Agence Nationale pour la Promotion
de la Petite et Moyenne Entreprise

# Le dispositif de veille de l'Agence Nationale pour la Promotion de la Petite et Moyenne Entreprise

***Communication au Séminaire« Veille et Text Mining »***

***organisé par le Centre National de Documentation***

***Rabat, 24 mai 2007***

Ali BERRADA-GOUZI, Chargé de mission - ANPME

# Points introductifs au dispositif de veille de l'ANPME

- Nécessité pour l'Agence de développer une fonction de veille, pour elle-même, du fait de la mission qui lui est dévolue depuis sa création, en 2002

- Multiplicité d'activités concourrant à la veille, le défi étant la mise en cohérence de ces activités au sein d'un dispositif global et intégré

- Le dispositif de veille de l'ANPME a pour destinataire direct l'Agence elle-même, mais pour bénéficiaire final la PME dont il contribue étroitement à l'amélioration de la compétitivité

# L’ANPME en bref

## Contexte

•L’ouverture de l’économie marocaine : processus continu et irréversible

•Opportunités indéniables pour l’entreprise (augmentation des parts de marché, partenariat…)

•Nécessité d’efforts permanents de modernisation et de restructuration du système productif

•Politique volontariste des Pouvoirs Publics pour la promotion et le développement des PME (stimuler la cé ation d’entreprises, moderniser le tissu existant de PME)

## Création

- Novembre 2002 (Loi 53-00 formant Charte de la PME)
- Établissement public placé sous la tutelle du MICMANE

## Mission

Pilotage, coordination et mise en œuvre des programmes de conseil et d'assistance technique et managériale pour la modernisation compétitive des entreprises, avec pour objectif d'accélérer l'adhésion des entreprises à ces programmes (PAE, GTZ, CDTI, UPI, AWEX, NBO)

Objectif confirmé dans le cadre du Plan Emergence

# Une mission déclinée en deux types d'activités :

## Des activités d'appui direct et intégré

**(technique et financier) en faveur des PME pour l'amélioration de leur compétitivité**

## Des activités de support

**Exemples :**

- **Promotion du secteur de la consultance nationale**
- **Connaissance de l'environnement des entreprises**
- **Communication basée sur la proximité**
- **Identification de partenaires stratégiques et la mobilisation de fonds**

# L’offre de services de l’Agence aux PME

**Un élément important pour la compréhension du dispositif de veille : l’Agence, une logique de relation client avec la PME (accompagnement à la modernisation compétitive, via la consultance nationale, voire internationale)**

**Un accompagnement par la mise en œuvre d’un très large éventail d’actions :**

- **Génériques : améliorer les différentes fonctions de l entreprise (développement stratégique, organisation, production, promotion et marketing, qualité, comptabilité et finance…)**

- **Transversales : par exemple, facilitation de l’accès au financement ou aux marchés extérieurs, promotion du transfert technologique et de l’innovation, bonne gestion environnementale…**

- **Sectorielles : spécifiques à tel ou tel secteur particulier (agro-alimentaire, textile, cuir, chimie et parachimie, mécanique, métallurgie, électrique, électronique, services liés à l’industrie)**

# L’offre de services de l’Agence aux AP

**Logique relation client**

**Renforcement des capacités d’intervention et contribution au développement des prestations des AP en faveur des entreprises, via :**

- **Développement de systèmes de veille, observatoires**
- **Études stratégiques et de positionnement par secteur et filière**
- **Coaching pour la mise en place de programmes structurants au profit des secteurs (contrat programme, plans sectoriels)**
- **Actions de communication de proximité pour une meilleure information sur les enjeux et les mécanismes de la modernisation compétitive**
- **Actions promotionnelles sectorielles**
- **Mise en œuvre de programmes d’accompagnement groupés au profit des PME**

# Le lien entre offre de services et veille

•La relation client se traduit par une double et constante préoccupation de l'Agence :

-élaborer une offre de services en adéquation avec la demande d'accompagnement de la PME/AP (attente client)
-s'assurer, au terme de la prestation, que cette adéquation s'est vérifiée (satisfaction client)

