

Programme d'Enquêtes pour l'Analyse du climat d'investissement et la Compétitivité des Entreprises

*La Banque Mondiale, en collaboration avec le Royaume du Maroc, lance une enquête pour l'analyse du climat d'investissement et la compétitivité industrielle. Votre entreprise a été sélectionnée dans l'échantillon pour y participer. Certaines parties de ce questionnaire peuvent être répondues par votre personnel à partir des fichiers de l'entreprise tandis que d'autres doivent être répondues par le propriétaire ou le Directeur de l'entreprise. Une équipe d'enquêteurs se rendra au sein de votre entreprise pour passer en revue le questionnaire. **Seules les informations agrégées ou synthétiques portant sur un grand échantillon d'entreprises seront publiées et nous garantissons la confidentialité de toutes les réponses individuelles.***

Le principal but de l'étude est d'apprécier, au plan microéconomique, l'environnement dans lequel évoluent les entreprises marocaines avec ses forces et ses faiblesses, d'appréhender aussi son effet sur la performance des entreprises, et d'identifier les mesures nécessaires à l'amélioration de leur compétitivité. La réalisation concomitante de l'enquête ICA dans les pays d'Asie et d'Amérique Latine autorisera les entreprises, les associations d'affaires, les syndicats et les pouvoirs publics, à mesurer leur performance à celle d'autres pays, afin de mieux identifier les domaines d'action.

Le questionnaire commence avec des questions sur les débuts et le statut juridique de l'entreprise, y compris des questions sur le profil du propriétaire. Cette information est utile pour discerner comment l'environnement des affaires affecte les différents types d'entreprises.

Ensuite, le questionnaire se poursuit avec des questions relatives :

- *Aux conditions internes de l'entreprise concernant ses ventes et ses approvisionnements.*
- *Aux infrastructures et services : l'objectif étant d'examiner les conditions externes affectant les opérations de l'entreprise.*
- *Accès aux financements .*
- *Aux relations entre l'Administration et l'entreprise.*
- *Résolution des litiges et système judiciaire.*
- *Innovation et technologie: l'objectif étant d'évaluer la facilité d'accès aux nouvelles technologies,*
- *à l'employé et Marché de travail dans le but de comprendre les forces et faiblesses du marché du travail.*
- *à la productivité dans le but d'évaluer les performances financières et d'exploitation de l'entreprise.*

Votre participation est fortement appréciée. Nous espérons que cette collecte systématique des données sur les entreprises, vous sera utile aussi bien directement (en fournissant un référentiel pour évaluer vos performances) qu'indirectement (à travers sa contribution à la formulation de bonnes politiques économiques).

PAGE DE GARDE

Code entreprise : _____

1. Enquêteur : _____ (numéro d'identification)

2. Contrôleur : _____ (numéro d'identification)

Nom de l'entreprise (Raison Sociale) : _____

Test pour savoir si l'entreprise doit être inclus dans l'échantillon:

3. Est-ce que l'entreprise tient une comptabilité? _____ 1, oui 2. Non [*Si non, arrêtez l'interview.*]

4. L'entreprise est-elle une succursale ou division d'une entreprise plus grande? _____ 1. Oui 2. Non

5. [*Si oui*] Est-ce que l'entreprise tient une comptabilité relative à ses activités propres? _____ 1. Oui 2. Non
[*Si non, arrêtez l'interview.*]

6. [*Si oui*] Dans quel pays se trouve le siège général de la maison mère ? _____

7. Quel est actuellement le nombre d'employés permanents dans l'entreprise ? _____ [*Si moins de 10, arrêtez l'interview.*]

Début de l'interview

8. Nom du répondant : _____

9. Nom du "patron" de l'entreprise [*par ex., Directeur Général, Chef d'entreprise*] : _____

10. Au cas où le répondant n'est pas le patron de l'entreprise, quel est son statut dans l'entreprise? _____

11. Branche d'activité : _____ [*codes ISIC*]

12. Région : _____ [*1. Grand Casablanca ; 2. Tanger-Tetouan ; 3. Rabat-Sale-Zemmour ; 4. Fès-Boulmane ; 5. Oriental ; 6. Chaouia-Ouardigha*]

13. Adresse : _____

Ville : _____

No de tel : _____ (Fax: _____)

14. [*Si l'entreprise est localisée à Tanger*] L'entreprise est-elle installée dans la zone franche ?

_____ 1. Oui 2. Non

[*Note aux enquêteurs : il est important de laisser le Directeur parler pendant quelques minutes de l'origine, de l'historique de l'entreprise et de ses principaux produits. Cette discussion vous permettra de remplir les questions préliminaires et pourrait aussi révéler les caractéristiques de l'entreprise qui seront notées dans la section des commentaires.*]

Section I. INFORMATIONS GENERALES SUR L'ENTREPRISE

Note : Les questions 1 à 12 portent sur l'entreprise dans son ensemble, incluant tous ses établissements.

1. En quelle année votre entreprise a-t-elle été créée [e.g., date de publication au Bulletin Officiel] ? _____

2. En quelle année votre entreprise a-t-elle commencé la production ? _____

3. Quelle est la forme juridique de votre entreprise ? _____

1. *Personne physique*
2. *SARL*
3. *Société anonyme / SA*
4. *Coopérative*
5. *Société en nom collectif*
6. *Société à participation simple*
7. *Société à participation par action*
8. *Autre : _____*

4. Quel pourcentage du capital de votre entreprise est détenu par :

- | | |
|--|--------|
| 1. <i>des personnes physiques originaires du Maroc</i> | _____% |
| 2. <i>des personnes physiques d'origine étrangère</i> | _____% |
| 3. <i>des entreprises Marocaines</i> | _____% |
| 4. <i>des entreprises étrangères</i> | _____% |
| 5. <i>l'état ou les collectivités locales</i> | _____% |
| 6. <i>des investisseurs institutionnels locaux (y compris capital risque)</i> | _____% |
| 7. <i>des investisseurs institutionnels étrangers (y compris capital risque)</i> | _____% |
| 8. <i>le public (par ex. si l'entreprise est cotée en bourse)</i> | _____% |
| 9. <i>autre _____</i> | _____% |

TOTAL

100%

5. [Au cas où l'entreprise est entièrement Marocaine] Dans le passé votre entreprise a-t-elle été en actionnariat avec une personne physique d'origine étrangère ou avec une compagnie étrangère ?
____ 1. Oui 2. Non

