

Fiche N° 83– 1/2 – CRM (Centre d'appel)

Descriptif



Centre offshoring offrant des services dédiés aux activités de gestion de relation client CRM pour des clients internationaux

Principaux clients : Multi secteurs : Industrie automobile, Aéronautique, Electronique, Grande consommation ...

Filière et sous filière : Services externalisés / Offshoring

Complexité
du produit¹

NA

Faits marquants

- Fort potentiel pour le secteur de l'offshoring au niveau national : Maroc 1^{ère} infrastructure IT en Afrique du Nord et 2^e pays Africain avec la connexion fixe à large bande la plus rapide
- Secteur de l'offshoring important au Maroc avec un chiffre d'affaires en 2020 estimé à 14 milliards de DH, 120000 emplois en moyenne et au total 5 écosystèmes différents
- Secteur des centres d'appel fortement pourvoyeur d'emploi proposant 75663 postes ouverts au Maroc en 2019 soit 64% des postes offerts dans le marché du travail

Prérequis

Indicateurs marchés

Marché(s) cible(s) :

Marché(s) cible(s), (du plus au moins prioritaire(s)) à adresser :

 International

Taille et évolution du marché

Evolution chiffre d'affaires à l'export du secteur de l'offshoring au Maroc en Mds MAD⁽⁴⁾



Evolution du nombre d'emploi du secteur de l'offshoring au Maroc⁽⁴⁾



Estimations du marché mondial des centres d'appel en Mds USD⁽³⁾



(1) Non applicable car il s'agit d'un service
(2) Nomenclature douanière prenant en compte les codes suivants :
(3) Etude du marché des centres d'appels par Statista
(4) Articles de presse



Fiche N° 83– 2/2 – CRM (Centre d'appel)

Indicateurs financiers (indicatif) :

Investissement potentiel	8 Mn MAD
Chiffre d'affaires	90 Mn MAD
Prix de vente estimatif	100 - 120 MAD/Heures/employés
ROI	1 an
EBITDA (en % du CA)	15 – 20%
Emplois	~400

Besoins de la région

Compétences RH nécessaires

- Agents de service client, de support technique et de vente, analyste de données, superviseurs, formateurs

Offres de formation

- Filière technique de communication et de média - EST Laayoune

Matières premières et fournisseurs

Principaux intrants

- Capital humain

Principaux fournisseurs

- Maroc

Éléments d'investissement

Foncier potentiel

Province prioritaire

✓ Lâayoune

Type de foncier

Domaine privé de l'Etat

Superficie

3200 m²

Prix moyen du foncier

Commission Régionale Unifiée
de l'Investissement (CRUI)

Mode de mobilisation

Commission Régionale Unifiée
de l'Investissement (CRUI)

Principaux avantages d'investissements

Subvention

ISTITMAR PME

Aide à la formation

Programme « IDMAJ », Programme
« TAHFIZ », Programme « TAEHIL »

Autre

Financement par MEZZANINE PME

Contacts

 **Nom et prénom :**
Hamza Lakdim

 **Téléphone : 0662346404**

 **E-mail :**
Lakdim.hamza@gmail.com