NUMERO de SERIE

Questionnaire services (2006)

Ministère de l'Industrie du Commerce
et de la Mise a Niveau de l'Economie

Groupe Banque Mondiale

Enquête sur le Climat d'Investissement et la Compétitivité des Entreprises au Maroc

QUESTIONNAIRE

Décembre 2006

A. CONTROLE

A. Raison sociale **a**

A.0 Type de questionnaire **a0**	**Module**
Questionnaire Industrie manufacturière	1
Questionnaire services	2
Questionnaire centrale	3

A.1 Pays **a1**

A.2 **a2**	**Région**
Rabat/Casablanca	1
Tanger/Tétouan	2
Fès	3
Settat	4

A.3 Villes **a3**

Contrôle échantillon

A.4 Industries *(à finaliser avec l'échantillon)*		**Echantil -lon a4a**	**Filtre a4b**
Industries manufacturières	Alimentaires	1	1
	Confection	2	2
	Textiles	3	3
	Machineries & équipements	4	4
	Chimiques	5	5
	Electroniques	6	6
		7	7
	Autres	8	8
Services	Commerce	9	9
	TIC	10	10
	BTP	11	11
Autres	Autres	12	12

A.5 Correspondance entre échantillon et filtre **a5**

Oui, ils correspondent	1
Non, ils ne correspondent pas mais l'activité de l'établissement est conforme à l'échantillon et au filtre	2
Non, pas de correspondance	3

A.6 Taille	**Echantillon**	**Filtre a6b**
	a6a	
Petite >=5 et <=19	1	1
Moyenne =20 et <=99	2	2
Grande >=100	3	3

A.7 L'établissement fait il partie d'une entreprise (succursale ou division d'une plus grande entreprise) **a7**

Oui	1
Non	2

A.8 Type d'établissement **a8**

Maison-mère sans unité de production ou de ventes	1
Maison mère sur une unité de production ou ventes	2
L'emplacement de l'établissement est séparé physiquement de la maison-mère et d'autres établissements appartenant à la même entreprise	3
L'emplacement de l'établissement est séparé physiquement de la maison-mère mais est avec d'autres établissements appartenant à la même entreprise	4
Etablissement unique (propre entreprise)	5

A.9 Est-ce que l'établissement tient une comptabilité relative à ses activités propres ? *Comptabilité préparée indépendamment des comptes de la maison-mère* **-si** **a9**

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	-7

A.10 Est-ce que l'établissement tient une comptabilité indépendante des autres établissements appartenant à la même entreprise. **a10**

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	-7

A.11 Si l'établissement est aussi la maison mère : les comptes sont-ils préparés indépendamment des autres établissements ? **a11**

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	-7

A.12 Code Enquêteur **a12**

A.13 Code Superviseur **a13**

Instructions pour les enquêteurs :

Pour les secteurs du commerce et des services seules les entreprises ayant un effectif d'au moins 5 employés seront retenues. Pour les industries, seules les entreprises ayant un effectif d'au moins 10 employés seront retenues. Assurez-vous également que l'activité de l'entreprise corresponde à l'échantillon.

A.14 Début de l'Interview:

Date	Heures	Minutes

a14

A LIRE AU REPONDANT

Le principal objectif de cette étude est d'apprécier l'environnement des affaires dans lequel opèrent les entreprises marocaines, de mesurer son effet sur la performance des entreprises, et d'identifier les mesures nécessaires à l'amélioration de leur compétitivité. Cette étude, comme cela fut le cas auparavant, permettra d'aider les pouvoirs publics dans leur politique d'amélioration de l'environnement micro-économique dans lequel évoluent les entreprises marocaines.

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.

B. INFORMATION GENERALES

LIRE A HAUTE VOIX :
Les questions 1 à 4 portent sur l'entreprise dans son ensemble, avec la totalité de ses établissements.

B.1	Quelle est la forme juridique de votre entreprise ?

a. Société à participation par action	1	**b1**
b. SARL	2	
c. Personne physique	3	
d. Société en nom collectif	4	
e. Société à participation simple	5	
g. SA	7	
f. **Autres (VEUILLEZ INDIQUER)** _____	6	**b1x**

B.2	Quel pourcentage du capital de votre entreprise est détenu par :

	%
a. Des personnes ou entreprises locales	b2a %
b. Des personnes ou entreprises étrangères	b2b %
c. Le Gouvernement / ou secteur publique	b2c %
d. Autres	b2d %
	100%

TOTAL DOIT ETRE EGAL A 100

B.3	Quelle est la part détenue par le/les actionnaire(s)/partenaire(s) le(s) plus important(s) ?

	%
Part en %	b3 %

B.4	Le propriétaire ou l'un des principaux actionnaires est-il de sexe féminin ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
		b4

LIRE : La suite du questionnaire porte sur l'établissement où nous nous trouvons actuellement

B.5	En quelle année votre entreprise a-t-elle commencé la production ?

Année (ex 19--)	b5

B.6	Nombre d'employés à plein temps au commencement de vos opérations (production)

	Nombre
Nombres	b6

B.6a	Votre entreprise était-elle enregistrée officiellement au commencement de ses opérations ?

