



RAPPORT D'ORIENTATION STRATEGIQUE

RESUME

Ce rapport expose les orientations stratégiques de HandyMaroc et analyse l'impact de la transformation digitale sur son organisation. Il met en lumière l'amélioration de la gestion, l'augmentation de la productivité et le renforcement de la compétitivité grâce à une modernisation progressive de ses opérations.

IMAD BENLARRADI
ZAKARIA AIT BEN ADDI
ISSAM AGURICH
SOUFIANE BENCHAHD
NABIL KAB



HandyMaroc

HANDYMAROC	0
introduction	2
Activité	2
Services	3
Marché	4
Étude de Marché	4
1. Segmentation du Marché Cible	4
2. Taille et Potentiel du Marché	5
3. Concurrence	6
Analyse SWOT	7
Réglementation	8
Stratégie	9
Opérations	10
Plan Financier annuel	11
Avant Digitalisation	11
Après Digitalisation	13
Comparaison globale : Performance & Coûts	17
conclusion	18



introduction

HandyMaroc est une société marocaine spécialisée dans la mise à disposition de **techniciens salariés qualifiés** (électriciens, plombiers, techniciens de ménage, peintres, agents de maintenance...). HandyMaroc fonctionne selon un modèle **100% salarié**, garantissant qualité, sécurité, légalité et professionnalisme.

Elle propose un service clé-en-main incluant intervention, suivi, matériel, facturation, paiement et évaluation. Le modèle économique repose sur un **prix fixe**, un **tarif horaire**, et le **coût du matériel**, sans commissions ni intermédiaires. HandyMaroc ambitionne de devenir la référence nationale des services techniques au Maroc, avec une structure solide, moderne et conforme à la réglementation.

Activité

L'activité de HandyMaroc consiste à recruter, salarier et former des techniciens spécialisés dans divers métiers techniques.

Ces techniciens interviennent chez les clients pour effectuer des tâches telles que l'électricité, la plomberie, le nettoyage professionnel, la peinture, la réparation, l'entretien ou la maintenance.

HandyMaroc prend en charge :

la sélection et le recrutement des techniciens

la gestion des interventions

la relation client

la facturation et les paiements

la fourniture ou l'achat du matériel

le suivi qualité et l'évaluation post-prestation

L'entreprise se positionne comme un **prestataire de services techniques professionnels**, offrant une alternative structurée aux artisans indépendants.



Services

HandyMaroc propose une large gamme de services techniques adaptés aux besoins des entreprises et des particuliers. L'offre couvre l'entretien, la maintenance, les réparations et les travaux divers, assurés par des techniciens salariés qualifiés et légalement déclarés. Les services sont organisés de manière à garantir rapidité, fiabilité et transparence.

Description des Services

Catégorie	Description
Entretien et Jardinage	Aménagement, nettoyage et entretien des espaces verts pour entreprises et résidences privées.
Intervention Électricité	Installation, dépannage et maintenance électrique pour locaux commerciaux et particuliers.
Maintenance Climatisation	Installation, nettoyage et réparation des systèmes de climatisation.
Réparation Plomberie	Dépannage, entretien et travaux de plomberie pour tous types de bâtiments.
Réparation Électroménager	Diagnostic et réparation des appareils électroménagers.
Serrurerie d'Urgence	Intervention rapide pour tout problème de serrurerie.
Travaux de Menuiserie	Fabrication, installation et réparation de meubles et structures en bois.
Travaux de Nettoyage	Services de nettoyage professionnels pour bureaux, hôtels et résidences.
Travaux de Peinture	Peinture intérieure et extérieure, rénovations et finitions pour entreprises et particuliers.

Chaque service est assuré par un technicien salarié spécialisé, garantissant qualité, sécurité et respect des délais. Le client bénéficie d'un compte-rendu détaillé et d'une facture officielle pour chaque intervention.



Marché

Le marché marocain des services techniques est large, en croissance et caractérisé par un manque de structure professionnelle.

Les entreprises recherchent des prestataires fiables pour l'entretien, les réparations et les opérations techniques du quotidien. Les particuliers, quant à eux, rencontrent souvent des difficultés pour trouver des techniciens qualifiés, disponibles et transparents dans leurs tarifs.

