

## Formation pour les conseillers financiers

**Q= Question**

**S= Réponse**

Q1. : Que veut dire "SMAP"?

**S1. : La Société Moderne des Aptitudes Professionnelles.**

Q2. Quand est ce qu'elle est créée?

**S2. : 2016".**

Q3. : Quel est son objet social?

**S3. : L'organisation des métiers des indépendants. (Ubérisation des métiers)**

Q4: Quelle est sa valeur primordiale?

**S4. : Un capitalisme pour un intérêt général.**

Q5. : Quelles sont les réalisations?

**S5. :**

- **La SMAP a inscrit plus de 46 000 auto-entrepreneurs en partenariat avec MAROC PME et BRICOMA depuis 2006,**
- **La SMAP a étudié le financement de plus de 460 dossiers de crédit en 2020.**

Q6. : Quels sont les pôles de la SMAP?

**S6. Les pôles de la SMAP sont:**

- **ACADEMIE DE L'ENTREPRENEUR,**
- **SMAP GESTION,**
- **SMAP FINANCE,**
- **SMAP IT**
- **SMAP ASSURANCE**

Q7. : Que veut un pôle?

**S7. Le pôle est une structure qui aide l'entrepreneur à réussir son projet.**

Q8. Quels sont les projets que la SMAP pilote actuellement?

**S8. :**

- **Dar M3ALEM,**

- **ILAYKI,**
- **SMAP Franchises.**

Q9. : Qui sont les partenaires de DAR M3ALEM?

**S9. : BRICOMA et MAROC PME,**

Q10. Je voudrai savoir plus sur DAR M3ALEM?

**S10. : Prière de visiter**  
**[darm3alem.smapmaroc.ma](http://darm3alem.smapmaroc.ma)**

Q11. : Quels sont les buts de Dar M3ALEM?

**S11. : Les buts de DAR M3ALEM et ILAYKI sont?**

- **Inclusion économique**
- **inclusion sociale,**
- **Inclusion digitale,**
- **Augmentation de la valeur.**

Q12. : Quel est le rôle de chaque pôle?

**S12. :**

- **ACADEMIE DE L'ENTREPRENEUR: elle octroie 10 formations gratuites au profit des entrepreneurs, ainsi que 10 quiz pour tester la bonne compréhension des formations ;**
- **SMAP GESTION: Elle octroie un statut juridique aux entrepreneurs, résout les problèmes administratifs des entrepreneurs ;**
- **SMAP FINANCE: Elle prépare les business plans pour les entrepreneurs afin qu'ils puissent trouver des financements pour leurs projets ;**
- **SMAP IT; Propose des solutions digitales (Sites Web, réseaux sociaux ...;) pour booster l'activité commercial des entrepreneurs ;**
- **SMAP ASSURANCE: propose des assurances pour les projets des entrepreneurs (comme l'accident de travail, la responsabilité civile, multirisque, professionnelle....)**

Q13. : Les prestataires des projets Dar M3ALEM et ILAYLI bénéficient\*ils des pôles de la SMAP?

**S13. : Bien sûr.**

Q14. : Pourquoi offrir des multitudes de services?

**S14. : Par exemple, un entrepreneur qui n'a pas un statut juridique, il ne peut pas avoir un financement, ou un entrepreneur qui ne commercialise pas bien son produit risque de ne pas rembourser son crédit ;**

**Ou un entrepreneur sans assurance peut avoir un risque pour assurer la continuité de son business ;**

**D'où l'intérêt d'avoir un guichet unique.**

Q15. : Combien d'auto-entrepreneurs a-t-on présentement au Maroc?

**15. : Approximativement 300 000.**

Q16. : Quel est le potentiel du marché ?

**S16. Environ 6 000 000.**

Q17. : Quels sont les métiers éligibles?

**S17. : Voir liste des activités éligibles dans SMAP Gestion/Documents de formation**

**<https://drive.google.com/drive/folders/1FZkQg7MMNMJrDB4ONeGAMxIzTBGKUIxS>**

Q18. : Quels sont les métiers exclus?

**S18. : Voir liste des activités éligibles dans SMAP Gestion/Documents de formation**

Q19. : Quels sont les avantages du statut?