6. [Si oui] Quand ce partenariat s'est-il achevé ? _____ année

7. Quelle est la part détenue par l'actionnaire/partenaire le plus important ? _____%

8. Parmi les catégories suivantes, laquelle décrit le mieux le principal actionnaire ou le propriétaire ?

1. *Individu (réponses multiples possibles) _____*
2. *Famille*
3. *Autre entreprise locale*
4. *Entreprise étrangère*
5. *Banque*
6. *Fonds d'investissement*
7. *Directeur de l'entreprise ou ses dirigeants*
8. *Employés*
9. *Etat*
10. *Autre (Préciser) _____*

[Au cas où l'actionnaire principal serait une personne (ou membre d'une famille)]

9. Le/la propriétaire ou le principal actionnaire est-il également le chef d'entreprise ? ____ 1. Oui 2. Non

10. Le/la propriétaire ou le principal actionnaire est-il de sexe masculin? ____ 1. Oui 2. Non

11. Combien d'établissements sont sous le contrôle de votre entreprise au Maroc ? ____ [nombre]

12. Votre entreprise a-t-elle des établissements hors du Maroc ? ____ 1. Oui 2. Non

NOTE: La suite du questionnaire porte sur l'entreprise où nous nous trouvons actuellement (unité avec son propre bilan indépendant, non incluses les filiales indépendantes, les autres activités indépendantes du chef d'entreprise, ou les activités de la maison mère)

13. a) Quel est votre produit principal, celui qui est le plus important dans votre chiffre d'affaires ?
 [Code ISIC du produit] _____
- b) Combien de produits différents l'entreprise produit-elle ? _____ [nombre]
14. Votre entreprise a-t-elle des revenus d'activités autres que la fabrication de produits manufacturés ?
 _____ 1. Oui 2. Non
15. [Si OUI] Quelle part de votre chiffre d'affaires provient des activités suivantes ?
- | | |
|--|--------------|
| 1. Production manufacturière | _____ % |
| 2. Commerce (revente en état de produits non fabriqués par l'entreprise) | _____ % |
| 3. Services rendus : spécifiez le service (ex. informatique) : _____ | _____ % |
| 4. Construction et travaux publics (BTP): | _____ % |
| 5. Autre, spécifiez : _____ | _____ % |
| TOTAL | 100 % |

Section II. VENTES, EXPORTATIONS ET APPROVISIONNEMENTS

Ventes :

1. Quel pourcentage de vos ventes est :

	2003	2002
1. Réalisée au Maroc	%	%
2. Exportée directement	%	%
3. Exportée indirectement (par un distributeur/exportateur)	%	%
	100 %	100 %

2. Quels sont les trois produits principaux vendus par votre société? Si l'un ou plusieurs d'entre eux sont exportés, pouvez-vous préciser la part exportée ?

	Ventes annuelles (DH)	Part exportée (%)	Valeur typique d'une livraison (DH)	Type de livraison [Code]	Année de démarrage de la production	Année de première exportation si ce produit est exporté
Produit 1		%				
Produit 2		%				
Produit 3		%				

[Code type de livraison : 1 vrac ; 2 container ; 3 autres]

3. a) Est-ce que vous produisez parfois sur commande, c'est à dire que vous démarrez la production après avoir reçu la commande ? ____ 1. Oui 2. Non

b) *[Si oui]* Quel pourcentage des ventes sont effectuées sur commande ? ____%

c) *[Si produit sur commande]* Produisez-vous dans le cadre de contrats de commande à long terme ? ____ 1. Oui 2. Non

4. Quel pourcentage de vos ventes au Maroc est destiné :

- | | |
|--|---------|
| 1. Aux grossistes et distributeurs | _____ % |
| 2. A des grandes entreprises Marocaines (personnel >200) | _____ % |
| 3. A des petites entreprises Marocaines (personnel ≤200) | _____ % |
| 4. A des entreprises étrangères établies au Maroc | _____ % |
| 5. Au gouvernement et collectivités locales | _____ % |
| 6. A des entreprises étatiques ou contrôlées par l'Etat | _____ % |
| 7. A votre maison mère ou à vos succursales/ filiales | _____ % |
| 8. Vente directe au consommateur | _____ % |
| 9. Autre : _____ | _____ % |

TOTAL 100 %

5. Pour votre produit principal vendu sur le marché Marocain, quelle est actuellement votre part de marché :

dans cette région ? _____%

sur le marché national ? _____%

6. Vos produits principaux sont-ils de qualité supérieure, équivalente, ou inférieure aux concurrents ?

[Code : 1. *supérieure* 2. *équivalente* 3. *inférieure* 4. *pas applicable*]

sur le marché Marocain ? _____ code

à l'exportation _____ code

7. Si vous augmentiez vos prix de 10%, est-ce vous perdriez tout ou partie de votre marché/de vos clients ? [1. pas de changement 2. clients diminueraient légèrement 3. clients diminueraient

significativement 4. perdrait tout le marché 99. pas applicable]

sur le marché Marocain _____ code

à l'exportation _____ code

8. Au cours de l'année écoulée, combien avez-vous eu sur le marché Marocain de...

	Entreprises Privées Marocaines	Etat/entreprises publiques	Entreprises étrangères	
1. principaux clients ?	_____	_____	_____	
2. principaux concurrents ?	_____	_____	_____	Importation Informel
3. principaux fournisseurs?	_____	_____	_____	

Exportations

9. Avez-vous jamais exporté ? ____ 1. Oui 2. Non

[Si l'entreprise n'a jamais exporté, passez à la question 27]

10. En quelle année avez-vous exporté pour la première fois ? _____ année

11. Exportez-vous encore maintenant ? _____ 1. Oui 2. Non

12. *[Si oui]* Combien de produits différents exportez-vous ? _____ nombre

13. *[Si non]* En quelle année avez-vous arrêté d'exporter ? _____ année

[Si l'entreprise n'exporte plus, passez à la question 27]

14. Quelle était la destination géographique des exportations en 2002 et en 2003 ?

Région d'exportation:	Pourcentage des exportations annuelles		En quelle année l'entreprise a-t-elle exporté vers cette région pour la première fois ?
	[2003]	[2002]	
a. France	%	%	
b. Reste de l'Union Européenne	%	%	
c. Maghreb	%	%	
d. Moyen Orient/Turquie	%	%	
e. Asie	%	%	
f. Amérique du Nord	%	%	
g. Autre destination	%	%	
h. Ne sais pas	%	%	
TOTAL	100%	100%	

15. *[Si l'entreprise exporte directement]* Durant l'année écoulée, quel a été le délai entre le moment où les marchandises sont livrées au port de départ (aéroport, route, port maritime) et le moment où ces biens ont été dédouanés et sont partis vers l'étranger ?

