

# REMERCIEMENTS

Avant tout, Nous tenons vivement à remercier notre professeur, notre encadrant et le président de l'Ecole HEEC, Mr LAMRANI My Ahmmed car grâce à lui ce rapport a vu le jour.

Nos remerciements s'adressent également à tout le corps administratif et professoral, en particulier :

- Mr Salah BERRAHOU
- Mr Adnane TOUGHRAI
- Mme Marion Fossorier

Notre grand remerciement à nos chers parents et à toutes les

personnes qui nous ont aidé de près  
ou de loin à réaliser ce travail.

## **Sommaire**

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>Etude sectorielle.....</b>	<b>6</b>
<b>1- Analyse des forces concurrentielles du secteur « PORTER ».....</b>	<b>7</b>
<b>2- L’hexagone sectorielle.....</b>	<b>10</b>
<b>3- Les systèmes concurrentiels.....</b>	<b>11</b>
<b>4- Menaces et opportunités du secteur « Matrice SWOT ».....</b>	<b>12</b>
<b>Etude de marché</b>	
<b>Analyse de l’offre.....</b>	<b>14</b>
▪ <b>Stratégie commerciale.....</b>	<b>16</b>
▪ <b>Marketing mix.....</b>	<b>20</b>
<b>Analyse de la demande.....</b>	<b>21</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>34</b>
<b>Annexes</b>	

# ***Introduction***

La vocation première de l'Ecole HEEC est la formation des cadres en administration des affaires et créateurs d'entreprises.

Tout au long de notre cursus de formation à l'Ecole HEEC, on nous a imprégné l'idée de créer une entreprise qui générera de la valeur ajoutée à l'économie nationale et participera au développement économique et sociale du pays.

Par ailleurs, on nous a demandé de préparer parallèlement au diplôme supérieur en administration des affaires un dossier de création d'entreprise qui comporte deux phases dont la première phase est l'étude de marché et l'étude sectorielle à réaliser cette année.

Ces deux études sont le fruit de tous nos acquis en terme d'enquêtes, stratégie, marketing,...etc, depuis notre intégration à cette école.

Après une longue réflexion, nous avons choisi de créer une garderie qui fait garder les enfants de manière occasionnelle, quelques heures, ou quelques demi-journées par semaine, ou toute la journée ou même pendant les vacances scolaires ; selon les besoins des parents.

Cette garderie fonctionnera 24h/24 et 365jours/365, elle représentera une solution pour les parents travaillant de nuit ou à horaire décaler, elle permettra aussi aux mères qui ne travaillent pas de se libérer de leurs enfants quelques heures tout en favorisant l'éveil de l'enfant et son apprentissage de la vie en collectivité.

Ce choix n'est pas venu du hasard, mais plutôt il est destiné à répondre aux attentes de plusieurs parents qui ont des difficultés de trouver un lieu de garde pour leurs enfants soit régulièrement ou occasionnellement lors d'un voyage surpris ou d'un empêchement.

Au paravant, on laissait souvent les enfants chez les grands parents, la famille ou les voisins et pendant la journée dans la crèche ou à l'école maternelle.

Actuellement, ces habitudes commencent à disparaître à cause de plusieurs raisons à savoir : la double activité des parents, on n'a personne chez qui garder nos enfants tous le monde travaille, la mentalité des gens aussi à changé ; n'oubliant pas que Marrakech est devenue une ville en plein expansion où vit non seulement des marrakechis mais aussi beaucoup d'étrangers qui n'ont pas de famille à Marrakech sachant que même parmi les marrakechis il y en a ceux qui n'ont pas chez qui garder leurs enfants.

Nous allons essayer de fournir pour ses enfants un véritable « chez soi », et puis le fait de confier son enfant à une équipe et non à une seule personne peut rassurer les parents.

Ce rapport sera abordé en deux parties dans lesquelles une première évoquera une étude sectorielle et une deuxième portera sur l'étude de marché.

Happy Christmas



Marrakech est devenue une ville en plein expansion composé de 900000 habitants(1) , plus de 38% de la population de la région de Marrakech sont de jeunes de moins de 15 ans et nous avons un indice synthétique de fécondité qui s'élève à 2.6 enfants par femme, nous sommes aussi une population qui se caractérise par la jeunesse d'une grande partie de sa pyramide d'âge.

En effet, le secteur de garderie est un secteur attractif vue le nombre des enfants qui existent à Marrakech et puis le nombre de garderies ouvertes 24h/24 qui n'existent pratiquement pas.

Donc se secteur est dominé par les différents substitus tels que :