**S19. : Voir document "Avantages du statut" dans SMAP Gestion/Documents de formation**

Q20. : Quelles sont les étapes d'accompagnement de la SMAP?

**S20. Voir document "Étapes d'accompagnement" dans SMAP Gestion/Documents de formation**

مراحل مواكبة  
المقاول الذاتي



**SMAP**  
SOCIÉTÉ MODERNE DES APTITUDES PROFESSIONNELLES

المرحلة الاولى

تحسيس وتسجيل  
المقاول

تكوين المقاول  
الذاتي

تحضير مستلزمات  
المقاول الذاتي

المرحلة الثانية

الاستفادة من مناخ  
الأعمال  
تمويل،  
تأمين،  
مواقع رقمية لعرض  
الأعمال والإشهار،  
شراكات فعالة

المرحلة الثالثة

الاستفادة من  
فرص أعمال  
جديدة عبر  
تطبيقات رقمية

Q21. : Comment déterminer si quelqu'un a besoin d'être Auto-entrepreneur ou une SARL?

**S21. :**

- *L'Auto-entrepreneur a une liste des métiers éligibles,*
- *L'Auto-entrepreneur ne peut pas avoir des employés,*
- *L'Auto-entrepreneur ne peut pas dépasser 200 000 Dhs des services et 500 000 Dhs dans l'industrie ou le commerce.*

Q22. : Quels sont les sites dont on a besoin pour travailler?

**S22.**

- *rn.ae.gov.ma (Site pour inscrire les entrepreneurs)*
- *crm.smampmaroc.com (CRM pour gérer les demandes)*
- *GMAIL.com*
- *LEXICO (clavier arabe pour éditer les contrats SMAP Finance)*
- *WhatsApp WEB (pour utiliser WhatsApp dans l'ordinateur)*
- *darm3alem.smampmaroc.com (pour comprendre l'écosystème)*

Q23. : Qu'est-ce que ça veut le CRM?

**S23. :** « *Customer Relationship Management* »: *il gère les relations avec nos clients*

Q24. : Combien d'entrepreneurs ont bénéficié du programme INTILAK en 2020?

**S24. :** *12 000. L'objectif est 13 500 entrepreneurs par an sur une durée de 3 ans.*

Q25: Quels sont les taux appliqués par INTILAKA?

**S25. :** *2% pour le monde urbain, 1.5% pour le monde rural.*

Q26. : Quelle est la durée maximale de remboursement pour le programme INTILAKA?

**S26. :** *7 ans, soit 84 mois.*

Q27. : Comment je fais pour calculer les échéances de remboursement d'un crédit si un entrepreneur me le demande?

**S27. :** *J'installe une application qui s'appelle "Calcul de crédit" sur PLAY STORE ou APP STORE, j'introduis le montant du crédit, le nombre d'échéances en mois, le taux d'intérêt, l'application me donne l'échéance mensuelle, le montant total des intérêts à rembourser par l'entrepreneur.*

Q28. : Quelle est la durée de traitement des dossiers INTILAKA par la banque?

**S28. :** *Théoriquement 3 semaines au maximum, mais avec le COVID 19, cela prend de 1 à 2 mois.*

Q29. : Est-ce que la banque a le droit de refuser le crédit INTILAKA sans motif valable?

**S29. :** *Non, elle doit le justifier par écrit à Bank AL MAGHRIB.*

Q30. : Que doit faire l'entrepreneur en cas de refus injustifié?

**S30. : présenter une réclamation à Bank AL MAGHRIB et à la direction générale de la banque.**

Q31. : Est-ce que les montants débloqués par INTILAKA sont mis sur le compte de l'entrepreneur?

**S31. : Non, la banque délivre des chèques au nom des fournisseurs, à part la facilité de caisse.**

Q32. : C'est quoi cette facilité de caisse?

**S32. : Elle représente au maximum 20% du montant d'investissement débloqué par INTILAKA avec un maximum de 50 000 Dhs.**

Q 33. : Quel est le montant du financement maximal octroyé par INTILAKA?

**S33. : 1 200 000 Dhs (1 million deux cents milles Dirhams)**

Q34. : Quelles sont les conditions pour avoir INTILAKA?

**S34. : Avoir une structure juridique dont l'âge est inférieur à 5 ans, ne pas demander un financement pour la promotion immobilière ni l'importation.**

Q35. : Si l'entrepreneur a des chèques impayés, peut-il bénéficier d'un crédit?