La demande est constante en raison :

de l'expansion immobilière et hôtelière

du développement des entreprises de services

de la croissance démographique urbaine

du besoin permanent d'entretien et de réparation

Le marché est encore fragmenté, dominé par des travailleurs indépendants et des réseaux informels. HandyMaroc répond ainsi à un besoin réel de **professionnalisation** et de **fiabilité**

Étude de Marché

1. Segmentation du Marché Cible

Pour HandyMaroc, le marché peut être segmenté de différentes manières : type de client, type de service, géographie, fréquence.

Catégorie	Sous-catégorie	Description
Type de client	Entreprises	Hôtels, restaurants, usines, bureaux, résidences administrées. Clients prioritaires.
	Particuliers	Villas, appartements, familles pour dépannage, entretien régulier, travaux planifiés.
Type de service	Maintenance & Réparation	Plomberie, électricité, électroménager, climatisation.
	Travaux de rénovation	Peinture, menuiserie.
	Entretien régulier	Nettoyage, jardinage.
	Urgence	Serrurerie d'urgence, dépannages imprévus.



Modèle de contrat	Interventions ponctuelles	Le client appelle uniquement lorsqu'un problème survient.
	Contrats mensuels	Surtout pour entreprises : maintenance préventive, nettoyage, petites réparations.
Zone géographique	Base	El Jadida : siège + marché local initial.
	Expansion	Casablanca, Rabat, Marrakech, Tanger : marchés urbains à fort potentiel.

2. Taille et Potentiel du Marché

Pour estimer l'opportunité, voici quelques données pertinentes + hypothèses :

Le marché des **services à domicile** (incluant entretien, plomberie, électricité, nettoyage...) en Afrique du Nord / Moyen-Orient connaît une croissance forte : selon Deep Market Insights, le marché des "home services" en Afrique du Nord et au Moyen-Orient était de **18,77 milliards USD en 2024** et pourrait croître à un **TCAC ~11,85%** entre 2025 et 2033. ([Deep Market Insights](#))

Pour le Maroc, les données spécifiques sur le "home services" sont plus rares, mais :

L'**indice des services d'entretien et réparation** (IPC) du Maroc a augmenté : selon le Haut-Commissariat au Plan, l'indice pour "services d'entretien et réparation" est passé à **117,7** (base 100) récemment, montrant une inflation / croissance des services d'entretien. ([Maroc PME](#))

Le secteur de la **construction au Maroc** est actif : le marché de la construction est estimé à ~ **97,4 milliards MAD en 2025** selon ConsTrack360. ([Constrack360](#))

Le marché "DIY & Hardware" au Maroc est énorme : pour 2025, Statista prévoit un marché de **6,88 milliards USD** pour le matériel / bricolage. ([statista.com](#))

Interprétation pour HandyMaroc :

Il existe un fort potentiel : la croissance de la construction + l'urbanisation génèrent des besoins importants en maintenance, réparation, dépannage.

Le marché des services à domicile, bien que global, peut être capturé par une offre de qualité, légale et fiable comme HandyMaroc.

Le fait de cibler d'abord les entreprises (avec des contrats stables) peut assurer des revenus prévisibles et un bon positionnement.



3. Concurrence

Qui sont les concurrents directs ou indirects de HandyMaroc ?