1. Délai moyen _____ jours
2. Délai le plus long _____ jours

16. Avant d'exporter, l'entreprise avait-elle des contacts avec l'étranger? _____ 1. Oui 2. Non

17. [Si oui] Lesquels ? [cochez tout ce qui s'applique]

1. Certains des actionnaires/partenaires étrangers/des sociétés étrangères
2. Membres de la famille résidents à l'étranger
3. Contacts personnels
4. Autres : _____

18. Avant d'exporter, le chef d'entreprise avait-il voyagé à l'étranger? ____ 1. Oui 2. Non

19. [Si oui] Quel type de voyage/de visite à l'étranger :

1. vacances/tourisme
2. visite de famille ou amis résident à l'étranger
3. voyage d'affaire/conférence/prospection commerciale
4. a travaillé à l'étranger pendant moins d'un an
5. a travaillé à l'étranger pendant plus d'un an: nombre d'années à l'étranger : _____
6. autre : précisez _____

20. [Si oui à 18] Dans quels pays ? [code pays]

1. _____ 2. _____ 3. _____

21. Au moment de commencer à exporter, l'entreprise a-t-elle _____

1. Créé un produit spécialement pour le marché d'exportation ou bien a-t-elle
2. Exporté un produit aussi destiné au marché local.

22. Quelle est la méthode de paiement la plus utilisée par votre entreprise pour ses exportations?

- a. lettre de crédit
- b. compte courant client
- c. paiement comptant à la réception
- d. autre (préciser) _____

23. Est ce que vous exportez en mode :

1. FOB / FAB (Free On Board / Franco à Bord)
2. CIF / CAF (Cost Insurance Fret / Coût Assurance Fret inclus)
3. Autre (préciser) _____

24. Comment financez vous les besoins en fonds de roulement nécessaires à la production pour l'exportation ? Précisez la répartition du financement dans la table ci-dessous :

	Auto-financement	Prévu par un contrat de sous-traitance	Crédit bancaire	Autres	Total
Part des besoins en fonds de roulement	%	%	%	%	100%

25. Pouvez-vous conclure des contrats de garanties à l'exportation ?

- a) pour couvrir le risque commercial (non paiement par les clients étrangers) ____ 1. Oui 2. Non
- b) pour couvrir le risque de fabrication (impossibilité de livrer ou retard de livraison) ____ 1. Oui 2. Non

26. Avez vous adopté une stratégie de développement de nouveaux marchés d'exportation ?

____ 1. Oui 2. Non

Entreprises non-exportatrices :

27. Au cours des deux dernières années, avez vous tenté de développer des marchés à l'exportation?

____ 1. Oui 2. Non

28. L'entreprise a-t-elle des contacts à l'étranger? ____ 1. Oui 2. Non

29. [Si oui] Lesquels ? [cocher tout ce qui s'applique]
1. Certains des actionnaires/partenaires sont étrangers/des sociétés étrangères
 2. Membres de la famille résidents à l'étranger
 3. Contacts personnels
 4. Autres : _____

30. Le chef d'entreprise a-t-il jamais voyagé à l'étranger? ____ 1. Oui 2. Non

31. [Si oui] Quel type de voyage/de visite à l'étranger :
1. vacances/tourisme
 2. visite de famille ou amis résident à l'étranger
 3. voyage d'affaire/conférence/prospection commerciale
 4. a travaillé à l'étranger pendant moins d'un an
 5. a travaillé à l'étranger pendant plus d'un an: nombre d'années à l'étranger : _____
 6. autre : précisez _____

32. [Si oui à 30] Dans quels pays ? [code pays]

1. _____ 2. _____ 3. _____

Fournitures/approvisionnements :

33. Quel est le pourcentage de matières première/d'intrants que votre entreprise consomme qui sont...:

1. ... de source locale (achetées au Maroc) _____%
 2. ...importées directement _____%
 3. ... importées indirectement (par un distributeur/importateur) _____%
- TOTAL 100%**

34. Quels sont les trois produits principaux achetés par votre société? Si l'un ou plusieurs d'entre eux sont importés, précisez la part importée ?

	Achats annuels (DH)	Part importée (%)	Valeur typique d'une livraison (DH)	Type de livraison [Code]	Année de première importation si ce produit est importé
Intrant 1		%			
Intrant2		%			
Intrant3		%			

[Code type de livraison : 1 vrac ; 2 container ; 3 autres]

35. [Si l'entreprise importe directement] Durant l'année écoulée, quel a été le délai entre le moment où les marchandises arrivent au Maroc (par port, aéroport ou route) et le moment où les biens ont été dédouanés et à la disposition de l'entreprise ?

1. Délai moyen _____ jours
2. Délai le plus long _____ jours

36. Combien de jours de stock l'entreprise tient-elle en moyenne pour ses matières premières?

Principales matières premières	Jours
1.	
2.	
3.	

37. Quel pourcentage de vos matières premières jugez-vous être de qualité inférieure à vos attentes ?
_____ %

38. Quel pourcentage de vos ventes de l'an passé avez vous perdu à cause de retards

d'approvisionnement par vos fournisseurs ? _____ %

1. SECTION III. environnement des affaires.

1. Dans la liste ci-dessous, quels sont les obstacles à vos activités ou à la croissance de votre entreprise ? *Pour chaque point qui constitue un obstacle, indiquez le degré de sévérité sur une échelle de 1 à 4*

[0 = pas un obstacle 1 = obstacle mineur 2 = obstacle moyen 3 = obstacle majeur 4 = obstacle très sévère]

		N'est pas un obstacle	Degré de sévérité			
			1	2	3	4
1.	Télécommunications	0	1	2	3	4
2.	Accès à l'électricité	0	1	2	3	4
3.	Transports des marchandises	0	1	2	3	4
4.	Accès au foncier industriel aménagé (parcs/zones)	0	1	2	3	4
5.	Taux d'imposition fiscal	0	1	2	3	4
6.	Relations avec l'administration fiscale	0	1	2	3	4
7.	Douanes	0	1	2	3	4
8.	Législation du Travail	0	1	2	3	4
9.	Relation avec les syndicats	0	1	2	3	4
10.	Formation et qualification du personnel a l'embauche	0	1	2	3	4
11.	Formalités a la création de l'entreprise	0	1	2	3	4
12.	Coût du crédit bancaire (<i>ex. taux d'intérêt, agios</i>)	0	1	2	3	4
13.	Accès au crédit bancaire (<i>ex. garanties, conditions</i>)	0	1	2	3	4
14.	Inflation et fluctuations du taux de change	0	1	2	3	4
15.	Corruption	0	1	2	3	4
16.	Criminalité	0	1	2	3	4
17.	Contrefaçon	0	1	2	3	4
18.	Concurrence déloyale du secteur informel	0	1	2	3	4
19.	Système judiciaire et recouvrement des créances	0	1	2	3	4
20.	Autre (précisez _____)	0	1	2	3	4

