



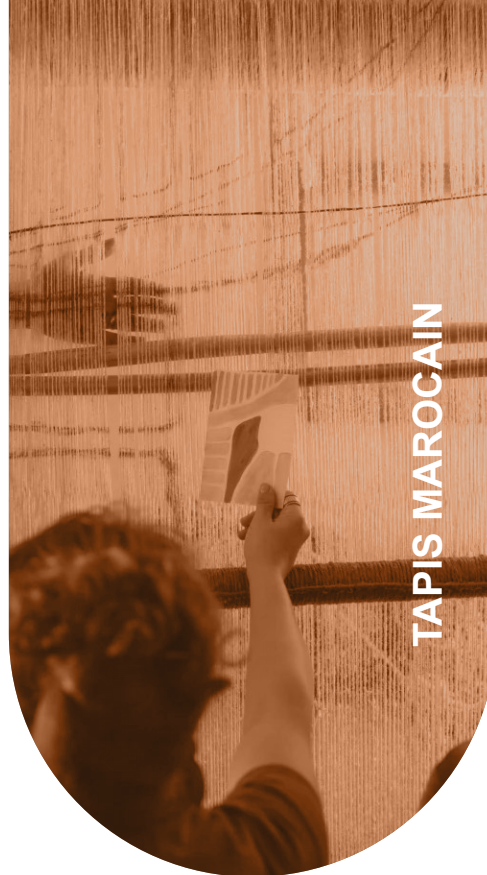
Royaume du Maroc  
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat  
et de l'Economie Sociale et Solidaire  
Maison de l'Artisan



♦ POTERIE & CÉRAMIQUE



TAPIS MAROCAIN



# PROGRAMME D'EXCELLENCE

**CATALOGUE DES SERVICES**



# SOMMAIRE

PRÉSENTATION DU PROGRAMME D'EXCELLENCE	7
CONDITION D'ÉLIGIBILITÉ	17
OFFRE DE SERVICES	19

## LISTE DES ACRONYMES

- B2B** : Business to Business
- CE** : Centre d'Excellence
- CNSS** : Caisse Nationale de Sécurité Sociale
- HT** : Hors taxe
- MP** : Matière première
- NA** : Non appliqué
- RNA** : Registre National de l'Artisanat
- UP** : Unité de production
- SEO** : Search Engine Optimization



# PRÉSENTATION DU PROGRAMME D'EXCELLENCE

## PRÉSENTATION DU PROGRAMME D'EXCELLENCE

Le Ministère du Tourisme, de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire lance, à travers la Maison de l'Artisan et en partenariat avec des acteurs de référence aux niveaux national et international, un nouveau Programme d'Excellence visant à renforcer la performance opérationnelle des acteurs et à créer des locomotives de croissance.

Dans le cadre de ce programme, des Centres d'excellence dédiés respectivement aux opérateurs des filières «Poterie & Céramique» et «Tapis Marocain» ont été mis en place avec une offre de 30 services articulée autour de 10 missions et 3 principales composantes «l'unité de production», «le capital humain» et «le produit».

## 30 SERVICES MIS EN PLACE AU PROFIT DES UNITÉS DE PRODUCTION DANS LE CADRE DES CENTRES D'EXCELLENCE



## LES OBJECTIFS DU PROGRAMME D'EXCELLENCE

Le programme d'excellence a pour principaux objectifs :

- Structuration des opérateurs et création d'acteurs locomotives reconnus ;
- Modernisation, transformation des unités de production et amélioration de leur performance opérationnelle ;
- Augmentation du chiffre d'affaires des bénéficiaires du programme ;
- Augmentation du volume des exportations ;
- Maillage entre les unités de production et les autres intervenants de leur écosystème (fournisseurs de matières premières, designers, institutions de recherche et développement, structures de formation, etc.) ;
- Dissémination accélérée des principes d'excellence vers l'ensemble de l'écosystème, à travers les opérateurs bénéficiaires et les experts mobilisés ;
- Amélioration de la production tant au niveau des procédés que des outillages et machines utilisés.