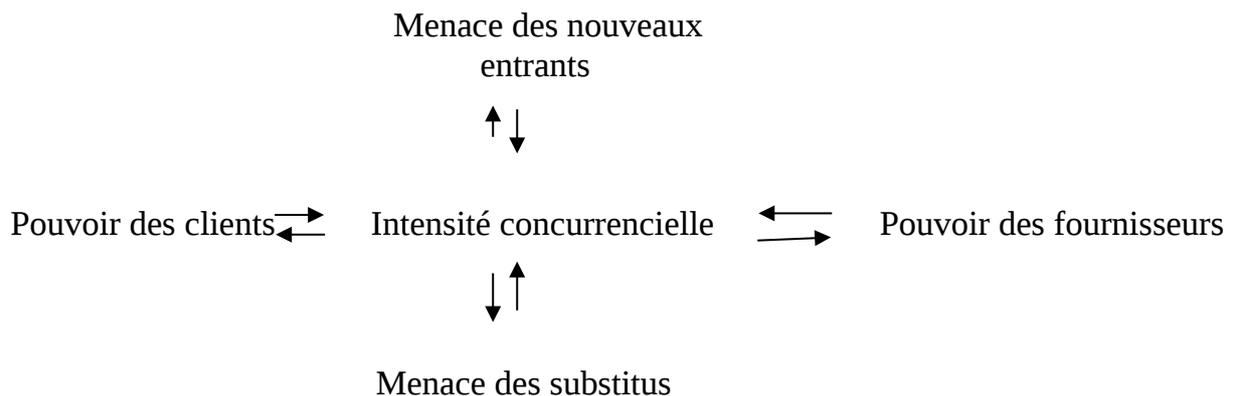
- les crèches.
- les écoles maternelles.
- la famille, les voisins.
- ...etc.

Nous vous présenterons les différents analyses que nous avons effectué sur ce secteur :

---

(1) «Selon le recensement de 2004 réalisé par le haut commissariat au plan»

## **1- Analyse des forces concurrentielles du secteur « PORTER » :**



### **1.1- L'intensité concurrentielle (2) :**

➤ Variables d'influences :

**-Le nombre et taille des concurrents :** il existe à Marrakech un nombre important de crèches qui sont liées dans la plupart à des écoles maternelles, et qui fournissent en plus du service de garderie l'enseignement de ces enfants et même le transport, ce qui renforce la concurrence.

**-Le taux de croissance du marché :** il s'agit d'un marché toujours en croissance car la ville même de Marrakech est encore en croissance donc tant qu'on a plus de nouveau quartier construits, on a plus de population, par conséquent on aura toujours besoin de garderie donc il y a de la place pour tous le monde dans ce marché ce qui réduit l'intensité concurrentielle.

**-Le degré de différenciation de ce service :** dans ce secteur la différenciation n'existe pratiquement pas, c'est le même service « garder les enfants » et s'il y a une différenciation par quelques crèches cette différenciation n'est souvent pas défendable toutes les crèches l'imitent par la suite ce qui renforce la concurrence.

**-Barrières à la sortie :** inexistantes, ce qui réduit la concurrence.

---

(2) puisqu'il n'existe pas de garderie ouvertes 24h/24 à Marrakech on a considéré dans l'intensité concurrentielle les crèches et écoles maternelles comme principaux concurrents.

**-L'importance du coût fixe :** dans cette activité il n'y a pas de matières premières c'est à dire charges variables essentielles, les seuls coûts sont ceux de personnel, du loyer, électricité...etc. en effet tous ces coûts précités sont des coûts fixes qui augmentent le seuil de rentabilité, par conséquent l'entreprise doit chercher à avoir le maximum de clients possible afin d'atteindre ce seuil de rentabilité ce qui renforce la concurrence.

**-La diversité des concurrents :** en général il n'y a pas de diversité de concurrents dans ce secteur sauf quelques exceptions comme : Renoir ou The American School, mais malgré cela ils ne suivent pas des stratégies imprévisibles ou inhabituelles ce qui réduit la concurrence.

### **SYNTHESE DE L'INTENSITE CONCURRENTIELLE :**

D'un côté il s'agit d'un marché en croissance où il n'y a pas de barrières à la sortie et pas de diversités de concurrents ce qui est favorable apparemment, mais il y a d'autres éléments qui renforcent la concurrence tel que l'importance des coûts fixes, le nombre des crèches et écoles maternelles qui existent à Marrakech et surtout la banalisation du service ils fournissent pratiquement le même service.

Donc on est face à une intensité concurrentielle moyennement élevée

### **1.2- La menace des nouveaux entrants :**

Il s'agit d'un secteur attractif car il est en croissance, il y a toujours des marchés à cibler à savoir des nouveaux quartiers en cours de construction ce qui signifie de nouvelles familles qui ont des enfants et puis on peut dire que ce secteur est rentable. Par ailleurs, il n'y a pas de barrières à l'entrée : pas d'investissement important pour fournir ce service, il y a une autorisation gouvernementale mais pas compliquée on peut l'obtenir facilement.

On est face à une menace de nouveaux entrants importante.

### **1.3- La menace des produits de substitution :**

Nous allons rappeler que l'activité principale de notre projet est la garderie des enfants et pas l'enseignement donc pour les parents il y a beaucoup de possibilités de substitution où ils peuvent garder leurs enfants à savoir :

- Les crèches et écoles maternelles pendant la journée.
- La famille, les voisins.

- L'employée de maison : généralement ceux qui ont une bonne à la maison, celle-ci s'occupe aussi de la garde des enfants.
- Les crèches au sein des entreprises qui commencent à se lancer dernièrement dans le cadre du développement sociale des ressources humaines.

Parmi ces menaces les plus importantes sont les crèches et les écoles maternelles car en plus de la garderie elles enseignent ce qui veut dire qu'il fournissent deux services en même temps.

#### ***1.4- Le pouvoir des fournisseurs :***

Inexistente car on ne s'approvisionnent pas de matières premières dans ce secteur.