2. Parmi ces obstacles, quels sont les trois plus importants, en commençant par le plus sévère :

1. _____

2. _____

3. _____

Section IV. INFRASTRUCTURE ET TRANSPORT

1. AU COURS DE L'AN PASSE, AVEZ VOUS SUBI DES :

		<u># JOURS</u>	<u>DUREE MOY.</u>	<u>PERTES*</u>
1. Coupure d'électricité du réseau ?	NA	_____ Jours	_____ Hrs	_____ % chiffre d'affaires
2. Coupure d'eau ?	NA	_____ Jours	_____ Hrs	_____ % chiffre d'affaires
3. Coupure de téléphone ?	NA	_____ Jours	_____ Hrs	_____ % chiffre d'affaires
4. Pénuries de transport de marchandises ?	NA	_____ Jours	_____ Hrs	_____ % chiffre d'affaires

[: Veuillez inclure les pertes dues aux interruptions de production, en incluant le temps nécessaire pour ré-enclencher les machines, ainsi que les ventes perdues ou les pertes de production dues à l'interruption des procédures de production.]*

2. Est-ce que votre établissement possède (ou partage) un groupe électrogène ? ____ 1 = Oui, 2 = Non
3. *[Si Oui]* Quel pourcentage de votre électricité provient de ce groupe électrogène ? ____ %
4. *[Si Oui]* Quel a été son prix d'achat total ? _____ DH Année d'achat _____
5. Quel part de vos approvisionnements en eau proviennent de:
 1. Du réseau ? _____ %
 2. De votre propre puits (*ou un puits partagé*) ? _____ %
 3. D'achats auprès de distributeurs privés ? _____ %
6. Quel pourcentage de votre personnel utilise un ordinateur pour leur travail ? ____ %
7. Votre entreprise est-elle abonnée à un service internet (par ex. AOL) ? ____ 1. Oui 2. Non
8. *[Si oui]* Votre entreprise traite-t-elle avec ses clients et fournisseurs par email? ____ 1. Oui 2. Non
9. Votre entreprise dispose-t-elle de son propre site sur l'internet ? ____ 1. Oui 2. Non
10. *[Si oui]* Votre entreprise vend-t-elle ses produits directement par l'internet ? ____ 1. Oui 2. Non

Transport

11. a) Comment organisez vous le transport de vos ventes et approvisionnement? *[cochez tout ce qui s'applique]*

1. Avec vos propres moyens de transport
2. Directement avec le(s) transporteur(s)
3. par un commissionnaire de transport *[qui organise uniquement le transport]*
4. par un prestataire de services logistiques *[qui organise le transport ainsi que d'autres services logistiques tels que le dédouanement, l'assurance, l'entreposage, etc]*

b) Quel pourcentage de vos ventes et approvisionnements sont affectés par des retards de transport ?

Ventes		Approvisionnements	
Ventes au Maroc	Exportations	Approvisionnements venant du Maroc	Importations
%	%	%	%

12. A cause de retards lors du transport, il se peut que la date effective de livraison ne corresponde pas à la date de livraison prévue avec l'acheteur.

a) Durant l'année 2003, quelle a été la durée moyenne et la durée maximum de retards de transport pour les ventes au Maroc et les exportations?

	Ventes au Maroc	Exportations
Retard moyen	(jours)	(jours)
Retard maximum	(jours)	(jours)

b) [Si l'entreprise exporte] Quelle part des retards mentionnés ci-dessus se sont produits entre l'entreprise et le port de sortie ?

	Entre entreprise et port de sortie
Retard moyen	(jours)
Retard maximum	(jours)

13. Durant l'année 2003, quelle est le pourcentage de vos ventes qui ont été rejetées / retournées par le client ou pour lesquelles vous avez du consentir un rabais à cause de retards de livraison ?

	rejetées	retournée	rabais	autres
% des ventes	%	%	%	%

14. Durant l'année 2003, quelle pourcentage de vos ventes n'ont pas été réalisées à cause de retards dans le transport ?

	Ventes au Maroc	Exportations
% de ventes perdues	%	%

15. Quel pourcentage de vos exportations et importations est inspecté par les douanes ?
Exportations (____%) Importations(____%)

16. Quelle est la répartition de vos exportations par mode de transport ?

	% des exportations	Ports ou aéroports de sortie
1. Maritime	%	1. _____ 2. _____
2. Aérien	%	1. _____ 2. _____
3. Routier	%	1. _____ 2. _____

17. a) Est il déjà arrivé qu'une de vos cargaisons soit refusée par un transporteur maritime ou aérien et ce en dépit d'une réservation effectuée pour cette cargaison ? ____ 1. Oui 2. Non

b) Quelle est la fréquence de ce genre d'incident en pourcentage des exportations?

Maritime _____%

Aérien _____%

Routier _____%

18. Si le répondant exporte par avion, précisez le coût moyen, le délai moyen et le délai maximum pour le transit des marchandises avant l'embarquement.

Coût moyen par tonne	Délai moyen	Délai maximum
DH	heures	heures

19. Durant l'année 2003, quelle a été la proportion de marchandises perdues, avariées ou détruites pendant le transport ? Distinguez entre ventes au Maroc et à l'étranger.

Ventes totales : % des marchandises perdues ou avariées	Ventes au Maroc : % de pertes	Exportations : % de pertes	Part des ventes couvertes par une assurance de transport (%)

- a) Pour les pertes durant le transport, avez vous été complètement indemnisés par le transporteur ou son assurance ? ____ 1. Oui 2. Non
- b) Si non, pourquoi? (*un seul choix*) _____
1. ce n'était pas la responsabilité du transporteur
 2. transporteur pas ou mal assuré / transporteur n'a pas payé
 3. Plafond d'indemnisation trop bas
 4. Autre (précisez) _____
- c) Si vous n'avez pas été indemnisé par le transporteur, avez vous été indemnisés dans le cadre de vos propres polices d'assurances ? ____ 1. Oui 2. Non

