



المركز الجهوي للاستثمار لجهة فاس مكناس  
Centre Régional d'Investissement de la Région Fès-Meknès

# Rapport d'Enquête de Satisfaction 2025

Enquête auprès des Investisseurs

PÉRIODE DE COLLECTE

📅 14/11/2025 – 11/12/2025



# Sommaire

**Contexte & Objectifs**

1

**Démarche Méthodologique**

2

**Taux de participation**

3

**Profil des répondants**

4

**Raisons d'investissement  
dans la Région Fès Meknès**

5

**Découverte des services du CRI**

6

**Accompagnement pré-investissement**

7

**Plateforme CRI-INVEST et  
procédures d'investissement**

8

**Traitements des dossiers  
d'investissement**

9

# Contexte et Objectifs de l'enquête

Cette enquête vise à mesurer et améliorer la qualité des services du CRI de la Région Fès-Meknès auprès des investisseurs de la Région.

**Les 3 objectifs principaux sont :**

- ✓ Mesurer le niveau de satisfaction à l'égard des services rendus.
- ✓ Connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction.
- ✓ Identifier et dégager les actions d'amélioration prioritaires.

## 5 THÉMATIQUES PRIORITAIRES :

 Motifs d'investissement dans la Région Fès Meknès

 Qualité de l'accompagnement pré-investissement

 Traitement des dossiers d'investissement

 Découverte des services du CRI Fès Meknès

 Plateforme CRI-INVEST et procédures d'investissement





# Démarche Méthodologie

L'enquête a été conduite suivant une méthodologie rigoureuse déclinée en trois phases principales, garantissant la fiabilité et la pertinence des résultats collectés.

## Équipe d'enquêteurs

Hind karhate andalousi • Siham Lhouti • Laila Abdelkaoui

## Formation & Outils

- Formation aux techniques d'enquête & simulations
- Accès à la plateforme d'administration du questionnaire

### I. Phase Préparatoire

- Questionnaire : Conception et validation de 5 thèmes prioritaires.
- Validation : Approbation par la direction générale.
- Préparation : Recrutement interne des enquêteurs et formation d'une journée avant déploiement.

### II. Collecte des Données

- Période : du 14/11/2025 au 11/12/2025.
- Canaux : Administration par Téléphone
- Supervision : M. Ayyoub Zouak (Chargé de service transformation digitale & contrôle de gestion).

### III. Traitement

- Nettoyage : Vérification de la cohérence des réponses.
- Traitement N/A : Exclusion des services non utilisés des calculs de moyenne.
- Analyse : Corrélations et rédaction du rapport final.



# Taux de Participation

L'enquête, menée du 14/11/2025 au 11/12/2025, a ciblé l'ensemble des investisseurs ayant déposé un dossier d'investissement sur la plateforme CRI-INVEST au cours de l'année 2025. Avec un taux de retour de 33%, les résultats offrent une base statistiquement satisfaisante.

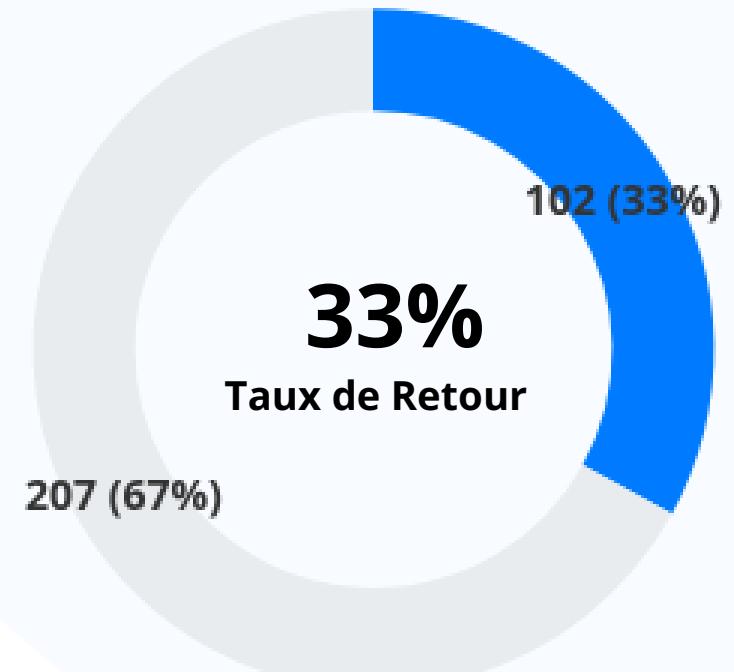
**Base de Sondage**  
309 investisseurs contactés