#### ***1.5- Le pouvoir des clients :***

D'abord on est face à un marché fragmenté en faveur de l'entreprise car il n'y a pas de garderie qui fournissent un service 24h/24 et 365j/365, mais le clients possède différentes possibilité de substitution cité déjà dans la menace des produits de substitutions donc le client a un pouvoir moyennement élevé.

## ***2- L'hexagone sectoriel :***

### 3- Les systèmes concurrentiels :

Nous avons classé notre activité dans cette matrice selon :

- Les possibilités de différenciation
- L'avantage concurrentiel potentiel

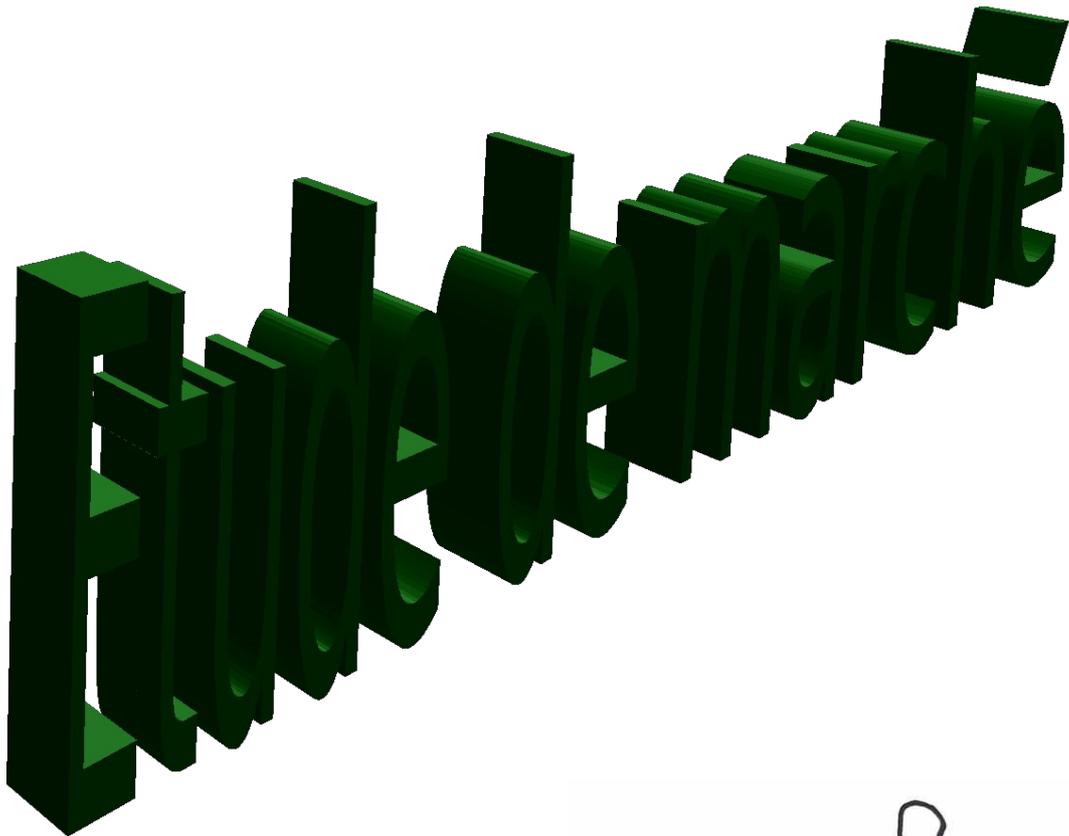
	<b>Fragmentation</b>	Différenciation ( ou spécialisation)	Multiples
Limité	Impasse	Volume	Possibilité de Différenciation
Avantage		Fort concurrentiel potentiel	Faible

#### Résultat :

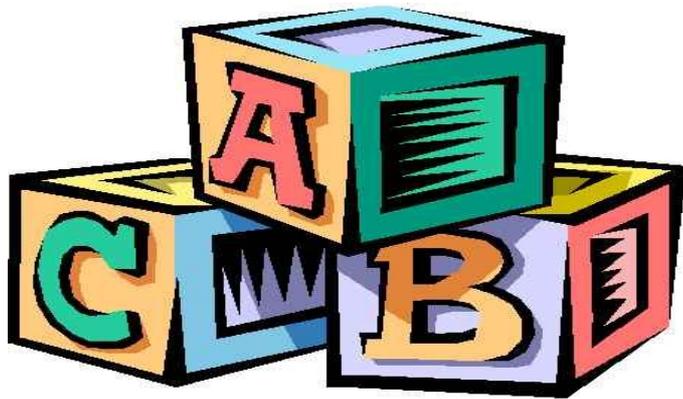
Notre activité est située dans le système concurrentiel FRAGMENTATION, car il est facile de se différencier dans ce secteur et pour le cas de notre projet nous sommes différenciés par l'Horaire mais cet avantage concurrentiel est faible car il y a un fort risque d'imitation.

