-19. Dans son exposé, Abdellatif Mortaki a tout d'abord dressé un bilan des 15 dernières années : « En 2005, année de l'avènement de l'Assurance Maladie Obligatoire, le nombre d'entreprises déclarantes était d'un peu plus de 100 000. Aujourd'hui, ce sont plus de 250 000 entreprises qui déclarent 3,5 millions de salariés, contre 1,5 en 2005. La population éligible à l'AMO est passée de 3,3 millions de personnes (assurés sociaux actifs, pensionnés et ayant droit) à presque 5 millions de personnes. Le taux de couverture sociale qui était très bas, de l'ordre de 43 % en 2005, est passé aujourd'hui à 84 %. Cela reflète tout le travail effectué par la CNSS pour vendre le "produit CNSS" et étendre la couverture sociale. »

L'ancien Directeur Général par intérim précise également qu'il reste

encore 16 % de la population en dehors du dispositif de couverture sociale et « qu'il va falloir aller chercher par d'autres moyens et d'autres process ». Proportionnellement, l'activité de la CNSS a beaucoup augmenté durant cette même période. Elle est ainsi passée de 1200 dossiers reçus par jour à 20 000 actuellement alors que les effectifs ont été réduits de 5 437 à 4 000 personnes.

« Tout cela a pu être effectué grâce au travail de transformation digitale et de revue de tous les process de la CNSS, toujours en recherche d'efficacité et d'efficacité » explique Abdellatif Mortaki.

### **Un rôle essentiel dans le dispositif de soutien aux entreprises et aux ménages**

Durant la crise sanitaire, la mission de la CNSS a été étendue à de nouvelles prérogatives : « Nous avons pu gérer la période de crise sanitaire, difficilement, mais nous nous en sommes sortis. En interne nous avons activé notre plan de continuité de l'activité et cela nous a permis de maintenir toutes les activités de la

CNSS avec l'ensemble des prestations. Les prestations existantes, mais également tout le travail qui nous a été confié par le Comité de Veille Économique. Nous avons pu, à travers cela, mettre en œuvre toutes les décisions gouvernementales. Tout en assurant la communication durant cette période de crise », relate Abdellatif Mortaki.

« Nous avons pris un certain nombre de décisions pour éviter à nos assurés sociaux et nos clients qui sont les entreprises de venir au niveau des agences. (...) Nous avons un peu régulé l'accès aux agences et nous nous sommes organisés pour réceptionner les dossiers dans des boîtes aux lettres. Derrière, nos équipes ont travaillé d'arrache-pied pour traiter ces dossiers », ajoute-t-il. La CNSS a ainsi été chargée de mettre en œuvre les décisions du Conseil de Veille Économique (CVE), notamment le report du paiement des cotisations avec remise gracieuse des majorations de retard et l'octroi de l'indemnité forfaitaire au profit des salariés des entreprises en difficulté.

Ces mesures ont été déployées via un portail dédié, covid19.cnss.ma, mis en place en quelques jours seulement. La plateforme avait pour objectif de permettre aux employeurs de déclarer les salariés mis en arrêt temporaire de travail, mais également d'effectuer leurs demandes de report des paiements des cotisations.

« En 4 ou 5 jours, nous pouvions recevoir plus de 900 000 déclarations émanant de 130 000 entreprises. Un mois plus tard, nous avons été obligés de refondre ce portail, après la publication du Décret 2-20-331 qui est venu préciser la notion d'entreprise en difficulté. Le service de l'indemnité forfaitaire, dont le financement était à la charge du Fonds spécial pour la gestion de la pandémie de Coronavirus Covid-19, a été créé à l'initiative de Sa Majesté le Roi. À travers ce fonds, nous avons pu servir quelque 5,5 milliards de dirhams au bénéfice de 950 000 salariés pour la période du 15 mars au 31 juin 2020. Pour les secteurs dont l'accompagnement a été prolongé, à savoir le secteur du tourisme, ce fonds a supporté 372 millions de dirhams pour environ 50 000 salariés », indique Abdellatif Mortaki.

En ce qui concerne les entreprises

impactées par la pandémie et identifiées en tant que telles, depuis 25 septembre 2020, une disposition leur permet de bénéficier d'une remise totale sur les majorations et pénalités de retard moyennant le paiement du principal. Certains secteurs comme le commerce, la distribution, la pêche ou encore l'agriculture en ont été exclus par arrêté ministériel.

## « La plateforme covid19.cnss.ma a été mise en place dans des délais records. »

Pour les entreprises exclues du précédent dispositif, il existe toutefois la possibilité d'obtenir des remises partielles sur toutes les créances pour les exercices 2016 et antérieurs. Les abattements vont de 30 à 90 % en fonction des facilités de paiement choisies par l'entreprise et à condition de payer intégralement la créance en capital via le télépaiement. « Si l'entreprise ne peut pas payer en une fois, il y a des facilités de paiement. La remise ne devient effective que si l'ensemble des

échéances de paiement et l'encours ont été réglés. L'abattement sera calculé en fonction du délai de la facilité de paiement. », précise Abdellatif Mortaki.

En octobre, la CNSS a déployé un portail qui permet aux entreprises d'effectuer la demande de remise, mais aussi de suivre leur demande.

« Au 25 janvier dernier, un peu

plus de 23 000 entreprises avaient déjà fait la demande à travers le portail et avaient obtenu la remise. Le montant de la créance totale correspondant à ces entreprises est de l'ordre de 2,3 milliards de dirhams avec un effacement de 955 millions de dirhams, soit un taux moyen de 41 % de réduction du montant dû. Nous avons reçu et validé quelque 5 000 facilités de paiement grâce au portail. Nous n'aurions jamais pu le faire manuellement en si peu de temps. », constate-t-il. >>>>



# L'invité de Conjoncture

## »»» Un renforcement de la dématérialisation des services

Pour faire face non seulement aux dispositions sanitaires, mais également à l'afflux des demandes et des opérations, la CNSS a dû accélérer la dématérialisation des services et proposer de nouvelles fonctionnalités en ligne comme la mise à jour des données personnelles des assurés, le dépôt du certificat de vie, la déclaration de la scolarité pour les allocations familiales, la simulation des pensions ou encore le suivi du traitement des dossiers et leur paiement.

« Toutes les attestations dont les assurés ont besoin sont aujourd'hui disponibles au niveau du portail. Ils n'ont plus besoin de se déplacer à l'agence. Il y a notamment les attestations de pension, les attestations de déclaration de salaire ou encore les attestations d'allocations familiales. Ils ont aussi la possibilité de télécharger l'ensemble des documents concernant l'assuré (relevé de consommation AMO, mise à disposition, prise en charge...) », indique Abdellatif Mortaki.

« Pendant cette période de crise, nous avons renforcé le serveur vocal interactif qui existait et qui nous a permis de répondre à toutes les interrogations de nos assurés durant cette crise et surtout en ce qui concerne l'indemnité forfaitaire. Durant les journées de pic, le serveur a reçu quelque 130 000 appels par jour, c'est dire combien de déplacements nous avons évités grâce à ce serveur vocal », ajoute-t-il.

Pour les entreprises, le portail DAMANCOM a également offert de nouvelles fonctionnalités : l'immatriculation en ligne des nouveaux salariés, les demandes en ligne d'affiliation, d'adhésion et de modification des données signalétiques, les consul-

tations des relevés de compte et le paiement en ligne des cotisations pour les employeurs de maison.

Pour rappel, la volonté de dématérialiser les services n'est pas récente : la CNSS ayant lancé la télédéclaration dès mars 2003 et le télépaiement en janvier 2004.

En 2019, 204 000 entreprises utilisaient la télédéclaration (soit 81 % de l'ensemble des entreprises déclarantes) et 163 000 entreprises, le télépaiement (soit 80 % des entreprises déclarantes). « Pour généraliser la télédéclaration et le télépaiement, nous avons dû faire passer des textes de loi pour obliger les entreprises récalcitrantes de sorte qu'en 2022 l'ensemble des entreprises affiliées à la CNSS utilisent la télédéclaration et le télépaiement. Je pense que c'est une bonne mesure, car le passage à la télédéclaration et au télépaiement règle tous les problèmes existants entre l'entreprise et la CNSS en matière de fiabilisation du compte, de contestation, mais aussi en matière d'ouverture de droits pour les assurés », souligne Abdellatif Mortaki.

Les entreprises contrevenantes seront soumises à une astreinte de 50 dirhams par salarié déclaré sur papier et 50 dirhams par salarié dont les cotisations ont été réglées hors télépaiement, avec un plafond de 5 000 dirhams.

## D'importants chantiers en cours et à venir

Avec les grandes mesures annoncées récemment par Sa Majesté le Roi Mohammed VI en vue de la généralisation de la couverture médicale et sociale, la CNSS a encore beaucoup de chantiers majeurs en perspective.

En ce qui concerne l'Indemnité de Perte d'Emploi (IPE), la CNSS a lancé un nouveau portail qui permet aux entre-

prises de déposer les demandes d'IPE pour leurs anciens salariés à travers leur compte DAMANCOM.

« L'IPE n'est qu'un début. 2022 sera l'année de dématérialisation de tous les services concernant l'assuré. », annonce Abdellatif Mortaki. « En plus nous travaillons sur un chantier énorme en ce qui concerne l'AMO. Aujourd'hui, nous recevons 20 000 dossiers, demain nous allons en recevoir beaucoup plus. », ajoute-t-il.

« D'ici 2022, nous devons universaliser la couverture médicale. L'ensemble des Marocains auront la couverture médicale. La CNSS, de par la loi, a été mandatée pour gérer la couverture médicale des travailleurs non salariés. L'intégration de ces travailleurs s'est révélée un peu difficile sur le terrain c'est pourquoi la finalisation de la couverture des travailleurs non salariés est prévue à fin 2022. » 10 000 travailleurs non salariés (adolescents, sages-femmes, kinésithérapeutes, guides touristiques, huissiers de justice...) ont déjà été intégrés et l'objectif est d'atteindre 4 millions d'ici la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2022.

Parmi les autres chantiers prioritaires de la CNSS, l'intégration des 500 000 travailleurs bénéficiant du régime de la Contribution Professionnelle Unique (CPU) ainsi que des bénéficiaires du Ramed. Ces derniers, qui actuellement ne peuvent se faire soigner que dans les hôpitaux publics, auront le même panier de soin et la même couverture que les salariés avec une prise en charge de l'État.

« La CNSS passera ainsi à la gestion de 7 000 individus à quelque 28 millions de personnes et sans dématérialisation nous n'allons pas pouvoir y arriver », constate Abdellatif Mortaki avant de conclure son exposé. \*

CHAMBRE FRANÇAISE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DU MAROC

SERVIR INFORMER ACCÉLÉRER PARTAGER

CCI FRANCE INTERNATIONAL CCI International TEAM FRANCE

LA CFCIM, VOTRE BUSINESS PARTNER !

# LA LOTERIE NATIONALE, ENTREPRISE RESPONSABLE ET SOLIDAIRE



RESPONSABILITÉ  
SOCIALE DE  
L'ENTREPRISE  
DEPUIS 2020

WORLD LOTTERY  
ASSOCIATION



CERTIFIED  
WLA RESPONSIBLE GAMING  
FRAMEWORK  
LEVEL 4



CERTIFIED  
SECURITY CONTROL STANDARD

JEU  
RESPONSABLE  
DEPUIS 2013

SÉCURITÉ DE  
L'INFORMATION  
DEPUIS 2014



LOTERIE NATIONALE  
اليانصيب الوطني  
*Jouons solidaire*

La Loterie Nationale est fière d'annoncer son obtention du label RSE pour l'année 2020. Une distinction qui vient s'ajouter au palmarès de certifications de jeu responsable et de sécurité de l'information que l'entreprise renouvelle depuis 2013.

[www.loterie.ma](http://www.loterie.ma)

LOTERIE NATIONALE  
اليانصيب الوطني  
*Jouons solidaire*



## Mot de la Chef du Service économique de l'Ambassade de France



Cécile HUMBERT-BOUVIER

2021 sera pour nos deux pays l'année des plans de relance pour remettre nos économies sur le chemin de la croissance. Si les conditions sanitaires le permettent, la France ambitionne de retrouver un sentier de croissance pré-crise dès la fin de 2022. 100 Mds EUR ont ainsi été mobilisés pour redresser l'économie et faire la « France de demain ». Inscrit dans la continuité des mesures de soutien aux entreprises et salariés lancées dès le début de la crise de la Covid-19, ce plan vise à transformer l'économie et créer

de nouveaux emplois. Il repose sur trois piliers : l'écologie, la compétitivité et la cohésion. Le Maroc a lui aussi initié un important et ambitieux plan de relance de 120 Mds MAD, soit environ 11 % de son PIB, dont une partie importante sera consacrée à la relance de l'investissement public et privé dans le pays à travers notamment la mise en place du Fonds Mohammed VI pour l'investissement. Ces ambitieuses politiques de relance tant au Maroc qu'en France seront sans nul doute source d'opportunités pour nos entreprises qui pourront venir chercher de part et d'autre de la Méditerranée les relais de croissance nécessaires à la reprise et à la consolidation de leur activité. Ce sera le cas pour nos entreprises exportatrices qui pourront bénéficier du renforcement des outils d'accompagnement et de financement prévu par le volet export du plan de relance (chèque VIE, chèque relance export, renforcement de l'assurance prospection...) mais aussi pour celles qui souhaitent s'implanter ou accroître leur présence au Maroc avec de nouvelles opportunités d'investissement mises en lumière notamment par la banque de projets mise en place par le Ministère de l'industrie. Ce sera aussi le cas pour les entreprises marocaines souhaitant investir et se développer en France et qui pourront être accompagnées, notamment par les équipes de Business France Invest, à cet effet. Nous pouvons donc faire levier de nos plans de relance respectifs pour accroître encore davantage les opportunités d'affaires entre nos deux pays. ▶

## L'économie en mouvement

### Un chiffre en perspective

# 76,4 %

Une hausse inévitable de la dette du Trésor à 76,4 % du PIB, mais qui reste sous contrôle

La pandémie a fait grimper la dette publique mondiale à un niveau historique en 2020, représentant désormais 98 % du PIB mondial selon le FMI (contre 84 % en 2019). Le Maroc n'est pas épargné, sa dette du Trésor s'élevant à 76,4 % du PIB en 2020 (soit + 11,5 pts par rapport à 2019). L'endettement public global, c'est-à-dire prenant en compte la dette extérieure garantie, a pour sa part atteint 94,2 % du PIB en 2020 (+ 13,8 pts par rapport à 2019). Pour autant, comme en témoigne les spread obtenus lors des dernières émissions obligataires internationales en septembre et décembre 2020, le Maroc, malgré la perte de son Investment Grade chez Fitch Rating, suscite toujours la confiance des investisseurs, et ce, pour plusieurs raisons. D'une part, le coût moyen de la dette extérieure est faible (environ 2,7 %), le portefeuille des emprunts extérieurs étant essentiellement concessionnel et détenu par les bailleurs internationaux. D'autre part, elle est principalement contractée à taux fixe et à long-terme. Par ailleurs, le risque de change demeure sous contrôle, la dette extérieure du Trésor étant libellée à hauteur de 60 % en euro et 34 % en dollar, soit quasiment la pondération du panier de devises définissant la valeur de change du dirham. Un signal rassurant pour les investisseurs internationaux, le Maroc a d'ores et déjà commencé à rembourser par anticipation la ligne de précaution et de liquidité (LPL) du FMI appelée au début de la crise sanitaire. En outre, la dette marocaine reste majoritairement domestique et, dans cette logique, un grand emprunt national devrait voir le jour en 2021, dont ni le montant ni les conditions de taux ne sont encore connus, mais qui devrait comporter pour les personnes physiques une exonération fiscale sur les intérêts perçus.

▶ [arthur.francois@dgtresor.gouv.fr](mailto:arthur.francois@dgtresor.gouv.fr)

## La Chronique économique

### Vers un Maroc plus innovant : les propositions du CESE

Le Conseil Économique, Social et Environnemental (CESE), chargé de missions consultatives auprès du Gouvernement et du Parlement, s'est autosaisi pour travailler sur le thème « pour une politique d'innovation qui libère les énergies au service d'un nouveau modèle industriel ». Les conclusions du rapport sont univoques : il est urgent d'adapter la législation et le cadre institutionnel pour favoriser les startups et PME innovantes. En effet, pour un innovateur, les obstacles sont nombreux – en témoigne le faible nombre de brevets d'origine marocaine délivrés par l'OMPIC (moins de 100 en 2019). Le CESE constate notamment que les financements sont peu aisés à obtenir du fait du nombre réduit de fonds spécifiques aux startups et que les universités gagneraient à pouvoir conclure de manière plus fluide

des partenariats avec le secteur industriel. Le rapport du CESE préconise entre autres d'utiliser la commande publique comme levier de financement pour des biens et services innovants et d'instaurer un crédit impôt-recherche qui inciterait les entreprises à investir davantage. Malgré ces freins, un écosystème marocain des startups se développe peu à peu, soutenu par un nouveau maillage d'accélérateurs et d'incubateurs. Et côté recherche, la société privée Agricultural And Trading Company vient d'acquiescer les droits d'exploitation d'un brevet développé par une équipe de la faculté des sciences Ibn Tofail de Kénitra. La cession d'un brevet universitaire est une première au Maroc ... le début d'une nouvelle dynamique ?