**S35. : Non, il faut régulariser les chèques impayés, et enlever tout crédit en contentieux avec une banque ou organisme de crédit.**

Q36. : Que se passe-t-il quand l'entrepreneur n'arrive pas à rembourser son crédit totalement ou partiellement?

**S36. : La banque va essayer de saisir le matériel professionnel, le local commercial, le terrain... et le vendre, si elle n'arrive pas. La CCG (l'Etat) lui rembourse 80% du montant non remboursé.**

Q37. : Quelles sont les conséquences de ça?

**S37. : L'entrepreneur est interdit de contracter un autre crédit chez toutes les institutions financières.**

Q38. : Quelle est la méthode de travail de la SMAP?

**S38. : Elle est décrite par étape dans le Workflow (Recrutement/SMAP FINANCE/Outils de travail/Workflow**

**<https://drive.google.com/file/d/1e7b9wypVEQLB0FL2-0yZsOCkSJJd3P3c/view?usp=sharing>**

S39. : Quelles sont nos obligations envers l'entrepreneur, les obligations de l'entrepreneur envers nous?

**Q39. : Ces obligations des deux parties sont décrites dans le contrat qui nous lie avec l'entrepreneur. Il y a deux types de contrats:**

- **Un avec une avance 25%, 25% à l'établissement du business plan 50% au déblocage du crédit (Si le montant des honoraires est supérieur à 1000 Dhs)**
- **Un avec une avance de 50%, et 50% au déblocage du crédit (Si le montant des honoraires est inférieur à 1000 Dhs)**

Q40. : Quel est le mode de paiement des entrepreneurs vis-à-vis de la SMAP?

**S40. : Par virement bancaire sur notre compte Attijariwafa BANK, ou par virement sur téléphone (BARID CASH, INWI, ORANGE, Ou MADMOUN)**

Q41. : Est que l'entrepreneur peut nous payer en espèce en par chèque?

**S41. : Non, la SMAP n'a pas de caisse.**

Q42. : A quoi ressemble un reçu de paiement d'ATTIJARIWAFI BANK?

**S42. : Un modèle scanné (Reçu de paiement) est disponible sur Recrutement/SMAP FINANCE/Outils de travail**

Q43. : Quand un entrepreneur peut-il réclamer le remboursement de ses honoraires?

**S43. Quand le dossier de financement est rejeté à cause du business plan.**

Q44. : Quand un entrepreneur ne peut-il pas réclamer le remboursement de ses honoraires?

**S44. : La SMAP ne rembourse pas les honoraires perçus de l'entrepreneur dans 3 cas:**

- **Quand l'entrepreneur désiste de son plein gré de son projet (au cours du chemin)**
- **Quand il a des chèques ou des crédits impayés qui ne nous a pas déclaré**
- **Quand il n'accepte pas un financement partiel de son projet (par exemple, il a demandé 100 000 Dhs de financement, la banque lui a accordé 80 000 Dhs)**

Q45. : Comment la SMAP peut-elle rembourser les honoraires à l'entrepreneur?

**S45. : Par virement bancaire sur le compte de l'entrepreneur dans un délai maximal de 2 semaines.**

Q46. : Est-ce que l'entrepreneur peut demander un remboursement par espèce?

**S46. : Non.**

Q47. : C'est quoi un business plan?

**S47.: C'est l'analyse du projet de l'entrepreneur et sa rentabilité pour la durée de la demande de prêt.**

Q48. Pourquoi la banque demande un business plan?

**S48. : La banque veut s'assurer de la rentabilité du projet, et de la solvabilité du remboursement de l'entrepreneur.**

Q49. Quelles sont les informations que contient un business plan?

**S49. : Le nom, prénom, situation matrimoniale, adresse, numéro de CIN, les études, l'expérience professionnelle, l'analyse du marché et des produits ou services, les hypothèses sur le chiffre d'affaires et les charges.**

Q50. : Quelles sont les mesures financières de rentabilité d'un projet?

**S50. :**

- **Le TRI (Le taux de rentabilité interne, ou le TIR (Taux interne de rentabilité)) ;**
- **La VAN (la valeur actuelle nette): les bénéfices du projet actualisés à ce jour sur la durée du prêt.**

Q51. : Est ce que les véhicules sont finançables par INTILAKA?