Catégorie	Sous-catégorie	Description
Concurrents :		
Prestataires traditionnels locaux	Artisans / petites entreprises	Plombiers, électriciens, techniciens indépendants souvent non structurés.
Prestataires traditionnels locaux	Limites	Tarifs parfois bas mais manque de fiabilité, absence de structure légale, faible transparence, factures non officielles.
Plateformes freelance / marketplace	Techniciens indépendants en ligne	Présents via applis, sites ou groupes Facebook.
Plateformes freelance / marketplace	Limites du marché marocain	Gap important : peu d'applications professionnelles type "handyman" au Maroc ; forte demande car outils DIY coûteux donc clients préfèrent appeler un technicien.
Entreprises de facility management	Services proposés	Nettoyage, entretien, gestion d'immeubles résidentiels et commerciaux.
Entreprises de facility management	Positionnement vis-à-vis de HandyMaroc	Peuvent être concurrents ou partenaires ; HandyMaroc peut offrir des contrats mensuels combinant maintenance + nettoyage.
Limites générales des concurrents	Problèmes fréquents	Manque de formation, absence de responsabilité légale, instabilité, faible transparence tarifaire, pas de factures officielles.
Avantage concurrentiel HandyMaroc	Techniciens salariés déclarés	Équipe formée, stable, fiable, conforme légalement.
	Transparence & qualité	Tarifs clairs, facturation officielle, garantie de qualité.
	Modèle sans commission	HandyMaroc centralise la relation client – pas d'intermédiaires.
	Contrats entreprises	Contrats mensuels de maintenance : fidélisation + revenus récurrents.



Analyse SWOT

Catégorie	Éléments
Forces (Strengths)	<ul style="list-style-type: none">• Techniciens salariés, formés et déclarés : fiabilité, qualité, sécurité.• Structure légale et professionnelle : facturation officielle, conformité, transparence.• Modèle économique stable : pas de freelances, centralisation des revenus.• Large gamme de services : entretien, maintenance, dépannage, travaux.• Contrats mensuels pour entreprises : fidélisation + revenus récurrents.• Expansion géographique prévue : El Jadida → Casablanca, Rabat, Marrakech, Tanger.
Faiblesses (Weaknesses)	<ul style="list-style-type: none">• Effectif limité au départ : risque de surcharge en cas de forte demande.• Dépendance aux techniciens salariés : recrutement/formation critiques.• Faible notoriété initiale : marque nouvelle → besoin de marketing.• Investissement technologique élevé : application + système de gestion.
Opportunités (Opportunities)	<ul style="list-style-type: none">• Marché en croissance : forte demande maintenance & services à domicile.• Gap au Maroc : peu d'acteurs fiables → possibilité de leadership.• Urbanisation rapide : besoins accrus en entretien/réparation.• Digitalisation : app pour interventions → expérience client optimisée.• Partenariats : hôtels, résidences, entreprises = contrats réguliers.
Menaces (Threats)	<ul style="list-style-type: none">• Concurrence informelle : artisans moins chers mais non structurés.• Volatilité économique : réduction des budgets maintenance.• Risques réglementaires : conformité légale, sécurité, fiscalité.• Expansion géographique risquée : implantation difficile dans certaines villes.• Sensibilité des clients au prix : certains privilégient le coût bas.



Réglementation

Quelques points réglementaires à considérer pour HandyMaroc au Maroc :

Catégorie réglementaire	Description	Exigences clés
Fiscalité / TVA	La TVA s'applique aux biens et services selon le statut légal.	HandyMaroc doit facturer la TVA, tenir une comptabilité conforme et déclarer la TVA selon les règles fiscales marocaines.
Statut des employés	Les techniciens sont des salariés.	Contrats de travail, affiliation CNSS, assurances, conformité au Code du travail et aux éventuelles conventions collectives.
Marchés publics (opportunité)	Possibilité de répondre aux appels d'offres publics.	Respect des règles des marchés publics : transparence, mise en concurrence, conformité légale, capacité administrative.
Normes techniques & sécurité	Interventions impliquant risques (électricité, plomberie, climatisation...).	Formation obligatoire des techniciens, utilisation d'équipements conformes, assurance contre accidents, respect des normes de sécurité.
Facturation & audit	Obligations légales de transparence et de contrôle.	Émission de factures officielles, système interne de vérification, traçabilité des interventions, audit qualité.