▶ [heloise.risac@dgtresor.gouv.fr](mailto:heloise.risac@dgtresor.gouv.fr)

## Secteur à l'affiche

### Une douane moderne et digitale

La douane marocaine est l'administration marocaine en pointe en termes de dématérialisation et de digitalisation. De BADR (Base Automatisée des Douanes en Réseau) à ADIL (Assistance au Dédouanement des Marchandises à l'Importation en Ligne), évoluant dans un écosystème propice (Portnet), elle met à disposition deux nouveaux services digitaux mobiles.

Diw@nati, est une plateforme inspirée de la « responsive web design » destinée aux chefs d'entreprise. Elle leur offre individuellement une vue des opérations douanières passées ou en cours, une information personnalisée, sans intermédiaire, favorisant la prise de décision. Il s'agit là d'une traduction novatrice de la relation de confiance avec l'entreprise, inscrite dans la stratégie 2021-2023 de la douane. Bayan Ly@ s'adresse aux consommateurs et les informe de l'authenticité des marchandises soumises au marquage fiscal douanier (boissons et tabacs manufacturés). Il suffit de scanner, via son Smartphone, le code QR imprimé sur la vignette fiscale.

On s'assure non seulement du « sourcing » mais aussi de l'authenticité du produit. On peut même selon la douane « signaler les discordances relevées au moyen d'une notification automatique à la Douane ».

La douane lutte contre la contrebande et l'informel minant une partie de l'économie du pays. Cette économie de l'ombre échappe aux perceptions de l'impôt ; les produits les plus touchés sont ceux qui supportent des taxes intérieures de consommation (TIC). La douane l'a bien compris.

▶ [yann.tanguy@douane.finances.gouv.fr](mailto:yann.tanguy@douane.finances.gouv.fr)

## Relations France-Maroc

### Visite au Maroc de Karim Amellal, ambassadeur et délégué interministériel à la Méditerranée



M. Karim Amellal, Ambassadeur et délégué interministériel à la Méditerranée, et M. Badr Ikken, Directeur général de l'IRESEN.

**L**a première visite au Maroc, du 26 au 29 janvier dernier, du délégué interministériel à la Méditerranée, l'ambassadeur Karim Amellal, a été l'occasion de nombreux entretiens avec les acteurs importants de notre relation économique. L'ambassadeur s'est entretenu avec des représentants de la CGEM, avec les dirigeants d'une dizaine de start-ups actives dans le domaine du tourisme durable, de l'économie sociale et solidaire et de l'entrepreneuriat féminin soutenues par le programme Emerging Mediterranean et sélectionnés à l'occasion du Sommet des deux rives, ainsi que plusieurs gérants de fonds d'investissements à Casablanca et d'acteurs du secteur du numérique. Ces derniers ont relevé l'importance de créer un écosystème digital entre les deux rives et d'offrir davantage d'opportunités économiques aux entreprises de la zone.

M. Amellal a visité l'usine de câblage aéronautique de Safran Electrical & Power Maroc, illustration d'une réussite économique franco-marocaine basée sur une compétitivité partagée, dans un secteur pourtant durement touché par la crise liée à la Covid-19. L'entretien avec le Directeur général de l'Institut de recherche en énergie solaire et énergies nouvelles (IRESEN) a enfin mis l'accent sur les nombreuses initiatives visant à accélérer la transition énergétique, axe central du partenariat économique du futur entre les deux rives de la Méditerranée. Le Maroc dispose en effet d'importantes capacités de production d'énergie verte (solaire, éolien, biomasse, énergies marines) et de partenariats forts en vue de développer le potentiel de technologies d'avenir (production d'hydrogène vert, notamment).

L'ensemble des échanges ont convergé pour estimer que la pandémie renforçait le besoin d'un partenariat plus étroit entre pays méditerranéens, notamment afin d'œuvrer à un rapprochement des chaînes de valeur mondiales dans un contexte de décarbonation et de digitalisation de l'économie.

▶ [mathieu.valdenaire@dgtresor.gouv.fr](mailto:mathieu.valdenaire@dgtresor.gouv.fr)

## Affaires à suivre



▶▶▶ **Câblage** : le groupe français Nexans renforce sa présence industrielle au Maroc en inaugurant, le 19 janvier 2021, une nouvelle usine qui produira des accessoires de connectivité de câbles à fibre optique pour les applications FTTH (fibre optique à domicile), 4G, 5G, Data center et LAN (réseau informatique local). Cet investissement de 6 M EUR porte à cinq le nombre de sites industriels de Nexans au Maroc

▶▶▶ **Contrat de financement entre la Banque Européenne d'Investissement et JAÏDA** : la Banque Européenne d'Investissement (BEI) et la société de financement des organismes de microfinance (JAÏDA), annoncent qu'elles ont signé un accord de prêt d'un montant de 10 M EUR (108 M MAD) pour soutenir les activités génératrices de revenus au Maroc. Cet appui vient renforcer la capacité de JAÏDA à financer les institutions de microfinance dans le pays et à soutenir son action sur l'inclusion financière et le développement social

▶▶▶ **Gazoduc Maroc-Nigéria** : selon un communiqué du Cabinet Royal du 31 janvier 2021, le Roi Mohammed VI et le Président nigérien Muhammadu Buhari, ont marqué leur « détermination commune à poursuivre et concrétiser, dans les meilleurs délais, les projets stratégiques en cours entre les deux pays, notamment le projet de gazoduc Nigeria-Maroc (budget estimé à 25 Mds MAD) et la création d'une usine de production d'engrais au Nigéria ».

Retrouvez l'actualité du Service économique sur



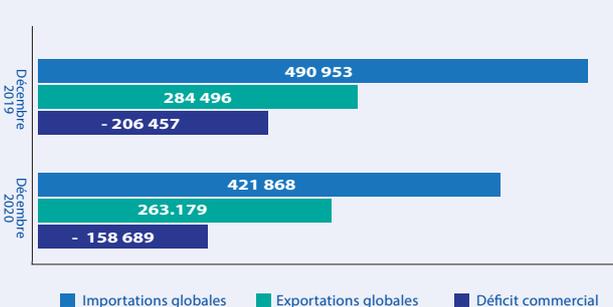
# Indicateurs économiques et financiers

Retrouvez chaque mois dans Conjoncture les principaux indicateurs économiques et financiers du Maroc.  
Une rubrique réalisée par la société de Bourse M.S.IN.



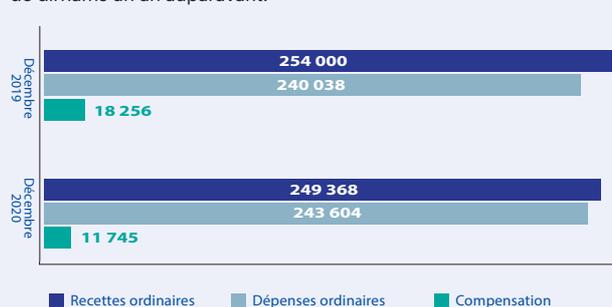
## Balance commerciale

À fin décembre 2020, le déficit commercial s'allège de 23,1% par rapport à la même période en 2019.



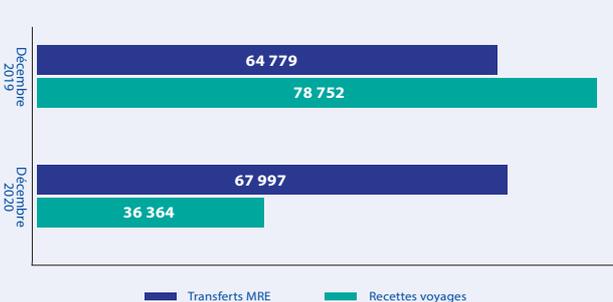
## Finances publiques

A fin décembre 2020, la situation de la finance publique fait ressortir un déficit budgétaire de 82 milliards de dirhams contre 46,5 milliards de dirhams un an auparavant.



## Transferts des MRE & recettes voyages

Les envois de fonds effectués par les MRE ont enregistré une hausse de 5% ou +3 218 MDH durant l'année 2020.



## Bourse de Casablanca

Au terme du mois de Janvier 2021, le MASI a enregistré une hausse de 3,0%.



## Inflation

L'inflation a décéléré de 1,3% en octobre à 0,2% en novembre, ramenant sa moyenne au titre des onze premiers mois de 2020 à 0,7%.



					Var %/pts
<b>Échanges extérieurs</b>	Importations globales (en mdh)	déc. 19/	490953	421868	-14,07 %
	Exportations globales (en mdh)	déc. 20	284496	263179	-7,49 %
	Déficit commercial		-206457	-158689	-23,14 %
	Taux de couverture (en %)		57,95 %	62,4 %	443,65 Pbs
	Transferts des MRE (en mdh)		64779	67997	4,97 %
	Recettes voyages (en mdh)		78752	36364	-53,82 %
<b>Monnaie et crédit</b>	Agrégat M3 (en mdh)	déc. 19/	1 370 518	1 486 763	8,48%
	Réserves Internationale Nettes (en mdh)	déc. 20	253381	320783	26,60%
	Créances nettes sur l'administration centrale (en mdh)		212432	241142	13,51%
	Créances sur l'économie (en mdh)		1 079 859	1 132 372	4,86%
	Dont Créances des AID (en mdh)		923859	966062	4,57%
	Crédit bancaire		917153	958145	4,47%
	Crédits immobiliers (en mdh)		276676	283698	2,54%
	Crédits à l'équipement (en mdh)		184033	178531	-2,99%
	Crédits à la consommation (en mdh)		56587	54227	-4,17%
<b>Prix</b>	<b>Indice des prix à la consommation (100=2006)</b>	déc. 19/			
	Indice des prix à la consommation	déc. 20	101,8	102,5	0,69%
	Produits alimentaires		101,4	102,3	0,89%
	Produits non-alimentaires		102,1	102,6	0,49%
	<b>Taux de change (prix vente)</b>				
	1 EURO	déc. 20/	10,9	10,9	-0,62%
1 \$ US	janv. 21	8,9	9,0	0,57%	
<b>Taux d'intérêt</b>	Taux d'intérêt (en %)				Pb
	(52 semaines)	déc. 19/	2,26%	1,93%	-33,0
	(2 ans)	déc. 20	2,29%	2,18%	-11,0
	(5 ans)		2,41%	2,31%	-10,0
	(10 ans)		2,74%	2,75%	1,0
<b>Bourse Des valeurs</b>	MASI (en points)	déc. 20/	11287,38	11630,01	3,04 %
	MADEX (en points)	janv. 21	924,78	951,94	2,94 %
<b>Activités sectorielles</b>					
<b>Énergie</b>	Production nette (GWH)	nov. 19/	35 757	35 200	-1,56%
	Consommation d'électricité (GWH)	nov. 20	28 142	27 533	-2,16%
<b>Industrie</b>	Exportation de l'Automobile (en MDH)	déc. 19/	80 156	72 716	-9,28 %
		déc. 20			
<b>Tourisme</b>	(milliers de touristes)	nov. 19/	23 478,00	6 502,00	-72,31%
	Nuitées dans les EHC	nov. 20	11 938,00	2 519,00	-78,90%
	Arrivées de touristes y compris MRE				
<b>Ports</b>	Trafic portuaire gérés par l'ANP (mille tonnes)	nov. 19/	80 495	84 722	5,25%
		nov. 20			
<b>BTP</b>	Vente de ciment (en milliers de tonnes)	déc. 19/	13 627	12 263	-10,01%
		déc. 20			
<b>Marché d'Automobile</b>	Ventes automobiles (en unités)	déc. 19/	165 918	133 315	-19,65%
		déc. 20			

## Finances publiques

À fin décembre 2020, la situation des finances publiques a fait ressortir un déficit de 82 milliards de dirhams contre 46,5 milliards de dirhams un an auparavant. Les recettes ordinaires ont régressé de 1,8 %, impactées par un recul de 5,7 % des rentrées fiscales. En parallèle, les dépenses ordinaires ont augmenté de 1,5 %, une évolution qui traduit essentiellement une hausse de 5,7 % des charges des biens et services, tandis que les dépenses de la compensation ont baissé 35,7 %. Par ailleurs, les dépenses d'investissement ont augmenté de 27,4 %.

## Crédit bancaire

À fin décembre 2020, l'encours des crédits bancaires a enregistré une hausse de 4,5 % par rapport à l'année dernière pour atteindre 958,1 milliards de dirhams. Cette hausse a en particulier concerné les crédits à la trésorerie (+8,8 %) et, dans une moindre mesure, les crédits à l'immobilier (+2,5 %). Les crédits à la consommation et à l'équipement ont quant à eux respectivement reculé de 4,2 % et de 3 %.

## Marché de l'automobile

Dans un contexte marqué par une conjoncture économique difficile, impactée par la crise sanitaire, le marché de l'automobile a enregistré au terme de l'année 2020 un volume total de 133 315 ventes, soit une baisse de 19,7 % en comparaison avec l'année dernière. Sur le segment des véhicules particuliers (VP), les ventes affichent une contre-performance de 21,1 %, avec 116 983 véhicules écoulés durant l'exercice 2020. Par ailleurs, dans le segment des Véhicules Utilitaires Légers (VUL), les ventes ont connu un recul de 7,9 % pour un total de 16 332 unités vendues.

## Bourse de Casablanca

Au terme du mois de janvier 2021, le MASI s'est établi à 11 630,01 points, affichant une performance annuelle de +3 %.

Au niveau sectoriel, les plus fortes performances mensuelles ont respectivement été enregistrées par les secteurs Ingénieries et biens d'équipement industriels (+21,1 %), Chimie (+16,1 %) et Mines (+10,8 %). Les performances négatives du mois ont concerné, notamment, les secteurs Équipements électroniques et électriques (-8,8 %), Services aux collectivités (-7,7 %) et Boissons (-4 %). Quant à la capitalisation boursière, elle s'est établie à 601,1 milliards de dirhams, en hausse de 2,8 % par rapport à fin 2020.

## Le Maroc et Israël concrétisent la normalisation décidée en décembre

**L**e Maroc et Israël, sous le parrainage des États-Unis, ont décidé le 10 décembre dernier de normaliser leurs relations. Dans le même temps, le Président américain Donald Trump (qui a quitté ses fonctions le 20 janvier dernier) a annoncé sa décision de reconnaître la marocanité du Sahara. Dans un communiqué, le Cabinet royal a indiqué que le Maroc entendait « accorder les autorisations de vols directs pour le transport des membres de la communauté juive marocaine et des touristes israéliens en provenance et à destination du Maroc », reprendre les contacts officiels avec Israël et les relations diplomatiques « dans les meilleurs délais », et « promouvoir des relations innovantes dans les domaines économique et technologique dont, à cet effet, œuvrer à la réouverture des bureaux de liaison dans les deux pays ». Le Maroc et Israël ont maintenu des bureaux de liaison dans les années 1990 jusqu'au début des années 2000.

Afin de concrétiser la décision de normalisation, un premier vol direct entre Tel-Aviv et Rabat a été emprunté le 22 décembre par le gendre et Conseiller du Président américain, Jared Kushner, et le Conseiller à la sécurité du Premier ministre israélien, Meir Ben Shabbat. Une déclaration tripartite a alors été signée au palais royal prévoyant notamment l'ouverture d'un consulat américain à Dakhla, le rétablissement des relations diplomatiques entre le Maroc et Israël, l'instauration de vols directs.