**Réponses Collectées**  
102 formulaires complets

**Typologie**  
80 Investisseurs (78.4%) - 22 Mandataires (21.6%)

**Période de Collecte**  
4 semaines (14 Nov - 11 Déc 2025)

Performance de la Collecte (Base: 309)



Réponses Collectées   Non-Répondants



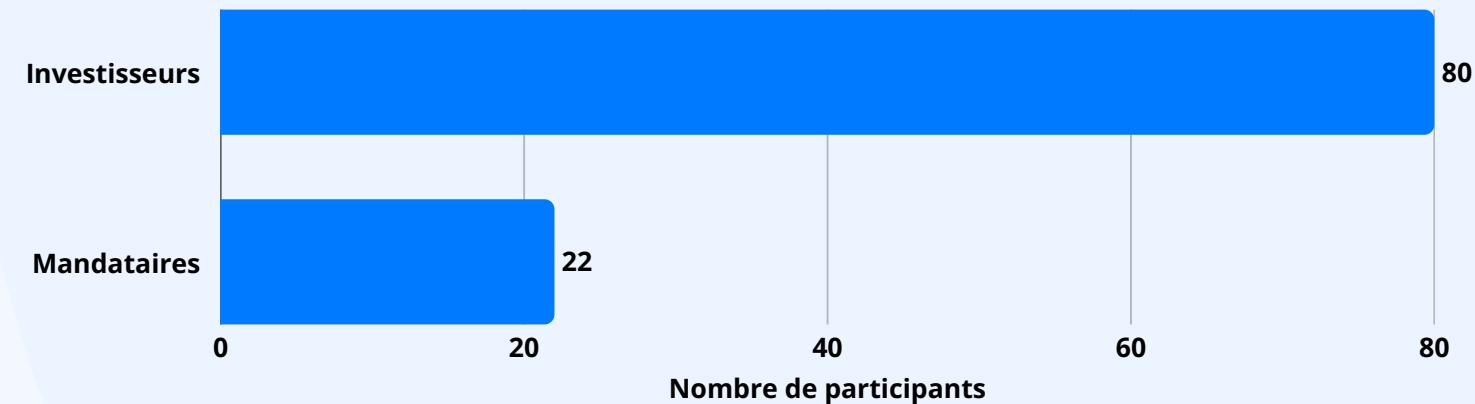
# Profil des Répondants

L'analyse porte sur un échantillon total de 102 réponses.

## Type d'Interlocuteur (Total: 102)

Les Investisseurs (80) constituent 78.4% de l'échantillon global, tandis que les Mandataires (22) en représentent 21.6%, assurant une représentativité majoritaire des décideurs finaux.