**4- Menaces et opportunités du secteur « Matrice SWOT » :**

<i>Opportunités</i>	<i>Menaces</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il n’y a pas de garderie à Marrakech qui fournissent un service 24h/24 et 365j/365 : <b>créneaux stratégique</b> inexploité par les substituts.</li> <li>- Ville en plein expansion : <b>marché en croissance.</b></li> <li>- Grande ressemblance entre les concurrents : <b>possibilités de différenciation</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existence d’un grand nombre de concurrents <b>indirects</b> « produits substitués » avec un prix faible.</li> <li>- Les gens sont par nature rationnels donc ils vont être orientés beaucoup plus vers le prix le plus bas.</li> </ul>



# Analyse de l'offre



L'enfance aujourd'hui plus que jamais, constitue un problème que la société prenne en charge, ceci vise à ce que les femmes et les hommes puissent concilier de temps de travail et temps de famille.

D'où note garderie est une garderie ouverte 24h/24h durant toute l'année, donc elle apportera de l'aide aux parents afin qu'ils puissent concilier leur vie professionnel et leur vie familiale tout en veillant à la santé et au bien être de leurs enfants.

Les enfants seront dans un milieu adapté, encadré par des personnes formées, note garderie ne tombe ni malade, ni enceinte, vous pouvez donc compter dessus quoi qu'il arrive ; ce qui permet une grande souplesse aux parents qui ne peuvent pas facilement prédire leurs congés ou qui ont des dates de congés peu facile (cest à dire en dehors des périodes scolaires).

Cette garderie aura une capacité d'accueil de 60 enfants, elle comprendra(3) :

- 1 hall d'accueil
- Une salle de jeux couverte
- La cuisine répondant aux normes d'hygiène
- Le local vestiaire pour le personnel
- Un jardin aménagé avec des structures de jeux
- Des toilettes et des salles de bain

---

**(3) « les détails seront étudiés dans l'étude technique du projet. »**

## ***Stratégie commerciale :***

Pour commencer notre stratégie, il faut garder en tête les 4P du marketing : Produit, Promotion, Produit, Placement.

Notre objectif est de mettre notre crèche 24h/24, face aux bons clients à un prix adéquat c'est à dire un tarif à carte avec une inscription à temps plein, à mi temps, ou bien durant quelques heures par semaine.

Notre stratégie commerciale, consistera à offrir aux clients des cartes de fidélité de 500dh la carte avec un nombre d'heure càd 125 heures soit une réduction d'1dh /h.

## ***Qui sont nos clients ?***

Note garderie fournit le service de la garde des enfants 24h/24 et 7j/7, tout au long de l'année.

Les clients de notre garderie seront les parents qui travaillent et qui appartiennent à une catégorie sociale moyenne ou aisée ainsi que les femmes au foyer qui ont besoin de quelques heures ou une demie journée pour se détendre ou pour effectuer les activités (sport, shopping.....) ayant des enfants de 3mois à 10ans

## ***De quoi ces clients ont-ils besoin ?***

Le marché cible de la garderie est donc les couples actifs avec des enfants, qui demandent une garderie ouverte 24h/24, et qui garde les enfants selon un mode de garde sur mesure.

L'objectif de note garderie est d'offrir un service pratique, original et adapté à chaque famille, en mettant à la disposition de l'enfant un environnement lui permettant d'explorer, d'expérimenter, de jouer et aider les enfants à vivre ensemble et de gérer les interactions dans le groupe.

## ***Qu'est ce qui distingue notre service de ceux de la concurrence ?***

Notre garderie offre un avantage compétitif en sachant satisfaire des familles avec des enfants qui ont entre 3mois et 10ans, en organisant des activités amusantes et du divertissement en absence de leurs parents, elle présentera l'avantage d'être une entreprise familiale.

## ***Existe-t-il des tactiques de marketing qui fonctionnent mieux que d'autres dans le cas de notre entreprise ?***

Les études indiquent que la meilleure publicité que peut faire une crèche comme la notre sont les petites annonces dans les magazines de femmes ou des magazines gratuits et dans les journaux locaux et d'envoyer des brochures à un plus grand nombre d'entreprises et de foyers à Marrakech.

### ***Le personnel***

Le personnel (4) sera impliqué dans un rôle et mènera de façon exemplaire le déroulement des tâches quotidiennes.

L'équipe de la garderie réunira des personnes diplômées, bien formées et expérimentées.

Les équipes seront renforcées par des interventions régulières issues des domaines médical : pédiatres, infirmières ainsi que des assistantes sociales.

Il y'aura aussi :

- un concierge
- les agents de sécurité
- les femmes de ménages
- des éducateurs
- directeur ou directrice de la crèche
- personnels administratifs
- secrétaire
- cuisinières
- animateur

---

(4) « la définition de poste de chaque membre de personnel sera étudiée dans l'étude technique du projet »

### ***Segmentation***

Les variables de segmentation du marché sur lesquelles notre garderie peut se baser sont multiples :

### ***Caractéristiques démographiques et culturelles :***

- **Age** : Les enfants de 3mois à 10ans
- **Sexe** : Féminin et masculin
- **Nationalité** : N'importe quelle nationalité
- **Classe sociale** : Classe moyenne et aisée

### ***Caractéristiques sociodémographiques :***

- **Catégorie socioprofessionnel** : les couples actifs et les femmes au foyer ont besoin de passer du temps libre pour exercer leurs activités (sport, shopping) et se relaxer.

### ***Caractéristiques comportementales :***

- **Niveau de fidélité** : on doit trouver les clients qui vent être fidèle à notre service.
- **Recherche d'avantage** : on doit trouver un avantage concurrentiel auquel notre cible sera sensible.