Oui	1	**Allez à la question B.7**
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	**Allez à la question B.7**
		b6a

B.6b	En quelle année votre entreprise a-t-elle été légalement créée *[e.g. date de publication au Bulletin officiel)*

	Année
Date de création juridique	**b6b**

SI LE REPONDANT NE CONNAIT PAS LA REPONSE INSCRIRE -9
SI L'ENTREPRISE N'A JAMAIS EU DE REGISTRE, INSCRIRE -7

B.7	Combien d'années d'expérience dans ce même secteur d'activité le Directeur générale de l'entreprise possède-il ?

	Années
Nombre d'années d'expérience	**b7**

ENQUETEUR : AU CAS OU LA REPONSE SERAIT INFERIEURE A 1, INSCRIRE 1

B.8	Votre entreprise possède elle une certification internationale ? (Par exemple **: ISO 9000, 9002 ou 14000**)

Oui	1
Non	2
En cours	-6
Ne sait pas	**-9**

b8

C. INFRASTRUCTURE ET SERVICES

Lire au répondant
LES QUESTIONS QUI SUIVENT SONT RELATIVES A L'EXERCICE BUDGETAIRE LE PLUS RECENT (2005) LES QUESTIONS QUI SUIVENT EVALUENT LES INFRASTRUCTURES ET LEUR EFFET SUR VOTRE ETABLISSEMENT

C.3	Durant les deux dernières années avez-vous fait une demande pour obtenir une connexion au réseau électrique ?

Oui	1	
Non	2	**Allez à la question C.6**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à la question C.6**
		c3

C.4	Quel a été le délai en jours avant l'obtention de la connexion au réseau électrique (à partir du jour où la demande a été introduite jusqu'à l'obtention de la connexion au réseau)

	Jours
Délai en jours	**c4**

ENQUETEUR : SI LA REPONSE EST INFERIEURE A 1, INSCRIRE 1
SI LA DEMANDE EST TOUJOURS EN ATTENTE, INSCRIRE -6
SI LA DEMANDE A ETE REFUSEE, INSCRIRE -5

C.5	En référence à votre demande pour une connexion au réseau électrique, avez-vous fait l'objet d'une demande de paiement informel ou/et « cadeaux » ?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	**-9**
REFUS	**-8**
	c5

C.6	Durant l'année 2005, avez-vous subi des coupures d'électricité du réseau ?

Oui	1	
Non	2	**Allez à la question C.10**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à la question C.10**
		c6

C.7	Durant l'année 2005, typiquement combien de coupures/ou baisse ou haute subite de tension du réseau électrique, en moyenne, avez-vous subi par mois ? (pour un mois « typique » c'est-à-dire la période ou il y a le plus d'activités ou

Nombre de coupures	**c7**	**Si la réponse=0, Allez à la question C.10**

C.8	Quelle a été la durée moyenne en heures de la coupure du réseau ?

	Heures
Durée moyenne	**c8**

ENQUETEUR : AU CAS OU LA REPONSE EST INFERIEURE A 1, INSCRIRE 1

C.9	Quelles ont été les pertes entrainées par ces interruptions du réseau électrique - en pourcentage de vos ventes annuelles, ou alternativement en DH

	Pourcentage
Pertes en pourcentage des ventes annuelles	**c9a** %

FOURNISSEZ SOIT LA REPONSE EN % OU EN DH, PAS LES DEUX.

	DH
Pertes en DH	**c9b**

C.12	Au cours des deux dernières années avez-vous fait une demande pour vous connecter au réseau d'eau ?

Oui	1	
Non	2	**Allez à la question C.15**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à la question C.15**
		c12

C.13	En référence à la question précédente, quel a été le délai, en jours, d'obtention d'une connexion au réseau d'eau (à partir du jour où la demande a été introduite jusqu'à l'obtention d'une connexion) ?

	Jours
Délai en jours	**c13**

ENQUETEUR : SI LA REPONSE EST INFERIEURE A 1 INSCRIRE 1
SI LA DEMANDE EST TOUJOURS EN ATTENTE INSCRIRE -6,
SI LA DEMANDE A ETE REFUSEE INSCRIRE -5

C.14	En référence à votre demande pour une connexion au réseau d'eau, avez-vous fait l'objet d'une demande de paiement informel et/ou « cadeaux » ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
REFUS	**-8**	
		c14

C.19	Au cours des deux dernières années, avez-vous fait une demande pour obtenir une ligne de téléphone ? *(ligne fixe)*

Oui	1	
Non	2	**Allez à la question C.22**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à la question C.22**
		c19

C.20	En référence à la question précédente, quel a été le délai, en jours, avant l'obtention de votre ligne de téléphone (à partir du jour où vous avez introduit votre demande jusqu'à la mise en service de la ligne)

	Jours
Délai en jours	**c20**

ENQUETEUR : SI LA REPONSE EST INFERIEURE A 1, INSCRIRE 1
SI LA DEMANDE EST TOUJOURS EN ATTENTE, INSCRIRE -6,
SI LA DEMANDE A ETE REFUSEE, INSCRIRE -5

C.21	En référence à votre demande pour l'obtention d'une ligne de téléphone, avez-vous fait l'objet d'une demande de paiement informel, et/ou « cadeaux » ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
REFUS	**-8**	
		c21

C.22	Utilisez-vous actuellement les moyens de communication suivants dans vos relations avec vos clients et fournisseurs ?