Stratégie

Catégorie	Éléments clés	Description / Détails
Prix	Politique tarifaire	Tarifs clairs, transparents et compétitifs.
	Prix fixes	Selon le type d'intervention pour lisibilité totale.
	Tarif horaire	Basé sur le temps réellement travaillé pour prestations longues.
	Matériel	Facturé séparément, sans marge cachée.
	Contrats mensuels entreprises	Forfaits stables incluant maintenance, nettoyage et petites réparations.
Plan Commercial	Ciblage initial	Entreprises à El Jadida : hôtels, restaurants, bureaux, résidences administrées.
	Ciblage secondaire	Particuliers : dépannages urgents et travaux planifiés.
	Acquisition client	Démarchage direct, réseaux professionnels, partenariats B2B, présence digitale (site web, réseaux sociaux).
	Fidélisation	Contrats mensuels pour entreprises, suivi satisfaction client, qualité constante.
	Communication	Branding fort, transparence sur prix et garanties, mise en avant des techniciens salariés et formés.
Risques	Concurrence informelle	Artisans ou prestataires non structurés offrant des tarifs bas.
	Dépendance aux techniciens	Qualité et fiabilité liées à la fidélisation et formation continue.
	Réglementation & conformité	Obligations fiscales, sociales et normes techniques → coûts ou sanctions si non respectées.
	Risques opérationnels	Retard d'expansion géographique, problèmes logistiques, défauts de coordination.
	Sensibilité au prix	Certains clients privilégient le coût bas à la qualité → nécessité d'équilibre prix/valeur.



Opérations

Catégorie	Éléments clés	Description / Détails
Plan de Personnel	Techniciens salariés	5 à 7 par catégorie (plomberie, électricité, peinture, menuiserie...), tous déclarés légalement et formés en continu.
	Encadrement et supervision	Responsables d'équipe par catégorie, garantissant qualité et planification des interventions.
	Support administratif	Gestion demandes clients, facturation, planning, paie, suivi qualité.
	Formation continue	Programmes internes : techniques, sécurité, gestion client, nouvelles technologies.
Ressources clés	Humaines	Techniciens spécialisés + encadrement opérationnel.
	Technologiques	Logiciel de gestion des interventions, application mobile pour clients, outils de communication et suivi des tâches.
	Matérielles	Véhicules pour interventions, outils et équipements spécifiques à chaque métier.
	Financières	Fonds pour salaires, primes, achat matériel et développement technologique.
Fournisseurs	Matériel et consommables	Fournisseurs locaux pour plomberie, électricité, peinture, menuiserie, nettoyage.
	Équipement technique	Achat ou location d'outils spécialisés selon besoins des interventions.
	Technologie	Prestataires externes pour développement, maintenance et hébergement de l'application mobile et du système de gestion.
Principaux partenaires	Entreprises locales	Hôtels, restaurants, bureaux, résidences administrées pour contrats réguliers.
	Partenaires stratégiques	Fournisseurs de matériaux et équipements de qualité, partenaires logistiques si nécessaire.
	Institutions & associations	Conformité réglementaire, certifications, promotion de la qualité des services.



Plan Financier annuel

Le plan financier annuel présente la structure complète des coûts fixes ainsi que les revenus générés par les différents services. Il met en évidence la relation entre les dépenses opérationnelles et la capacité de l'activité à produire du chiffre d'affaires sur une année. Cette vue d'ensemble permet de comparer clairement la situation avant et après la digitalisation, afin d'évaluer l'impact réel sur la performance financière.

Avant Digitalisation (! Odoo)

Dépense fixe	Montant annuel	Description détaillée (version manuelle)
Salaires	352 800 MAD	3 employés administratifs (4000 MAD) + 12 techniciens à 1 200 MAD + 3 techniciens à 1 000 MAD (+ commissions).. Charge plus lourde: saisie papier, erreurs, retards
Logement / Local	100 000 MAD	Bureau administratif . Espace plus grand pour archives papier (dossiers patients/interventions).
Abonnements télécom	12 000 MAD	Principal canal de travail → appels téléphoniques intensifs
Marketing	—	—
Maintenance & Divers	5 000 MAD	Consommables multipliés (papier, classeurs), réparations d'imprimantes fréquentes, erreurs administratives qui génèrent du coût.
Archivage & stockage papier	2 000 MAD	Achat d'armoires, boîtes d'archives, espace supplémentaire pour stocker documents.
<u>total</u>	<u>471 000 MAD</u>	<u>dépenses fixes</u>