### ***Caractéristiques géographiques :***

- **Ville** : on a choisit Marrakech parce que c'est une ville en pleine expansion, donc le fait de créer une garderie ouverte 24h/24h permettra aux parents la possibilité de continuer à travailler, ainsi qu'une organisation facilitée grâce aux horaires adaptés à leurs emplois du temps, et pour les entreprises elle va favoriser la baisse du taux d'absentéisme.

## ***Ciblage***

Notre garderie accueillera des enfants de l'âge de 3 mois à 10ans, qui appartiennent à une classe moyenne ou aisée et que leurs parents travaillent soit dans professions libérales ou qui sont soit des commerciaux, des artisans, des cadres, des fonctionnaires ou de chefs de PME..., ainsi que les femmes au foyer.

Nos services vont permettre à ces parents de se libérer pour une demie journée, ou journée continue, afin de pouvoir renforcer l'adéquation entre le temps de vie privée et professionnelle.

## ***Positionnement***

On va suivre une stratégie de différenciation par une adaptation d'un positionnement original à l'écart de nos concurrents, puisque notre garderie va être ouverte 24h/24h et tout au long de l'année. Contrairement aux autres crèches qui existent à Marrakech ils travaillent de 8h à 12h et de 14h à 18h, seulement 5j/7 et juste pendant l'année scolaire.

Ceci renforcera l'adéquation entre les temps de vie privée et professionnelle des parents et à faciliter l'accès des femmes à certains postes.

## ***Prospection des clients***

La prospection des clients est une première étape du processus de vente, donc il faut identifier les clients potentiels, les occasionnels au sein de la base de clientèle existante et e qui distingue notre garderie de la concurrence, d'où :

***Les clients*** seront les couples qui travaillent, qui ont besoin d'une garderie qui garde les enfants tout au long de la journée.

***Les clients potentiels*** sont ceux qui n'ont pas encore eu d'enfants

***Les clients occasionnels*** sont les femmes au foyer qui veulent se libérer juste pour quelques heure.

## ***Marketing mix***

Il s'agit de présenter les différentes variables de notre marketing mix. On va aborder successivement le produit, le prix, l'emplacement et la promotion.

### ***1- le produit :***

Le prix est une variable importante dans le marketing mix. Dans notre cas, il s'agit de créer une garderie pour les enfants de l'âge de 3mois à 10ans. Cette garde sera une garde de haut niveau.

Si les parents cherchent une garde d'enfant pour une soirée, de temps en temps, à la sortie de l'école ou pour l'après midi du mercredi, notre garderie prendra le relais jusqu'à leurs retour, pour faire jouer leurs enfants, les aider à faire leurs devoirs et leurs faire prendre leurs bains et leurs repas tout en assurant aux parents le respect des normes d'hygiènes et de sécurité.

Nous aurons comme avantage l'amélioration des conditions de vie des couples.

### ***2- le prix :***

L'enfant de 3mois à 10ans peut être inscrit à temps plein, à mi temps ou durant quelques heures par semaine, avec les tarifs suivants :

- 5dhs par heure « selon les résultats de l'enquête « voir question 13 page 26 ».
- Carte de 110dhs pour une durée de 24 heures soit une réduction de 10dhs.
- Carte de 500dhs pour une durée de 125 heures soit une réduction d'1 dh par heure.

### ***3- l'emplacement :***

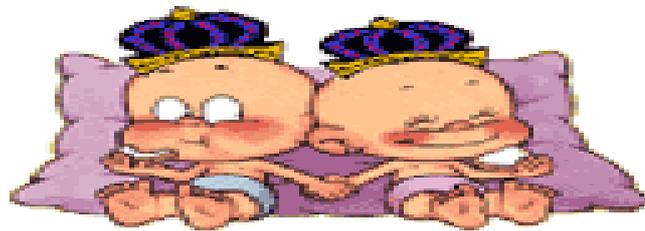
Le choix de l'emplacement de notre garderie est très important, d'où nous avons choisi l'emplacement selon le choix des clients à Guéliz puisqu'il est le centre de la ville et en plus la plupart de ceux qui travaillent passe chaque jour par Guéliz « voir question 16 page 27 ».

### ***4- la promotion :***

Pour la promotion de notre garderie nous avons choisis :

- les annonces dans des magazines de femmes et des magazines gratuits
- les brochures et les dépliant distribués auprès des parents et dans les entreprises
- la bouche-a-oreille
- les annonces dans les journaux régionaux pour toucher un plus grand nombre de personnes.

# Analyse de la demande



Dans le cadre de la réalisation de l'analyse de la demande nous avons effectué une enquête qui nous a permis d'avoir une idée sur les cliens et leurs attentes d'un tel service.

Après avoir formuler le questionnaire (5) nous avons interrogé un échantillon de 100 personnes ces derniers sont composés de différents catégories

socioprofessionnels à savoir : médecins, avocats, commerçants, femmes au foyer, fonctionnaires, esthéticiennes, .....etc.

Nous vous présenterons ainsi le résultat de notre enquête.

---

(5) voir annexe

## ***Résultat de l'enquête***

### **1-Quel est l'âge de vos enfants ?**

- 3mois - 3ans : 20%
- 3ans- 6ans : 30%
- 6ans - 10ans : 20%
- plus de 10ans: 30%

#### ***Recommandations et interprétations :***

Nous constatons que 70% des personnes interrogées ont des enfants entre 3 mois et 10ans. C'est cette catégorie qui nous intéresse le plus. 30% ont des enfants qui ont plus de 10ans, ces derniers ne font pas partie de notre cible.