		Oui	Non	Ne sait pas
a. Courrier électronique (E-mail)	c22a	1	2	-9
b. Site Web	c22b	1	2	-9

C.23	Est ce que votre établissement a un abonnement a une connexion Internet a haut-débit?

Oui	1	
Non	2	Aller a C30
Ne sait pas	-9	Aller a C30
REFUS	-8	
		c23

C.24	Comment utiliser vous votre connexion internet ?

		Oui	Non	Ne sait pas	Ne s'appliq ue pas
a. Afin de communiquer avec les clients ou fournisseurs	c24a	1	2	-9	-7
b. Achats relatifs aux besoins de l'établissement	c24b	1	2	-9	-7
c. Pour fournir un/des services aux clients	c24c	1	2	-9	-7
d. Comme outils de recherche dans l'innovation de produits et services	c24d	1	2	-9	-7

C.25	Durant 2005, avez vous subit des interruptions de la connexion internet ?

Oui	1	
Non	2	Aller a C28
Ne sait pas	-9	Aller a C28
REFUS	-8	
		c25

C.26	Durant l'année 2005, combien d'interruptions de la connexion internet en moyenne, avez-vous subies par mois ?

	Interruptions par mois	
Nombres d'interruptions	c26	SI=0 , Aller a C.28

C.27	Quelle a été la durée moyenne *(en minutes)* des interruptions de la connexion internet ?

	Minutes
Durée moyenne de l'interruption de la connexion internet	**c27**

Si la réponse est inferieure a 1 minute, inscrivez 1 minute

C.28	Est-ce que le manqué de sécurité et d'authentification dans le réseau internet affecte le volume et/ou le type d'achats que votre établissement effectue par internet.

Oui	1	
Non	2	
Ne s'applique pas	**-7**	
Ne sait pas	**-9**	
		c28

C.30	Quel dégrée de difficultés l'électricité *(cout ,qualité et fiabilité)* constitue-t-il pour la conduite des opérations de votre établissement ? ***ENQUETEUR : MONTREZ LE TABLEAU***

	pas un obstacle	*obstacle mineur*	*obstacle moyen*	*obstacle majeur*	*obstacle très sévère*	**Ne sait pas**	**Ne s'applique pas**
Electricité **c30a**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**

D. VENTES ET APPROVISIONNEMENTS

Veuillez lire l'information ci-dessous avant de continuer l'entretien

LA PARTIE SUIVANTE PORTE SUR LE MODE D'OPERATION DES VENTES ET SUR LA SOURCE DE VOS MATIERES PREMIERES UTILISEES EN PRODUCTION

D.2	Pour l'année 2005, quel est le montant total de vos ventes ?

	DH
Ventes totales en 2005	**d2**

D.3	Durant 2005, quel pourcentage de vos ventes a été :

	%
a. Réalisé au Maroc	**d3a** %
b. Exporté indirectement (par un distributeur/exportateur)	**d3b** %
c. Exporté directement	**d3c** %
Total doit être égal à 100-→	**100%**

SI d3a = 100, ALLEZ A LA QUESTION D.17

SI d3b = 100, ALLEZ A LA QUESTION D.8

D.4	*[Si votre établissement exporte directement]* Durant l'année écoulée, quel a été le délai en moyenne (en jours) entre le moment où les marchandises ont été livrées au port de départ (aéroport, route, port maritime) et le moment où ces biens ont été dédouanés et sont partis vers l'étranger ?
D.5	Et quel a été le délai le plus long ?

	Jours
Délai moyen	**d4**
Délai le plus long	**d5**

ENQUETEUR : SI LA REPONSE EST INFERIEURE A 1, INSCRIRE 1

D.6	Durant 2005 quelle part de votre marchandise destinée à l'exportation directe a été volée en transit ? (% de la marchandise volée par rapport à la totalité de la marchandise exportée annuellement)

	Pourcent
% Marchandises volées	**d6** %

SI L'ETABLISSEMENT N'A PAS SUBI DE PERTES, INSCRIRE 0

D.7	Durant l'année 2005, quelle a été la proportion de votre marchandise , valeur de la marchandise consignée, destinée à l'exportation directe, perdue, avariée ou détruite pendant le transport ?

	Pourcent
% Marchandises perdues ou avariées	**d7** %

SI L'ETABLISSEMENT N'A PAS SUBI DE PERTES, INSCRIRE 0

D.8	En quelle année avez-vous exporté pour la première fois (directement ou indirectement) ?

	Année
Exportation directe ou indirecte	**d8**

FORMAT DE LA DATE EN 4 CHIFFRES (EX. 1900)

D.17	Au moment où votre établissement reçoit son principal livraison, combien de jours de stock l'entreprise tient-elle en moyenne *(principal produit de vente)*

	Jours
Jours de stock	**d16**

STOCK=INVENTAIRE

D.30	a. Quel dégrée de difficultés **le transport** de vos produits et intrants représente-t-il pour la conduite des opérations de votre établissement ? b. Quel dégrée de difficultés **les douanes et la réglementation du commerce extérieur** représentent-ils pour la conduite des opérations de votre établissement ? **MONTREZ TABLEAU**

	pas un obstacle	*obstacle mineur*	*obstacle moyen*	*obstacle majeur*	*obstacle très sévère*	**Ne sait pas**	**Ne s'applique pas**
a. Transport **d30a**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
b. Douanes et réglementation du commerce extérieur **d30b**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**

