



Projet N° : PR100

CENTRE D'APPEL

Secteur économique :
COMMERCE & SERVICES

Filières de production :
SERVICES AUX ENTREPRISES

Projet N° : PR100

CENTRE D'APPEL

Secteur économique :
COMMERCE & SERVICES

Filières de production :
SERVICES AUX ENTREPRISES

ACTIVITÉ - DESCRIPTION DU PROJET

Le centre d'appel propose des services de gestion des appels téléphoniques, de support client, de ventes, de sondages, et d'autres services de communication à distance. Il sert d'interface entre l'entreprise et ses clients, offrant des solutions interactives et une assistance en temps réel.

PRODUIT PRINCIPAL

Prestation de services de communication à distance

PRODUITS DÉRIVÉS

Gestion des réseaux sociaux
Services de sondage

DÉBOUCHÉS/MARCHÉ CIBLE

Support client
Vente à distance
Sondages et études de marché
Gestion des réservations

SUPERFICIE ET PROPOSITION DE LOCALISATION

Sup : 500 à 1000 m²
Lieu : Cité d'innovation de Fquih Ben Salah
Béni Mellal
Khouribga

BESOINS EN INTRANTS

Agents de centre d'appel, superviseurs, et personnel de support.
Téléphones, logiciels de CRM, systèmes de gestion des appels.
Énergie et Connectivité

PROGRAMME
D'INVESTISSEMENT

- 15 - 35 MDHS

CAPACITÉ DE
PRODUCTION

- CA: 20 - 80 MDHS

EMPLOIS

- 100-300 emplois
- Cadre Sup : 10-15
- Techniciens : 85-270
- Autres : 5-15

TRI MOYEN ET PBP(*)

- TRI : 19-29%
- PBP : 4-5 ans

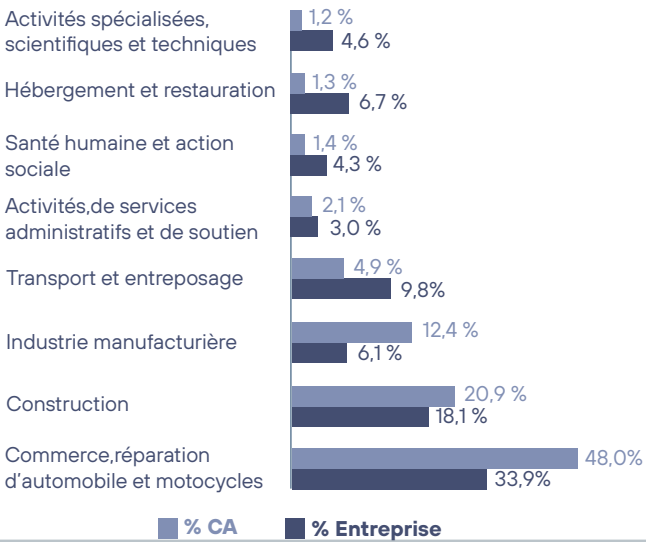
ANALYSE DE L'ATTRACTIVITÉ DU MARCHÉ

ATTRACTIVITÉ DU MARCHÉ MONDIAL :

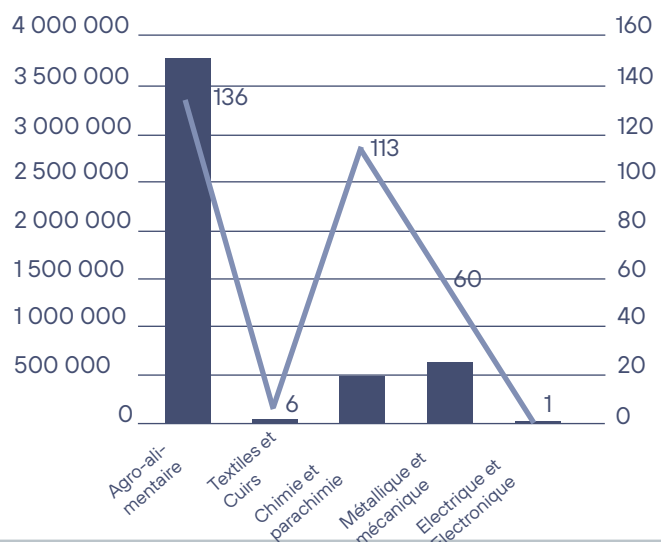
- L'attractivité du marché pour un centre d'appel à Béni Mellal est significatif en raison de la main-d'œuvre qualifiée disponible et des coûts opérationnels compétitifs.
- La demande mondiale de services de centre d'appels est en constante augmentation.
- Collaborations avec des entreprises locales pour des projets spécifiques (Etablissements touristiques, Plateforme de produits de territoires).

CROISSANCE ET TAILLE DU MARCHÉ

Ventilation des 10001 PME et de leurs Chiffres d'affaires (2020)
(Béni Mellal-Khénifra)*



Nombre d'entreprises et le chiffre d'affaires par filières industrielles (**)
(Béni Mellal Khénifra)



MESURES INCITATIVES

- Subvention/Financement :

FRI, CI, FDII, Damane Istihtar, Istihtar PME, Damane Atayssir, Mouwakaba, Usine Modèle « INMAA », Salama PME, AEEIM

- Appui à l'export :

Export Morocco Now, Go-To-Market, Primo-Exportateurs

- Aide à la formation :

Programmes : IMTIYAZ – IDMAJ – TAEHIL

NORMES APPLICABLES

- La loi 2020/901

(*) Etude réalisée par BANK ALMAGHRIB sur le tissu économique dans la région (**) HCP ; annuaire statistique 2022 -- Les données chiffrées sont des estimations provenant d'avis d'experts et d'acteurs dans les filières. Ces indicateurs financiers sont présentés à titre indicatif et informatif. FRI (Fonds Régional de l'investissement) CI (Charte de l'Investissement), Fonds de développement industriel et d'investissement (FDII), Projet d'Accélérateur de l'Efficacité Énergétique dans l'Industrie au Maroc (AEEIM/Web : www.coeurdumaroc.ma), Banque de projets/BK - Contact : CRI-BK, Bd. Bayrout, Béni Mellal 23000 – Maroc Tel : +212 523 48 20 72 contact@coeurdumaroc.ma



(*) Etude réalisée par BANK ALMAGHRIB sur le tissu économique dans la région (**) HCP ; annuaire statistique 2022 -- Les données chiffrées sont des estimations provenant d'avis d'experts et d'acteurs dans les filières. Ces indicateurs financiers sont présentés à titre indicatif et informatif. FRI (Fonds Régional de l'investissement) CI (Charte de l'Investissement), Fonds de développement industriel et d'investissement (FDII), Projet d'Accélérateur de l'Efficacité Énergétique dans l'Industrie au Maroc (AEEIM/Web : www.coeurdumaroc.ma), Banque de projets/BK - Contact : CRI-BK, Bd. Bayrout, Béni Mellal 23000 – Maroc Tel : +212 523 48 20 72 contact@coeurdumaroc.ma