### **2-Trouvez-vous un problème quant à la garde de vos enfants ?**

- Oui : 57%
- Non : 43%

#### ***Recommandations et interprétations :***

57% des personnes interviewées trouvent des problèmes concernant la garde de leurs enfants, par contre 43% ne trouvent pas de problème, donc ils n'auront pas besoin de notre service

### **3-Vous trouvez vous confronté au problème de garde de votre enfant?**

- Régulièrement : 41%
- Occasionnellement : 16%
- Rarement : 20%
- Jamais : 23%

#### ***Recommandations et interprétations :***

Les personnes qui ne trouvent jamais ou rarement des problèmes concernant la garde de leurs enfants ne seront pas de clients, par contre 57% qui restent auront besoin de notre service. D'où 41% seront des clients réguliers et les 16% seront des clients occasionnels.

### **4-Avez-vous déjà entendu parler d'une garderie ouverte 24h/24 ?**

- Oui : 2%
- Non : 98%

***Recommandations et interprétations :***

Les 2% qui ont déjà entendu parler d'une garderie ouverte 24h/24h ne savent rien sur ce sujet, ils n'étaient pas honnêtes dans leurs réponses car il n'y a pas de garderie ouverte 24h/24a Marrakech.

Par ailleurs 98% n'ont jamais entendu parler d'une garderie ouverte 24h/24 à Marrakech

**5-Travaillez-vous ?**

Oui : 57%

Non : 43%

***Recommandations et interprétations :***

57% des personnes interrogées travaillent et il s'est avéré que c'est cette catégorie qui est confronté à des problèmes de garde de leurs enfants régulièrement ou occasionnellement.

43% ne travaillent pas, cette catégorie ne sera pas face à des contraintes de condition de travail et donc de garde d'enfants.

**6-Avez-vous une employée de maison ?**

Oui :23%

Non : 77%

***Recommandations et interprétations :***

23% des personnes interrogées ont une employée de maison, ce qui explique les 23% qui ne trouvent jamais de problème de garde de leurs enfants (voir question3).

77% n'ont pas d'employés de maison.

**7-Si oui, Est-ce qu'elle garde vos enfants ?**

Oui : 100%

Non : 0%

***Recommandations et interprétations :***

Ce qui explique qu'ils n'ont jamais eu de problèmes de garde d'enfants.

**8- Pour quelle(s) principale(s) raison(s) auriez vous besoin le plus**

### **souvent d'un service de garderie ?**

- Pour sortir au restaurant, au cinéma 9%
- Pour aller chez des amis 11%
- Pour partir en vacances 2%
- Pour garder l'enfant lors de fêtes (mariages, . . .) 10%
- A cause d'obligations professionnelles 57%
- Autres à préciser : 11% (hôpital 5%, décès d'un proche de famille 6%)

#### ***Recommandations et interprétations :***

Ceux qui ont besoin le plus souvent d'un service de garderie à cause d'obligation professionnelle sont notre principale cible

### **9-A quel(s) moment(s) auriez vous besoin le plus souvent d'un service de garderie ?**

- Dans la journée : 23%
- Le soir : 20%
- La nuit : 15%
- Le week-end : 7%
- Les vacances scolaires: 35%

#### ***Recommandations et interprétations***

Nous avons constaté que le taux le plus élevé est celui des vacances scolaires, ce qui explique ce taux se sont les vacances scolaires au milieu de l'année et qui coïncide souvent avec la période où les parents travaillent.

### **10-Etes-vous intéressé (e) par ce service ?**

- Oui : 77%
- Non : 23%

#### ***Recommandations et interprétations***

77% sont intéressées par notre service donc c'est un signe de faisabilité de notre projet alors que 23% ne le sont pas.

### **11-Quelles sont les principales raisons qui peuvent vous pousser à faire confiance à une garderie ?**

- Sécurité : 20%
- Hygiène : 19%
- Confiance : 37%
- Ambiance : 10%
- Contrôle : 14%
- Autres à préciser 0%

#### ***Recommandations et interprétations***

La confiance est la plus importante d'où la nécessité de concentrer nos efforts au développement de la notoriété de notre garderie.

**12-Sur quel critère vous baseriez vous lors du choix d'une garderie ?**

- Prix : 34%
- Qualité : 35%
- Promotion : 11%
- Proximité service : 20%

***Recommandations et interprétations***

D'après ce résultat on doit se baser sur un bon rapport qualité prix.

**13-Quel est le prix que vous êtes prêt à payer par heure pour la garde de votre enfant ?**

- 5Dhs : 80%
- Entre 10Dhs et 20Dhs : 18%
- Plus de 20Dhs : 2%

***Recommandations et interprétations***

On constate que les personnes interrogées sont sensibles aux prix bas

**14-Par quel moyen voudriez-vous être informé de notre service ?**

- Par entourage : 15%
- Brochures : 45%
- Presse écrite : 35%
- Autres : 5% « Internet »

***Recommandations et interprétations***

Les personnes interrogées préfèrent les brochures et la presse écrite, donc ils seront notre moyen de promotion.