## CENTRE D'EXCELLENCE DES FILIÈRES DU «TAPIS» ET DE LA «POTERIE ET CÉRAMIQUE»

Les Centres d'excellence des filières du «tapis» et de la « Poterie & Céramique » prévoient un accompagnement « sur mesure » aux unités de production qui s'inscrivent dans le cadre d'une démarche d'excellence «end to end». Un « parcours d'excellence » est ainsi prévu autour des 3 étapes principales étapes stratégiques dans le cycle de vie de l'unité de production.

Les Centres d'excellence proposent à cet effet trois packages de services aux unités de production. Il s'agit de :

- **Package « Structuration » destiné aux unités de production en phase d'amorçage de croissance ;**
- **Package « Accélération » destiné aux unités de production en phase de « scaling up » ou d'accélération du business ;**
- **Package « Transformation » destiné aux unités de production en phase de transformation (organisationnelle, numérique, processus métier, système d'information, etc.).**

# 2

## CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ



## CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Les conditions d'éligibilité au Programme d'excellence sont comme suit :

- Être une UP exerçant dans les filières de la poterie et céramique ou du tapis
- Être inscrite au Registre National de l'Artisanat (RNA)
- Être en situation légale vis-à-vis de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS)



# 3

## OFFRE DE SERVICES

## DIAGNOSTIC ET ELABORATION D'UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT

### Objectif

Accompagner l'UP à la mise en œuvre d'un plan de développement stratégique, opérationnel et organisationnel.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Diagnostic stratégique, organisationnel et opérationnel de l'UP ;
- Identification des dysfonctionnements et pistes d'amélioration ;
- Analyse des processus et procédures internes de l'UP ;
- Analyse de la structure des ressources humaines et financières de l'UP ;
- Mise en place d'un plan de développement de l'UP ;
- Mise en place d'un business plan afférent au plan de développement établi.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

04  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## ACCÈS À LA BANQUE DE DONNÉES

### Objectif

Améliorer les connaissances des marchés et de la demande de la filière à travers le partage d'informations et des données pertinents et «sons mesure».

### Consistance et descriptif de la prestation

Mise à disposition des UP des données comprenant des statistiques économiques sur la filière, des rapports d'études de marché ou d'études techniques, des recherches scientifiques et thèses doctorales, etc.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

Continue

### Lieu

Accès aux données à partir du compte utilisateur au niveau de la plateforme électronique créées par la Maison de l'Artisan à cet effet.

## ANALYSE DES DONNÉES SPÉCIFIQUES

### Objectif

Accès à une expertise pointue pour analyser des données spécifiques.

### Consistance et descriptif de la prestation

Réalisation d'analyses et d'études sur mesure pour le compte des UP portant sur différentes thématiques : analyse de la satisfaction de la demande, de la concurrence, de l'offre, des tendances actuelles, des nouveaux marchés, etc.

### Cibles

- Entreprises
- Coopératives
- Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**03**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
- Au sein du CE
- Chez le Partenaire

## PARTICIPATION AUX SÉMINAIRES

### Objectif

Améliorer les connaissances et les compétences des acteurs de la filière selon des thématiques variées relatives à l'exercice de leur métier ou au développement de la filière.

### Consistance et descriptif de la prestation

Organisation de séminaires, de forums, de conférences, de masters class relatifs aux techniques de production, de performances, de tendances des marchés, de retours d'expériences, de bonnes pratiques ou autres susceptibles d'améliorer les performances opérationnelles de l'unités de production.

### Cibles

- Entreprises
- Coopératives
- Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**02**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
- Au sein du CE
- Chez le Partenaire

## ORIENTATION POUR ACCÉDER AUX PROGRAMMES DE PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

### Objectif

Conseiller et orienter les acteurs de la filière sur les programmes et dispositifs d'accompagnement technique répondant aux besoins de l'unité de production et favorisant sa montée en compétence.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Conseil des UP par rapport aux programmes et dispositifs existants ;
- Recherche des dispositifs et programmes correspondant aux besoins de l'unité de production ;
- Conseil par rapport aux procédures de soumission aux dispositifs et programmes choisis.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

Continue

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## ACCOMPAGNEMENT POUR ACCÉDER AUX PROGRAMMES DE PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

### Objectif

Accompagner et assister l'UP dans le montage de dossiers d'accès aux dispositifs et programmes existants en matière d'amélioration de la performance opérationnelle.