•Le dispositif de veille de l'Agence s'aligne sur ce processus :

-élaboration, amélioration de l'offre de services)
-évaluation de l'offre de services)

# Le dispositif de veille de l'ANPME

## Système global et intégré de Knowledge Management (KM) en cours de mise en place :

### Gestion Électronique des Documents (GED) :

- conservation du patrimoine informationnel de l'Agence
- accumulation organisée des connaissances acquises
- accès et utilisation aisés de ces connaissances

### Veille

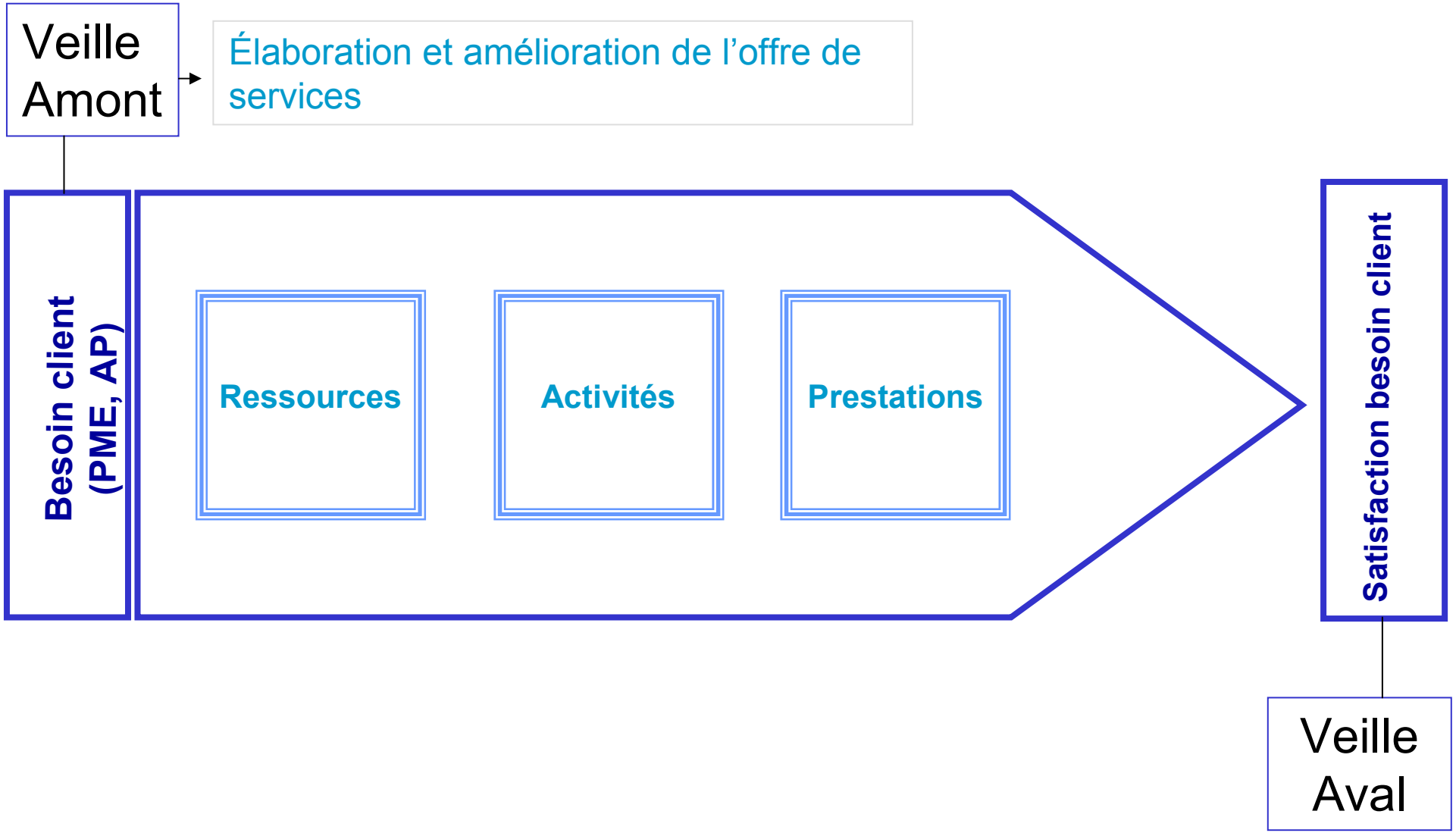
- Dispositif vs cellule de veille
- Coordination du dispositif par un animateur
- Recours à des personnes ressources selon le thème traité

# Visées globales du dispositif de veille

- Développer des capacités d'anticipation et de réactivité par rapport à l'environnement et aux besoins des PME et des AP.