**S51.: Oui, les véhicules professionnels.**

Q52. : Est ce que les véhicules professionnels sont finançables à 10 % par la banque?

**S52. : Non, la banque peut demander une avance sur le véhicule (de 10% à 40%)**

Q53. Si je contacte un client, qu'est-ce que je dois lui dire?

**S53. : Il faut apprendre le speech fournis par la SMAP Recrutement/SMAP Finance/Outils de travail, en même temps ouvrir son dossier sur le CRM, renseigner les informations manquantes, et enregistrer les décisions qui ont été prises concernant son dossier.**

Q54. Pourquoi toutes ces procédures?

**S54. : Car, avec plusieurs dossiers, on risque d'oublier les décisions et les informations concernant l'entrepreneur.**

Q55. : L'académie de l'entrepreneur est destinée à qui?

**S55. : Elle est destinée à la fois à l'entrepreneur et au conseiller financier pour une meilleure gestion des opérations. Chaque formation est suivie par un quizz pour s'assurer de la bonne compréhension des formations.**

Q56. : Ou est-ce que je peux trouver ces formations et ces quizz?



**S56. :**  
**Soit:**

***Dans le drive Espace Recrutement/SMAP Académie de l'entrepreneur/ (Formations et Quiz)***

***Soit sur le site:***

***darm3alem.smpamaroc.com (espace artisans/autres services/académie de l'entrepreneur)***

Q57. : Combien de nouveaux prospects, je dois contacter par jour?

**S57. : De 8 à 15.**

Q58. : Quelle est la durée moyenne d'une conversation téléphonique avec un entrepreneur?

**S58. : De 3 à 5 minutes.**

Q59. : C'est quoi un pipeline? (j'ai vu ça sur le CRM)

**S59. : Le pipeline décrit l'étape que l'entrepreneur est arrivé dans le processus (décrit par le Workflow)**

Q60. : Est-ce que ce CRM est accessible à partir de mon téléphone?

**S60. : Oui, il faut installer CRM VTiger à partir de PLAY STORE ou APP STORE**

Q61. : Est-ce que je peux travailler de chez moi de temps à autre?

**S61. : Oui, les applications sont accessibles à partir de n'importe quel terminal, les critères de performances d'un conseiller financier sont:**

- ***Le nombre et le montant de contrats signés,***
- ***Le montant des contrats encaissés.***

Q62. : Pourrais-je prétendre à une rémunération variable?

**S62. : Oui, une prime de performance est calculée à partir du dépassement de l'objectif mensuel.**

Q63. : Quelles sont les évolutions de carrières pour un conseiller financier?

**S63. : Le conseiller financier peut gérer des dossiers de plus en plus importants (entraînant des montants plus importants à financer), peut travailler dans une banque, des organismes de financement, gérer des équipes ou un jour, lancer son propre projet avec les expériences qu'il a acquises avec les projets qu'il a traités.**

Q64. : Pourquoi une durée de stage pré-embauche avec la SMAP?



**S64. : Pour la formation qui dure 15 jours, et voir les performances du conseiller financier sur le terrain.**

Q65. : Durant la durée de stage, est-ce que je peux prétendre à une rémunération?

**S65. : Les stages pré-embauches sont rémunérés.**

Q66. : Quelle est la durée du stage pré-embauche?

**S66. : De 15 jours à 6 mois au maximum.**

Q67. : Je voudrais que ça soit le plus bref possible?

**S67. : Il faut lire et acquérir les formations, passer les tests, contacter des prospects et concrétiser.**

Q68. : Si j'ai d'autres questions, que dois-je faire?

**S68. : Les équipes de la SMAP se feront un plaisir de vous répondre et vous assister soit par mail, par WhatsApp, soit par téléphone.**

Q69. : Pourquoi utilise-t-on WhatsApp avec les entrepreneurs? C'est professionnel?

**S69. : La SMAP utilise WhatsApp Business pour communiquer avec les entrepreneurs, il lui permet de partager les informations, les procédures avec les entrepreneurs et aussi recevoir les copies des contrats signés, les devis, copies des CIN, statut de l'entreprise ou les statuts de l'entrepreneur. Les entrepreneurs utilisent rarement les mails.**

Q70. : Avec quelles banques, on travaille?