E. CONCURENCE ET INNOVATION

Veuillez lire l'information ci-dessous avant de continuer l'entretien
LA PARTIE SUIVANTE PORTE SUR LA CONCURRENCE ET L'INNOVATION

E.12	Durant l'année 2005 votre établissement a-t-il été contraint de diminuer les prix de ventes en réponse à une réduction de la concurrence nationale ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
Ne s'applique pas	**-7**	
		e12

E.13	Durant l'année 2005 votre établissement a-t-il été contraint de diminuer les prix de ventes en réponse à une réduction de la concurrence étrangère ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
Ne s'applique pas	**-7**	
		e13

E.14	Durant l'année 2005 votre établissement a-t-il amélioré une ligne de produit existante afin de faire face a la concurrence nationale ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
Ne s'applique pas	**-7**	
		E14

E.15	Durant l'année 2005 votre établissement a-t-il introduit un nouveau produit ou amélioré une ligne de produit existante afin de faire face a la concurrence étrangère ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
Ne s'applique pas	**-7**	
		E14

E.11	Êtes-vous concurrencé par le secteur informel ?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	**-9**

	e11

E.30	Quel dégrée de sévérité **la concurrence du secteur informel** représente-elle pour la conduite des opérations de votre établissement ? **ENQUETEUR : MONTREZ LE TABLEAU No 6**

		pas un obstacle	*obstacle mineur*	*obstacle moyen*	*obstacle majeur*	*obstacle très sévère*	**Ne sait pas**	**Ne s'appliqu e pas**
Concurrence du secteur informel	**e30**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**

G. ACCES AU FONCIER

Veuillez lire l'information ci-dessous avant de continuer l'entretien
LA PARTIE SUIVANTE PORTE SUR L'ACCES AU FONCIER

G.1	Quelle est la proportion de vos terrains :

	%
Qui appartiennent à votre établissement	**g1a** %
Loués par votre établissement	**g1b** %
	100 %

TOTAL DOIT ETRE EGAL A 100 SAUF SI LA REPONSE N'EST PAS CONNUE. S'IL S'AGIT D'UN ETAGE DANS UN IMMEUBLE, INSCRIRE -7

G.2	Durant les deux dernières années avez-vous fait une demande de permis de construire? *(autorisation de construire)*

Oui	1	
Non	2	**Allez à G.30**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à G.30**
		g2

G.3	Combien de jours votre demande de permis de construire vous a-t-elle pris ? (à partir du jour où vous avez soumis la demande de permis de construire jusqu'au jour où elle a été acceptée)

	Jours
Délai pour l'obtention d'un permis de construire	**g3**

SI LA REPONSE EST INFERIEURE A 1, INSCRIRE 1. SI LA DEMANDE N'A TOUJOURS PAS ETE SATISFAITE, INSCRIRE -6.
SI LA DEMANDE A ETE REJETEE, INSCRIRE -5

G.4	En référence à votre demande pour l'obtention d'un permis de construire, avez-vous fait l'objet d'une demande de paiement informel et/ou « cadeaux ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
REFUS	**-8**	
		g4

G.5	Quelle est la superficie totale de votre établissement destiné uniquement aux activités liées a la vente de vos produits ?

	Superficie totale
superficie totale (m2)	**G5b**

G.6	Des immeubles occupés par votre entreprise, quelle est la part dont l'entreprise est propriétaire et la part louée?

	%
a. Part Louee	**g6a** %
b. part don't l'entreprise est propriétaire	**g6b** %
	100%

LE TOTALE DOIT ETRE EGAL A 100%

G.7	Au cours des trois dernières années, votre établissement a t il acquit ou tenter d'acquérir un/des terrains ou immeubles afin d'accroître ses activités

Oui	1	
Non	2	**Allez à G.30**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à G.30**
		g7

G.8	Au cour des trois dernières années, votre établissement a-t-il échoué en essayant d'obtenir un terrain et/ou des nouveaux locaux ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
		G8

G.30	Quel dégrée de difficultés **l'accès au foncier** représente-il pour la conduite des opérations de votre établissement ?

		pas un obstacle	*obstacle mineur*	*obstacle moyen*	*obstacle majeur*	*obstacle très sévère*	**Ne sait pas**	**Ne s'applique pas**
Accès au foncier	**g30a**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
Régime foncier	**g30b**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**

I. SECURITE

Veuillez lire l'information ci-dessous avant de continuer l'entretien
NOUS PASSONS MAINTENANT AUX QUESTIONS DE SECURITE ET LEUR EFFETS SUR VOTRE ETABLISSEMENT

I.1	Durant l'année 2005, avez-vous fait face à des coûts afin d'assurer la sécurité de l'établissement (ex. équipement, personnel ou service de sécurité professionnel)

Oui	1	
Non	2	**Allez à la question I.3**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à la question I.3**
		i1

I.2	Durant l'année 2005, à combien se sont élevés les coûts liés à la sécurité de votre établissement ? *(la réponse doit être relevée soit en % soit en DH)*

	%
Coûts annuels en pourcentage de vos ventes	**i2a** %

REPONDEZ SOIT EN % SOIT EN DH

	DH
Coûts annuels en DH	**i2b**

I.3	Durant l'année 2005, avez-vous encouru des pertes dues à la criminalité (ex. vol, vandalisme ou pyromanie)