Les États-Unis ont aussi promis de consacrer 3 milliards de dollars (27 milliards de dirhams) à des projets de développement au Maroc, et en Afrique subsaharienne en partenariat avec le Maroc, a indiqué l'AFP. Mardi 26 janvier, Israël a annoncé la réouverture de sa mission diplomatique au Maroc, toujours selon l'AFP, avec l'arrivée du nouveau Chargé d'affaires à Rabat, David Govrin. \*

## Le groupe Stellantis, issu de la fusion de Fiat et PSA, est né



**L**es groupes PSA (Peugeot, Citroën, Opel...) et FCA (Fiat, Chrysler, Alfa Romeo...) se sont officiellement mariés le samedi 16 janvier pour créer le groupe Stellantis. Annoncée fin 2019, cette fusion entre les deux géants français et italo-américain a fait naître le quatrième groupe automobile mondial en termes de véhicules vendus. Ce dernier détient 14 marques et représente 9 % du marché mondial, selon des données relayées par l'AFP. Le groupe, qui compte 400 000 salariés, va devoir affronter de nombreux défis, qui vont des répercussions de la crise de la Covid-19 à l'électrification en passant par la voiture autonome. PSA, qui dispose d'une usine à Kénitra depuis 2019, et FCA ont estimé que les synergies rendues possibles par la fusion permettraient d'économiser à terme jusqu'à 5 milliards d'euros, indique l'AFP. Un mariage de Fiat avec Renault avait d'abord été envisagé avant que le gouvernement français ne s'y oppose en 2019. Ce dernier, tout comme le gouvernement italien, a en revanche salué la fusion de FCA et PSA. \*

# Après un tollé, WhatsApp repousse le changement de ses règles de partage de données

Début janvier, les utilisateurs de WhatsApp ont vu apparaître un message leur demandant d'accepter les nouvelles conditions d'utilisation de l'application de messagerie instantanée détenue par Facebook. À partir du 8 février, de nouvelles règles s'appliqueraient en matière de partage de données. En cas de refus de l'utilisateur, l'accès au compte ne serait plus possible. Si la description par Facebook de ces nouvelles règles n'est pas très claire, elles semblent prévoir un partage automatique des informations personnelles de l'utilisateur (pseudonyme, numéro de téléphone, statut, adresse IP...) avec la maison-mère, alors que ce partage était jusque-là optionnel. Un changement qui ne concernerait pas les messages, qui sont par ailleurs cryptés. L'entreprise, qui a racheté WhatsApp en 2014, serait ainsi décidée à renforcer l'intégration de ses différents services : Facebook, Messenger, Instagram... La modification des conditions d'utilisation paraît moins importante au sein de l'Union européenne et du Royaume-Uni, où le règlement général sur la protection des données (RGPD) s'applique. Mais la décision a déclenché un immense tollé, poussant des millions d'utilisateurs à télécharger les applications concurrentes Signal ou Telegram.

Le 15 janvier, WhatsApp a finalement décidé de repousser l'application des nouvelles règles au 15 mai. Dans un communiqué, l'entreprise veut rassurer et indique que « cette mise à jour comprend de nouvelles options pour les personnes souhaitant envoyer un message à une entreprise sur WhatsApp », alors que « nous pensons que de plus en plus d'utilisateurs vont choisir d'effectuer leurs achats auprès d'une entreprise sur WhatsApp ». Elle assure que cette « mise à jour ne sert pas à augmenter notre capacité de partage des données avec Facebook ». \*



**3 supports complémentaires pour encore plus de visibilité**

- Une revue mensuelle distribuée à 7 000 exemplaires
- Un site d'information de la CFCIM : [www.conjoncture.info](http://www.conjoncture.info)
- Une newsletter Conjoncture express envoyée à près de 20 000 contacts

**Conjoncture**  
www.conjoncture.info  
conjoncture@cfcim.org  
05 22 20 90 90

CHAMBRE FRANÇAISE  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
DU MAROC

A photograph of two business professionals in suits shaking hands over a laptop. One person is holding a pen and giving a thumbs up. The background is a blurred office setting.

**13<sup>ème</sup>**  
**édition**

CYCLE  
DE FORMATION À  
**LA MÉDIATION  
COMMERCIALE  
INTER-ENTREPRISES**

Les **15, 16, 17** et **23** mars 2021  
au siège de la CFCIM  
à Casablanca

VOTRE CONTACT :  
**Siham MOUSSAOUI**  
smoussaoui@cfcim.org  
+212 (0) 522 43 96 38



**CHAMBRE FRANÇAISE  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
DU MAROC**

# ZOOM

- 26** À la recherche d'une véritable protection du consommateur...
- 30** Entretien avec Ouadie Madih, Président de la Fédération Nationale des Associations du Consommateur
- 32** Les consommateurs en temps de pandémie
- 34** Entretien avec Illiass Segame, Avocat au barreau de Casablanca.
- 36** Le casse-tête des crédits bancaires

## Protection du consommateur : un dispositif à renforcer



La crise de ces derniers mois a mis en avant un acteur économique souvent oublié : le consommateur. En effet, face à cette crise internationale dont l'issue est de plus en plus incertaine, la demande intérieure est l'un des leviers les plus sûrs pour la relance économique. Or, bien que le cadre juridique et réglementaire de protection du consommateur existe, il reste dans les faits très peu appliqué. Un changement des mentalités est nécessaire pour que les entreprises considèrent les intérêts du consommateur non pas comme un frein, mais comme une opportunité de développement.

Dossier réalisé par Hicham Houdaïfa et coordonné par Nadia Kabbaj

## À la recherche d'une véritable protection du consommateur...

Au Maroc, même si la loi 31-08 est censée protéger les droits du consommateur, le citoyen ne dispose pas toujours d'informations nécessaires et appropriées pour faire son choix. Il n'est pas assez protégé contre les pratiques frauduleuses de certains fournisseurs.



**2**011 a été une année charnière puisque ce n'est qu'à cette date-là, qu'une loi spécialement dédiée à la protection des consommateurs a été enfin adoptée. En effet, la loi 31-08 a énuméré les mesures assurant théoriquement les droits du consommateur. Dans sa philosophie, ce texte de loi a pour objectif « d'assurer un équilibre dans les relations contractuelles entre le consommateur et le fournisseur, d'instaurer les règles générales de protection du consommateur, de mettre en place un ensemble de mécanismes permettant au consommateur de faire valoir ses droits et lui reconnaître son

rôle d'acteur économique et reconnaître au mouvement associatif le droit de sensibiliser, d'encadrer et d'accompagner les consommateurs. » Dix ans plus tard, le constat est mitigé et le contrat de la protection effective du consommateur, loin d'être rempli. Selon les associations de protection du consommateur, ce dernier n'est pas assez couvert. S'il dispose de recours, il arrive rarement à avoir gain de cause et réparation, surtout s'il s'évertue à ester le fournisseur en justice. En effet, les entreprises ne sont pas suffisamment contrôlées à ce niveau et les pratiques déloyales ne sont pas clairement définies par la loi.

### Des réformes à l'ordre du jour

Avant le confinement, il était question de réformer cette loi pour qu'elle puisse englober d'autres mesures de protection, à l'instar des lois en vigueur dans d'autres pays, européens par exemple.

Une étude d'impact de l'écart existant entre l'actuelle loi de protection du consommateur marocain et les acquis européens a été menée dans le cadre de la coopération avec l'Union européenne (UE) en 2018. En mars 2019, le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Économie Verte et Numérique a annoncé la finalisation d'un projet de loi modificative de la loi 31-08. « Les mesures proposées par cette étude visent l'amélioration de la convergence de la loi n° 31-08 avec la réglementation de l'UE, et portent notamment sur l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, les règles de formation et d'exécution des contrats, le renforcement de l'information précontractuelle et la garantie de l'effectivité du droit », peut-on lire sur le site du Ministère.

Jusqu'à présent, le consommateur marocain n'aurait donc pas toujours accès à une information claire et efficiente qui lui donne tous les éléments pour décider de conclure une transaction commerciale de manière éclairée.

La protection du consommateur est assurée à l'échelle de l'État par la Direction de la protection du consommateur, de la surveillance du marché et de la qualité, relevant de sa Direction générale du commerce au sein Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Économie Verte et Numérique.

C'est d'ailleurs cette division de la protection du consommateur qui gère le portail khidmat-almostahlik.ma, un site qui « met à la disposition du consommateur des informations utiles en matière de protection du consommateur (réglementation, fiches pratiques, newsletter...) et propose également un service de dépôt de réclamations destinées à être orientées vers les administrations ou les associations de protection du consommateur, suivant la nature et le secteur concerné en vue de leur assurer le suivi et le traitement correspondant. » Le portail propose également des actualités en relation avec la protection du consommateur.

Le Ministère organise par ailleurs les Journées Nationales du Consommateur dont la 9<sup>e</sup> édition a eu lieu en mars 2019 à Marrakech. Cet événement avait pour objectif « de mettre en avant le rôle des guichets consommateurs, en tant qu'outil de proximité mis à la disposition du citoyen pour l'informer, l'orienter, recueillir ses plaintes et l'aider à résoudre les litiges qui peuvent l'opposer à des fournisseurs de biens et services. »



**Durant le confinement, la transition vers l'e-commerce ne s'est pas toujours effectuée dans le respect des lois en faveur de la protection du consommateur.**

À part la loi 31-08, d'autres lois, autour de 300, sont censées défendre le droit du consommateur et couvrent différents produits de consommation, de l'immobilier aux télécommunications en passant par l'alimentaire. Mais, de l'avis des intervenants du secteur, notamment les associations de protection du consommateur, ces lois sont peu ou pas appliquées. En outre, plusieurs de ces textes ne sont pas contraignants. Toujours selon ces mêmes associations, ce sont les secteurs de l'habitat, des télécommunications, des crédits à la consommation, du commerce et de l'alimentaire qui tiennent le haut du pavé en termes de plaintes déposées par les citoyens.

Ces dernières vont de la difficulté à résilier les contrats d'abonnement aux retards de livraisons en passant par la non-application du droit de rétractation après une transaction commerciale.

Le confinement a aussi apporté son lot de nouveautés. « La majorité des plaintes que nous avons enregistrée était liée au e-commerce. Une grande partie des professionnels qui s'y sont convertis ont failli aux dispositions de la loi avec des pratiques comme les livraisons non conformes ou encore les produits de contrefaçon », explique Ouadie Madih, Président de la Fédération Nationale des Associations du Consommateur (FNAC). D'autres plaintes concerneraient l'augmentation du prix de certains produits de consommation, mais également celui de l'eau et de l'électricité appliqué par l'ONEE et les délégataires. >>>>



© Shutterstock

### »»» Le signal d'alarme du CESE

Signe des temps, le Conseil Économique, Social et Environnemental (CESE) s'est également saisi du sujet, dans le volet de la sécurité sanitaire des aliments. Il a rendu son verdict en juin dernier confirmant toutes les lacunes entourant la protection du consommateur au Maroc. Dans son avis, « Pour une véritable politique publique de sécurité sanitaire des aliments (SSA) axée sur la protection des consommateurs et favorisant une compétitivité durable de l'entreprise au niveau national et international », le CESE a appelé à doter le Maroc « d'une politique publique de la sécurité sanitaire des denrées alimentaires, permettant d'assurer la santé des citoyens, à travers des recommandations stratégiques et une feuille de route pour accompagner la conduite de changement ».

Autre importante recommandation du Conseil, « le passage de manière progressive du système actuel à organismes multiples, vers un système intégré, en créant une Agence Nationale de Sécurité Sanitaire des Aliments, placée auprès du Chef de gouvernement qui devra être investie de larges pouvoirs de contrôle, de surveillance et de correction. » Une demande largement partagée par les acteurs de la protection du consommateur.

Le CESE propose aussi, pour plus d'efficacité, la transformation profonde de l'Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (ONSSA) du fait que, selon le même Conseil, « une multitude d'établissements ne disposant ni d'agrément ni d'autorisations sanitaires mettent, sur le marché, des produits qui exposent la santé du consommateur à des dangers avérés non maîtrisés ».

**Selon tous les intervenants économiques, la relance devra s'appuyer avant tout sur la demande interne, donc sur le consommateur marocain.**

Huit recommandations plus opérationnelles sont proposées par le CESE afin de se diriger vers une sécurité alimentaire optimale pour le consommateur marocain notamment l'amélioration des conditions d'hygiène du secteur alimentaire informel, la transformation du consommateur en « conso-acteur » ou encore l'amélioration et la généralisation des mécanismes de mise à niveau des filières alimentaires.

En ces temps de pandémie, le pays redécouvre la place centrale du consommateur marocain dans l'économie nationale, en particulier pour la production nationale. Les chiffres montrent un repli de la consommation au Maroc en 2020 et un déficit budgétaire qui devrait se situer, d'après les prévisions du HCP, autour de 6,4 % du PIB du pays au titre de l'année 2021. Or, selon tous les intervenants économiques, la relance devra s'appuyer avant tout sur la demande interne, donc sur le consommateur marocain. « Il est temps de prendre en considération le consommateur et ses droits dans le processus de réflexion pour une relance économique. Cela ne sera que justice rendue », souligne Ouadie Madih.

Cela passera par le renforcement de la loi actuelle et des pôles de contrôle qui font encore défaut, par la création d'une instance indépendante qui puisse consolider la protection du consommateur, ainsi que par la montée en puissance des associations et fédérations de protection des droits du consommateur. Cela passera enfin par la promotion d'une culture consumériste, car, in fine, c'est le consommateur qui a le pouvoir de choisir ou non un produit, une marque ou un service. \*

► Hicham Houdaïfa

## FAITES GRANDIR VOTRE PROJET DANS UN ESPACE DE HAUTE QUALITE ENVIRONNEMENTALE !

Location de terrains et bâtiments industriels  
prêts à l'emploi

Tarif de loyer mensuel à partir de 5 dh/m<sup>2</sup>

- EQUIPEMENTS DE HAUTE QUALITE
- SERVICES PRATIQUES
- GUICHET UNIQUE

DISPONIBILITE  
IMMEDIATE



Contact :

Tél. : +212 (0)5 21 88 31 88

E-mail : [ecoparc@cfcim.org](mailto:ecoparc@cfcim.org)

Site web : [www.ecoparc.ma](http://www.ecoparc.ma)

# « Le consommateur est lésé parce que les lois ne sont pas appliquées »

Entretien avec Ouaïdie Madih,  
Président de la Fédération Nationale  
des Associations du Consommateur



**Conjoncture :** Tout d'abord, pouvez-vous présenter la Fédération Nationale des Associations du Consommateur (FNAC) ?

**Ouaïdie Madih :** La FNAC a vu le jour en 2003. Il s'agit de la première fédération de ce type au Maroc et à sa création, elle s'appelait « la Confédération des associations de consommateurs ».

La FNAC réunit aujourd'hui 40 associations du consommateur à travers tout le Maroc. Elle est régie par la loi 31-08, de protection des consommateurs et intervient dans toutes les questions touchant à la défense et à la protection du consommateur marocain.

La FNAC coordonne ses actions avec les associations pour dégager une vision globale de la défense des droits des consommateurs et participer à l'éducation et l'information de ces mêmes consommateurs. Quant aux associations de protection du consommateur (APC), ils doivent, selon la loi, ne pas compter parmi leurs membres, des personnes morales ayant une activité à but lucratif. Elles doivent également être apolitiques, ne pas faire de la publicité commerciale pour un produit ou service et ne pas percevoir de subventions de la part d'entreprises. C'est un grand avantage puisque cela garantit l'indépendance des associations, mais cela a l'inconvénient de fragiliser financièrement les associations. Théoriquement, nous pouvons profiter d'un fonds dédié à la protection du consommateur, mais qui n'a pas encore été mis en place. La Fédération vit du partenariat avec le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Économie Verte et Numérique.

**Disposez-vous de suffisamment de moyens, d'outils et de pouvoir pour défendre le consommateur ?**

En plus des résolutions des conflits à l'amiable grâce à la négociation, la conciliation et la médiation, nous essayons de transformer le consommateur, socialement et économiquement, pour le rendre acteur, responsable et uni. À travers la loi 31-08, nous avons aussi le droit de recourir à la justice, de représenter le consommateur, de se constituer en tant que partie civile et de demander ainsi des réparations au profit du consommateur. Mais, dans les faits, cela n'est pas possible. En 2018, nous avons été déboutés en tant que partie civile, en contradiction avec la loi 31-08, avec un refus qui n'a pas été motivé.

Les guichets consommateurs sont des outils qui ont été mis en place par les APC. Nous avons commencé par en créer trois en 2007 et dès cette année-là, nous avons reçu pas moins de 700 réclamations. Au début, les consommateurs ne connaissaient pas vraiment l'utilité des guichets et croyaient à tort que nous étions un service de contrôle. Le nombre de ces guichets bénévoles est passé à huit en 2011, puis à 21 en 2016. À partir de 2018, suite à une collaboration avec le Ministère de l'Industrie, nous avons commencé à professionnaliser ces guichets. Aujourd'hui, 16 sont professionnalisés avec un objectif de 35 à l'horizon de 2022. Nous sommes passés de deux heures quotidiennes de bénévolat à des salariés qui travaillent toute la journée à réceptionner les réclamations des consommateurs dans des locaux dédiés. Les agents responsables des guichets sont au minimum des licenciés formés à l'écoute, à l'orientation et au traitement des doléances des plaignants. Les réclamations qui sont enregistrées dans le portail du Ministère, « khidmat almoustahlik » sont orientées vers les guichets consommateurs pour être résolues. La FNAC dispose donc de sa propre plateforme de réclamation ([reclamation.fnacmaroc.org](http://reclamation.fnacmaroc.org)), d'un centre d'appel dédié aux consommateurs et les réclamations peuvent être enregistrées y compris par smartphone.