**15-Comment voulez vous établir le contact avec notre garderie ?**

- Par email.
- Par téléphone.
- Par fax.
- En direct.

***Recommandations et interprétations***

On constate que la plupart des personnes interviewées préfèrent contacter notre garderie par téléphone.

**16-Préfériez vous que l'emplacement de cette garderie serait :**

- Dawdiate : 5%
- Massira : 30%
- Saada : 10%
  - Guéliz : 48%
- Quartier industriel : 7%

### ***Recommandations et interprétations***

La plupart des gens préfèrent que l'emplacement de la garderie soit à Guéliz, vu qu'il est au centre ville il est à proximité de la plupart des quartiers. En plus, la plupart de ceux qui travaillent passe chaque jour par Guéliz. Donc ils peuvent déposer leurs enfants, en se dirigeant vers leurs travaux.

### ***Détermination du chiffre d'affaire prévisionnels :***

Nous avons prévu une capacité d'aceuil de 60 enfants et à partir du questionnaire, on constate que 77 des 100 interviewés sont intéressés par ce service.

Soit :  $77 \longrightarrow 100 \geq 60$  enfants

Donc, on peut estimer l'accueil de 60 enfants, avec 41 enfants régulièrement « voir question 3, page 22 »

Par conséquent, nous estimons avoir au minimum :

- un chiffre d'affaire journalier de :  
(41\*5Dhs)\*24h = 4.920,00 Dhs.
- Un chiffre d'affaire annuel de :  
[(41\*5Dhs)\*24h]\*365 =1.795.800,00 Dhs

# Analyse de la concurrence



### ❖ *Concurrence directe :*

Jusqu'à maintenant il n'y a pas de garderies à Marrakech qui fournissent un service 24h/24 et 365j/365, donc nous allons posséder un avantage concurrentiel par l'horaire.

C'est vrai que cet avantage n'est pas assez défendable puis qu'il y a un risque d'imitation mais à ce moment il constitue une innovation.

### ❖ *Concurrence indirecte :*

#### *1- Les différents crèches et maternelles :*

##### **Abc**

**Adresse :** Av. Allal El Fassi, Boucar  
**Tél. :** 024 43 39 47  
**Fax :**  
**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

##### **Aides aux meres**

**Adresse :** 5, rue Loubnane  
**Tél. :** 024 43 66 50  
**Fax :**  
**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

### **Al amal**

**Adresse** : 211, rue Med El Bequal

**Tél.** : 024 43 30 24

**Fax** :

**Catégorie** : Crèches et Maternelle Marrakech

### **Al bachir**

**Adresse** : Av. Prince My Abdellah

**Tél.** : 024 30 52 26

**Fax** : 024 30 13 81

**Catégorie** : Crèches et Maternelle Marrakech

### **Alia**

**Adresse** : Quartier Militaire

**Tél.** : 024 44 62 61

**Fax** :

**Catégorie** : Crèches et Maternelle Marrakech

### **Alif**

**Adresse** : Rue Abou Oubaïda

**Tél.** : 024 30 44 33

**Fax** :

**Catégorie** : Crèches et Maternelle Marrakech

### **Creche et Jardin d'enfants AL HASSANIYA**

**Adresse** : 51 Arsat Chbani Rouidate

**Tél.** : 024 30 21 38

**Fax** :

**Catégorie** : Crèches et Maternelle Marrakech

### **El awail**

**Adresse** : rue mouaad Ibn Jabal

**Tél.** : 024 30 97 84

**Fax** :

**Catégorie** : Crèches et Maternelle Marrakech

### **El baraa**

**Adresse** : 19, rue Académie

**Tél.** : 024 31 28 86

**Fax** :

**Catégorie** : Crèches et Maternelle Marrakech

### **Ghislane**

**Adresse** : 591, Daoudiate, U 2

**Tél.** : 024 30 32 90

**Fax** :

**Catégorie** : Crèches et Maternelle Marrakech

**Institut amrani**

**Adresse :** Massira III B

**Tél. :** 024 34 31 33

**Fax :**

**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

**Iqraa**

**Adresse :** I, Issil, Assif

**Tél. :** 024 30 69 17

**Fax :** 024 30 35 91

**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

**Jabrane**

**Adresse :** 20, rue Palestine, U 5, C

**Tél. :** 024 30 62 03

**Fax :**

**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

**Le sud**

**Adresse :** 22, rue Ibn Toumert

**Tél. :** 024 43 15 67

**Fax :**

**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

**Nobough**

**Adresse :** 29, Av Allal El Fassi

**Tél. :** 024 30 99 41

**Fax :**

**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

**Ourouba**

**Adresse :** 138, Av Mohamed V

**Tél. :** 024 43 13 17

**Fax :**

**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

**Petites colombes**

**Adresse :** Rue makka al mokarama

**Tél. :** 024 31 15 83

**Fax :** 024 31 20 74

**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

**Renoir**

**Adresse :** Route de Targa

**Tél. :** 024 44 62 11

**Fax :** 024 43 68 89

**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

**Salafia****Adresse :** 31, Arset Bata Guéliz**Tél. :** 024 43 10 26**Fax :****Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech**Tachfine****Adresse :** 20, rue Zeroual**Tél. :** 024 42 74 29**Fax :****Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech**The american school****Adresse :** Rue Ibnou Sina**Tél. :** 024 43 14 14**Fax :** 024 43 66 17**Catégorie :** Crèches et Maternelle Marrakech