Oui	1	
Non	2	**Allez à I.30**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à I.30**
		i3

I.4	Durant l'année 2005, à combien estimez-vous vos pertes dues à la criminalité (ex. vol, vandalisme, pyromanie) ? *(la réponse doit être relevée soit en % soit en DH)*

	%
Coûts annuels en pourcentage de vos ventes	**i4a** %

REPONDEZ SOIT EN % SOIT EN DH

	%
Coûts annuels en DH	**i4b**

I.30	Quel dégrée de difficultés **la criminalité** représente-t-elle pour la conduite des opérations de votre établissement ?

	pas un obstacle	*obstacle mineur*	*obstacle moyen*	*obstacle majeur*	*obstacle très sévère*	**Ne sait pas**	**Ne s'applique pas**
Criminalité **i30**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**

J. RELATIONS ENTRE L'ADMINISTRATION ET LES ENTREPRISES

Veuillez lire l'information ci-dessous avant de continuer l'entretien
LA PARTIE SUIVANTE TRAITE DES QUESTION ENTRE L'ADMINISTRATION, LE SECTEUR PUBLIQUE ET LES ENTREPRISES TELLE QUE LA VOTRE

J.1	Nous allons vous faire part de propositions portant sur les tribuneaux et le reglement des affaires 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*" **MONTREZ LE TABLEAU**

	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Parfaitement d'accord	**Ne sait pas**
a. Les tribunaux sont impartiaux	1	2	3	4	**-9**
b. La mise en application des lois est objective	1	2	3	4	**-9**

J.2	Durant l'année écoulée, quelle part (en %) d'une semaine typique, **les cadres dirigeants** ont-ils consacré aux diverses administrations ainsi qu'à d'autres tâches bureaucratique liées à la réglementation en vigueur

	%
Pourcentage de la semaine consacré à la bureaucratie	**j2**

J.3	Durant l'année écoulée, avez-vous fait l'objet d'une visite des agents du fisc ?

Oui	1	
Non	2	***Allez à J.10***
Ne sait pas	**-9**	***Allez à J.10***
		j3

J.4	Durant l'année écoulée, combien de visites ou réunions avez-vous eu de la part des agents du fisc ?

	Nombre
Nombres de visites annuelles des agents du fisc	**j4**

J.5	Durant ces visites avez-vous fait l'objet d'une demande de paiements informels et/ou « cadeaux » ?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	**-9**

REFUS	**-8**	
		j5

J.6a	Durant l'année écoulée votre établissement a-t-il obtenue un marché public ou a-t il tente d'obtenir un marché public ?

Oui	1	
Non	2	**Allez à J.7**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à J.7**
		J.6a

J.6	Quand une entreprise comme la votre obtient marché publique, quelle est d'après vous le montant payée en versement informel en pourcentage de la totalité du marché public

	%
Montant des paiements informels en pourcentage du marché public	**J.6** %

INSCRIRE 0 SI LE REPONDANT JUGE QU IL N Y A PAS DE VERSEMENT INFORMEL
INCRIRE -8 POUR REFUS, -9 POUR NE SAIT PAS, ET -7 POUR NE S'APPLIQUE PAS

J.7	Dans de nombreux pays, les entreprises sont souvent tenues de faire des versements informels et illicites à des fonctionnaires pour 'faire avancer les choses' lors de l'obtention de permis, l'obtention de services publics, lors de contrôles fiscaux ou d'opérations de dédouanement etc. A votre avis, quel pourcentage de ses ventes annuelles ou en DH, pensez-vous qu'une entreprise typique de votre secteur d'activité (la vôtre ou d'autres entreprises si cela ne concerne pas votre entreprise) dépense-t-elle en moyenne chaque année dans ce type de versements ?

	%
Montant des paiements informels en pourcentage des ventes annuelles	**J.7** %

RELEVER SOIT EN % SOIT EN DH , PAS LES DEUX

	%
Montant des paiements informels annuel en DH	**J.7** %

INSCRIRE 0 SI LE REPONDANT JUGE QU IL N Y A PAS DE VERSEMENT INFORMEL
INCRIRE -8 POUR REFUS, -9 POUR NE SAIT PAS,

J.10	Au cours des deux dernières, années avez-vous soumis une demande pour un permis d'importation ?

Oui	1	
Non	2	**Allez à J.10a**
Ne s'applique pas	**-7**	**Allez à J.10a**
		j10

J.10a	Au cours des deux dernières années, si votre marchandise importée est soumise a des normes obligatoire combien de jours vous a prit l'autorisation ?

	jours	
Nb de jours entre la soumission et l'obtention		**->Allez à J.12**

INSCRIRE NE S'APPLIQUE PAS -7 SI L'ENTREPRISE N'EST PAS SOUMISE AUX NORMES OBLIGATOIRE

J.11	En référence à votre permis d'importation, combien de jours se sont-ils écoulés à partir du jour où vous avez soumis la demande jusqu'au jour où elle a été acceptée ?

	Jours
Délai en jours	**j11**

SI LA REPONSE EST INFERIEURE A 1, INSCRIRE 1. SI LA DEMANDE N'A TOUJOURS PAS ETE SATISFAITE, INSCRIRE -6.
SI LA DEMANDE A ETE REJETEE, INSCRIRE -5, OU -7 SI LA QUESTION NE S'APPLIQUE PAS

J.12	Avez-vous fait l'objet d'une demande de paiements informels et/ou « cadeaux » pour satisfaire cette demande ?