**S70. : LA BANQUE POPULAIRE, ATTIJARIWABA BANK, ET BANK OF AFRICA.**

Q71. : Est-ce qu'on travaille avec les entrepreneurs sur les autres villes?

**S71. : Oui, les procédures et les règlements sont complètement digitalisés.**

Q72. : Y-a-t-il d'autres types de financement à par INTILAKA?

**S72. : Oui, ils sont décrits dans la cartographie de financement Espèce recrutement/SMAP Finance/Documents de formation/Cartographie de financement**

**[https://drive.google.com/file/d/1bs\\_WsqRF9jAdLG3yGn-YR6wWCexGxDDq/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1bs_WsqRF9jAdLG3yGn-YR6wWCexGxDDq/view?usp=sharing)**

Q73. : Est-ce que l'entrepreneur peut combiner entre plusieurs types de financement?

**S73. : Oui, bien sûr il peut combiner par exemple entre INTILAKA, et l'INDH.**

Q74. : J'ai démarché un entrepreneur, il m'a pas appelé, que dois-je faire?

**S74. : Il faut le relancer après 2 jours, sinon il faut partager avec lui des documents de formations, des articles de presse concernant l'entrepreneuriat, et des messages de relations publiques (Jomo3a Moubaraka ou Mabrouk Aid.....)**

Q75. : Des entrepreneurs veulent communiquer avec moi à travers des audios sur WhatsApp? Je peux faire pareil?

**S75. : La SMAP est une entreprise qui a des procédures, et nous tenons à engager chaque demande d'un prospect et l'accompagner jusqu'à aboutissement de son projet. Malheureusement notre système ne permet d'enregistrer les audios, c'est pour cette raison que nous demandons aux entrepreneurs de communiquer avec nous soit par écrit, soit par appel téléphonique pour une meilleure gestion.**

Q76. : Qui est MAROC PME?

**S76. : C'est l'agence marocaine de développement de la petite et moyenne entreprise, elle est chargée de subventionner les formations, les investissements dans le secteur de l'industrie et la numérisation des entreprises aussi assurer le développement des entrepreneurs au Maroc. Elle relève du Ministère de l'Industrie, et se trouve à Rabat derrière le siège de MAROC Télécom.**

Q77. : Quel est le type de collaboration entre la SMAP et MAROC PME?

**S77. : MAROC PME a octroyé à la SMAP des budgets pour la sensibilisation des entrepreneurs sur le statut de l'entrepreneur, et des budgets pour leurs formations, aussi développer des écosystèmes adéquats pour les entrepreneurs.**

Q78. : Qu'est-ce que ça veut dire les franchises développées par la SMAP?

**S78. : Ce sont des projets préétablis dont les études sont achevées par la SMAP, aussi qui ont déjà donné leurs résultats satisfaisants sur le marché.**

Q79. : A qui sont destinées ces franchises?

**S79. : A tout entrepreneur qui n'a pas d'idée pour son projet, ou qui souhaite ne pas commettre des erreurs lors du démarrage et de développement de son projet. Il va bénéficier de notre expérience sur le marché, de notre écosystème, et de notre assistance.**

Q80. : Quelles sont ces franchises?

**S80. : Les franchises disponibles présentement par la SMAP sont:**

**SMAP Shopping Ball**

<b>CALIMERO</b>
<b>BALGHATI</b>
<b>KIOSQUES café</b>
<b>Mini KIOSQUES</b>
<b>KIOSQUES Conteneur</b>
<b>KHADRAWATI</b>
<b>Dar M3ALEM KIOSQUES</b>
<b>HAMMAMI</b>

Q81. : Comment je peux communiquer ces franchises à un entrepreneur?

**S81. : À Travers des messages préenregistrés sur WhatsApp Business, ou l'entrepreneur peut les voir directement sur la boutique WhatsApp Business.**

Q82. : Comment je peux programmer ça sur WhatsApp Business?

**S82. : Les procédures de paramétrages et leurs fichiers sont disponibles sur Espace recrutement/Chatbot et WhatsApp Business.**

Q83. : Si je n'arrive pas à le faire?