### Consistance et descriptif de la prestation

Assistance et accompagnement dans le montage des dossiers de candidature pour favoriser l'accès aux programmes de performance opérationnelle mis en place par les partenaires du Centre d'excellence ou les institutions habilitées à cet effet.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

03  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## MUTUALISATION DES OUTILS DE PRODUCTION

### Objectif

Mettre à la disposition des jeunes UP, un lieu de production leur permettant de partager l'espace et les équipements nécessaires pour assurer leur production et réduire leurs coûts d'exploitation, tout en leur offrant une option de co-traitance ou sous-traitance.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Mise en relation avec les UP adhérentes au CE ;
- Assistance dans la rédaction du contrat de portage de la jeune UP ;
- Mise en place du plan d'intégration de la jeune UP.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**02**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## INCUBATION ET ACCÉLÉRATION DE L'ENTREPRENARIAT

### Objectif

Accompagner les jeunes UP de la filière dans la structuration et la maturation de leur projet en matière d'innovation, d'entrepreneuriat, de marketing, de business développement et de ciblage des clients.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Analyse du projet entrepreneurial de la jeune UP en termes de marché, produits, business développement et finances ;
- Accompagnement de la mise en place d'un plan de structuration, de développement et de maturation de la jeune UP.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée de mise  
en œuvre

**06**  
mois

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## ORIENTATION VERS LES OFFRES DE FINANCEMENT EXISTANTES

### Objectif

Conseiller et orienter les UP, quant aux dispositifs et programmes de financement et de levée de fonds.

### Consistance et descriptif de la prestation

Information et conseil des UP quant aux offres de financement disponibles sur le marché.

### Cibles

- Entreprises
- Coopératives
- Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

Continue

### Lieu

- Au sein de l'UP
- Au sein du CE
- Chez le Partenaire

## ASSISTANCE POUR L'OBTENTION DES FINANCEMENTS EXISTANTS

### Objectif

Accompagner les UP de la filière dans l'élaboration de leur dossier de demande de financement et de levée de fonds.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Assistance au montage du dossier de demande de financement ;
- Accompagnement pour l'accomplissement des formalités et exigences administratives ;
- Assistance juridique et réglementaire.

### Cibles

- Entreprises
- Coopératives
- Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

03  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
- Au sein du CE
- Chez le Partenaire

## FORMATION MANAGÉRIALE RELATIVE À LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

### Objectif

Améliorer les compétences transverses des acteurs dans la gestion et le développement de leur UP.

### Consistance et descriptif de la prestation

Formation des UP sur des modules divers dont :

- Le leadership, l'agilité comportementale et le management des équipes ;
- La gestion du temps et des priorités ;
- Les techniques de communication ;
- Les techniques de négociation et affaires juridiques ;
- Le développement personnel, la gestion du stress et des conflits ;
- L'entreprenariat ;
- Etc.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**04**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## FORMATION TECHNIQUE SUR L'EXERCICE DU MÉTIER

### Objectif

Assurer la montée en compétences des UP en matière de techniques de production.

### Consistance et descriptif de la prestation

Formation portant sur différentes thématiques liées à la production : traitement des matières premières, techniques de production, évolutions des techniques à l'international, etc.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**04**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire



## CERTIFICATION TECHNIQUE ET PROFESSIONNELLE

### Objectif

Validation et certification des acquis techniques des artisans de l'unité de production «UP».

### Consistance et descriptif de la prestation

Certification de maîtrise de différents procédés dont les :

- Techniques de traitement des matières premières ;
- Techniques de production et de façonnage ;
- Techniques de gestion de la Supply Chain ;

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**05**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## CERTIFICATION MANAGÉRIALE

### Objectif

Validation des acquis des UP en les dotant de certificat de maîtrise de la gestion managériale.