<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ils fournissent en plus du service de garderie, l'enseignement qui constituent un plus pour l'enfant et pour les parents par la suite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'enfant ne peut pas rester dans la crèche ou l'école en dehors des horaires fixes donc si les parents ont un empêchement ils ne peuvent pas garder l'enfant dans ces établissements puisqu'ils ferment</li> </ul>

**2- La famille :**

<i>Forces</i>	<i>Faiblesses</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gratuité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ils défavorisent l'intégration de</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- La confiance.</li> </ul>	<p>l'enfant dans la vie en collectivité et avec des enfants à son âge</p>
---	---

### **3- L'employée de maison :**

<b><i>Forces</i></b>	<b><i>Faiblesses</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'enfant reste chez soi.</li> <li>- Pas de déplacement pour garder l'enfant chez un autre.</li> <li>- L'employée de maison coûte souvent moins chère et avec d'autres services tels que le ménage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ça se peut que l'employée de maison a une mauvaise éducation, par conséquent elle peut apprendre aux enfants des gros mots.</li> <li>- L'enfant grandit avec des complexes et ne peut pas acquérir la notion du contact facile avec l'autre</li> <li>- Manque de confiance dernièrement aux employées de maison par les parents.</li> </ul>

# ***Conclusion***

L'étude de faisabilité du projet de garderie 24h/24 ne peut être complétée que par d'autres études, notamment une étude technique, une étude financière et une étude juridique qui seront faites l'année prochaine.

Les éléments qu'on peut tirer de ce rapport est que le projet sera bien placé par rapport aux substituts vu l'avantage de différenciation par l'horaire qu'il propose aux gens.

Il n'existe pas de concurrents directs qui fournissent le même service.

Arrivés au terme de ce rapport, nous tenons à signaler que cette étude de marché s'est révélée d'un réel apprentissage à du point de vue théorique que pratique

# Amis



## Questionnaire :

**Remarque :** ce questionnaire est destiné aux personnes qui ont des enfants, ceux qui n'ont pas d'enfants s'abstiennent.

### 2. Quel est l'âge de vos enfants ?

3 mois - 3 ans.

- 3ans- 6ans.
- 6ans - 10ans
- plus de 10ans.

**3. Trouvez-vous un problème quant à la garde de vos enfants ?**

- Oui.
- Non.

**4. Vous trouvez vous confronté au problème de garde de votre enfant?**

- Régulièrement.
- Occasionnellement.
- Rarement.
- Jamais.

**5. Avez-vous déjà entendu parler d'une garderie ouverte 24h/24 ?**

- Oui ; Que savez vous à son sujet ?

.....  
.....

- Non.

**6. Travaillez-vous ?**

- Oui.
- Non.

**7. Avez-vous une employée de maison ?**

- Oui.
- Non.

**8. Si oui, Est-ce qu'elle garde vos enfants ?**

- Oui.
- Non

**9. Si non, quelle(s) sont les principale(s) moyens(s) dont vous faites recours pour garder vos enfants ?**

- crèche ou école pendant la journée
- Appel à un proche
- Autres :

.....

**10. Pour quelle(s) principale(s) raison(s) auriez vous besoin le plus souvent d'un service de garderie ?**

- Pour sortir au restaurant, au cinéma
- Pour aller chez des amis
- Pour partir en vacances
- Pour garder l'enfant lors de fêtes (mariages,. . .)
- A cause d'obligations professionnelles
- Autres à préciser :

**11. A quel(s) moment(s) auriez vous besoin le plus souvent d'un service de garderie ?**

- Dans la journée
- Le soir

- La nuit
- Le week-end
- Les vacances scolaires.

**12. Etes-vous intéressé (e) par ce service ?**

- Oui.
- Non.

**13. Quelles sont les principales raisons qui peuvent vous pousser à faire confiance à une garderie ?**

- Sécurité
- Hygiène
- Confiance
- Ambiance
- Contrôle
- Autres à

préciser :

.....

**14. Sur quel critère vous baseriez vous lors du choix d'une garderie ?**

- Prix
- Qualité
- Promotion
- Proximité service

**15. Quel est le prix que vous êtes prêt à payer par heure pour la garde de votre enfant ?**

- 5Dhs.
- Entre 10Dhs et 20Dhs.
- Plus de 20Dhs.

**16. Par quel moyen voudriez-vous être informé de notre service ?**

- Par entourage
- Brochures
- Presse écrite
- Autres

:

.....

**17. Comment voulez vous établir le contact avec notre garderie ?**

- Par email.
- Par téléphone.
- Par fax.
- En direct.

**18. Préférez vous que l'emplacement de cette garderie serait :**

- Dawdiate
- Massira
- Saada
  - Guéliz
- Quartier industriel

## **Fiche signalétique :**

### **Quel age avez vous :**

- de 20 à 30 ans
- de 30 à 40ans
- de 40 à 50 ans
- 50+
- Féminin
- Masculin

### **Situation familiale :**

### **Quel est votre sexe :**

- Marié(e)
- Divorcé(e)
- Veuf (ve)

***Merci d'avoir consacré quelques minutes de votre temps pour  
remplir ce questionnaire***