**Est-ce que l'arsenal juridique actuel protège suffisamment le consommateur marocain ?**

La loi 31-08 garantit six droits dont les plus importants sont : le droit à l'information, à la représentation, à la rétractation et au choix, à la protection de ses droits économiques... Ce sont les bases sur lesquelles travaillent les APC. La loi 31-08 n'est qu'une loi parmi d'autres qui sont censées protéger le consommateur. L'ONSSA dispose aussi d'une loi qui a trait à tout ce qui est alimentaire (végétal et animal). Les médicaments sont régis par une autre loi. En fait, 300 textes juridiques réglementent la protection du consommateur dans différents domaines (alimentaire, médical, banque, immobilier, carburant...). Ce qui fait que la protection du consommateur concerne un nombre important de Ministères alors que seul le Ministère de l'Industrie s'implique réellement dans la protection du consommateur en plus de Bank Al-Maghrib et de l'ONSSA. Résultat : le consommateur est forcément lésé, parce que les lois ne sont pas appliquées et qu'il n'y a pas de contrôle ni de suivi administratif.

Citons par exemple la loi sur l'immobilier, qui représente une part importante des réclamations que l'on reçoit. La quasi-totalité des professionnels ne respecte pas la loi qui, en plus, n'est pas contraignante. Le consommateur est obligé d'aller vers le tribunal pour des affaires qui peuvent prendre plusieurs années. C'est la même chose pour les réclamations concernant la garantie des biens, de couverture Internet et de débit, de crédits bancaires... C'est pour cela que l'on appelle de tous nos vœux la création d'une instance indépendante pour prendre en charge le contrôle des différents secteurs économiques.

### **Quels sont les recours qui sont à la disposition du consommateur marocain? Les pratiques déloyales sont-elles clairement définies dans la loi ?**

Le consommateur lésé peut déposer une réclamation auprès de l'association du consommateur qui tentera de résoudre le problème à l'amiable (80 % des dossiers sont résolus à l'amiable). Il peut également s'approcher de l'administration compétente et concernée par le litige afin de sanctionner le professionnel. Il peut ester en justice, auprès des tribunaux de proximité (pour des montants de moins de 5000 dirhams), sinon auprès des tribunaux civils. Puis, il y a aussi le droit de ne pas choisir un produit. Quant aux pratiques déloyales, elles ne sont pas suffisamment définies par la loi et certaines pratiques y échappent encore.

### **Qu'en est-il du droit à l'accès à l'information ?**

Le droit à l'information est la clé de voute de la protection du consommateur. Une information suffisante, claire et compréhensible, c'est ce qui permet à un consommateur de faire un achat en connaissance de cause. Si la loi garantit ce droit, elle ne garantit pas en revanche l'annulation de la transaction commerciale au cas où le consommateur n'avait pas accès à l'information. À la FNAC, nous militons pour que ce droit figure dans la loi 31-08 afin de donner plus de force à la transaction commerciale et plus de garanties de la protection du consommateur en cas de certaines pratiques abusives.

### **Y a-t-il assez de contrôle au Maroc ?**

Les contrôles ne sont pas suffisants et le consommateur comme les associations n'ont pas l'impression que cette fonction est assez présente. Et cela concerne en grande partie le Ministère de l'Intérieur qui dispose du plus grand nombre de contrôleurs sur le territoire (600). En plus du clientélisme qui n'arrange pas les choses.



**« En plus des résolutions des conflits à l'amiable grâce à la négociation, la conciliation et la médiation, nous essayons de transformer le consommateur, socialement et économiquement, pour le rendre acteur, responsable et uni. »**

En tant qu'associations, quand on constate un problème réglementaire et qu'on avise les services concernés, il est très rare de recevoir une réponse.

### **Quelles ont été les actions de la FNAC en ces temps de Covid-19 ?**

Nous étions chargés d'effectuer des sondages, de réaliser des relevés de prix et de vérifier la disponibilité notamment des masques et des gels hydroalcooliques. Les associations communiquaient également les réclamations des consommateurs à la FNAC qui se chargeait ensuite de remonter les informations à une cellule spéciale créée par le Ministère de l'Industrie. D'autres problèmes ont surgi surtout durant le confinement en particulier dans le registre du e-commerce et des livraisons à domicile. Une grande partie des professionnels qui se sont convertis au e-commerce ont failli aux dispositions de la loi avec des pratiques comme les livraisons non conformes, les produits de contrefaçon... Puis, il y a la vente par les réseaux sociaux qui n'est pas encore contrôlée.

### **Comment faire en sorte que le consommateur devienne un acteur actif de sa consommation ?**

Aujourd'hui, nous devons tous prendre conscience des enjeux et comprendre ce qu'est une consommation saine et responsable. Il s'agit d'une culture que l'on doit enseigner dès le plus jeune âge. C'est le rôle des pouvoirs publics de promouvoir une consommation rationnelle et qui prenne en considération l'environnement du citoyen, économique, écologique et social. \*

► Propos recueillis par Hicham Houdaïfa

CHAMBRE FRANÇAISE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DU MAROC

SERVIR INFORMER ACCÉLÉRER PARTAGER

CCI FRANCE INTERNATIONAL CCI International TEAM FRANCE

LA CFCIM, VOTRE BUSINESS PARTNER !

## Les consommateurs en temps de pandémie

Hausse de prix des produits tels que les gels hydroalcooliques ou les masques, fraudes sur le net... ces derniers mois, le consommateur marocain a dû faire face, en plus de la pandémie, à des situations diverses.



© Shutterstock

**L**a pandémie de la Covid-19 a eu des conséquences dramatiques sur l'économie marocaine, mais également sur le consommateur. Un constat effectué dès les premiers jours qui ont suivi la déclaration de l'état d'urgence sanitaire sur le territoire national par le Gouvernement en mars dernier. Cette annonce s'est en effet traduite par un mouvement de panique des consommateurs qui se sont rués vers les points de vente de produits de grande consommation.

« Lors de notre travail de terrain, nous avons constaté des hausses de prix injustifiées de

quelques produits notamment des gants, des masques et des gels hydroalcooliques », souligne Ouadie Madih, Président de la Fédération Nationale des Associations du Consommateur. Une hausse qui a poussé les autorités à fixer certains prix comme celui des masques dans les pharmacies et les grandes surfaces. Les semaines de confinement étaient également caractérisées par des cas de fraudes, en particulier la vente de masques et de produits désinfectants non conformes aux normes de qualité en vigueur. Les augmentations de prix ont concerné aussi des produits alimentaires non réglementés tels que les légumes, les fruits...

## Les risques du e-shopping

Le confinement s'est traduit également par le changement des habitudes des consommateurs qui ont opté, de plus en plus, pour les services de livraison à domicile, notamment par le biais du net, avec à la clé d'autres pratiques commerciales trompeuses. Conscients du potentiel des réseaux sociaux, des commerces ont proposé des services sur Facebook pour la livraison de fruits et légumes, de prêt-à-porter, de jouets, de bonbonnes de gaz ou encore de poissons frais.

Un nombre important de consommateurs ont été floués ou induits en erreur. « J'ai eu le malheur de commander une robe d'un site de vente sur Facebook. La photo montrait une très belle robe, le contraire de ce que contenait le colis que j'ai reçu avec deux semaines de retard et après plusieurs coups de téléphone au fournisseur », déplore Fédoua, Professeure de français.

D'autres n'ont même pas eu l'occasion d'avoir un interlocuteur au bout du fil. C'est le cas de Mohamed qui a commandé et payé en ligne une tablette : « Après avoir attendu plusieurs jours, j'ai appelé, le numéro ne répondait plus. C'était le seul moyen de les contacter. »

## Mauvaises surprises

D'autres problèmes ont surgi notamment, en ce qui concerne les factures d'eau et d'électricité. À Casablanca par exemple, les consommateurs se sont plaints de la manière avec laquelle Lydec a géré la période du confinement. « J'ai reçu une facture astronomique qui n'avait absolument rien à voir avec ce que je payais d'habitude.

**Durant le confinement, des commerces ont proposé des services sur Facebook pour la livraison de fruits et légumes, de prêt-à-porter, de jouets, de bonbonnes de gaz ou encore de poissons frais. Un nombre important de consommateurs ont été floués ou induits en erreur.**

C'était d'autant plus inacceptable que cela coïncidait avec la perte de mon emploi », explique Youssef, cadre dans un hôtel de la capitale économique.

De son côté, Lydec a déclaré dans un communiqué daté du 6 juin dernier que la lecture des consommations d'eau et d'électricité sur les compteurs a été suspendue durant la période de confinement sanitaire. C'est pourquoi il a été « procédé à l'estimation des consommations de ses clients en se référant à l'historique de consommation de la même période des deux dernières années 2018 et 2019, et ce conformément aux directives nationales ». L'opérateur indique qu'il a repris la relève des compteurs à partir du 1<sup>er</sup> juin et qu'il a ensuite entrepris la régularisation des factures des clients sur la base de leurs consommations réelles, « en veillant au strict respect des tranches tarifaires ». Lydec a toutefois assuré dans ce même communiqué que, consciente de la situation financière difficile de certains clients, l'entreprise « reste solidaire et pourra accorder, au cas par cas et à titre exceptionnel, à ceux qui le souhaiteraient des facilités de paiement ».

Autre grand dossier durant le confinement, le paiement des écoles privées. Des parents qui ont payé l'intégralité de leur mensualité ont eu du mal à faire valoir leurs droits auprès des écoles. « Pendant plusieurs semaines après le confinement, l'école de ma fille de cinq ans n'a pas pu mettre en place les cours à distance. Mais, j'ai dû quand même payer la totalité des frais », déplore Maria, une maman. \*

► Hicham Houdaïfa



CHAMBRE FRANÇAISE  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
DU MAROC

LA CFCIM, VOTRE BUSINESS PARTNER !

The advertisement features a background image of a modern building and a person working at a computer. It is divided into four columns, each representing a service: SERVIR, INFORMER, ACCÉLÉRER, and PARTAGER. Each column includes a brief description of the service and a list of specific actions or benefits.

SERVIR	INFORMER	ACCÉLÉRER	PARTAGER
LES INTÉRÊTS DE NOS ADHÉRENTS	SUR LA RÉALITÉ & LES OPPORTUNITÉS DU MARCHÉ	VOTRE CROISSANCE	LES EXPERTISES, LES EXPÉRIENCES & LES SUCCÈS
Créer et activer de nouveaux réseaux / Faciliter les démarches administratives / Développer la notoriété de nos adhérents	Garantir une information objective sur la réalité du marché / Diffuser aux adhérents la bonne information, au bon moment / Appréhender un marché	Saisir des opportunités d'affaires / Repérer les secteurs porteurs de croissance / Prospecter au Maroc et à l'international / Recruter / Rencontrer les acteurs d'un marché / Bénéficier de formules de foncier avantageuses / Former	Favoriser les rencontres / Donner la parole aux experts / Faciliter le partage de l'information / Organiser des rendez-vous B to B / Mettre en relation et favoriser le networking / Organiser des salons professionnels et des forums d'affaires incontournables

Télécharger notre application My CFCIM

www.cfcim.org

in

CCI FRANCE INTERNATIONAL

CCI International

TEAM FRANCE

# « Les acteurs du e-commerce sont tenus de se conformer à la loi »

Entretien avec Illiass Segame, Avocat au barreau de Casablanca.



**Conjoncture :** Pouvez-vous tout d'abord nous citer les principales dérives et pratiques abusives auxquelles sont confrontés les consommateurs marocains sur les réseaux sociaux et le Net en général ?

**Illiass Segame :** La simplicité et l'accessibilité de la publicité et des outils e-commerce sur les réseaux sociaux offrent des opportunités certaines, mais ouvrent également la voie à de nombreuses dérives.

C'est ainsi que des pratiques illégales ou contraires à l'éthique se sont développées à travers une multitude de plateformes de réseaux sociaux. Citons notamment la publicité mensongère, les jeux-concours simulés, la collecte illégale de données personnelles, le vol de cryptomonnaie...

**Qu'en est-il des jeux-concours ? Sont-ils réglementés au Maroc ?**

L'organisation des jeux-concours, de type « Giveaway » ou autres, sur les réseaux sociaux au Maroc est soumise aux dispositions relatives aux « loteries publicitaires » telles que définies par l'article 60, paragraphe premier, de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur, et ce, indépendamment de la plateforme choisie.

À cet égard, les jeux-concours doivent impérativement faire l'objet d'un règlement particulier devant être déposé auprès de « l'administration compétente » et satisfaire à un ensemble de formalités de conformité légale. À titre d'illustration, les organisateurs des jeux-concours sont tenus de se conformer au modèle type fixé par voie réglementaire concernant les documents et annonces présentant les jeux-concours en faisant mention de « l'administration compétente » précitée. Par ailleurs, les lots doivent être présentés par ordre de valeur, croissant, ou décroissant. Enfin, à l'issue du jeu-concours, les organisateurs sont dans l'obligation d'envoyer à « l'administration compétente » un rapport retraçant le déroulement de l'opération, sa régularité ainsi que la liste des personnes gagnantes et des lots distribués.

**Est-ce que la collecte des données personnelles se fait dans le respect de la loi ?**

S'agissant de la collecte des données personnelles, il est regrettable d'observer qu'au Maroc très peu de fournisseurs se conforment

aux exigences de la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel. La collecte et le traitement des données à caractère personnel des participants aux jeux-concours sur les réseaux sociaux doivent être expressément consentis par ceux-ci, au risque d'exposer l'organisateur de l'opération publicitaire, en sa qualité de responsable de traitement, à de lourdes conséquences. À cet égard, le législateur édicte une peine privative de liberté assortie d'une amende concernant tout traitement de données non consenti par les titulaires de données. Relevons que lorsque l'auteur de l'infraction est une personne morale, et sans préjudice des peines susceptibles d'être appliquées à ses dirigeants responsables, les peines d'amendes sont portées au double.

**Quels sont les recours possibles pour les consommateurs marocains en cas d'abus sur les réseaux sociaux et sur le net ?**

Les consommateurs victimes d'abus ou d'arnaques sur les réseaux sociaux et sur le Net en général peuvent intenter, devant les tribunaux compétents, des actions en justice, à l'encontre des fournisseurs auteurs des dites infractions. Ceci étant, lorsque plusieurs consommateurs personnes physiques identifiées ont subi des préjudices individuels causés par le même fournisseur et ayant une origine commune, ceux-ci peuvent mandater la Fédération nationale ou toute association de protection du consommateur aux fins d'agir en réparation en leurs noms, conformément aux conditions prévues par l'article 158 de la loi n° 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur.

**Est-ce que l'arsenal juridique au Maroc protège les e-consommateurs en cas de pratiques illicites ?**

Le législateur marocain consacre un certain nombre de dispositions coercitives aux fins de protéger les consommateurs, y compris les e-consommateurs, des dérives ou pratiques dont ils peuvent se retrouver victimes. C'est ainsi qu'en sus des dispositions, de portée très générale, de l'article 540 du Code pénal se rapportant à l'escroquerie, le législateur prévoit des mesures répressives spécifiques à la transgression des droits des consommateurs. À titre d'illustration, l'article 185 de la loi n° 31-08 précitée consacre des sanctions spécifiques à l'encontre des organisateurs de jeux-concours ou « loteries publicitaires » qui ne se conforment pas aux exigences légales en vigueur quand bien même aucun préjudice n'aurait résulté de ceux-ci.



© Shutterstock

En plus de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur et de la loi 09-08 relative à la protection des données à caractère personnel, au Maroc, les acteurs du e-commerce sont tenus de se conformer à un ensemble de textes juridiques gouvernant leurs activités, notamment la loi 15-95 formant Code de commerce, la loi 53-05 relative à l'échange électronique des données juridiques, ainsi que la loi 24-09 relative à la sécurité des produits et services. Aux fins de veiller au respect de ces exigences légales, le législateur consacre un certain nombre de sanctions pénales en cas de contravention avec les dispositions des textes précités.

#### **Les sites de vente en ligne sont-ils contrôlés au Maroc ?**

En matière de protection des données à caractère personnel, les sites de vente en ligne doivent se cantonner à la collecte et au traitement des données strictement nécessaires à la réalisation des finalités poursuivies par le fournisseur. Ce dernier peut toutefois les communiquer aux partenaires intervenant dans la transaction commerciale (sous-traitants, gestionnaires du système de paiement, établissements financiers, etc.). En revanche, les destinataires sont tenus d'assurer la confidentialité des données personnelles qui leur sont communiquées. Par ailleurs, le fournisseur doit veiller au respect du droit

à l'information des consommateurs et ne peut mettre en œuvre le traitement relatif à la vente en ligne sans leur consentement préalable libre et éclairé à moins de justifier de l'existence d'une dérogation à l'exigence du consentement conformément à la loi 09-08. À noter qu'en sus de l'obligation d'assurer la sécurité et la confidentialité des données, le fournisseur doit, avant tout transfert de données à l'étranger, préalablement notifier la CNDP, notamment en cas d'hébergement ou de stockage de données sur des serveurs situés à l'extérieur du territoire national.