- Améliorer le rapport efficacité/coût de l'intervention de l'Agence.

# Approche de veille adoptée



# Veille ‘’amont’’ 4 axes

•**Benchmark international** des meilleures pratiques en matière d’appui à la modernisation compétitive des entreprises et au renforcement des capacités des AP, dans une perspective de transposition/adaptation au contexte marocain (thèmes prioritaires et pays cibles).

•**Veille/coopération nationale et internationale :** identifier les acteurs nationaux et internationaux porteurs de projets, de programmes de coopération ou d’appuis financiers pouvant répondre aux attentes de l’Agence dans son action en faveur des PME et des AP.

•**Études transversales ou sectorielles :** éclairage des pouvoirs publics pour un meilleur ciblage des politiques sectorielles, élaboration de la stratégie d’intervention de l’Agence, outil d’aide à la décision d’investissement des entreprises.

•**Veille/expertise :** alimenter la base de données sur les bureaux d’études et les répertoires de compétences mis en place par l’Agence, assurer l’adéquation entre la demande d’accompagnement de l’entreprise et la prestation offerte, valoriser la consultance nationale, mieux identifier les domaines nécessitant un renforcement de l’expertise.

# Veille ‘’aval’’

**Mots clés : Feedback et évaluation.**

**Sources de la remontée de l’information, en retour des prestations de l’Agence :**

- le client (PME et/ou AP)
- les bailleurs de fonds et autres partenaires (administrations, banques…)
- les médias

**Feedback véhiculé au moyen de divers canaux :**

- fiches d’évaluation renseignées par la PME bénéficiaire d’un accompagnement
- enquêtes de satisfaction
- études d’impact
- baromètre de la compétitivité de la PME marocaine
- veille médias (revue de presse quotidienne et définition d’alertes sur Internet)

**Objectifs de l’analyse et de l’exploitation du feedback :**

- Cerner, et le cas échéant, améliorer la perception et l’image de l’Agence auprès de ses différents interlocuteurs
- Ajuster, améliorer l’offre de services de l’ANPME, et recenser de nouveaux besoins en accompagnement.

# Merci de votre attention

| | |
|---|---|
| Email | anpme@anpme.ma |
| Site web | www.anpme.ma |
| TEL | 037 70 84 60 |
| FAX | 037 70 76 95 |
| ADRESSE | 10, RUE GHANDI BP 211 RABAT |

# Annexes

# Quelques thèmes de veille prioritaires identifiés par l'ANPME

- Dispositifs d'appui aux entreprises (bonnes pratiques)
- Innovation, R&D
- Animation de réseaux de PME
- Mécanismes de développement des réseaux de consultants
- Programmes de coopération en faveur des PME
- Études sectorielles (secteurs du Plan Émergence : agro-alimentaire, transformation des produits de la pêche, textile, artisanat industriel, automobile, électronique, aéronautique, offshoring).

# ECONOMIE

## TENDANCES DES ENTREPRISES

# «Modernisation compétitive» des PME

**L'ANPME, en partenariat avec la coopération allemande GTZ-TAM, vient de décliner, le mercredi 25 avril à Casablanca, son baromètre de la compétitivité des PME.**