**Types d'interlocuteurs (Total: 102)**

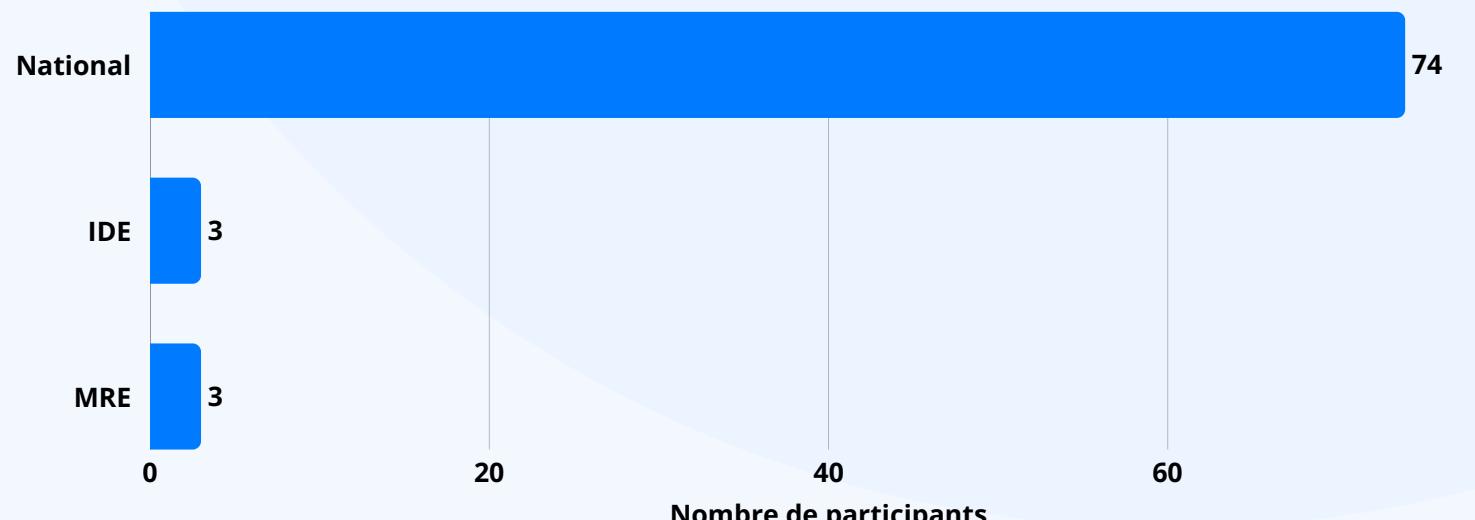


Pour garantir la pertinence de l'analyse par origine, les mandataires ont été exclus, se concentrant sur les 80 investisseurs directs.

## Origine des Investisseurs (Base: 80)

Sur les 80 investisseurs directs, la domination est nettement Nationale (92.5%). Les investissements étrangers (IDE) et les MRE représentent chacun 3.8%, soulignant un ancrage local fort.

**Origine des investisseurs (Total: 80)**



# Raisons d'investissement dans la Région Fès-Meknès

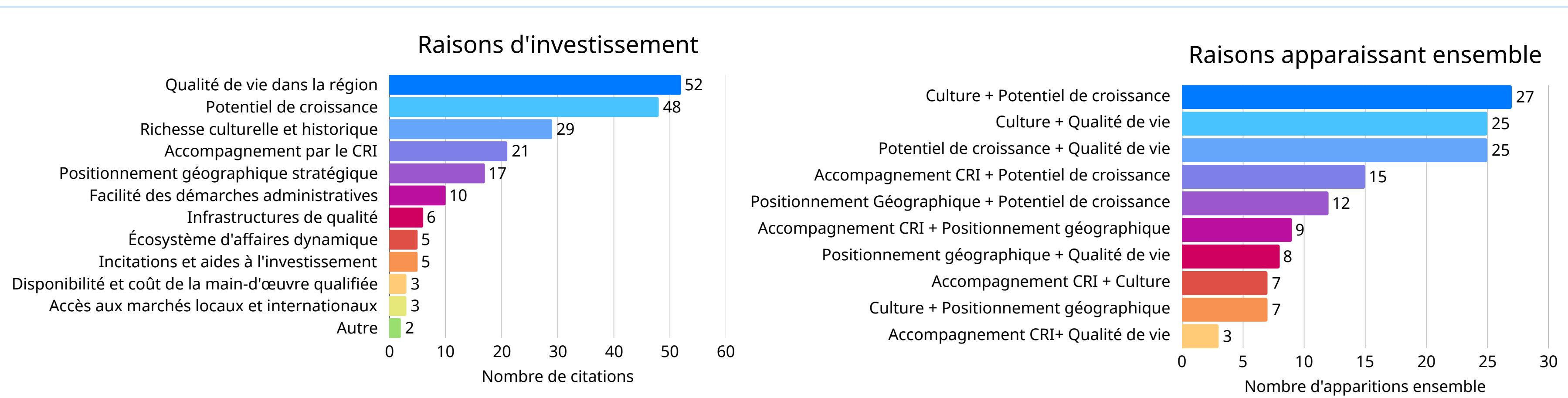


المركز الجهوي للاستثمار لجهة فاس مكناس  
Centre Régional d'Investissement de la Région Fès-Meknès

Sur une base de 80 participants, l'analyse révèle une perception multidimensionnelle des atouts régionaux avec une moyenne de 2.51 raisons citées par réponse.



★ La Qualité de vie (52 citations) et le Potentiel de croissance (48 citations) dominent largement, étant cités dans plus de 60% des réponses.



# Analyse des Corrélations

L'analyse des paires de raisons révèle des associations fortes qui structurent la perception de la région. Ces connexions indiquent que les investisseurs ne considèrent pas les atouts de manière isolée, mais comme un écosystème cohérent.