**S83. : Un exemple de téléphone paramétré est disponible, numéro 0647498726, 0647411110. Aussi, nos équipes se feront un plaisir de vous assister.**

Q84. : C'est quoi ILAYKI?

**S84. : C'est une plate-forme de mise en relation des prestataires qui offrent des produits et des services pour femmes à domicile.**

Q85. : Quelles sont les catégories d'ILAYKI?

**S85. :**

**Les catégories d'ILAYKI sont 6:**

- **Beauté et soins de corps,**
- **Services à la personne,**

- *Alimentation,*
- *Organisation de fêtes et de réception,*
- *Habilllements et chaussures,*
- *Objets et décoration pour la maison*

Q86. : Quelle est la différence entre Dar M3ALEM et ILAYKI?

**S86. : Dans la plate-forme Dar M3ALEM, les artisans ont accès à la boutique BRICOMA. Dans la plate-forme ILAYKI, les prestataires ont accès à leurs propres boutiques.**

S87. : J'ai vu que j'ai accès aux flyers de SMAP Assurance et SMAP IT, je dois aussi vendre des assurances et des solutions IT aux entrepreneurs?

**S87. : Non, il suffit de leurs envoyer les flyers, concernant leurs besoins, les contacts qui sont les messages préenregistrés, et les formulaires à remplir.**

Q88. : Je dois expliquer aussi, les détails des franchises?

**S88. : Non, il faut juste partager avec les entrepreneurs les informations préenregistrées sur WhatsApp, et les formulaires adéquats. D'autres équipes les contacteront pour le suivi.**

Q89. : Quel est mon intérêt à communiquer les franchises aux entrepreneurs?

**S89. Le conseiller financier se chargera du financement de la franchise, ou l'octroi du statut juridique à travers SMAP Gestion.**

Q90. : Quelles sont les procédures de SMAP Gestion?

**S90. : Elles sont décrites dans Espace entrepreneur/SMAP GESTION/Outils de travail/Workflow SMAP Gestion**

Q91. : Est-ce qu'INTILAKA a une limite d'âge pour les entrepreneurs?

**S91. : Non.**

Q92. : Les autres programmes de financement exigent t-ils des limites d'âge?

**S92: Oui, par exemple :**

- *l'INDH 34 ans;*
- *Ministère des jeunesses et des sports 35 ans*
- *La fondation Mohammed V: 40 ans*

Q93. Quel est le plafond de l'INDH?

**S93. : 100 000 Dhs pour un entrepreneur, qui couvre 60% du projet. Cette subvention est non remboursable.**

Q94. : Quel est le plafond de la subvention du Ministère de la jeunesse et des sports?

**S94. : 50 000 Dhs. Cette subvention est non remboursable.**

S95. : Le programme INTILAKA finance-t-il l'acquisition des locaux professionnels?

**Q95. : Oui.**

Q96. : Quand je passe le quizz, que dois faire après?

**S96. Revoir les questions ou j'ai donné des mauvaises réponses, et corriger mes réponses.**

Q97. Quelles sont les différentes formes des statuts juridiques au Maroc?

**S97. : Les différentes formes disponibles sont:**

- **SARL, (Société à responsabilité limitée)**
- **Auto-entrepreneur,**
- **Registre de commerce**
- **S.A. (Société anonyme)**
- **Association**
- **Coopérative,**
- **GIE (Groupement d'intérêt économique).**

Q98. : Comment est remboursée la facilité de caisse (20% de l'investissement) accordée par INTILAKA?

**S98. : Avant 5 ans sans intérêt, sinon elle peut être rééchelonnée après 5 ans avec un taux d'intérêt de 2% ou 1.5%.**

Q99. : Quels sont les autres services offerts par la SMAP?

**S99. : Il faut visiter sur [Darm3alem.smammaroc.com](http://Darm3alem.smammaroc.com) (Offres partenaires) pour nos partenariats et les autres services offerts.**

Q100. : Je n'arrive pas à assimiler l'ensemble des formations d'un seul coup après une première lecture?

**S100. : Il faut le lire graduellement, passer les tests au fur et à mesure, la durée moyenne de la formation est de 15 jours. Une attestation de formation délivrée sur l'entrepreneuriat gratuitement après avoir passé tous les quiz.**



العقود التجارية  
Entrepreneur  
Auto-entrepreneur