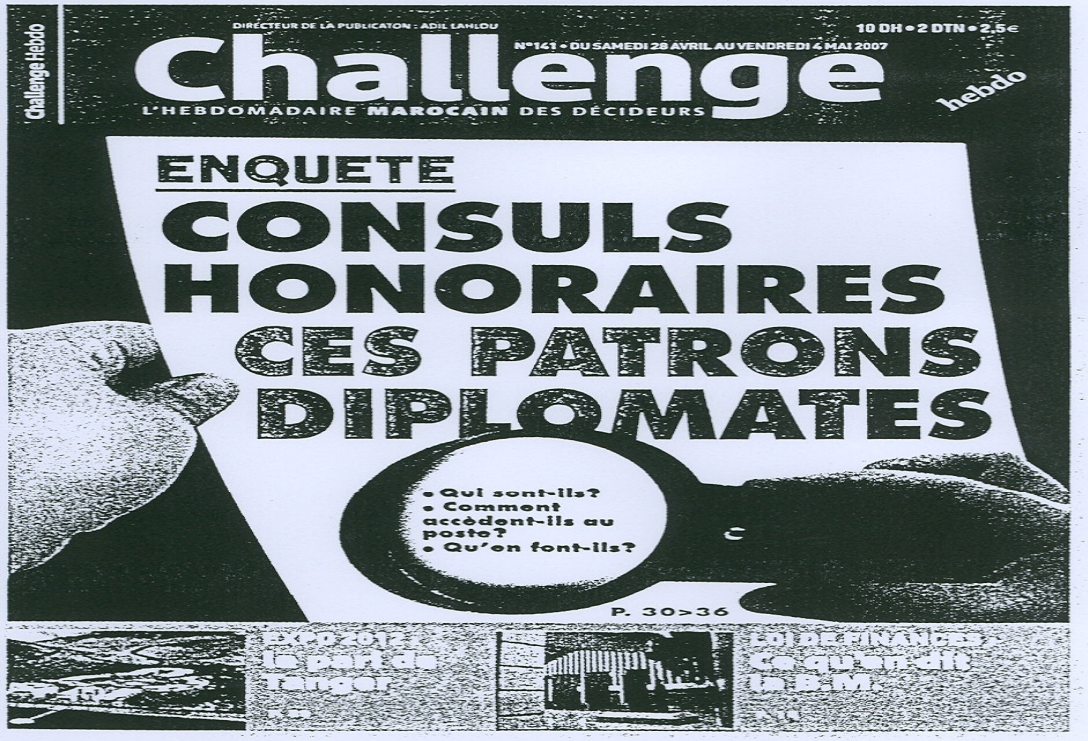
Ce baromètre qui vise à mesurer et à analyser périodiquement les tendances d'impact et les actions de conseil et d'assistance technique et managériale inscrite dans le programme de « Modernisation compétitive des entreprises » mis en œuvre par l'ANPME (Agence nationale pour la petite et la moyenne entreprise) pilotée par Latifa Achihabi, permet de restituer les sentiments des opérateurs sondés sur le degré d'optimisme ou de pessimisme face au climat des investissements, la situation de leurs relations avec les banques, leurs besoins en ressources humaines et en formation, leurs attentes en matière d'assistance, de conseil et d'accompagnement ainsi que sur les perspectives favorables ou non du développement économique dans le Royaume. Des conclusions de cette première enquête, il ressort nettement que la plupart des acteurs économiques de l'échantillon aléatoire de

*Latifa Achihabi, DG de l'ANPME*

80 PME exerçant dans 6 secteurs d'activités différents, sont favorables à une adhésion au programme de modernisation compétitive de leurs structures de production, de gestion et de management. Les attentes exprimées à l'ANPME insistent sur la demande des PME de davantage de «Communication et d'Informations», comme elles s'accordent à souhaiter «Plus d'accompagnement et d'orientation». Le tissu productif espère, aussi, une plus grande implication de l'Agence relevant du ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Mise à niveau conduit par Salaheddine Mézouar, dans la formation du personnel salarié et la qualification des ressources humaines aptes à générer de la valeur ajoutée. Célérité et simplification des procédures administratives, interventions plus efficaces, «Plus de mobilisation et d'engagement» et mise en place de nouveaux instruments de gestion, sont, là, les autres besoins avancés pendant l'investigation. Au chapitre des actions prioritaires à planifier, les résultats du sondage évoquent les priorités accordées à l'amélioration de la qualité des produits actuels, l'optimisation des procédures de fabrication, la réduction des coûts directs , la compression des délais de production et l'élargissement du champ de la distribution et de la commercialisation, compte-tenu de la concurrence «inégalitaire» avec les grandes entreprises et les filiales des multinationales implantées sur notre sol. Cette attente s'est traduite dans la demande des PME, d'une aide plus soutenue de la part de l'ANPME, pour la recherche de nouveaux marchés tant au plan domestique qu'à l'international. Une des facettes abordées et qui incitent à un plus grand optimisme dans une avancée conséquente du processus de mise à niveau et de modernisation compétitive, des petites et moyennes entreprises, est reflétée par la volonté de ces PME d'engager des investissements, visant le renouvellement et la réhabilitation des équipements et outils de production et de travail.