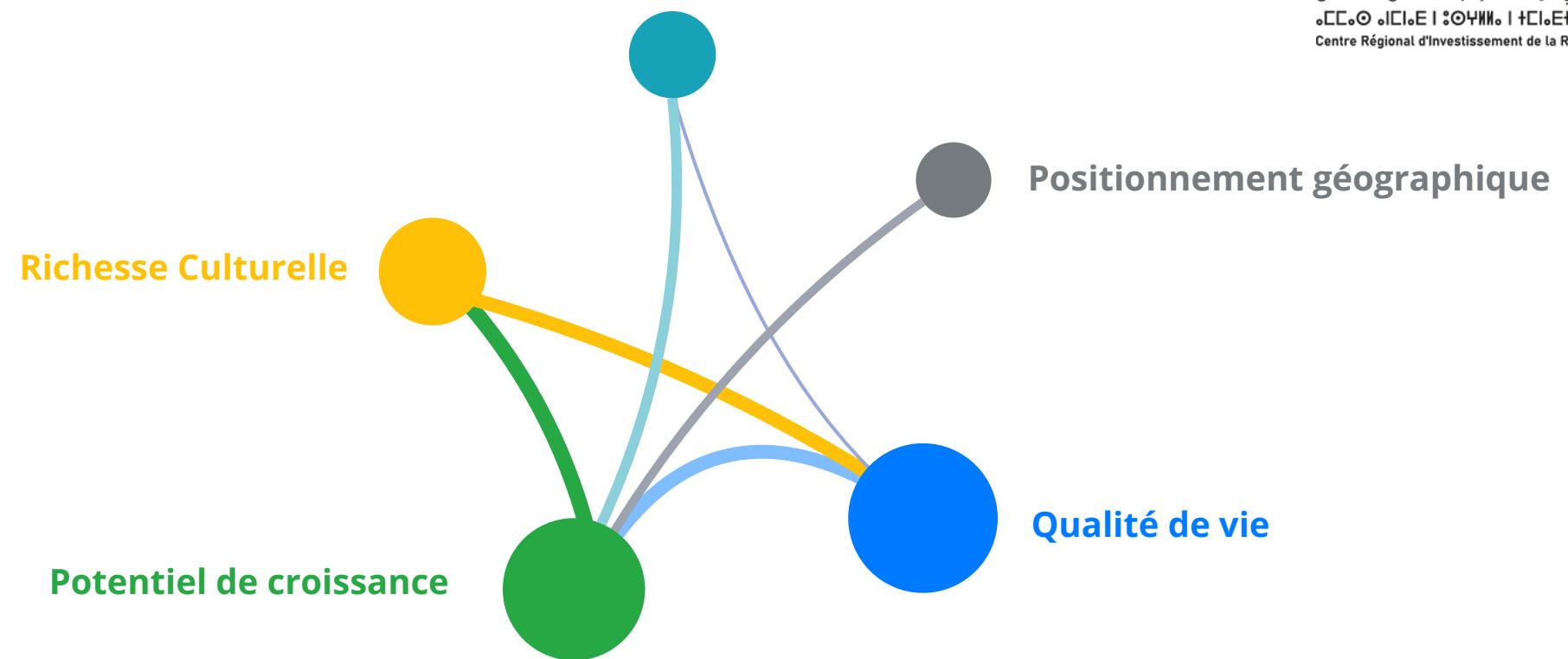
## Synergie Majeure

L'association la plus fréquente lie Qualité de Vie, Culture et Potentiel de Croissance. Cela suggère une perception moderne où développement économique et bien-être personnel sont indissociables pour la réussite à long terme.

## Impact Culturel

La corrélation entre Culture et Qualité de Vie confirme que le patrimoine immatériel de la Région Fès Meknès est un levier direct d'attractivité économique.

## Rôle du CRI Fès Meknès



\*L'épaisseur des liens représente la fréquence d'association entre deux critères dans une même réponse.

## Paire Dominante : Qualité de Vie & Croissance économique

Plus de 60% des répondants citant le "Potentiel de Croissance" mentionnent également la "Qualité de Vie". Cette double motivation est particulièrement forte chez les investisseurs nationaux et MRE, qui cherchent un équilibre vie pro/perso.

## Rôle Central du CRI Fès Meknès

Le "Rôle du CRI" apparaît souvent en corrélation avec le "Potentiel de Croissance", soulignant que l'accompagnement institutionnel est perçu comme un accélérateur de réussite indispensable pour concrétiser les opportunités d'investissement.



# Insights Stratégiques & Conclusion

L'analyse des données de l'enquête 2025 révèle un profil d'investissement attractif pour la région Fès-Meknès, fondé sur un équilibre unique entre performance économique et bien-être.