Section V. SERVICES AUX ENTREPRISES

	Formation en management	Formation technique	Conseil en management	Conseil technique
1. Avez-vous déjà eu recours à...	1.Oui 2. Non	1.Oui 2. Non	1.Oui 2. Non	1.Oui 2. Non
2. [Si non] Pourquoi ? (Code 1 à 6) [Passer à la colonne suivante]				
Si oui à question 1				
3. Combien avez-vous dépensé (en DH) ?				
En 2003				
En 2002				
En 2001				
4. Le service (conseil ou formation) étaient-ils dans le cadre d'un programme spécial ?				
CSF				
GIAC				
Bailleurs de fonds (GTZ, USAID, etc.)				
Autre (spécifier)				
5. Le prestataire était-il	1. Public 2. privé	1. Public 2. privé	1. Public 2. Privé	1. Public 2. Privé
6. 1 ^{ère} année d'utilisation				
7. Dans quel objectif avez-vous eu recours au service (Code 1 à 8)				
8. Au cours des 3 dernières années, combien de jours-hommes de formation votre personnel a-t-il reçus (resp. de jours-hommes de conseil reçus par l'entreprise) ?				
9. Qualité de la formation ou du conseil reçu (Code 1 à 6)				
10. En avez-vous été satisfait ? (Code 1 à 6)				

11. Votre entreprise est-elle membre d'une association professionnelle ou chambre de commerce ?
 ___ 1. Oui 2. Non [Si non, passez à la section suivante]

12. A combien d'associations professionnelles votre entreprise appartient-elle ? _____ Nombre

13. A combien d'entre elles votre entreprises est-elle un membre actif? _____ Nombre

14. Lesquelles? [Ecrire le nom] _____

Libellés des Codes :

QUESTION 2

Pas besoin (Ex : ma technologie ne requiert pas de formation spécifique)	1
Contraintes financières	2
Difficulté d'obtenir le service (Ex : difficulté de mise en place d'un plan de formation)	3
Absence de formation ou de conseil de qualité	4
Coût élevé de la formation/conseil	5
Je dois payer la main d'œuvre formée plus cher / je risque de la perdre	6

Question 7

Elargissement de la gamme de production	1
Changement de l'organisation du travail	2
Réduction des coûts de la main d'œuvre	3
Augmentation de la productivité	4
Rénovation des outils de production	5
Répondre aux normes exigées par le marché	6
Pour bénéficier d'incitations fiscales ou subventions	7
Autre (spécifier)	8

QUESTION 9

Très bonne	1
Bonne	2
Plutôt bonne	3
Plutôt mauvaise	4
Mauvaise	5
Très mauvaise	6

QUESTION 10

Très satisfait	1
Satisfait	2
Plutôt satisfait	3
Plutôt insatisfait	4
Insatisfait	5
Très insatisfait	6

Section VI. ACCES AU FINANCEMENT

1. Si votre entreprise avait une opportunité d'investissement prometteuse, sa principale banque lui prêterait-elle de l'argent ? _____ 1. Oui 2. Non
2. Dans le cas où votre principale banque n'était pas en mesure de lui prêter de l'argent, votre entreprise serait-elle en mesure de trouver une autre source de financement ? _____ 1. Oui 2. Non
3. Veuillez indiquer la contribution en pourcentage (en moyenne pour l'an passé) de chacune des sources possibles de financement suivantes pour les besoins de votre entreprise en:

- a. **Fonds de roulement** (ex. stocks, trésorerie, achats etc.)
- b. **Investissement nouveaux** (ex. terrain, immobilier, machines et d'équipement)

	a. Fonds de roulement	b. Nouveaux investissements
1. Autofinancement	_____ %	_____ %
2. Augmentation de capital/ventes d'actions	_____ %	_____ %
3. Prêt/avance de la maison mère/entreprise du groupe	_____ %	_____ %
4. Crédits commerciaux (client ou fournisseur)	_____ %	_____ %
5. Découvert bancaire	_____ %	_____ %
6. Prêt d'une banque commerciale Marocaine	_____ %	_____ %
7. Prêt d'une banque commerciale étrangère	_____ %	_____ %
8. Crédit-bail/Leasing	_____ %	_____ %
9. Fonds d'investissement / financement public	_____ %	_____ %
10. Carte de crédit	_____ %	_____ %
11. Famille et amis	_____ %	_____ %
12. Sources informelles	_____ %	_____ %
13. Autre (décrire): _____	_____ %	_____ %
TOTAL	100 %	100 %

4. Depuis combien de temps votre entreprise traite-t-elle avec sa banque principale ? _____ années.
5. Combien de temps vous faut-il en moyenne pour exécuter les opérations bancaires suivantes (jusqu'au moment où le bénéficiaire puisse retirer les fonds) :

	Jours
1. Paiement par chèque dans votre ville	_____
2. Paiement par cheque d'une ville à l'autre	_____
3. Virement d'une ville à l'autre au Maroc	_____
4. Virement bancaire vers/de l'étranger	_____

6. Votre entreprise a-t-elle une facilité de caisse/découvert bancaire ? 1. Oui 2. Non
7. *[Si oui]* Quel est le plafond du découvert/le montant de la ligne de crédit ? _____ Dirham

[Si la facilité de trésorerie est constituée de plusieurs lignes de crédit, donnez le montant total]

8. Quelle proportion du découvert l'entreprise utilise-t-elle en ce moment (approximativement) ? _____ %
9. Votre entreprise a-t-elle jamais fait une demande de prêt auprès d'une banque ou institution financière ? _____ 1. Oui 2. Non

10. [Si non] Pourquoi votre entreprise n'a-t-elle jamais fait une demande de prêt ?

1. L'entreprise ne peut pas offrir de garanties suffisantes
2. L'entreprise ne désire pas être endettée
3. La procédure d'obtention de prêt est trop difficile
4. L'entreprise n'a pas besoin de s'endetter
5. Ce serait une perte de temps, l'entreprise ne recevrait pas de prêt
6. Le taux d'intérêt est trop élevé
7. Autre : _____

[Si non a question 9, passez à la section suivante]

11. [Si oui a question 9] En quelle année avez-vous fait votre dernière demande de prêt ? _____ année

12. Votre banque vous a-t-elle accordé le prêt demandé ? ____ 1. Oui 2. Non 3. Dossier en cours.

13. [Si non] A votre avis, pourquoi le prêt a-t-il été refusé ?

1. L'entreprise n'a pas pu offrir de garanties suffisantes
2. Le projet a été jugé non viable
3. La situation financière de l'entreprise ne le permet pas/l'entreprise est déjà trop endettée
4. La banque/l'institution financière n'a pas donné de raison
5. Autre : _____

14. A quand remonte le dernier crédit bancaire que vous avez obtenu ? _____ année

15. Précisez le type de crédit : ____

1. crédit d'investissement
2. crédit d'exportation
3. crédit de trésorerie
4. facilité d'escompte
5. autre : _____

16. Quel a été le délai pour l'obtention de ce crédit entre le moment où vous en avez fait la demande et le moment où le prêt a été accepté ? ____ mois

17. Avez-vous reçu le montant que vous aviez demandé ? ____ 1. Oui 2. Non.

18. [Si non] Quelle part du montant demande vous a été accordée ? ____ %

19. Quel était le taux d'intérêt annuel (inclure les frais et agios) ? ____ %

20. a) Le taux d'intérêt qui vous a été accordé a-t-il été négocié avec votre banque ?
____ 1. Oui 2. Non.