**« Au Maroc, les acteurs du e-commerce sont tenus de se conformer à un ensemble de textes juridiques gouvernant leurs activités. »**

Enfin, relevons que tout écart de conduite peut être notifié par les consommateurs à la CNDP qui dispose de pouvoirs d'investigation et d'enquête aux fins de rechercher et de contrôler les infractions aux dispositions de la loi 09-08 et des textes pris pour son application. \*

► Propos recueillis par Hicham Houdaïfa

# Le casse-tête des crédits bancaires

Une des conséquences directes du confinement a été l'arrêt de travail pour un nombre important de personnes. Les ménages ne pouvaient plus dès lors honorer leurs engagements contractuels, notamment les crédits immobiliers ou à la consommation souscrits auprès des établissements bancaires.

Quelques jours après la déclaration de l'état d'urgence sanitaire en mars dernier, le Comité de Veille Économique (CVE) a accordé « la possibilité aux ménages et aux entreprises en difficulté de reporter les échéances de leurs crédits bancaires ». Le Groupement Professionnel des Banques du Maroc (GPBM) a alors annoncé immédiatement, le lundi 30 mars 2020, l'opérationnalisation des mesures prises par les banques dans le cadre de la décision du CVE, soit « le report sur demande, des échéances des crédits amortissables et de leasing jusqu'au 30 juin, sans frais ni pénalités de retard. » Une décision qui a été reconduite jusqu'au 31 mars 2021 pour des secteurs sinistrés comme le tourisme et l'événementiel.

Ce fut une bonne nouvelle pour un nombre considérable d'emprunteurs qui ont perdu leurs revenus lors du confinement. Sauf que, quelques jours après cette annonce, des voix se sont fait entendre afin de pousser le GPBM à éclaircir certaines dispositions, notamment par rapport au volet de la protection du consommateur.

## Report ou suspension...

La première réaction a été celle du Bâtonnier du barreau de Casablanca, Maître Hassan Birouaine, qui a adressé ses observations au Président du GPBM, relayées par le site Medias24. Tout d'abord, ce qui est désigné dans sa version française comme demande de suspension est qualifié dans la version arabe de « report ».

« C'est pourquoi le bâtonnier du barreau de Casablanca propose de remédier à la situation en modifiant la terminologie choisie et d'utiliser la même à laquelle il est fait référence à l'article 149 de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur. Cet article de loi porte sur la suspension des échéances de crédit », pouvait-on lire sur le site de Medias24.

Ensuite, il était question dans le même document d'une « contradiction relevée dans le 4<sup>e</sup> paragraphe de la demande de suspension des échéances de crédit bancaire. Celle de l'obligation de l'emprunteur d'accepter toutes les modifications ultérieures, dont notamment le montant des échéances ». Ce qui, selon les termes du bâtonnier, viderait le processus de tout sens, car elle ne correspond pas aux dispositions de l'article 149 de la loi 31-08 relatif au délai de grâce. Si l'avocat évoque à deux reprises l'article 149 de la loi 31-08 sur la protection du consommateur, c'est qu'elle peut être d'une grande aide pour ceux qui s'estiment lésés par leur banquier dans la gestion de leur crédit. Un article qui « stipule que l'exécution des obligations du débiteur peut être, notamment en cas de licenciement ou de situation sociale imprévisible, suspendue par ordonnance du président du tribunal compétent. »

Début juillet, avec la fin du « report » consenti par les banques, les consommateurs étaient invités à passer à la caisse. « Dans la pratique, les banques n'ont fait qu'un report d'échéances et ont laissé les intérêts courir, et ce, dans le but de tout récupérer. Ce qui a alourdi les charges des clients », explique notre source, cadre supérieur au sein d'une des banques de la place. Et d'ajouter : « Les banques prennent le risque d'être poursuivies par des clients avertis, mais gagnent sur la masse. »

Le dossier des crédits aux particuliers sera encore d'actualité à cause des créances en souffrance, accentuées par les conséquences de la pandémie et de ses contraintes. Le volume des impayés est en augmentation. Une situation traduite par les derniers chiffres de la banque centrale qui montrent que « les créances en souffrance ont bondi de 14,4 % à 80 019 MDH par rapport à décembre 2019 ». \*

► Hicham Houdaïfa

**Les banques ont surtout appliqué un simple report d'échéances, les intérêts restant à la charge de l'emprunteur.**

# Regards d'experts

## Des solutions concrètes pour toutes les problématiques qui vous concernent.

Chaque mois dans Conjoncture, retrouvez les précieux conseils de nos experts qui abordent de manière pratique des sujets techniques dans le domaine du juridique, du management, de la communication, des IT, etc.

### **Vous aussi, rejoignez la communauté des experts de Conjoncture !**

Vous êtes adhérent et vous disposez d'une expertise ou d'un savoir-faire reconnu ?

La rubrique « Regards d'experts » vous offre la possibilité de publier vos contributions.



Les contributions à la rubrique « Regards d'experts » sont soumises à l'approbation du Comité de Rédaction de Conjoncture et peuvent faire l'objet d'une adaptation rédactionnelle. Sont exclus les contenus publicitaires et/ou à caractère promotionnel.

Contact : [conjoncture@cfcim.org](mailto:conjoncture@cfcim.org)

- **Médiation** : Médiation et modes voisins (négociation, conciliation et arbitrage) : quelles différences? Quels avantages?
- **Ingénierie** : La maintenance prédictive des infrastructures hydrauliques : un nouveau créneau prometteur au Maroc

## Médiation et modes voisins (négociation, conciliation et arbitrage) : quelles différences ? Quels avantages ?

La Médiation et plus généralement les « Modes Alternatifs de Règlement des Conflits » connus souvent sous l'abréviation de M.A.R.C, peuvent se définir comme des processus non juridictionnels de traitement de litiges.

Le mot « Médiation » définit soit une posture, soit une activité exercée par un médiateur. La définition de cette activité varie selon les contextes d'application. Néanmoins, des constantes existent à chaque fois qu'un tiers intervient pour faciliter une relation ou la compréhension d'une situation et des éléments de pédagogie et de qualité relationnelle se retrouvent dans toutes les pratiques de la médiation. C'est une question importante qui pourrait être amenée à transformer en profondeur non seulement le droit (et notamment le droit judiciaire, c'est-à-dire la branche du droit relative à la procédure et aux contentieux), mais plus généralement l'ensemble du tissu social.

### Un thème d'actualité

Les colloques, séminaires et articles sur le sujet se multiplient rapidement. L'université n'est pas en reste puisqu'elle a mis en place plusieurs programmes de doctorat sur le sujet.

Cette nouvelle « justice douce » constitue un sujet d'une extrême richesse et se situe à la confluence de la science du procès, de l'anthropologie juridique, des théories de l'information et de la négociation.

Populaire notamment dans le domaine de la résolution de conflits, la médiation présente différentes conceptions qui la distinguent plus ou moins de la conciliation avec laquelle elle est parfois confondue.

Des médiateurs indépendants, spécialistes de l'accompagnement du changement et de l'aide à la prise de décision, définissent toutefois la médiation comme une discipline à part entière, rigoureuse et dotée d'un processus structuré. Ils identifient cette manière de résoudre les conflits comme la seule à entretenir la liberté relationnelle et contractuelle, par-delà les aléas conflictuels.

Ils dissocient ainsi la médiation de l'arbitrage, de la conciliation, en démontrant que ces modes voisins consistent dans l'intervention d'un tiers qui impose une solution ou la suggère en faisant un rappel à la morale ou à la loi.

### Médiation et négociation

La différence entre la médiation et la négociation est simple : le négociateur est de parti pris. Il représente les intérêts de l'une des parties. Ce qui implique que le négociateur va chercher à aboutir à une solution donnant satisfaction à la partie qu'il représente. La médiation n'est quant à elle d'aucun parti pris. Le Médiateur accompagne les réflexions des deux parties en leur permettant de trouver un accord. Cet accord est défini de plusieurs manières : soit en s'inspirant des approches de négociation gagnant-gagnant (c'est-à-dire selon les principes de la médiation contributive), soit selon la démarche la plus satisfaisante possible, voire la moins insatisfaisante possible entre les parties.



Afafa Jaafar, Juriste de Banque, Médiatrice agréée CME et Responsable de la Déontologie et l'Éthique professionnelle

### Médiation et conciliation

La conciliation se rapproche du concept de la médiation. C'est le mode alternatif de résolution des différends le plus fréquemment choisi en raison de la souplesse et la gratuité de son processus. La différence entre la médiation et la conciliation réside dans le rôle du tiers. Principalement, le tiers médiateur aide les parties dans leur réflexion et leur décision : il fait émerger les décisions des parties en conciliation, tandis que le tiers conciliateur propose des solutions aux parties.

### Médiation et arbitrage

La différence entre la médiation et l'arbitrage réside dans le fait que l'arbitre, après avoir écouté les parties en litige, tranche et rend une décision qui leur est imposée.

La procédure d'arbitrage est privée et payante et se rapproche de la justice traditionnelle. Le rôle de l'arbitre s'apparente à celui du juge. Il rend une sentence qui s'applique aux parties et qui possède l'autorité de la chose jugée.

Une pratique encore marginale s'est développée notamment aux États-Unis dans le cadre des A.D.R. (Alternatives Disputes Resolution). Elle combine l'intervention d'un médiateur qui, s'il ne parvient pas à faire émerger une solution, peut devenir arbitre par convention préalable avec les parties ou avec l'accord auxquelles il le propose ou qui le lui demandent.

## « Un contentieux (judiciaire ou arbitral) laisse toujours de mauvais souvenirs même si la décision rendue est favorable. À l'inverse, une médiation réussie peut permettre de faire d'un conflit, une opportunité de resserrer ou de développer des liens commerciaux, grâce à un accord "gagnant-gagnant". »

D'une façon générale, un mode alternatif de règlement du conflit est possible et souhaitable lorsqu'il existe un véritable désir de transiger ainsi qu'une aptitude réciproque à la négociation :

- La confidentialité est le plus souvent absolue, que ce soit pendant la décision ou postérieurement.
- La célérité est un second atout des M.A.R.C. La procédure est également plus rapide qu'un procès classique ou un arbitrage. Un dossier peut parfois être réglé en une journée. Avec les M.A.R.C., les différends sont examinés à un stade précoce ce qui favorise les accords et les transactions amiables rapides.
- Les M.A.R.C. sont moins coûteux que les procédures d'arbitrage ou de contentieux classique du fait de leur rapidité et leur simplicité.

- L'avantage de la souplesse est aussi important. Les M.A.R.C sont volontaires et reposent sur une volonté commune de transiger. Ils sont particulièrement adaptés aux litiges internationaux dans lesquelles la multiplicité des parties, des droits et des cultures judiciaires génère trop souvent des lourdeurs procédurales et des incompréhensions devant les juridictions classiques. Les M.A.R.C.

permettent un contentieux « à la carte » autorisant un panachage des droits et procédures nationaux, voire l'introduction de l'équité.

- L'impartialité et la compétence d'un médiateur choisi de concert par les parties sont encore une force des M.A.R.C, le litige peut être tranché par un homme de l'art spécialisé.

La médiation a donc des avantages comparables et s'avère en réalité nettement plus attractive, s'agissant du coût, de la durée et de la souplesse d'utilisation. Son atout est de permettre la préservation de la relation d'affaires. Aujourd'hui, le règlement des différends, que ce soit par les modes traditionnels, judiciaires et arbitraux ou par les modes dits « alternatifs » comme la médiation, est devenu un enjeu social majeur et une préoccupation stratégique non seulement pour l'entreprise, mais aussi pour l'ensemble du tissu économique. \*

### En résumé

- L'Arbitre ou le Juge rend une décision qui s'impose aux parties;
- Le Négociateur représente l'une des parties;
- Le Conciliateur fait des propositions selon son cadre de référence ou celui qu'il considère être celui des parties en conflit;
- Le Médiateur favorise l'émergence d'une solution commune.



© Shutterstock

## La maintenance prédictive des infrastructures hydrauliques : un nouveau créneau prometteur au Maroc

À travers son programme prioritaire d'approvisionnement en eau 2020-2027, récemment lancé par Sa Majesté le Roi Mohammed VI, le Maroc ambitionne de renforcer et de diversifier les ressources d'approvisionnement, d'accompagner la hausse de la demande, de garantir la sécurité hydrique du Royaume et de lutter contre les effets des changements climatiques.



**Achraf Tounsi, Ingénieur des Arts et Métiers de Paris et Directeur Général de MACOBATE**

**A**insi, plusieurs chantiers de grands barrages et leurs équipements sont lancés par le Royaume du Maroc, dont le Ministère de l'Équipement du Transport, de la Logistique et de l'Eau assure l'exécution.

Une question se pose alors : qu'en est-il du challenge de la maintenance de ces ouvrages une fois achevés ? Quels rôles peuvent jouer les nouvelles technologies telles que la maintenance prédictive et surtout qu'en est-il de cette nouvelle opportunité qui s'offre aux entreprises marocaines et étrangères ?

### Qu'est-ce que la maintenance prédictive ?

Si vous utilisez une voiture moderne, la notion de maintenance prédictive ne vous sera certainement pas étrangère. Aujourd'hui, tous les véhicules sont équipés d'une centaine de capteurs qui analysent en permanence leurs performances et anticipent les pannes avant qu'elles ne surviennent.

Ces nouveaux dispositifs sont applicables à d'autres équipements pour des domaines variés, tels que les grandes installations industrielles, énergétiques ou encore les équipements des barrages. L'anticipation d'une panne permet une meilleure planification des opérations d'entretien ou des réparations afin d'éviter des dégâts en chaîne, une suspension de production ou encore un coincement d'une vanne dans le cas d'un barrage, par exemple. C'est ainsi un bon moyen

de réduire les frais liés aux opérations de maintenance, mais aussi de diminuer l'impact sur la productivité. Enfin, il ne sera plus nécessaire de planifier à l'avance des créneaux d'interruption de l'activité dans l'éventualité d'une inspection d'entretien, ce qui se traduit également par des gains de rendement.

### La maintenance prédictive, un cran plus loin que la maintenance préventive

La maintenance préventive est la planification d'actes d'entretien des équipements, en se basant sur le délai moyen prévu avant l'arrivée d'une panne. C'est l'équivalent des révisions récurrentes réalisées sur nos véhicules à un kilométrage donné. Sachant que l'on ne surveille pas en permanence le matériel, l'entretien est le seul moyen d'éviter une défaillance, à condition qu'il soit correctement effectué.

La maintenance prédictive est une forme d'entretien du matériel nettement plus sophistiquée. Elle consiste à surveiller en continu les performances d'un système ou équipement, afin de détecter tout signe de défaillance éventuelle. Cette stratégie permet d'avoir une plus grande maîtrise du fonctionnement général.

### Comment ça marche ?

Quels que soient l'infrastructure, les équipements de barrages ou autres, la maintenance prédictive nécessite de collecter régulièrement les données obtenues par les capteurs du matériel

afin de définir ce qui sera considéré comme des « comportements normaux ». Les données sont ensuite analysées et modélisées pour rechercher les comportements qui sont des signes avant-coureurs d'une panne.

L'approche de la maintenance prédictive peut se résumer en trois points :

#### 1. Collecter les données à l'aide de capteurs

Il existe de nombreux types de capteurs industriels sur le marché, adaptés aux différents matériels. La plupart des équipements modernes en sont équipés en usine. Pour commencer, il est nécessaire de récupérer la totalité des données obtenues par ces capteurs et les centraliser en un lieu propice à leur analyse. Dans le cadre de ce processus de collecte, il est essentiel d'avoir testé au préalable la connectivité de bout en bout entre le capteur et le serveur backend. Il s'agit là d'une étape très importante puisque la fiabilité de cette connexion déterminera le niveau de confiance à accorder aux prédictions du système concernant l'état du matériel.

#### 2. Modéliser les schémas de panne

Il s'agit précisément du cerveau du système de maintenance prédictive, là où chaque événement entrant est analysé afin de repérer les marqueurs d'une défaillance. En se basant sur l'historique des pannes, il est possible d'utiliser des algorithmes pour créer des schémas de panne.

Un grand nombre d'entre eux sont liés à plusieurs événements indépendants qui annoncent des défaillances imminentes. Un schéma de panne résulte souvent de la combinaison de plusieurs facteurs difficiles à visualiser et à repérer seulement avec une inspection humaine. Mais, parfois, un seul événement peut signaler l'imminence d'une panne, ce qui nécessite aussi de mettre en place des modèles de détection des anomalies afin d'émettre une alerte dès qu'un tel événement survient.