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	**-9**
REFUS	**-8**

j12

J.13	Durant les deux dernières années, avez-vous soumis une demande de registre de commerce ?

Oui	1	
Non	2	**Allez à J.30**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à J.30**

j13

J.14	En référence à votre demande pour un registre de commerce, combien de jours se sont-ils écoulés à partir du jour où vous avez soumis la demande jusqu'au jour où elle a été acceptée ?

	Jours
Délai en jours	**j14**

SI LA REPONSE EST INFERIEURE A 1, INSCRIRE 1. SI LA DEMANDE N'A TOUJOURS PAS ETE SATISFAITE, INSCRIRE -6.
SI LA DEMANDE A ETE REJETEE, INSCRIRE -5

J.15	Avez-vous fait l'objet d'une demande de paiements informels ou « cadeaux » pour satisfaire cette demande ?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	**-9**
REFUS	**-8**

j15

J.30	Veuillez indiquer le dégrée difficultés que les contraintes ci-dessous représentent pour les opérations de votre établissement. Est-ce qu'ils représentent : 0. *pas un obstacle* *1. obstacle mineur* *2. obstacle moyen 3. obstacle majeur* *4 un obstacle très sévère.* **MONTRER LE TABLEAU**

	pas un obstacle	*obstacle mineur*	*obstacle moyen*	*obstacle majeur*	*obstacle très sévère*	**Ne sait pas**	**Ne s'applique pas**
a. Taux d'imposition fiscal **j30a**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
b. Relations avec l'administration fiscale **j30b**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
c. Formalités à la création de l'entreprise **j30c**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
d. Résolution des litiges par le tribunal commercial **j30d**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
e. Instabilité politique **j30e**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
f. Corruption **j30f**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
g. Réglementation des horaires d'activités **j30g**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
h. Réglementation des tarifes a la vente **j30h**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**

K. ACCES AU FINANCEMENT

Veuillez lire l'information ci-dessous avant de continuer l'entretien
NOUS ALLONS MAINTENANT PARLER DES QUESTIONS RELATIVE AU MODE DE FINANCEMENT DE VOTRE ETABLISSEMENT

K.1	Durant l'année 2005, quelle a été la part de vos intrants/matières premières, par rapport à la valeur annuelle de tous vos achats en intrants/matières premières, qui ont été :

	%
a. Payés avant la livraison	**k1a** %
b. Payés au moment de la livraison	**k1b** %
c. Payés après la livraison	**k1c** %
	100%

LE TOTAL DOIT ETRE EGAL A 100

K.2	Durant l'année 2005, quelle a été la part de vos ventes annuelles qui ont été :

	%
a. Payées avant la livraison	**k2a** %
b. Payées au moment de la livraison	**k2b** %
c. Payées après la livraison	**k2c** %
	100 %

LE TOTAL DOIT ETRE EGAL A 100

K.3	Pour l'année 2005, veuillez indiquer la contribution en pourcentage de chacune des sources possibles de financement suivantes pour les besoins de votre entreprise en fonds de roulement. **MONTREZ LE TABLEAU**

	% des sources en fonds de roulement
a. Autofinancement/Fonds de l'entreprise	**k3a** %
b. Prêt d'une banque commerciale privée	**k3b** %
c. Prêt d'une banque publique et/ou autre institution publique	**k3c** %
e. Prêt d'une institution financière *(Banques non comprises)*	**k3e** %
f. Crédits client ou fournisseur	**k3f** %
h. Autres	**k3h** %
	100 %

LE TOTAL DOIT ETRE EGAL A 100

K.4	Durant 2005, votre établissement a-t-il acquis des actifs immobilisés tels que machines, équipements, véhicules, terrains et bâtiments ?

Oui	1	
Non	2	**ALLER A LA QUESTION K.6**
Ne sait pas	**-9**	**ALLER A LA QUESTION K.6**
		k4

N.5	En 2005, quel a été le total des dépenses de votre établissement en :

	DH
a. Machines, véhicules, outillage *(neuf ou d'occasion inclus)*	**n5a**
b. Terrains et constructions	**n5b**

K.5	Pour l'année 2005, veuillez indiquer la contribution en pourcentage de chacune des sources possibles de financement suivantes pour les besoins de votre entreprise en actifs immobiles : **MONTREZ LE TABLEAU**

	%	
a. Autofinancement/Fonds de l'entreprise	**k5a**	%
i. Augmentation de capital/ventes d'actions	**k5i**	%
j. Emission de dettes	**k5j**	%
b. Prêt d'une banque commerciale privée	**k5b**	%
c. Prêt d'une banque publique et/ou autre institution publique	**k5c**	%
e. Prêt d'une institution financière *(Banques non comprises)*	**k5e**	%
f. Crédits client ou fournisseur	**k5f**	%
h. Autres	**k5h**	%
	100 %	

LE TOTAL DOIT ETRE EGAL A 100

K.6	Votre entreprise possède-t-elle actuellement un compte courant ou épargne ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
		k6

K.7	Votre entreprise a-t-elle une facilité de caisse/découvert bancaire ?