['Non' signifie que le taux est défini uniquement par la banque, sans négociation]

b) Quel pourcentage d'autofinancement sur votre investissement la banque a-t-elle requis pour vous accorder un prêt ? ____ %

21. Quelle était la durée du prêt ____ mois

22. Quelles garanties l'entreprise a-t-elle fournies ?

1. Hypothèque sur terrains et constructions ____ 1. Oui 2. Non
2. Nantissement sur le fond de commerce ____ 1. Oui 2. Non
3. Nantissement sur machines et équipements ____ 1. Oui 2. Non
4. Escompte d'effets commerciaux ____ 1. Oui 2. Non
5. Caution personnelle/garanties sur les actifs du/des propriétaires ____ 1. Oui 2. Non
6. Caution/garanties fournies par d'autres personnes morales ____ 1. Oui 2. Non
7. Dépôt de titres du/des propriétaires ____ 1. Oui 2. Non
8. Autre (ex. fonds de garantie public) : _____ ____ 1. Oui 2. Non

23. Prises dans leur ensemble, ces garanties représentent quel pourcentage de la valeur du prêt ?
_____ %

Section VII. RELATIONS ENTRE L'ADMINISTRATION ET LES ENTREPRISES

1. De manière générale, comment jugeriez-vous l'efficacité de l'Etat en termes d'infrastructure, de transports publics, de sécurité, d'éducation, et de santé ?

1 Très efficace	4. Un peu inefficace
2. Efficace	5. Inefficace
3. A peu près efficace	6. Très inefficace

2. Les lois et règlements (qui affectent votre entreprise) sont-elles interprétées de manière claire et constante par l'administration ?

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. Pas du tout d'accord | 4. Plutôt d'accord |
| 2. N'est pas d'accord dans la plupart des cas | 5. D'accord dans la plupart des cas |
| 3. Plutôt <u>pas</u> d'accord | 6. Parfaitement d'accord |

3. L'an passé, avez vous eu les visites suivantes ?

	Nombre de visites par an
1. Inspection du travail.	
2. Inspection des normes de sécurité et anti-incendie	
3. Administration fiscale	
4. Police Municipale	
5. Autre : _____	

4. D'après votre expérience, quel est maintenant le délai moyen pour : *[Ne sais pas : -999]*

Délai (jours)

1. Obtenir une ligne téléphonique

- _____
- | | |
|---|-------|
| 2. Obtenir une connexion au réseau électrique | _____ |
| 3. Se connecter au réseau d'eau | _____ |
| 4. Obtenir un permis de construire | _____ |
| 5. S'inscrire au registre de commerce | _____ |

5. Quel part d'une semaine typique, les cadres dirigeants consacrent-t-il à des visites aux diverses administrations pour l'obtention des papiers, ainsi qu'à d'autres tâches liées à la « bureaucratie » ? _____ %

6. A votre avis, quel pourcentage de son chiffre d'affaires une entreprise typique de votre secteur d'activité déclare-t-elle chaque année aux impôts ? _____ %

Section VIII. RESOLUTION DES LITIGES, SYSTEME JUDICIAIRE ET CRIMINALITE

1. Etes-vous d'accord avec la proposition suivante: "*Au Maroc, les contrats et droits de propriété ont une valeur juridique sûre et sont respectés par la justice en cas de litige*" ?
 1. Pas du tout d'accord
 2. N'est pas d'accord dans la plupart des cas
 3. Plutôt pas d'accord
 4. Plutôt d'accord
 5. D'accord dans la plupart des cas
 6. Parfaitement d'accord

 2. Quel pourcentage de vos ventes est payé d'avance ? _____ %

 3. Quel pourcentage de vos ventes sont-elles à crédit (payées par crédit client) ? _____ %

 4. Quel pourcentage de vos ventes fait l'objet de retards de paiements ?
 1. Pour les ventes a des clients privés _____ %
 2. Pour les ventes au gouvernement et collectivités locales _____ %

 5. Faites-vous appel à une agence de recouvrement des créances pour les impayés ? ___ 1. Oui 2. Non

 6. Au cours des deux dernières années, quelle proportion des créances litigieuses ont, en moyenne, été résolus... (et en combien de temps) ?
 1. à l'amiable _____% délai moyen : _____ semaines
 2. par arbitrage d'une tierce partie _____% délai moyen : _____ semaines
 3. par huissier (*pour chèques sans provision*) _____% délai moyen : _____ semaines
 4. au tribunal de commerce (Justice) _____% délai moyen : _____ semaines

TOTAL 100 %

 7. Veuillez estimer les dépenses de votre entreprise (en pourcentage du chiffre d'affaires) afin d'assurer :
 1. La sécurité (gardes, appareils de surveillance, etc.) _____ %
 2. Versements informels pour la protection (racket)? _____ %

 8. Veuillez estimer les pertes subies l'an passé dues au vol ou au vandalisme (en pourcentage du chiffre d'affaires)? _____ %
- [Si pas de vol ou vandalisme, passez à la section suivante]*
9. Quelle proportion des ces incidents avez-vous rapporté à la police ? _____ %

 10. Quelle proportion de ces incidents fut résolue (appréhension des coupables) ? _____ %

Section IX. INNOVATION ET TECHNOLOGIE

1. Quelle a été le taux d'utilisation de vos capacités de production au cours de l'année passée ? ___ %
[Le taux d'utilisation des capacités de production est le rapport entre la production réalisée et la production maximale qui aurait potentiellement pu être produite avec les machines, équipements et force de travail à disposition de l'entreprise]

2. Pour votre produit principal, votre technologie de production est-elle moins avancée ou plus avancée que celle de votre concurrent principal ? _____ *[Code : 1. moins avancée 2. plus avancée 3. a peu près identique]*

3. L'entreprise utilise-t-elle des machines automatiques ? _____ 1. Oui 2. Non

4. *[Si oui]* Ces machines automatiques sont-elles contrôlées par ordinateur (robots)? ___ 1. Oui 2. Non