Service	Prix	Volume	CA avant
Plomberie	200 MAD	980	196 000 MAD
Électricité	200 MAD	870	174 000 MAD
Climatisation	300 MAD	190	57 000 MAD
Entretien Jardin	200 MAD	400	80 000 MAD
Rép. Électroménager	200 MAD	534	106 800 MAD
Serrurerie	300 MAD	240	72 000 MAD
Menuiserie	300 MAD	140	42 000 MAD
Nettoyage	200 MAD	489	97 800 MAD
Peinture	200 MAD	320	64 000 MAD
<u>TOTAL</u>	—	—	<u>888 000 MAD</u>

L'analyse de la période **avant la digitalisation** montre un modèle financièrement déséquilibré : malgré un **chiffre d'affaires annuel de 888 000 MAD**, l'entreprise supporte **471 000 MAD de dépenses fixes**, fortement alourdies par la gestion manuelle. Les salaires, l'archivage papier, les appels téléphoniques intensifs et les erreurs administratives génèrent des coûts importants qui réduisent la rentabilité globale. Cette situation illustre un fonctionnement où la charge opérationnelle augmente plus vite que la valeur créée, limitant l'efficacité et la capacité de croissance.



Après Digitalisation (Odoo)

1^{ER} année :

Dépense fixe	Montant annuel	Description détaillée (version digitalisée)
Salaires	912 000 MAD	5 employés administratifs (5 000 MAD) + 24 techniciens à 1 800 MAD + 6 techniciens à 1 300 MAD (+ primes).
Logement / Local	100 000 MAD	Bureau administratif classique ; même coût que la version manuelle.
Abonnements internet	6 000 MAD	Connexion Internet stable pour Odoo, communication interne et gestion digitale des interventions.
Marketing digital	8 000 MAD	Campagnes Facebook, Instagram et Google Ads optimisées.
Maintenance & Divers	3 500 MAD	Réduction des consommables, moins de pannes, automatisation.
Formation	37 500 MAD	Formation partielle pour les techniciens (30 000 MAD) et totale pour les administratifs (7 500 MAD) : Odoo, gestion digitale, procédures et sécurité.
Matériel & Technologie	120 000 MAD	Achat de serveur, ordinateurs, tablettes, logiciels (Odoo, back-office) et licences, équipements pour la digitalisation.
<u>total</u>	<u>1 187 000 MAD</u>	<u>Dépenses fixes annuelles après digitalisation.</u>



Service	Prix	Volume	CA
Plomberie	150 MAD	2100	315 000 MAD
Électricité	150 MAD	2080	312 000 MAD
Climatisation	200 MAD	700	140 000 MAD
Entretien Jardin	150 MAD	860	129 000 MAD
Rép. Électroménager	150 MAD	1500	225 000 MAD
Serrurerie	200 MAD	960	192 000 MAD
Menuiserie	200 MAD	860	172 000 MAD
Nettoyage	150 MAD	1300	195 000 MAD
Peinture	150 MAD	700	105 000 MAD
<u>TOTAL</u>	—	—	<u>1 785 000 MAD</u>

Après la transformation digitale avec Odoo, la première année révèle une nette évolution de l'activité : malgré une augmentation des dépenses fixes à 1 187 000 MAD liée au renforcement des équipes, à la formation et à l'investissement technologique, le chiffre d'affaires progresse significativement pour atteindre 1 785 000 MAD. La digitalisation permet une meilleure productivité, un volume d'interventions plus élevé et une gestion optimisée, ce qui améliore la rentabilité globale malgré les coûts initiaux plus importants.



2eme annee

Dépense fixe	Montant annuel	Description détaillée (version digitalisée)
Salaires	1 500 000 MAD	7 employés administratifs (5 000 MAD) + 36 techniciens à 2 000 MAD + 12 techniciens à 1 500 MAD (+ primes).
Logement / Local	100 000 MAD	Bureau administratif classique ; même coût que la version manuelle.
Abonnements internet	6 000 MAD	Connexion Internet stable pour Odoo, communication interne et gestion digitale des interventions.
Marketing digital	8 000 MAD	Campagnes Facebook, Instagram et Google Ads optimisées.
Maintenance & Divers	3 500 MAD	Réduction des consommables, moins de pannes, automatisation.
Formation	21 000 MAD	Formation partielle pour les techniciens (18 000 MAD) et totale pour les administratifs (3 000 MAD) : Odoo, gestion digitale, procédures et sécurité.
<u>total</u>	<u>1 638 500 MAD</u>	<u>Dépenses fixes annuelles après digitalisation.</u>