Oui	1	
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
		k7

K.8	Votre entreprise a-t-elle un prêt auprès d'une banque ou d'une institution financière ?

Oui	1	
Non	2	**Allez à K.16**
Ne sait pas	**-9**	**Aller à K.16**
		k8

K.9	Par quel genre d'institution ce prêt a-t-il été accordé ? **MONTREZ LE TABLEAU**

Banque commerciale privée	1	
Banque publique et/ou autre institution publique	2	
Institution financière *hors banque*, y compris les institutions de micro-finance, les coopératives de crédit, mutuelles ou sociétés financières	3	
Autres	4	
		k9

K.10	A quand remonte le dernier crédit bancaire que vous avez obtenu ? *(référez-vous au crédit le plus récent)*

	Année
Crédit accordé *(dernier en date)*	**k10**

K.11	Quelle est la valeur du prêt le plus récent qui vous a été accordé?

	DH
Valeur du prêt	**k11**

EN CAS DE REFUS, INSCRIRE -8

K.12	Quelle est la durée de ce prêt ? *(en mois)*

	Mois
Durée en mois	**k12**

K.13	Ce prêt a t-il été accordé sous caution ?

Oui	1	
Non	2	**Allez à K.16**
Ne sait pas	**-9**	**Allez à K.16**
		k13

K.14	De quels types de cautions/garanties votre entreprise a-t-elle fait l'objet ? **MONTREZ LE TABLEAU 12**

Cautions /Garanties		**Oui**	**Non**
a. Terrains et locaux	**k14a**	1	2
b. Machines, équipements, et actifs circulants	**k14b**	1	2
c. Nantissement sur le fonds de commerce	**k14c**	1	2
d. Caution personnelle/garantie sur les actifs du/des propriétaires	**k14d**	1	2
e. Autres formes de garanties non incluses ci-dessus	**k14e**	1	2

K.15	Prises dans leur ensemble, ces garanties représentent quel pourcentage de la valeur du prêt ?

	%
Valeur total de la garantie	**k15** %

K.16	Durant l'année 2005, votre établissement a-t-il soumis une demande de prêt/crédits ?

Oui	1	**Allez à K.18**
Non	2	
Ne sait pas	**-9**	
	k16	

K.17	*[Si non]* Pourquoi votre entreprise n'a-t-elle pas soumis une demande de prêt *(en 2005)* ? **MONTREZ LE TABLEAU N0 13**

L'entreprise n'en a pas besoin - elle a suffisamment de capital-	1	**ALLER A K.21**
Les procédures d'obtention de prêt sont trop compliquées	2	**ALLER A K.21**
Le taux d'intérêt est trop élevé	3	**ALLER A K.21**
Les garanties demandées sont trop importantes	4	**ALLER A K.21**
Le montant et la durée des crédits offerts sont insuffisants	5	**ALLER A K.21**
Ne pensais pas pouvoir obtenir un prêt	6	**ALLER A K.21**
Autres	7	**ALLER A K.21**
	k17	

K.18	Durant l'année 2005, combien de fois votre établissement a-t-il soumis une demande de prêt/crédit ?

	Nombre
Nombres de demandes soumises	**k18**

Si le répondant ne sait pas, ALLER A K.21

K.19	Combien de ces demandes ont été refusées ?

	Nombre
Nombres de demandes rejetées	**k19**

K.21	Durant l'année 2005, votre établissement a-t-il fait l'objet d'un audit financier indépendant ?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	**-9**
	k21

K.30	Quel dégrée de difficultés **l'accès au financement** représente-t-il pour la conduite des opérations de votre établissement ? (sont inclues les couts, les taux d'intérêt et les cautions de garanties) **MONTREZ LE TABLEAU**

		pas un obstacle	*obstacle mineur*	*obstacle moyen*	*obstacle majeur*	*obstacle très sévère*	**Ne sait pas**	**Ne s'appliqu e pas**
Accès au financement	**k30**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**

L. EMPLOYES et MARCHE DU TRAVAIL

Veuillez lire l'information ci-dessous avant de continuer l'entretien

NOUS PASSONS MAINTENENANT AUX QUESTIONS DE L'EMPLOI

L.1	Combien d'employés permanents et à plein temps, à la fin 2005, votre établissement employait-il ?

ENQUETEUR :
Les employés permanents ont un contrat de travail d'une durée minimum de 1 an et travaillent un minimum de 8 hrs par jour et/ou ont une garantie de renouvellement

	Nombre
Nombre d'employés permanents en 2005	**l1**

L.2	En 2002, combien d'employés permanents à plein temps votre établissement employait-il ?

	Nombre
Nombre d'employés permanents en 2002	**l2**

SI L'ETABLISSEMENT N'ETAIT PAS OPERATIONNEL EN 2002, INSCRIRE -7

L.6	Quel était le nombre d'employés temporaires en 2005 ?

LES EMPLOYES TEMPORAIRES TRAVAILLENT MOINS D'UN AN ET N'ONT PAS DE GURARANTIE DE RENOUVELEMENT .

	Nombre
Nombre d'employés temporaires en 2005	**l6**

Si = 0, ALLER A L.9

L.8	Durée moyenne des contrats d'emploi pour les employés à plein temps mais temporaires ou saisonniers en 2005

	Mois
Durée moyenne	**l8**

SI LA REPONSE EST INFERIEURE A 1 MOIS, INSCRIRE 1

L.12	Combien d'employés avez-vous recruté au cours des deux dernières années ?