### 3. Apprentissage automatique

Des technologies d'apprentissage automatique (ou machine learning) sont particulièrement pertinentes pour que les algorithmes « apprennent » à reconnaître les nouveaux événements et défaillances lorsqu'ils surviennent. Cette étape permet de ne pas se limiter aux seuls schémas d'anomalies et de défaillances connus, mais d'en ajouter de nouveaux aux systèmes de détection, au fur et à mesure de la collecte d'informations sur le matériel.

#### Un marché prometteur

Le Maroc dispose actuellement de 140

barrages et 58 autres sont en phase finale de construction. De plus, le Maroc mobilise environ 115,4 milliards de dirhams pour le programme 2020-2027 d'approvisionnement en eau potable et d'irrigation, dont 61 milliards seront alloués à la construction à l'équipement des barrages. Il s'agit là d'un secteur porteur en pleine évolution où l'exploitation et la maintenance prendront une part importante.

## « Quelle que soit l'infrastructure, la maintenance prédictive nécessite de collecter régulièrement les données obtenues par des capteurs. »

Si les acteurs de la maintenance traditionnelle ne portent pas de façon convaincante cette offre de maintenance prédictive, les donneurs d'ordres se tourneront vers les nouveaux acteurs du marché. La compétition devrait donc certainement s'intensifier et les nouveaux entrants porteurs de solutions de maintenance prédictive viendront d'horizons variés.

À l'international, en plus des opérateurs

télécoms ayant parié sur l'Internet des objets, s'ajoutent les acteurs de l'industrie, tels que Dassault Systèmes, General Electric, PTC, Siemens, EDF, Alstom... qui détiennent une ou plusieurs briques logicielles de l'informatique du secteur industriel. Ils voient en l'intelligence par la donnée le marché de demain et sont bien décidés à ne pas se laisser distancer sur créneau prometteur.

Les startups sont également extrêmement actives dans ce domaine et nombre de jeunes pousses exploitent ce nouveau marché de la maintenance prédictive. Enfin, la formation jouera assurément un rôle déterminant d'abord pour acquérir de nouvelles compétences, ensuite pour les développer et, finalement, pour les maintenir à un niveau adéquat face aux évolutions technologiques, aux exigences légales et réglementaires. \*



## Lancement d'un programme pour « l'appui à la décarbonation » des TPME

Un programme Tatwir croissance verte porté par Maroc PME et l'Agence Marocaine de l'Efficacité Énergétique (AMEE) destiné à « l'appui à la décarbonation des TPME industrielles » a été lancé fin janvier dernier au Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Économie Verte et Numérique. Il « vise à accompagner les TPME industrielles dans leurs démarches de développement de process et produits décarbonés et à appuyer l'émergence de nouvelles filières industrielles vertes compétitivité et la réduction de la pollution industrielle », indique un communiqué du Ministère. Les projets qui peuvent être soutenus sont par exemple ceux « de transition énergétique portant notamment sur l'optimisation des pratiques et des performances énergétiques des équipements (efficacité énergétique) et l'utilisation d'énergies renouvelables », ou encore « d'innovation et de développement de produits écoconçus ayant une empreinte



Source : Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Économie Verte et Numérique

carbone positive ». Un formulaire de candidature est disponible sur le site de Maroc PME. \*

### Les dispositions du programme Tatwir

- Prime d'investissement de 30 % pour l'appui au financement des équipements industriels.
- Aide remboursable à hauteur de 5 % du projet d'investissement pour contribuer au financement des besoins en fonds de roulement des projets d'amorçage dans de nouvelles filières industrielles vertes.
- Prise en charge allant jusqu'à 50 % des dépenses engagées en matière d'innovation et de développement des produits (notamment les frais d'études techniques, de développement des maquettes et de prototypes, de tests et analyses de laboratoires, de brevets et marques...)
- Prise en charge allant jusqu'à 80 % pour les PME et 90 % pour les TPE au titre des actions de conseil et d'expertise technique (audits et diagnostics énergétiques et environnementaux, mise en conformité aux normes et labels, les systèmes de suivi en temps réel de la productivité énergétique [Internet of thing IOT], l'analyse de l'impact environnemental d'un produit...)

## L'IRESEN lance la construction d'un centre de recherche en réseaux électriques intelligents

L'Institut de Recherche en Énergie Solaire et Énergies Nouvelles (IRESEN) et l'Université Mohammed VI Polytechnique (UM6P) ont lancé en janvier dernier la construction d'un centre de recherche dédié aux réseaux électriques intelligents, a indiqué l'IRESSEN dans un communiqué. Ce nouveau centre est créé dans le Green & Smart Building Park de Benguerir, une plateforme de recherche de l'IRESSEN consacrée aux bâtiments verts, à l'efficacité énergétique et aux réseaux électriques intelligents. Le projet bénéficie du soutien du Ministère de l'Énergie, des Mines et de l'Environnement

ainsi que de l'appui technique et financier de l'agence coréenne de coopération internationale KOICA à hauteur de 8 millions de dollars (72 millions de dirhams). L'objectif du centre est « de développer des solutions technologiques adaptées au contexte national et continental afin d'accompagner la stratégie de l'efficacité énergétique et de couvrir toutes les problématiques liées à la ville intelligente et durable de demain », indique l'IRESSEN. Les réseaux électriques intelligents s'appuient sur des technologies innovantes pour optimiser la production, la distribution et la consommation d'énergie. \*

# En taxant le carbone, le Maroc pourrait gagner l'équivalent de 1,7 % du PIB en recettes fiscales



L'OCDE a estimé, dans un rapport publié fin janvier, que la fiscalité de l'énergie pourrait permettre aux pays en développement de lever d'importantes recettes publiques et, parallèlement, réduire les émissions et la pollution atmosphérique. Baptisé « Taxer la consommation d'énergie au service du développement durable », le document s'intéresse à 15 pays, dont le Maroc. Dans le communiqué de presse accompagnant le rapport, l'OCDE juge que la « réforme de la fiscalité et des subventions énergétiques est essentielle pour atteindre le triple objectif de la décarbonation, de la mobilisation des ressources intérieures et de l'accès à une énergie abordable ». L'organisation soutient que la crise de la Covid-19 justifie d'autant plus de mener des réformes dans ce domaine, alors que le ratio impôts/PIB des pays étudiés est d'à peine 19 % en moyenne, contre 34 % dans l'OCDE. Même si ces pays ne font pas partie des gros émetteurs de CO2 selon l'OCDE, ils n'appliquent en revanche pas de tarification explicite du carbone et n'ont pas recours à un système d'échange de quotas d'émission de carbone. Ainsi, 83 % de leurs émissions de carbone liées à l'énergie échappent à toute taxation. En ce qui concerne le Maroc, les auteurs estiment à 1,7 % du PIB la part des recettes fiscales potentielles résultant d'une réforme du prix du carbone. \*

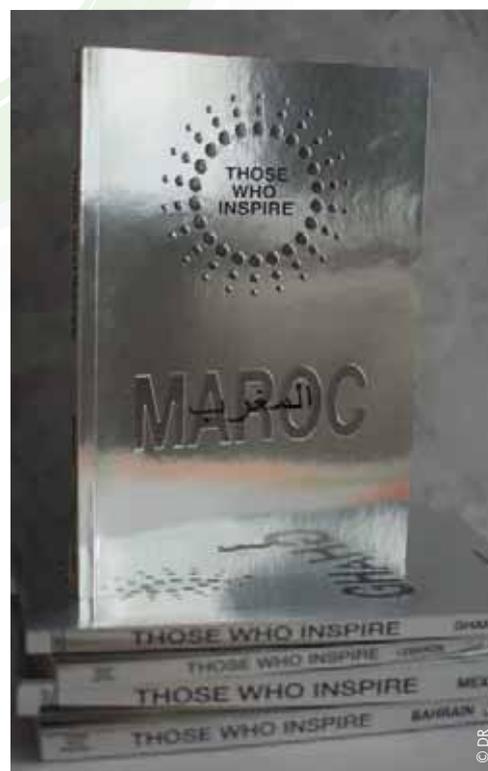
## L'édition marocaine du livre Those Who Inspire est parue

Après Oman, le Mexique, Hong Kong ou encore le Nigéria, c'est au tour du Maroc d'avoir son édition du livre « Those Who Inspire ». Le concept de cette initiative lancée par Delphine Baretts et Marlène Plomik est d'inspirer la jeunesse marocaine à travers des portraits de 30 Marocaines et Marocains de tout horizon et aux parcours exceptionnels. Pour n'en citer que quelques-uns : Bouchra Baibanou, alpiniste et aventurière, Ghalia Lahlou Yacoubi, entrepreneur, Marwa Azelmat, activiste numérique, Mohamed Amine Zariat, entrepreneur social et président TIBU Maroc, Mahi Binebine, artiste et écrivain, ou encore Mohammed El-Haddar, CTO de Digimind.

Offerts aux étudiants des universités publiques, les livres Those Who Inspire visent à encourager les jeunes à poursuivre leur rêve et à croire en eux-mêmes. Dans le cadre de ce projet, les jeunes ont également la possibilité de participer à des « Inspiring Days » dans les Universités et entreprises partenaires et d'accéder aux réseaux local et international de mentors.

L'initiative est soutenue par des partenaires institutionnels et privés, c'est pourquoi plus les partenaires seront nombreux, plus le nombre de livres distribués et l'impact seront importants.

Trois mois après publication, la version online du livre Those Who Inspire Morocco sera disponible gratuitement sur le site web : <https://www.thosewhoinspire.com/get-inspired/#book-collection>. \*



## La CFCIM signe deux conventions de partenariat en faveur de l'entrepreneuriat et du développement des compétences dans l'industrie

Le 9 février dernier, la CFCIM a signé deux conventions avec différents partenaires institutionnels et privés. La première porte sur l'accompagnement des primo-entrepreneurs tandis que la seconde concerne le développement des compétences dans l'industrie.



De gauche à droite : Abdelmonnime El Madani, Directeur Général de l'Anaparc, Salmane Belayachi, Directeur Général du CRI Casablanca-Settat, Wahb Bouarif, Directeur du Centre d'Affaires Casablanca de la CCG, et Jean-Pascal Darriet, Président de la CFCIM.

À l'occasion de la cérémonie de la signature des deux conventions, une conférence de presse a été organisée au siège de la CFCIM. Elle a notamment eu lieu en présence de Jean-Pascal Darriet, Président de la CFCIM, d'Abdelmonnime El Madani, Directeur Général de l'Anaparc, Wahb Bouarif, Directeur du Centre d'Affaires Casablanca de la Caisse Centrale de Garantie (CCG), Salmane Belayachi, Directeur Général du CRI Casablanca-Settat, Bouchra Nhaili, DRH de Lydec, Reda Sekkat, Directeur Général d'Ingelec, Talal Nourre, Directeur Général de Clemessy Maroc et Badreddine Benameur, Directeur Général de l'ENSEM.

« Nous avons deux illustrations de ce qui est attendu par les entreprises présentes au Maroc, à savoir comment aider les jeunes et les moins jeunes et comment favoriser la création d'emploi et d'activité en aidant ceux qui ont la fibre et les idées, mais qui manquent parfois de soutien (...) Ces deux opérations pilotes ont vocation à être déclinées et démultipliées », a déclaré Jean-Pascal Darriet lors de son allocution d'ouverture.

### Un programme de soutien complet pour les primo-entrepreneurs

La première convention a été signée entre la CFCIM, l'Anaparc, le CRI de Casablanca-Settat et la CCG. Elle vise à mettre en place des dispositifs d'accompagnement post-création pour les primo-entrepreneurs. En effet, le risque de défaillance est particulièrement élevé durant les trois années suivant la création de l'entreprise, d'où l'importance de soutenir les jeunes porteurs de projets. Cet accompagnement ciblera ainsi les primo-entrepreneurs de la Région de Casablanca-Settat ayant créé leur entreprise, y compris les bénéficiaires du programme Intelaka qui ont déjà disposé d'un accompagnement sur la phase pré-création proposé par l'Anaparc ainsi que par d'autres partenaires.

L'objectif est de les aider à développer leurs compétences entrepreneuriales, de leur apporter toutes les informations utiles (fiscalité, juridique, marchés cibles...) et de leur faciliter l'accès aux réseaux d'affaires en vue de leur permettre de décrocher leur première commande. Dans ce cadre, 15 entrepreneurs

bénéficieront de différents programmes : tutorat, networking, apprentissage entre pairs... etc. Ils auront également la possibilité d'être accompagnés par des experts, des mentors et éventuellement des business angels.

« La composante post-crédation dans le processus d'accompagnement des jeunes dans l'entrepreneuriat mérite une innovation et des concours de bonnes intentions afin de réussir cette initiative. Nous pouvons prétendre justement à devenir un modèle qui comble le peu d'espace qu'il reste encore à couvrir dans le domaine de l'accompagnement post-crédation. », a déclaré Abdelmonnime El Madani au cours de la cérémonie de signature.

« Le CRI de Casablanca-Settat s'engage à intégrer les 15 primo-entrepreneurs qui seront identifiés dans le cadre de ce programme financé par le CRI. L'idée est de créer à terme un pôle physique et digital parmi les services d'accompagnement de la TPME » a annoncé pour sa part Salmane Belayachi.

### **Faciliter le recrutement des profils de techniciens qualifiés les plus rares**

La deuxième convention a été signée par la CFCIM (et son École Supérieure des Affaires de Casablanca, l'ESAC), l'Anapec, Lydec, Ingelec, Clemessy Maroc et l'ENSEM. Les partenaires ont décidé de mutualiser leurs expertises et leurs moyens afin d'améliorer l'employabilité des techniciens spécialisés en électricité. Cette initiative vise en outre à réduire le décalage entre les compétences des demandeurs d'emploi et les besoins concrets des industriels qui peinent à trouver certains profils qualifiés. Elle a donc pour ambition de faciliter l'insertion professionnelle des jeunes tout en permettant aux entreprises de répondre à leurs besoins en compétences les plus critiques.

Dans ce cadre, les partenaires ont ainsi convenu de travailler

conjointement pour mettre en place un dispositif de formation à la carte en mode alternance, innovant et de courte durée. Dans sa phase pilote, le projet prévoit de recruter une première promotion de 25 techniciens. L'Anapec s'occupera du sourcing des candidats, de la présélection et de la mise en place des mécanismes de financement dans le cadre du programme TAEHIL. L'ENSEM et l'ESAC seront pour leur part en charge de l'ingénierie pédagogique et de l'enseignement.

Lydec, Ingelec et Clemessy Maroc mettront à disposition des candidats leurs infrastructures pédagogiques pour la réalisation des exercices pratiques et apporteront un partage d'expérience dans certains modules de formation. Des visites de sites seront également programmées.

« Aujourd'hui, nous avons un vrai problème d'embauche sur notre activité. (...) Cette initiative va anticiper l'intégration des jeunes dans nos entreprises et va nous aider clairement à pouvoir prendre plus de commandes » a indiqué Talal Nourre. Reda Sekkat a quant à lui déclaré : « Pour nous ce fut une évidence de s'inscrire dans ce projet. Le souci numéro un des industriels au Maroc c'est, bien sûr, les ressources et il est ô combien difficile de trouver ces ressources, surtout lorsqu'elles sont pointues et bien formées. » « La problématique des compétences concerne toutes les entreprises au Maroc, surtout lorsqu'il de domaines bien particuliers. Au niveau de Lydec, nous avons des métiers très diversifiés et ne nous ne pouvons pas répondre aux besoins des citoyens et des autorités si nous n'avons pas les compétences nécessaires. (...) Ce partenariat large permet de mettre en place une vraie intelligence collective entre les différentes entreprises ainsi qu'avec l'ESAC, l'ENSEM et l'Anapec pour pouvoir proposer des programmes sur mesure » a souligné pour sa part Bouchra Nhaili.

Les deux projets ont été initiés par la Commission Emploi, Formation et Éducation de la CFCIM. \*



Bouchra Nhaili, DRH de Lydec, Abdelmonnime El Madani, Directeur Général de l'Anapec, Talal Nourre, Directeur Général de Clemessy Maroc, Reda Sekkat, Directeur Général d'Ingelec, et Jean-Pascal Darriet, Président de la CFCIM.

## Une délégation de la CFCIM en visite officielle à Dakhla

**L**e 22 janvier dernier, une délégation de la CFCIM est partie à la rencontre des autorités locales de la Région Dakhla-Oued Eddahab. Cette visite s'inscrit dans la continuité du partenariat engagé il y a quelques années. Pour rappel, la Délégation Régionale de la CFCIM à Dakhla a été inaugurée en mars 2019. La même année, en octobre, s'est tenu le Forum d'Affaires Maroc-France de Dakhla.

Parmi les temps forts de la visite, les rencontres avec Lamine Benomar, Wali de la Région de Dakhla-Oued Eddahab et Yanja El Khattat, Président de la Région Dakhla - Oued Eddahab.