B.M


NOUVELLE FORMULE




EN VENTE DANS TOUS LES KIOSQUES

# Études de potentiel

✓Éclairage des Pouvoirs Publics pour un meilleur ciblage des politiques sectorielles et/ou régionales.

✓Base de la stratégie d'intervention de l'ANPME.

✓Connaissance des secteurs dont relèvent les entreprises démarchées par les intervenants du RIMANE

✓Meilleur ciblage des investissements par les PME, en tenant compte, notamment, des évolutions des marchés et des technologies.

- ETUDE CHAINE ET TRAME
- ETUDE TEXTILE ET MAILLE
- ETUDE JEANS ET SPORTSWEAR
- ETUDE TEXTILE MAISON
- LIVRE BLANC DE L'INDUSTRIE TEXTILE-HABILLEMENT
- ETUDE CERAMIQUE
- ETUDE SECTEUR DES EQUIPEMENTS AUTOMOBILES
- ETUDE PIERRE DIMENSIONNELLE (Marbre)
- ETUDE CONSERVES VEGETALES
- ETUDE CUIR
- ETUDE PATES ALIMENTAIRES ET COUSCOUS AU MAROC
- ETUDE DISRIBUTION PIÈCES DE RECHANGE
- ETUDE PRODUITS DE LA MER
- ETUDE CONSEIL ET INGÉNIERIE
- ETUDE PLASTURGIE
- ETUDE BRIQUES ET TUILES
- ETUDE PRODUITS ELECTRIQUES
- ETUDE FONDERIE
- ETUDE BISCUITERIE CONFISERIE CHOCOLATERIE
- ETUDE IMPRIMERIE
- ETUDE PAPIER CARTON
- EUDE FERAILLE
- ETUDE VIEUX PAPIER

# EXEMPLE D'IMPACT

| Secteur | Action réalisée |
| --- | --- |
| Agroalimentaire | Accompagnement pour la certification HACCP |

## Indicateurs d'impact

- Meilleure organisation dans l'entreprise
- Responsabilisation du personnel
- Travail en équipe et concertation
- Renforcement de la confiance du client (donneur d'ordre) au point où ce dernier souhaite l'exclusivité de l'entreprise
- Acquisition de nouvelles parts de marchés (Le donneur d'ordre a délaissé un sous-traitant au Portugal pour travailler avec l'entreprise)
- Accroissement du nombre d'emploi de 45 à 70
- Confiance du personnel
- Projet d'extension envisagé par l'entreprise

# Le baromètre de la compétitivité de la PME

- **Partenariat ANPME – GTZ.**

- **Objectifs :**

  ***Mesurer et analyser régulièrement les tendances d'impact des actions de C&ATM promues par l'ANPME.***

  ***Orienter et optimiser les programmes d'appui aux PME et répondre au mieux à leurs besoins.***

  ***Mesurer le degré de satisfaction des PME et cerner les contours d'image de l'ANPME.***

- **Séminaire de restitution des résultats de la première opération pilote –échantillon 80 PME (25 avril 2007) quelques exemples :**

  ***62% des entreprises ont enregistré une progression du volume des activités à l'exportation par rapport à l'année dernière;***

  ***78% des entreprises font de bonnes prévisions de croissance pour l'année prochaine;***

  ***63% ont indiqué que l'amélioration de la qualité de leurs produits est une action prioritaire.***