5. Quelle est la proportion de vos machines qui a :
 1. Moins de 5 ans d'âge _____ %
 2. Entre 5 et 10 ans _____ %

3. Entre 10 et 20 ans _____ %
 4. Plus de 20 ans _____ %
 100%

6. A quand date la plus récente acquisition de machines et d'équipements ? _____ année

7. Quel était le motif de l'investissement ?

1. Améliorer la qualité des produits existants _____ 1. Oui 2. Non
 2. Introduire un ou plusieurs nouveaux produits _____ 1. Oui 2. Non
 3. Augmenter la production de produits existants _____ 1. Oui 2. Non
 4. Réduire le coût unitaire de production _____ 1. Oui 2. Non
 5. Remplacement des équipements abîmés _____ 1. Oui 2. Non
 6. Remplacement des équipements obsolètes _____ 1. Oui 2. Non

8. Quels sont les trois principaux facteurs qui affectent votre décision d'investir ou de ne pas investir ? [Indiquez le facteur le plus important par 1, le second par 2, et le troisième par 3]

	Rang: 1-2-3
a. contraintes liées au financement de l'investissement	
b. politique fiscale	
c. contraintes administratives, judiciaires, ou d'organisation	
d. régime foncier	
e. anticipations de la demande intérieure	
f. perspectives d'évolution de la demande étrangère	
g. contexte international général	
h. coûts des facteurs de production	
i. évolution de l'environnement macroéconomique et politique	
j. autre: spécifiez _____	

9. A quel horizon l'entreprise élabore-t-elle :

1. sa stratégie d'investissement ? _____ mois
 2. sa stratégie de recrutement et de formation du personnel ? _____ mois
 3. sa stratégie de gamme de produits et de marchés visés ? _____ mois

10. Quelle part du résultat net avez vous réinvesti dans l'entreprise l'année passée ? _____ %

11. Votre entreprise est-elle certifiée ISO (ex. 9000, 9002 or 14,000) ? _____ 1. Oui 2. Non

12. Utilisez-vous une technologie de production sous licence étrangère? _____ 1. Oui 2. Non

13. Combien de lignes de produits différents votre entreprise produit-elle ? _____

14. Combien d'entre elles ont été introduites durant les 3 dernières années? _____

15. Combien de lignes de produits ont été abandonnées durant les 3 dernières années? _____

16. Au cours des 3 dernières années, avez-vous entrepris une des activités suivantes ?

	1. Oui 2. Non
1. Mis à niveau ou amélioré une ligne de produit existante	
2. Introduit un nouveau procédé pour changer la façon dont un produit est fabriqué	
3. Ouvert une nouvelle usine	
4. Fermé une (ou plusieurs) usine(s)	
5. Conclu un projet d'investissement avec un partenaire étranger (joint-venture)	
6. Obtenu une nouvelle licence de production	
7. Commencé à sous-traiter une partie du processus de production auparavant réalisé par l'entreprise	
8. Décidé de produire en interne une partie du processus de production auparavant confiée à des sous-traitants	

17. Durant les 3 dernières années, avez-vous :

1. développé un nouveau produit/ligne de produit en collaboration avec un client
___ 1.Oui 2. Non
2. développé un nouveau produit/ligne de produit en collaboration avec un fournisseur
___ 1.Oui 2. Non
3. développé un nouveau produit/ligne de produit en collaboration avec une université ou école Marocaine ___ 1.Oui 2. Non
4. employé les services des consultants pour le transfert de technologie ___ 1.Oui 2. Non
5. effectué une mission d'étude de technologie à l'étranger ___ 1.Oui 2. Non
6. effectuée une mission de prospection de marché à l'étranger ___ 1.Oui 2. Non
7. exposé vos produits à une foire ou exposition commerciale au Maroc ___ 1.Oui 2. Non
8. exposé vos produits à une foire ou exposition commerciale à l'étranger ___ 1.Oui 2. Non

18. A votre avis, quels sont les obstacles aux activités de recherche et développement ?

1. manque de personnel qualifié
2. manque de financement
3. manque de protection de la propriété intellectuelle ou de la propriété industrielle
4. autre : _____

19. Avez-vous pris des dispositions pour vous préparer à l'ouverture des marchés vis-à-vis de l'Union Européenne ? ___ 1. Oui 2. Non

20. [Si oui] Lesquelles?

1. recherche de partenariat ___ 1. Oui 2. Non
2. diversification des marchés ___ 1. Oui 2. Non
3. amélioration de la qualité des produits (démarche qualité) ___ 1. Oui 2. Non
4. investissement en équipement ___ 1. Oui 2. Non
5. recrutement de main d'œuvre ___ 1. Oui 2. Non
6. formation accrue du personnel ___ 1. Oui 2. Non
7. fermeture de lignes ou unités de production ___ 1. Oui 2. Non
8. licenciement de personnel ___ 1. Oui 2. Non
9. financement du programme de mise à niveau ___ 1. Oui 2. Non

Section X. EMPLOYES et MARCHE DU TRAVAIL

1. Le tableau suivant concerne uniquement le personnel permanent

	Total	Cadres dirigeants	Cadres	Ouvriers qualifiés	Ouvriers non-qualifiés	Employés hors production
No. d'employés en 2000						
No. d'employés en 2001						
No. d'employés en 2002						
dont: % de femmes (2002)						
Salaires et traitements nets versés en DH (2002)						
Masse salariale/frais de personnel en DH* (2002)						

*. *Le total de la masse salariale payée par l'entreprise, inclus : les indemnités de transport, de nourriture, de couverture médicale, sécurité sociale et autres charges, etc.*

2. Le tableau suivant concerne uniquement les employés temporaires

	2002	2001	2000
Nombre moyen d'employés temporaires			
dont femmes			
Durée moyenne des contrats d'emploi	____ (mois)	____ (mois)	____ (mois)
Total salaires et indemnités			

3. Quel est le pourcentage de vos ouvriers qualifiés qui sont étrangers? ____ %
4. Nombre de nouvelles embauches en 2002 ? _____ (nombre)
5. Nombre de licenciements en 2002 ? _____ (nombre)
6. Ont quitté en 2002 pour raison de santé, de décès, ou de retraite ? _____ (nombre)
7. Ont quitté volontairement en 2002 pour d'autres raisons ? _____ (nombre)
8. Eprenez-vous des difficultés à retenir vos ouvriers qualifiés ? ____ 1. Oui 2. Non
9. Comment jugez vous la proportion des femmes dans votre entreprises : **1.** élevé **2.** Normale **3.** faible
10. Durant les deux dernières années, combien de temps a-t-il fallu à l'entreprise, en moyenne, pour combler un poste vacant par une nouvelle recrue, et ceci pour :
 1. un technicien/ouvrier qualifié ? ____ Semaines
 2. un ouvrier non qualifié ? ____ Semaines
11. En moyenne, combien de temps est nécessaire pour qu'une nouvelle recrue soit pleinement opérationnelle?