Selon un communiqué de la MAP, au cours de la réunion qui s'est déroulée au sein du Conseil régional, les participants ont notamment évoqué la création de zones de distribution et de commerce à Bir Gandouz et El Guerguarat. Chacun des projets devrait s'étendre sur une superficie de 30 ha et représenter un investissement de 160 millions de dirhams.

Toujours selon ce même communiqué, les zones de distribution et de commerce à Bir Gandouz et El Guerguarat sont destinées à accueillir en particulier les PME et PMI opérant sur tous les maillons de la chaîne de valeur logistique (transporteurs, entrepositaires, représentants en douane, transitaires, agents de fret...). Elles proposeront également différents services (restauration, banque, pharmacie, commerces et guichet d'aide à la création d'entreprise et à l'obtention d'autorisations de construire). Les études urbanistiques et techniques sont en cours.

Ces projets s'inscrivent dans le cadre du plan de développement de la Région de Dakhla-Oued Eddahab dont l'un des principaux objectifs est de renforcer le positionnement de la Région en tant que hub africain et de favoriser la coopération internationale. \*



Rencontre entre Yanja El Khattat, Président de la Région Dakhla - Oued Eddahab et Jean-Pascal Darriet, Président de la CFCIM.



Délégation de la CFCIM.

## Réunion d'information sur le leadership en temps de crise

**L**e 12 janvier dernier, la CFCIM a organisé une réunion d'information sur le thème « Leadership et performance en temps de crise : stratégies de résilience ». La rencontre a été animée d'une part, par les deux fondatrices du cabinet Coévolution, Sylvaine Scheffer, coach professionnelle et Édith Perrault-Pierre, Docteur en médecine, spécialiste en préparation mentale et gestion du stress et d'autre part, par deux représentants de la filiale de Crestcom au Maroc, Mustapha Sekkat, expert en formation au leadership, et Rachid Sayass, spécialiste en formation au management, au leadership et aux techniques commerciales. \*



# SAVE THE DATE

**Mercredi 26 mai 2021**  
Casablanca - Maroc

## Mission Collective **Filière Sport**



Réunion d'information



Rencontre avec les donneurs d'ordre



Programmes de rendez-vous

**Votre contact :**

**Nadia DAHBI**

[ndahbi@cfcim.org](mailto:ndahbi@cfcim.org)

+212 (0) 522 43 96 07

## Kluster CFCIM : Pip Pip Yalah participe à l'émission « Qui va investir dans mon projet ? »

**P**ip Pip Yalah, startup accompagnée par le Kluster CFCIM, a participé à l'émission « Qui va investir dans mon projet ? » sur la chaîne TV 2M. Inspiré des concepts similaires diffusés à l'étranger, ce programme ou « Techshow » consiste à faire passer des jeunes porteurs de projet devant un jury de business angels. Chaque candidat présente un pitch et doit ainsi convaincre les membres du jury d'investir dans son projet, mais aussi de lui apporter une assistance en termes d'expertise et de savoir-faire. L'émission lancée en partenariat avec inwi a réuni en moyenne 3 millions de téléspectateurs à chaque prime. Grâce à l'émission, Pip Pip Yalah et les autres startups candidates ont pu obtenir le soutien dont ils avaient besoin afin de consolider leur croissance.

Pour rappel, Pip Pip Yalah est une application de covoiturage qui compte à ce jour plus de 400 000 utilisateurs et jusqu'à 1 000 offres par jour à travers le Royaume. Elle a pour vocation de faciliter les déplacements inter-villes et vise à développer la culture de covoiturage au Maroc, tout en garantissant la sécurité



de ses utilisateurs via un système de vérification de leur identité. En outre, la startup travaille actuellement avec l'un des leaders mondiaux de géolocalisation ainsi que quelques assureurs marocains pour trouver le modèle le plus pertinent en vue de renforcer la sécurité des passagers. Parmi les fonctionnalités proposées aux utilisateurs, la possibilité d'effectuer des trajets de covoiturages réservés uniquement aux femmes ou aux hommes. \*

## Séminaire sur les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique

**L**e 7 janvier dernier, la CFCIM a organisé en partenariat avec le Syndicat français des Énergies Renouvelables (SER) un webinaire sur le thème : « Quel avenir pour le secteur des énergies renouvelables au Maroc ? ». La conférence a débuté par les mots de bienvenue de Philippe Cros, Directeur Général de la CFCIM, de Faiza Hachkar, Responsable du Bureau de la CFCIM à Paris et Pilote de la Team France Export (TFE) Maroc et de Cyrill Carabot, Secrétaire Général et Responsable International du SER. Meriem Faris, Chargée de la

filiale Cleantech au sein de TFE Maroc, Fatima-Zahra El Khalifa, Directrice Générale du Cluster Solaire, et Cécile Avizou, Directrice Afrique du Nord de Proparco Maroc sont ensuite intervenues sur différentes thématiques telles que la stratégie énergétique au Maroc, les opportunités du marché des ENR ou encore le rôle des bailleurs de fonds. Faissal Benmoussa, Responsable de Développement International d'HELEXIA, société française qui accompagne les entreprises dans leur transition énergétique, implantée au Maroc, a ensuite partagé son retour d'expérience. \*



# Rendez-vous économiques de la CFCIM

**L**e 20 janvier dernier, la CFCIM a organisé une nouvelle édition de ses Rendez-vous économiques. Plusieurs invités de marque ont ainsi partagé leur point de vue sur le thème des perspectives économiques 2021 pour le Maroc. Modérée par Philippe Ratto, Président de la Commission Services aux Entreprises de la CFCIM et

Vice-Président Afrique du Nord de RATP Dev, la rencontre a été animée par Cécile Humbert-Bouvier, Chef du service économique régional de l'Ambassade de France au Maroc, François Marchal, Directeur Général de Société Générale Maroc et Hicham Bensaid Alaoui, Directeur Général de EULER HERMES ACMAR. \*



## Mission Collective Énergies Renouvelables et l'Efficacité Énergétique

**L**e 24 mars prochain, la CFCIM organise une mission collective réservée à la filière des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique dans le cadre de la Team France Export et en partenariat avec le Syndicat des Énergies Renouvelables français. Au programme sont notamment prévus une conférence plénière, des ateliers sur la fintech et la cybersécurité, ainsi que des échanges networking. La rencontre se tiendra en distanciel via la plateforme My CFCIM ainsi qu'en présentiel dans les locaux de la CFCIM. \*

► Contact :

Meriem Faris - mfaris@cfcim.org

## Colloque Digital Africain sur les Systèmes d'Informa- tion Géographique

**D**ans le cadre de la Team France Export (TFE), la CFCIM participera du 23 au 25 mars prochain au Colloque Digital Africain sur les Systèmes d'Information Géographique. L'événement, et se tiendra à Tunis, est organisé par Business France et l'Association Française pour l'Information Géographique (AFIGÉO). Dans ce cadre la TFE proposera une plénière ainsi que des rendez-vous B to B via plateforme digitale. L'objectif sera notamment de présenter aux entreprises françaises les perspectives et opportunités de ce secteur d'activité dans cinq pays africains. \*

► Contact :

Elhoussine Ouassahi - houassahi@cfcim.org



LA CFCIM, VOTRE BUSINESS PARTNER AU MAROC ET À L'INTERNATIONAL

AGENDA DES MISSIONS COLLECTIVES ET ÉVÉNEMENTS 2021

INFRASTRUCTURES  
ET INDUSTRIE

**Mission Ferroviaire**

Février 2021  
Casablanca - Rabat

**Mission Automobile**

Avril ou septembre 2021  
**Lieu à définir**

**Mission Infrastructures,  
Ports et Logistique**

Du 6 au 8 juillet 2021  
Casablanca

**RPI - Rencontre  
Mines et carrières**  
(Salon International  
des Mines et Carrières)  
27 septembre 2021

**Rencontre  
Acheteurs Plastique**

Septembre 2021

Contact : Afraâ SAMID / E-mail : [asamid@cfcim.org](mailto:asamid@cfcim.org) / Tél. : +212 (0)5 22 43 96 22

TECH ET SERVICES

**Mission Collective**

Cyber sécurité  
et Fintech

21 mai 2021  
Casablanca

**Mission Collective  
digitalisation**

des services (E-gov,  
e-education, e-sante...)

Novembre 2021  
Casablanca

Contact : Houssine OUASSAHI / E-mail : [houassahi@cfcim.org](mailto:houassahi@cfcim.org) / Tél. : +212 (0)5 22 43 96 08

AGRI ET AGRO

**Salon SIAM**  
(Salon International de l'agriculture)  
Avril 2021  
Meknès

**Tastin'France**  
1<sup>er</sup> juillet 2021  
Casablanca

**Salon CFIA MAROC**  
(Salon International de l'agriculture)  
Octobre 2021  
Casablanca

**Mission Collective**  
Salon Dawajine  
Novembre 2021  
Casablanca

Contact : Maria MOUHSINE / E-mail : mmouhsine@cfcim.org / Tél. : +212 (0)5 22 20 90 90

TOURISME, SANTÉ & SPORT

**Africa Sports Expo**  
Mai 2021  
Casablanca

**Colloque Santé**  
en marge du salon  
Médical Expo  
Du 03 au 06 juin 2021  
Casablanca

**Mission Equine**  
(Salon International du Cheval)  
Du 18 au 22 octobre 2021  
El Jadida

**Salon Maroc in Mode & Maroc Sourcing**  
Octobre 2021  
Marrakech

Contact : Nadia DAHBI / E-mail : ndahbi@cfcim.org / Tél. : +212 (0)5 22 43 96 07

CLEANTECH

**Mission Collective**  
Solaire Expo  
Du 23 au 25 février 2021  
Casablanca

**Pavillon France POLLUTEC MAROC**  
Octobre 2021  
Casablanca

**Mission collective**  
« Smart Cities »  
Décembre 2021  
Casablanca

Contact : Meriem FARIS / E-mail : mfaris@cfcim.org / Tél. : +212 (0)5 22 43 96 25

MISSIONS MULTISectorielles

**Forum de partenariat**  
Date et lieu à définir

**Journée économique**  
Essaouira  
Octobre 2021  
Essaouira

Contact : Khadija ELIDRISSI / E-mail : kelidrissi@cfcim.org / Tél. : +212 (0) 522 43 96 06

## Programme mentorat de l'ESA Casablanca : comment ça marche ?



Ecole Supérieure des Affaires de Casablanca

Le programme « Mentorat CFCIM – ESA » vise à mettre en relation un étudiant de 1<sup>re</sup> année de l'École Supérieure des Affaires de Casablanca (ESA de Casablanca), ou mentoré, avec un cadre d'une entreprise adhérente de la CFCIM, appelé mentor. Le mentor est un professionnel souhaitant partager son expérience et qui s'engage ainsi à conseiller le mentoré sur des sujets et questions en rapport avec le monde du travail. Les conseils peuvent porter, entre autres, sur la connaissance d'un secteur d'activité, sur les exigences du monde professionnel ou encore sur la construction de la future carrière de l'étudiant (choix d'orientations ou de stages...)

L'objectif est d'aider le mentoré à développer ses propres ressources de façon à devenir de plus en plus autonome. Le Mentor et le Mentoré échangent au minimum une fois par mois et les contacts s'effectuent, selon leur convenance, en présentiel, par e-mail, téléphone...

Pour le mentoré, ce programme permet de bénéficier de conseils pointus de la part de professionnels confirmés, tandis que le mentor a la satisfaction de transmettre aux jeunes générations le savoir et l'expérience acquis tout au long de sa carrière. \*

► Contact : Amine Barkate, Directeur de l'École Supérieure des Affaires de Casablanca :  
Mail : abarkate@cfcim.org

## Cycles et séminaires CEFOR Entreprises février à mars 2021



Thèmes et objectifs	Date de démarrage	Planning
<b>Cycle « Techniques de communication et d'expression en anglais » (5<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pouvoir s'exprimer avec aisance en anglais lors de réunions, de présentations, ou dans le cadre d'échanges avec des interlocuteurs anglophones.</li> </ul>	Samedi 20 février 2021 (60 heures)	Les samedis matins de 9 h à 12 h
<b>Séminaire « EXCEL Perfectionnement » (3<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les fonctions les plus évoluées d'Excel, les outils de gestion et de synthèse de données.</li> </ul>	Mercredi 24 février 2021 (2 jours)	Mercredi 24 & jeudi 25 février 2021
<b>Séminaire « Maîtriser les Incoterms® 2020 et la réglementation douanière » (2<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir et recommander le bon Incoterm.</li> <li>Enlever et livrer les flux internationaux dans le respect de la réglementation douanière.</li> </ul>	Jeudi 25 février 2021 (2 jours)	Jeudi 25 & vendredi 26 février 2021
<b>Séminaire « Politique de rémunération du personnel » (2<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre les enjeux de la politique de rémunération.</li> <li>Savoir mettre en place et piloter une politique de rémunération efficace et cohérente.</li> </ul>	Mercredi 3 mars 2021 (2 jours)	Mercredi 3 & jeudi 4 mars 2021
<b>Séminaire « Prise de parole en public » (3<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Surmonter son trac et savoir prendre la parole à l'improviste.</li> <li>Exprimer intelligiblement ses idées et gérer son temps d'intervention.</li> <li>Disposer d'un argumentaire percutant et dynamique en mode visioconférence, webinar...</li> </ul>	Jeudi 4 mars 2021 (2 jours)	Jeudi 4 & vendredi 5 mars 2021
<b>Cycle « Techniques de communication et d'expression en français » (7<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualisation des structures grammaticales de base</li> <li>Acquisition d'aisance et d'efficacité à l'oral : conversations téléphoniques, échanges professionnels et réunions de travail.</li> <li>Lecture, compréhension et synthèse rapides de documents propres au secteur d'activité</li> <li>Rédaction de courriers, de télécopies et de courriers électroniques.</li> </ul>	Samedi 6 mars 2021 (60 heures)	Les samedis matin de 9 h à 12 h

Thèmes et objectifs	Date de démarrage	Planning
<b>Séminaire « Le bilan social &amp; tableau de bord RH » (1<sup>re</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer l'importance du système de pilotage RH et de veille sociale dans la pratique quotidienne de la GRH.</li> <li>Acquérir les connaissances et la méthodologie nécessaires à la conception et à la mise en œuvre des indicateurs indispensables à l'élaboration d'un bilan social et des tableaux de bord RH de l'entreprise.</li> </ul>	Mercredi 10 mars 2021 (2 jours)	Mercredi 10 & jeudi 11 mars 2021
<b>Séminaire « Motiver et mobiliser ses équipes de vente » (1<sup>re</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier son style de management.</li> <li>Mettre en œuvre des techniques pour valoriser et motiver chaque personne et l'amener vers l'excellence.</li> <li>Diriger et encadrer les équipes de vente autour de la réalisation des objectifs commerciaux.</li> </ul>	Jeudi 11 mars 2021 (2 jours)	Jeudi 11 & vendredi 12 mars 2021
<b>Cycle professionnalisant « Programme d'accompagnement Directeurs Financiers et Responsables Financiers - Animation par un collège d'experts » (6<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les outils nécessaires pour mieux piloter les procédures budgétaires et analyser la situation financière et fiscale de l'entreprise.</li> <li>Mettre en valeur ses atouts et assumer ses responsabilités pour s'imposer dans l'entreprise.</li> </ul>	Samedi 13 mars 2021 (8 jours)	8 samedis suivis
<b>Séminaire « Comment optimiser le recouvrement de vos créances » (11<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer et organiser sa fonction de Credit Management.</li> <li>Mesurer son risque client et les étapes de sa gestion.</li> </ul>	Mercredi 17 mars 2021 (2 jours)	Mercredi 17 & jeudi 18 mars 2021
<b>Cycle professionnalisant « Marketing » (6<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprendre la nécessité du marketing stratégique pour l'entreprise.</li> <li>S'approprier l'ensemble des outils permettant de bâtir un plan marketing opérationnel de A à Z.</li> <li>Apprendre à construire un argumentaire client et à transmettre des messages clés.</li> <li>Améliorer la relation client.</li> <li>Répertorier les meilleurs canaux de communication.</li> </ul>	Jeudi 18 mars 2021 (5 jours)	Semaine 1 : jeudi 18 & vendredi 19 mars 2021 Semaine 2 : mercredi 24, jeudi 25 & vendredi 26 mars 2021
<b>Séminaire « Marketing digital » (4<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acquérir une vision des opportunités liées à la transformation digitale.</li> <li>Appréhender les innovations digitales.</li> <li>Bâtir et déployer une stratégie digitale cross canal.</li> </ul>	Mercredi 24 mars 2021 (2 jours)	Mercredi 24 & jeudi 25 mars 2021
<b>Séminaire « Manager la sécurité alimentaire » (1<sup>re</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Appréhender les origines, les enjeux et les démarches relatifs à la sécurité sanitaire, ainsi que les attentes des parties intéressées.</li> <li>Identifier les principes de management de la sécurité sanitaire par les processus.</li> <li>Identifier les exigences principales des référentiels.</li> <li>Déployer et piloter un système de management qualité et sécurité.</li> </ul>	Jeudi 25 mars 2021 (2 jours)	Jeudi 25 & vendredi 26 mars 2021
<b>Cycle professionnalisant « Savoir acheter avec efficience » (7<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comment passer des simples approvisionnements à une démarche d'achats structurée ?</li> <li>Comment professionnaliser ma fonction achats ? Quels outils ? Quelles compétences ?</li> <li>Comment structurer la réalisation d'économies durables ?</li> <li>Comment mesurer et piloter ma performance achats ?</li> <li>Comment valoriser la fonction achats vis-à-vis du client interne et du top management ?</li> </ul>	Mercredi 31 mars 2021 (5 jours)	Semaine 1 : mercredi 31 mars, jeudi 1 <sup>er</sup> & vendredi 2 avril Semaine 2 : jeudi 8 & vendredi 9 avril 2021
<b>Séminaire « Technique de Vente » (1<sup>re</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les étapes de l'entretien de vente en face à face/</li> <li>Augmenter la compétence commerciale par l'acquisition de concepts, d'outils et de techniques professionnels</li> <li>Accroître ses ventes en période de crise.</li> </ul>	Jeudi 1 <sup>er</sup> avril 2021 (2 jours)	Jeudi 1 <sup>er</sup> & vendredi 2 avril 2021
<b>Séminaire « Prévention des risques, gestion des conflits et licenciement » (8<sup>e</sup> édition)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les modalités de prévention et de règlement des conflits individuels de travail.</li> <li>Cerner les procédures à mettre en œuvre pour le règlement des conflits individuels.</li> </ul>	Mercredi 7 avril 2021 (2 jours)	Mercredi 7 & jeudi 8 avril 2021

