

# 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 produit<sup>1</sup>

NA

## Faits marquants

- Fort potentiel pour le secteur de l'offshoring au niveau national : Maroc 1<sup>ère</sup> infrastructure IT en Afrique du Nord et 2<sup>e</sup> 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<sup>(4)</sup>



### Evolution du nombre d'emploi du secteur de l'offshoring au Maroc<sup>(4)</sup>



### Estimations du marché mondial des centres d'appel en Mds USD<sup>(3)</sup>



(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 m<sup>2</sup>

#### 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