	Nombre
Nombre d'employés recrutés en 2004/2005	**L12**

AU CAS OU IL N Y AURAIT PAS EU DE RECRUTEMENT, INSCRIRE -7

L.17	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%]*

	L17 %
%	

L.30	Quel degré de difficultés **la législation du travail** représente-t-elle pour la conduite des opérations de votre établissement ? Quel degré de difficultés **le manque de formation et qualification du personnel à l'embauche** représente-t-il pour la conduite des opérations de votre établissement ? **MONTREZ LE TABLEAU**

	pas un obstacle	*obstacle mineur*	*obstacle moyen*	*obstacle majeur*	*obstacle très sévère*	**Ne sait pas**	**Ne s'applique pas**
Le code du travail **l30a**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**
Le manque de formation et qualification du personnel à l'embauche **l30b**	0	1	2	3	4	**-9**	**-7**

M. CONTRAINTES A L'ENVIRONEMENT DES AFFAIRES

A LIRE AU REPONDANT :
LA PARTIE SUIVANTE A POUR BUT DE RECUEILLIR VOTRE OPINION SUR LES CONTRAINTES AUX OPERATIONS DE VOTRE ETABLISSEMENT

M.1	Vous avez, jusqu' à présent, donné votre opinion sur plusieurs obstacles qui contraignent la conduite de vos affaires. Voici un tableau contenant tous ces obstacles. Veuillez indiquer quel est l'obstacle le plus sévère parmi la liste ci jointe : **MONTREZ ET DONNEZ AU REPONDANT LE TABLEAU 17**

OBSTACLES
1-Accès au financement *(disponibilité de l'offre et cout)*
2-Accès au foncier
3- Formalités à la création de l'entreprise
4-Corruption
5-Criminalité
6-Douanes et réglementation du commerce extérieur
7-Electricité
8-Formation et qualification du personnel à l'embauche
9- Code du travail
10- Résolution des litiges par le tribunal commercial
11-Instabilité politique
12- Concurrence déloyale du secteur informel
13- Relations avec l'administration fiscale
14- Taux d'imposition fiscal
15-Transport

Obstacle le plus sévère	**m1a**
Deuxième obstacle le plus sévère	**m1b**
Troisième obstacle le plus sévère	**m1c**

N. PRODUCTIVITE

A LIRE AU REPONDANT AVANT DE POURSUIVRE :

La section qui suit a pour objectif de mesurer les performances en productivité d'établissements comme le vôtre au niveau GLOBAL- (LES CALCULS SERONT AGREGES AU NIVEAU DE TOUTES LES ENTREPRISES QUI PARTICIPENT A L'ENQUETE).
Les informations recueillies seront combinées avec d'autres établissements. Votre établissement ne sera en aucun cas identifié. Il est important que l'information fournie soit la plus précise possible.

Veuillez fournir les informations suivantes à partir du dernier bilan en date.

N.2	Pour l'année 2005, veuillez fournir les informations suivantes relatives aux charges annuelles de votre établissement

Valeur annuelle en DH (2005)	**DH**
a. Frais de personnel (salaires, bonus plus charges sociales)	**n2a**
e. Achats de matières et fournitures *(utilisés en production)*	**n2e**
b. Consommation d'électricité (réseau public)	**n2b**
c. Frais de communication (téléphone, poste, fax, GSM, Internet)	**n2c**
f. Frais de carburant (fuel, essence, autres matières consommables)	**n2f**
g. Frais de transport de marchandises (carburants exclus)	**n2g**
h. Consommation d'eau	**n2h**
d. Location d équipements, terrains et locaux	**n2d**

N.3	Trois ans auparavant, (*pour l'exercice budgétaire 2002*), quel était le montant total des ventes réalisées par votre établissement ?

	DH
Ventes totales réalisées en 2002	**n3**

AU CAS OU L'ETABLISSEMENT N'ETAIT PAS OPERATIONNEL EN 2002, INSCRIRE, -7

FIN DU QUESTIONNAIRE
MERCI DE VOTRE COLLABORATION

A.15 Fin de l'entretien:

Date (mm/dd)	**Heures**	**Minutes**	

a15

Enquêteurs veuillez remplir le formulaire suivant:

A.16	Les questions de perception et d'opinion ont été répondues :

De manière honnête	1	
De manière plus ou moins honnête	2	
Pas honnêtement	3	
		a16

A.17	Les questions relatives aux nombres (productivité et emploi) ont été :

Obtenues directement du bilan de l'entreprise	1	
Estimées mais de manière précise	2	
Arbitraires et pas fiables	3	
		a17

Commentaires Enqueteur

Sources de problèmes potentiels, (ex. circonstances pouvant influencer les résultats obtenus, nature du problème etc.)

Commentaires chef d'entreprises

Enquêteur

A.18	Le questionnaire a été complété en :

Un seul entretien en face à face avec une seule personne	1	**->stop**
Un seul entretien en face à face avec plusieurs cadres dirigeants/employés	2	
A nécessité plusieurs entretiens	3	

a18

A.19	Si vous avez répondu 2 ou 3 à A.18, estimez la durée de l'entretien

Heures	**Minutes**

a19