Ces formations sont toutes déclinables en version intra-entreprise pour le compte spécifique de votre société.  
Pour toute information complémentaire concernant les conditions d'inscription, tarifs et modalités de remboursement par l'OFPPT, merci de bien vouloir contacter :

**Rédouane Allam**, 06 67 03 03 25, rallam@cfcim.org  
**Salma Litim**, 05 22 34 55 98, 05 22 35 02 12, slitim@cfcim.org  
**Naima Bouloud**, 05 22 34 55 92 -05 22 35 02 12, nboujloud@cfcim.org

## Réunion d'information sur la digitalisation de l'administration

**L**e 2 février dernier, la CFCIM a organisé une réunion d'information sur le thème : « Comment la digitalisation de l'administration peut-elle contribuer à la relance des entreprises ? ». Diffusée en ligne via la plateforme My CFCIM, la rencontre s'est déroulée à la fois en présentiel dans les locaux de la CFCIM. Elle a été animée par Saloua Karkri Belkeziz, Présidente Afrique d'Inetum, Abderrafi Erouihane, Directeur des Études, de la Coopération, et de la Modernisation au sein du Ministère de la Justice, Samia Chakri, Directrice des systèmes d'information au Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, et Khalid Dribigi, Chef du service de vérification

des grandes entreprises à Casablanca, Direction Générale des Impôts. Elle a été modérée par Nesrine Roudane, Présidente de la Commission Juridique et Fiscale de la CFCIM et Managing Partner chez Roudane & Partners Law Firm. \*



## Mission collective filière sport



**L**e 26 mai prochain, la CFCIM organise dans le cadre de la Team France Export une mission collective dédiée à la filière sport. Le programme de la mission comprend notamment une réunion d'information, une rencontre avec les donneurs d'ordre, ainsi qu'un programme de rendez-vous B to B. Elle se tiendra au siège de la CFCIM ainsi que via la plateforme My CFCIM. \*

► Contact :  
Nadia Dahbi - ndahbi@cfcim.org

## Mission collective cybersécurité et fintech

**D**ans le cadre de la Team France Export (TFE) la CFCIM organise le 18 mai prochain une mission collective dédiée à la cybersécurité et à la fintech. La rencontre se tiendra au siège de la CFCIM ainsi que via la plateforme digitale My CFCIM. \*

► Contact :  
Elhoussine Ouassahi - houassahi@cfcim.org



## Rencontre entre la Consule générale de France à Agadir et des entreprises adhérentes

La Délégation Régionale de la CFCIM à Agadir a organisé le 21 janvier dernier un déjeuner d'échanges autour du business dans la Région Souss Massa en présence de la Consule générale de France à Agadir, Marie-Anne Courrian, Franck Guillet Délégué Régional ainsi que de neuf chefs de grandes entreprises de la région (VCGP Maroc, BELMA, Comptoir Agricole du Souss, Massily, Fresh Express, So Fresh, SODISMA et GADIMAT). \*



## Réunion de travail à Fès



Le 18 janvier dernier, la Délégation Régionale de la CFCIM à Fès a organisé une réunion de travail sous le thème : « Axes de développement de la ville de Fès ». La rencontre, qui s'est déroulée à l'hôtel Les Mérinides, a réuni des chefs d'entreprises de la région, en présence de Véronique Dan, Consule générale de France à Fès et de Choukri El Cohen, Directeur Régional des Impôts ainsi que des chefs d'entreprises de la région. \*

**3 supports complémentaires pour encore plus de visibilité**

- Une revue mensuelle distribuée à 7 000 exemplaires
- Un site d'information de la CFCIM : [www.conjoncture.info](http://www.conjoncture.info)
- Une newsletter Conjoncture express envoyée à près de 20 000 contacts

[www.conjoncture.info](http://www.conjoncture.info)  
[conjoncture@cfcim.org](mailto:conjoncture@cfcim.org)  
05 22 20 90 90

**CHAMBRE FRANÇAISE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DU MAROC**

## Adhérents Premium de la CFCIM

Ce mois-ci, l'un de nos plus fidèle adhérent, UPS Maroc, nous a renouvelé sa confiance en reconduisant son adhésion de membre Premium. La CFCIM le remercie pour sa fidélité et son engagement en faveur de notre communauté d'affaires. La CFCIM a également le plaisir d'accueillir un nouvel adhérent Premium : La Loterie Nationale. Nous lui souhaitons la bienvenue.



LOTERIE NATIONALE  
اليانصيب الوطني  
*Jouons solidaire*



CHAMBRE FRANÇAISE  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
DU MAROC



Retrouvez sur  
[www.cfcim.org](http://www.cfcim.org),  
notre annuaire en ligne  
proposant :

- un moteur de recherche par mot-clé
- la liste des entreprises classées par secteur d'activité
- la liste des nouveaux adhérents.

## Contacts CFCIM

### Service Adhésions

- Séloua El Maataoui  
Tél. : 05 22 43 96 11  
selmaataoui@cfcim.org
- Wafaâ Laachir  
Tél. : 05 22 43 96 48  
wlaachir@cfcim.org
- Karim Batata  
Tél. : 05 22 43 96 12  
kbatata@cfcim.org

### Déplacements Professionnels

- Loubna Marill  
Tél. : 05 22 43 96 47  
lmarill@cfcim.org
- Chantal Maurel  
Tél. : 05 22 43 96 17  
cmaurel@cfcim.org

### Promotion des Services de la CFCIM

- Fatima-Ezzahra Jamil  
Tél. : 05 22 43 29 80  
fejamil@cfcim.org

### Service Emploi

- Siham Hassini  
Tél. : 05 22 48 93 17  
siham.hassini@diplomatie.gouv.fr

### Appui aux Investisseurs et à la Création d'Entreprise

- Khalid Idrissi Kaitouni  
Tél. : 05 22 43 96 04  
kidrissi@cfcim.org

### Pôle Salons et Événementiel

- Nadia Aziz  
Tél. : 05 22 43 96 11  
naziz@cfcim.org

### Missions de Prospection sur les Salons Professionnels en France et à l'International

- Nadwa El Baïne  
Tél. : 05 22 43 96 23  
nelbaine@cfcim.org

### Pôle CFCIM-Business France

- Khadija El Idrissi  
Tél. : 05 22 20 90 90  
kelidrissi@cfcim.org

### Centre de Médiation pour l'Entreprise

- Khalid Idrissi Kaitouni  
Tél. : 05 22 43 96 04  
centredemediation@cfcim.org

### Parcs Industriels

- Mounir Benyahya  
Tél. : 05 22 59 22 04  
parcsindustriels@cfcim.org

### Campus de Formation

#### Ecole Supérieure des Affaires de Casablanca

- Amine Barkate  
Tél. : 05 22 35 02 12  
abarkate@cfcim.org

#### CEFOR Entreprises

- Salma Litim  
Tél. : 05 22 34 55 98  
slitim@cfcim.org

### Délégations Régionales Agadir

- Maryam Sidat  
Tél. : 05 28 84 41 91  
agadir@cfcim.org

#### Dakhla

- Selma Zighem  
Tél. : 06 11 33 00 03  
dakhla@cfcim.org

#### Fès

- Wissale Naaza  
Tél. : 05 35 94 30 36  
fes@cfcim.org

#### Marrakech

- Siham Belain  
Tél. : 05 24 44 94 91  
marrakech@cfcim.org

#### Meknès

- Noura Moustir  
Tél. : 05 35 52 22 10  
meknes@cfcim.org

#### Laâyoune

- Mimouna Tolba  
+212 (0)6 66 28 43 33  
laayoune@cfcim.org

#### Oujda

- Abdenbi El Bouchikhi  
Tél. : 05 36 71 05 71  
oujda@cfcim.org

#### Rabat

- Bouchra Chliha  
Tél. : 05 37 68 24 29  
rabat@cfcim.org

#### Tanger

- Karima Khdim  
Tél. : 05 39 32 22 22  
tanger@cfcim.org

### Bureau de Paris

- Faïza Hachkar  
Tél. : 0033 1 40 69 37 87  
paris@cfcim.org

# On en parle aussi...

## L'association du mois

### Sustainable Food Solutions Maroc

### Une solution gagnant-gagnant pour lutter contre le gaspillage et contre la faim



Quand ils ont imaginé le principe de Foodwise, ses créateurs ont fait un constat simple. Selon les statistiques qu'ils ont réunies, 30% de la nourriture est gaspillée dans le monde. Pourtant, cette quantité suffirait à nourrir toutes les personnes souffrant de la faim sur la planète ! Ils se sont alors posé une question : comment contribuer à régler ces deux problèmes ? Leur réponse : il faut mettre en place une chaîne de valeur de redistribution de la nourriture et mettre en lien les entreprises qui ont un surplus de nourriture avec des associations qui ont besoin de celle-ci. Et c'est ce qu'ils ont fait à partir de 2017, d'abord à l'île Maurice, puis à Madagascar et en Côte d'Ivoire. Les membres de Foodwise ont décidé de concentrer leur action sur les associations qui prennent en charge des enfants. Ils ont donc identifié trois acteurs : le « Food Donor », le « Food Transporter » et le « Food Receiver ». Parmi les Food Donors, on peut trouver des agriculteurs, des boulangeries, des hôtels, des supermarchés... Leurs surplus de nourriture peuvent être : les restes de buffets, les aliments proches de la date d'expiration, les fruits et légumes à l'aspect imparfait... Ils sont récupérés par le Food Transporter, qui est de préférence leur transporteur habituel pour que le déplacement n'émette pas de CO<sub>2</sub> supplémentaire. Ces excédents sont amenés

au Food Receiver, c'est-à-dire les associations. En 2019 et 2020, à Madagascar et Maurice, Foodwise a pu sauver 500 tonnes de nourriture, partager plus d'un million de repas et soutenir ainsi 30 000 enfants. Foodwise, qui a vocation à être une entreprise sociale, a bien compris la nécessité pour les entreprises de réaliser des bénéfices : par conséquent, selon les cas, les surplus peuvent même être vendus, ce qui incite les sociétés à devenir Food Donor. C'est au Maroc que Foodwise s'est implanté dernièrement. Baptisé Sustainable Food Solutions (SFS) dans le Royaume, l'organisme a débuté son activité l'an dernier en récupérant les surplus du marché de gros de Casablanca. Ce sont déjà 16 associations qui ont été soutenues, au bénéfice de 1 500 enfants. Pour reproduire au Maroc le succès du modèle développé dans les autres pays, SFS est à la recherche d'entreprises qui sont prêtes à se lancer dans l'aventure, pour leur bien et celui de la société.

#### ► Contact

Patricia Vega Del Rio :

07 77 67 80 85

patricia.sfsmaroc@gmail.com

Facebook : @SFS.Morocco



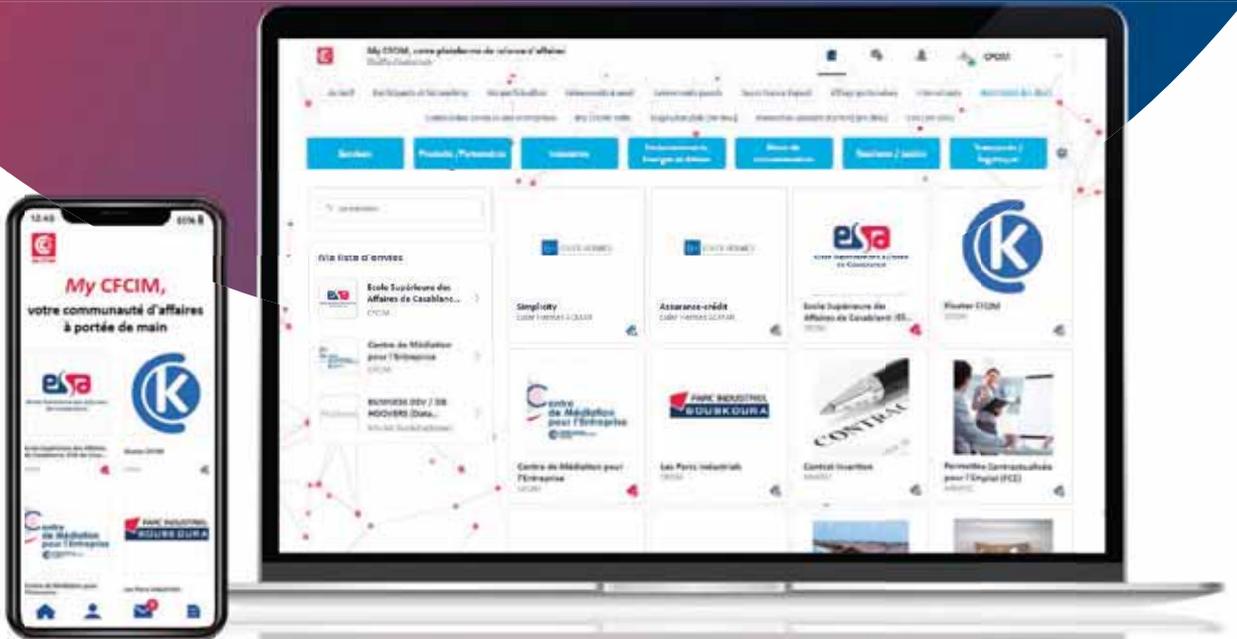


CHAMBRE FRANÇAISE  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
DU MAROC

# La Boutique My CFCIM

## Votre boutique virtuelle

Disponible sur votre mobile store



Accessibilité de vos produits  
et services dans la boutique  
24h/24 et 7j/7



Visibilité sur les supports de  
communication de la CFCIM



Portefeuille clients élargi grâce à  
une base de données d'acheteurs  
qualifiés



Suivi de vos clients à travers la  
gestion des leads et des statistiques



Trafic boosté sur votre site Web et  
vos réseaux sociaux

VOTRE CONTACT :

Nadia AZIZ / naziz@cfcim.org / +212 (0) 522 43 96 11



مصرف المغرب  
CRÉDIT DU MAROC  
ENTREPRISES



## AUX PETITS SOINS POUR VOS GRANDS PROJETS



FINANCEMENT  
D'INVESTISSEMENT  
DES CLINIQUES ET DES  
HÔPITAUX PRIVÉS



LIGNES IMPORTS  
POUR LES  
ÉQUIPEMENTIERS



LIGNES DE  
FONCTIONNEMENT POUR  
LES LABORATOIRES  
PHARMACEUTIQUES

Crédit du Maroc, société anonyme à directoire et conseil de surveillance, au capital social de 1.088.121.400,00 Dirhams, RC n° : 28.717, établissement agréé en qualité de banque par Bank Al Maghrib en vertu de l'arrêté n° 72348-94 du 23 août 1994. Siège social : 48-58, boulevard Mohammed V Casablanca.



48, 58 Boulevard Mohammed V, Casablanca 20000



[www.creditdumaroc.ma](http://www.creditdumaroc.ma)

Suivez-nous sur :