### Consistance et descriptif de la prestation

Formations certifiantes portant sur :

- La maîtrise de l'environnement de l'UP ;
- La santé et sécurité au travail ;
- La gestion de l'énergie ;
- La gestion des ressources humaines ;
- Etc .

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**05**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## PARTICIPATION À DES RÉFLEXIONS AUTOUR DES PROBLÉMATIQUES DE LA FILIÈRE

### Objectif

Permettre aux UP d'actualiser leurs connaissances quant aux évolutions des problématiques relatives à la filière en vue de définir les thèmes de la recherche et développement appliquée.

### Consistance et descriptif de la prestation

Participation à des événements organisés par le CE ou ses partenaires dont :

- Débats ;
- Tables rondes ;
- Ateliers ;
- Conférences et colloques ;
- Etc.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

Continue

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## RÉALISATION DE RECHERCHES APPLIQUÉES

### Objectif

Accompagner les UP de la filière dans le processus d'amélioration de leur activité en termes de qualité et de gestion.

### Consistance et descriptif de la prestation

Réalisation des études et recherches pointues au profit de l'UP dont à titre d'exemple :

- Analyse et caractérisation sommaires des matières premières ;
- Recherche de solutions préliminaires pour le développement de la qualité des matières premières ;
- Développement des procédés et des techniques de production ;
- Etc.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

Continue

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## ASSISTANCE À LA MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS R&D

### Objectif

Accompagner les UP dans la mise en œuvre des solutions résultant des recherches appliquées relatives au développement de la filière.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Test des résultats de la recherche et du développement ;
- Accompagnement des UP dans l'application des recommandations, éventuellement techniques, formalisées par l'étude/recherche effectuée.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

04  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## MISE EN RELATION POUR L'INDUSTRIALISATION DES RÉSULTATS DE LA R&D

### Objectif

Accompagner les UP de la filière dans la mise en œuvre des résultats de la recherche appliquée réalisée.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Mise en contact des UP et des partenaires en charge de la mise en œuvre des solutions développées;
- Optimisation/Mutualisation des prix de mise en œuvre des solutions développées.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

Continue

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## I MISE EN RELATION AVEC DES DESIGNERS

### Objectif

Favoriser le développement et l'amélioration du design et de la créativité au niveau de l'unité de production.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Mise en contact entre UP et designers partenaires du CE ;
- Organisation de rencontres B2B entre UP et designers marocains et étrangers ;
- Coordination et valorisation des collaborations éventuelles (artisan/designer).

### Cibles

- Entreprises
- Coopératives
- Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

Continue

### Lieu

- Au sein de l'UP
- Au sein du CE
- Chez le Partenaire

## I ACCÈS AUX GALERIES D'EXPOSITION

### Objectif

Faciliter l'accès des UP de la filière aux galeries d'exposition nationales et internationales.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Informations par rapport aux conditions de participation ;
- Accompagnement pour la participation aux galeries ;
- Conseil par rapport aux choix des articles à exposer.

### Cibles

- Entreprises
- Coopératives
- Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

Continue

### Lieu

- Au sein de l'UP
- Au sein du CE
- Chez le Partenaire

## PARTICIPATION AUX ÉVÈNEMENTS « DESIGN »

### Objectif

Faciliter la participation des UP de la filière aux événements nationaux et internationaux lié au « Design ».

### Consistance et descriptif de la prestation

- Information des UP sur le calendrier des événements « design » ;
- Préparation des demandes et dossiers de participation ;
- Conseil et accompagnement dans le choix des articles.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**05**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## ASSISTANCE POUR L'ENREGISTREMENT DES MARQUE ET CRÉATIONS

### Objectif

Accompagner les UP de la filière dans les procédures d'enregistrement des créations, design et marques au niveau national et international.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Montage du dossier de la marque ;
- Mise en contact avec l'organisme partenaire ;
- Facilitation et suivi des procédures.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**03**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## ACCOMPAGNEMENT À LA CERTIFICATION ET LABELLISATION