Technicien/ouvrier qualifié	Ouvrier non qualifié
semaines	semaines

12. Si vous pouviez le faire sans aucune restriction (sans autorisation, sans délai, sans coûts etc.) quelle serait la taille optimale de votre entreprise en nombre d'employés, exprimée en pourcentage du nombre d'employés actuel ? _____ %
[ex : 100% si la taille actuelle est la taille désirée, 90% pour une réduction de 10% du personnel, et 110% pour une augmentation de 10%]
13. Quel pourcentage de votre personnel est membre d'un syndicat de travailleurs? _____ %
14. Combien de journées de travail ont été perdues en 2002 à cause de :
1. Grèves ou conflits avec les employés ? _____ Jours
 2. Troubles sociaux/émeutes ? _____ Jours
 3. Absentéisme *[ex. dû à des maladies, un décès, ou un enterrement]* ? _____ Jours
15. Quel pourcentage de votre personnel a le niveau d'études suivant :
1. moins de 6 années (élémentaire ou moins) _____ %
 2. de 6 à 9 années _____ %
 3. de 10 à 12 années _____ %
 4. Plus de 12 années (universitaire ou plus) _____ %
- TOTAL 100%**
16. Parmi ceux qui n'ont pas complété le cycle primaire, combien sont de sexe féminin? _____ %
17. Quel est le niveau d'étude atteint par le principal cadre dirigeant ? _____
1. Secondaire non achevé
 2. Secondaire
 3. Formation technique/professionnelle
 4. Formation universitaire non achevée
 5. Licence/ingénieur d'application (Bac+4)
 6. DEA, Ingénieur d'Etat ou Doctorat (Bac+5+)
18. a) Combien d'années d'expérience dans ce même secteur d'activité le patron de l'entreprise possédait-il avant de diriger ou de créer l'entreprise? _____ années
- b) Combien d'entre-elles avaient été passées dans une entreprise étrangère ? _____ années
- c) Combien d'entre-elles avaient été passées dans une entreprise exportatrice ? _____ années
- d) Etait-il propriétaire, principal actionnaire (ou membre de la famille actionnaire) ou cadre dirigeant d'une de ces entreprises ? _____ 1. Oui 2. Non
19. a) Combien d'années d'expérience dans un autre secteur que celui où il exerce actuellement, le patron de l'entreprise possédait-il avant de diriger ou de créer l'entreprise? _____ années
- b) Combien d'entre-elles avaient été passées dans une entreprise étrangère ? _____ années
- c) Combien d'entre-elles avaient été passées dans une entreprise exportatrice ? _____ années
20. d) Etait-il propriétaire, principal actionnaire (ou membre de la famille actionnaire) ou cadre dirigeant d'une de ces entreprises ? _____ 1. Oui 2. Non

GIAC

21. Avez-vous bénéficié de la participation d'un Groupements Interprofessionnel d'Aide au Conseil (GIAC) pour identifier vos besoins en compétences? *[Les Groupements Interprofessionnels d'Aide au Conseil sont des organisations non gouvernementales qui assistent les entreprises à identifier leur besoins de compétence]* _____ 1. Oui 2. Non

[Si non, passez à la question 25]

22. *[Si oui]* Quel GIAC ?

1. GIAC pour l'industrie mécanique et électronique (IMME) _____ 1. Oui 2. Non

- 2. GIAC pour le textile et le cuir _____ 1. Oui 2. Non
- 3. GIAC pour le bâtiment et travaux publics _____ 1. Oui 2. Non
- 4. GIAC technologies _____ 1. Oui 2. Non
- 5. GIAC pêcheries _____ 1. Oui 2. Non
- 6. GIAC tourisme et hôtels. _____ 1. Oui 2. Non
- 7. Autre : spécifiez _____ 1. Oui 2. Non

23. En quelle année? _____

24. Cette intervention a-t-elle mené à un plan de formation financé dans le cadre d'un Contrat Spécial de Formation? _____ 1. Oui 2. Non

Formation professionnelle

25. Avez-vous offert, au cours de l'année écoulée, de la formation formelle à votre personnel ? _____ 1. Oui 2. Non

[La formation formelle est celle organisée dans une salle prévue à cet effet au sein de l'entreprise ; ou sur des machines de la chaîne de production mais en dehors du cycle de production ; ou, enfin, en dehors des locaux de l'entreprise (différente de la formation sur le tas, pendant le travail).]

[Si non, passez à la section suivante]

26. Quel type de formation ?

- 1. alphabétisation _____ 1. Oui 2. Non
- 2. formation pratique de moins d'une semaine par des formateurs externes _____ 1. Oui 2. Non
- 3. formation pratique de plus d'une semaine par des formateurs externes _____ 1. Oui 2. Non
- 4. formation pratique de moins d'une semaine par des formateurs internes _____ 1. Oui 2. Non
- 5. formation pratique de plus d'une semaine par des formateurs internes _____ 1. Oui 2. Non
- 6. bourse pour assister a des cours dans une école au Maroc _____ 1. Oui 2. Non
- 7. bourse pour assister à des cours a l'étranger _____ 1. Oui 2. Non
- 8. autre : spécifiez _____ 1. Oui 2. Non

27. Quel pourcentage de votre personnel permanent a reçu une telle formation en 2003 ?

Personnel qualifié

Personnel non qualifié

_____ %

_____ %

28. Quelle en fut la durée moyenne (en jours) ? _____

29. En quelle année votre entreprise a-t-elle introduit pour la première fois un programme de formation formelle ? _____ année

30. Avez-vous une salle ou un centre de formation dans l'entreprise? _____ 1. Oui 2. Non

31. Avez-vous un personnel formateur interne à l'entreprise? _____ 1. Oui 2. Non

32. *[Si oui]* Combien votre entreprise compte-t-elle de formateurs internes (ou de cadres/ouvriers qualifiés attitrés comme formateurs) ? _____ Nombre

33. Avez-vous jamais participé à un Contrat Spécial de Formation ou CSF ? *[Un contrat spécial de formation est un programme gouvernemental par lequel l'entreprise reçoit une participation financière, sous forme de subvention ou de remboursement de dépenses, pour l'aider à financer la formation de son personnel.]* _____ 1. Oui 2. Non

34. *[Si oui]* Depuis quelle année? *[Première année si plusieurs]* _____ année

35. Formation dans le cadre des CSF (de 1996 à 2003)

Rubrique	Nombre de dossiers Agréés	Effectif des employés formés	Montant total des dépenses (DH)	Participations Financières des CSF (DH)
Réponse				