Service	Prix	Volume	CA
Plomberie	150 MAD	3600	540 000 MAD
Électricité	150 MAD	3240	486 000 MAD
Climatisation	200 MAD	1440	288 000 MAD
Entretien Jardin	150 MAD	1440	216 000 MAD
Rép. Électroménager	150 MAD	2160	324 000 MAD
Serrurerie	200 MAD	2160	432 000 MAD
Menuiserie	200 MAD	1200	240 000 MAD
Nettoyage	150 MAD	1800	270 000 MAD
Peinture	150 MAD	1260	189 000 MAD
<u>TOTAL</u>	—	—	<u>2 985 000 MAD</u>

Lors de la deuxième année après la digitalisation, l'entreprise atteint un rythme de croisière plus élevé, avec une structure opérationnelle renforcée et un volume d'interventions nettement supérieur. Les dépenses fixes s'élèvent à 1 677 500 MAD en raison de l'élargissement des équipes et de la formation continue, mais cette hausse est largement compensée par une croissance importante du chiffre d'affaires, portée par une productivité accrue et une meilleure coordination via Odoo. Avec l'augmentation du volume de prestations dans tous les services, l'activité gagne en efficacité, consolidant la rentabilité et confirmant l'impact positif de la transformation digitale.



Comparaison globale : Performance & Coûts

Critère	Avant Digitalisation	1ère Année Après Digitalisation	2ème Année Après Digitalisation
Dépenses fixes annuelles	471 000 MAD	1 187 000 MAD	1 677 500 MAD
Chiffre d'affaires annuel	888 000 MAD	1 785 000 MAD	2 985 000 MAD
Nombre de techniciens	15 (12 + 3)	30 (24 + 6)	48 (36 + 12)
Nombre d'administratifs	3	5	7
Coût salaires annuel	352 800 MAD	912 000 MAD	1 500 000 MAD
Niveau d'outillage / technologie	Faible (papier, archives, téléphones)	Moyen (Odoo + matériel initial)	Élevé (équipe élargie + infrastructure complète)
Productivité / Volume d'interventions	Faible / limité	Forte hausse grâce à Odoo	Très élevée (augmentation techniciens + automatisation)
Erreurs administratives	Fréquentes	Réduites	Minimales
Coût des consommables	Élevé (papier, archives)	Réduit	Très réduit
Efficacité globale	Faible	Bonne	Optimale

Ce tableau comparatif met en évidence l'évolution progressive de l'entreprise avant et après la digitalisation. Il montre clairement l'augmentation des investissements, la montée en effectifs et la hausse significative du chiffre d'affaires grâce à l'amélioration de la productivité. L'ensemble permet d'observer l'impact global de la transformation digitale sur la performance financière et opérationnelle.



conclusion

l'analyse du modèle avant et après la transformation digitale démontre clairement que la digitalisation représente un choix stratégique structurant pour l'entreprise. Le passage d'une gestion essentiellement manuelle à un système digitalisé basé sur des outils intégrés a permis non seulement de rationaliser les processus internes, mais aussi d'améliorer la coordination des équipes, la gestion des ressources et le suivi des interventions.

Les résultats financiers confirment cet impact positif : malgré une augmentation progressive des investissements et des charges fixes liées au renforcement des équipes, à la formation et aux équipements technologiques, le chiffre d'affaires connaît une croissance significative grâce à une productivité accrue et une meilleure exploitation des capacités opérationnelles. La réduction des erreurs, l'optimisation des plannings et la centralisation des données contribuent directement à l'amélioration de la performance globale.

Enfin, ce projet illustre que la transformation digitale ne constitue pas uniquement un coût, mais un levier de création de valeur durable. Elle permet à l'entreprise de se positionner sur une trajectoire de croissance maîtrisée, d'améliorer la qualité de service offerte aux clients et de renforcer sa compétitivité sur le long terme.