### Objectif

Accompagnement des UP pour assurer leur conformité aux règlements d'usage des certificats et labels existants relatifs à la filière.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Information relative aux labels et Marques Collectives de Certification (MCC) existants ;
- Information relatives aux labels reconnus au niveau international ;
- Partage des règlements d'usage de ces labels et MCC ;
- Mise en contact avec les organismes de contrôle.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

Continue

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## MISE EN CONTACT AVEC DES FOURNISSEURS DE MATIÈRES PREMIÈRES ET NÉGOCIATION D'ACHATS GROUPÉS

### Objectif

Accompagner les UP dans l'optimisation de leurs achats de matières premières via des achats groupés négociés.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Mise en contact entre UP et fournisseurs de matières premières partenaires du CE ;
- Appui des UP dans la recherche de nouveaux fournisseurs nationaux et internationaux ;
- Négociation des prix d'achat ;
- Assistance à la contractualisation.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

Continue

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## PARTICIPATION AUX FOIRES ET SALONS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

### Objectif

Accompagner et faciliter la participation des UP de la filière aux évènements nationaux et internationaux.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Mise à la disposition des UP de la liste des foires et salons nationaux et internationaux ;
- Assistance dans les procédures d'inscription ;
- Assistance dans l'aménagement des stands (y compris le choix des produits à exposer).

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

07 jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## RÉSEAUTAGE D'AFFAIRES

### Objectif

Accélérer le business développement des UP de la filière au travers des missions de prospection et de rencontres B2B.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Participation aux missions collectives de prospection à l'étranger ;
- Participation aux rencontres BtoB avec les partenaires étrangers et acheteurs internationaux ;
- Accès aux galeries et showrooms permanents au niveau local et à l'étranger.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

- Missions collectives de prospection à l'étranger : 07 jours
- Rencontres BtoB avec les partenaires étrangers et acheteurs internationaux : 02 jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## ASSISTANCE POUR LA MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE MARKETING ET COMMERCIALE

### Objectif

Accompagner l'UP dans la mise en œuvre d'un projet de développement d'une stratégie marketing et commerciale.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Élaboration d'études de l'environnement commercial de l'UP ;
- Analyse de l'offre commerciale de l'UP ;
- Élaboration d'un plan de développement commercial ;
- Proposition des actions marketing : catalogue des produits, stratégie SEO.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

07  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## PARTICIPATION AUX RÉSIDENCES ARTISTIQUES

### Objectif

Accompagner les UP pour bénéficier d'un accès aux résidences artistiques au Maroc et à l'étranger.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Entretien préliminaire avec l'UP pour comprendre son projet artistique ;
- Mise en relation avec les partenaires organisateurs des résidences artistiques.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de mise en œuvre

01  
mois

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire



## I PARTICIPATION AUX MASTERCLASS

### Objectif

Développement de l'esprit artistique et des compétences techniques des artisans.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Cours dirigés en création artistique ;
- Séances de coaching en créativité et innovation ;
- Travaux pratiques sur des thématiques diverses et d'actualité, notamment techniques.

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**02**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire

## I PARTICIPATION AUX EXPOSITIONS ARTISTIQUES

### Objectif

Accompagner et faciliter la participation des UP opérant dans l'artisanat d'art aux expositions artistiques.

### Consistance et descriptif de la prestation

- Partage du calendrier annuel des expositions (date de l'évènement, date de sélection des artistes et créations, date de dépôt des œuvres, etc.) ;
- Assistance pour la préparation des dossiers ;
- Accompagnement pour la préparation des œuvres ;
- Appui lors de la préparation de l'exposition (cas des UP sélectionnées par l'organisateur).

### Cibles

- Entreprises
  Coopératives
  Artisans Individuels

Durée moyenne de  
mise en œuvre

**03**  
jours

### Lieu

- Au sein de l'UP
  Au sein du CE
  Chez le Partenaire



## MAISON DE L'ARTISAN

Tél. : +212 (0)5 37 68 60 08/10/38  
Fax : +212 (0)5 37 68 60 21  
E-mail : [maisonartisan@mda.gov.ma](mailto:maisonartisan@mda.gov.ma)  
Web : [www.mda.gov.ma](http://www.mda.gov.ma)