## Les atouts majeurs à capitaliser :

- Qualité de vie (65%) : Facteur différenciant numéro 1.
- Potentiel de croissance (60%) : Dynamique économique perçue positivement.
- Richesse culturelle (36%) : Un patrimoine qui renforce l'attractivité résidentielle.

## Piliers d'Attractivité 2025



### Offre de Valeur Unique

Qualité de vie + Culture

+



### Opportunité Économique

Potentiel de croissance

+



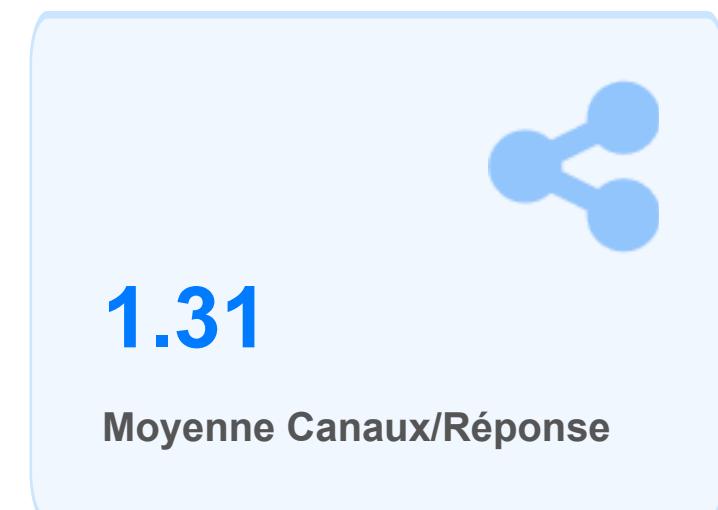
### Facilitateurs Clés

Accompagnement du CRI Fès-Meknès + Positionnement Stratégique



# Canaux de Découverte des Services du CRI de la Région Fès Meknès

L'analyse révèle une prédominance marquée des canaux institutionnels et relationnels pour la découverte de l'offre CRI.



**Insight Clé :** La découverte est majoritairement "mono-canal", avec une forte dépendance aux organismes privés (40 citations) et à l'administration publique (17 citations).

## 💡 Synergies Observées

Les parcours multi-canaux montrent une tendance forte : les usagers combinent souvent une source institutionnelle (crédibilité) avec une recherche en ligne (vérification), validant l'information par plusieurs biais.

## Canaux de découverte de l'offre du CRI de la Région Fès Meknès





# Recommandations Stratégiques

Quatre axes prioritaires pour optimiser la stratégie de communication et maximiser la visibilité de l'offre de service auprès de l'écosystème investisseur.



## Partenariats

CANAL RELATIONNEL

Renforcer les collaborations avec les organismes privés et les administrations publiques. Consolider ce réseau est essentiel pour maintenir le flux d'information majoritaire (bouche-à-oreille et recommandation).



## Présence Digitale

ACQUISITION SEO

Investir dans le référencement (SEO) pour capter les investisseurs proactifs. Améliorer la visibilité sur les moteurs de recherche pour les requêtes liées aux opportunités régionales.



## Site Web CRI

SOURCE OFFICIELLE

Positionner le site web comme la source unique de vérité. Assurer une mise à jour continue et promouvoir son exhaustivité pour centraliser l'information officielle.



## Réseaux Sociaux

ENGAGEMENT

Activer les réseaux sociaux pour toucher une audience plus large et jeune. Diffuser des success stories et du contenu dynamique pour moderniser l'image institutionnelle.



## Stratégie de Communication Équilibrée

L'enjeu est de maintenir un ancrage fort dans les canaux traditionnels (Clusters professionnels , institutionnels) tout en développant activement la portée numérique pour diversifier les points d'entrée.



# Qualité de l'Accompagnement Pré-Investissement

L'accompagnement pré-investissement, à travers la **commission d'écoute et d'orientation instaurée en novembre 2024**, affiche une performance exceptionnelle et homogène. Avec un taux d'accompagnement pré-investissement de 54,9 % (56 enquêtés sur 102), ce service constitue un atout majeur pour l'attractivité régionale et l'efficience opérationnelle et un pilier principale de la facilitation de l'acte d'investir.

## Score Moyen Global

Une note quasi-parfaite de 4.83 / 5, avec une médiane de 5.0, confirmant l'excellence du service rendu.

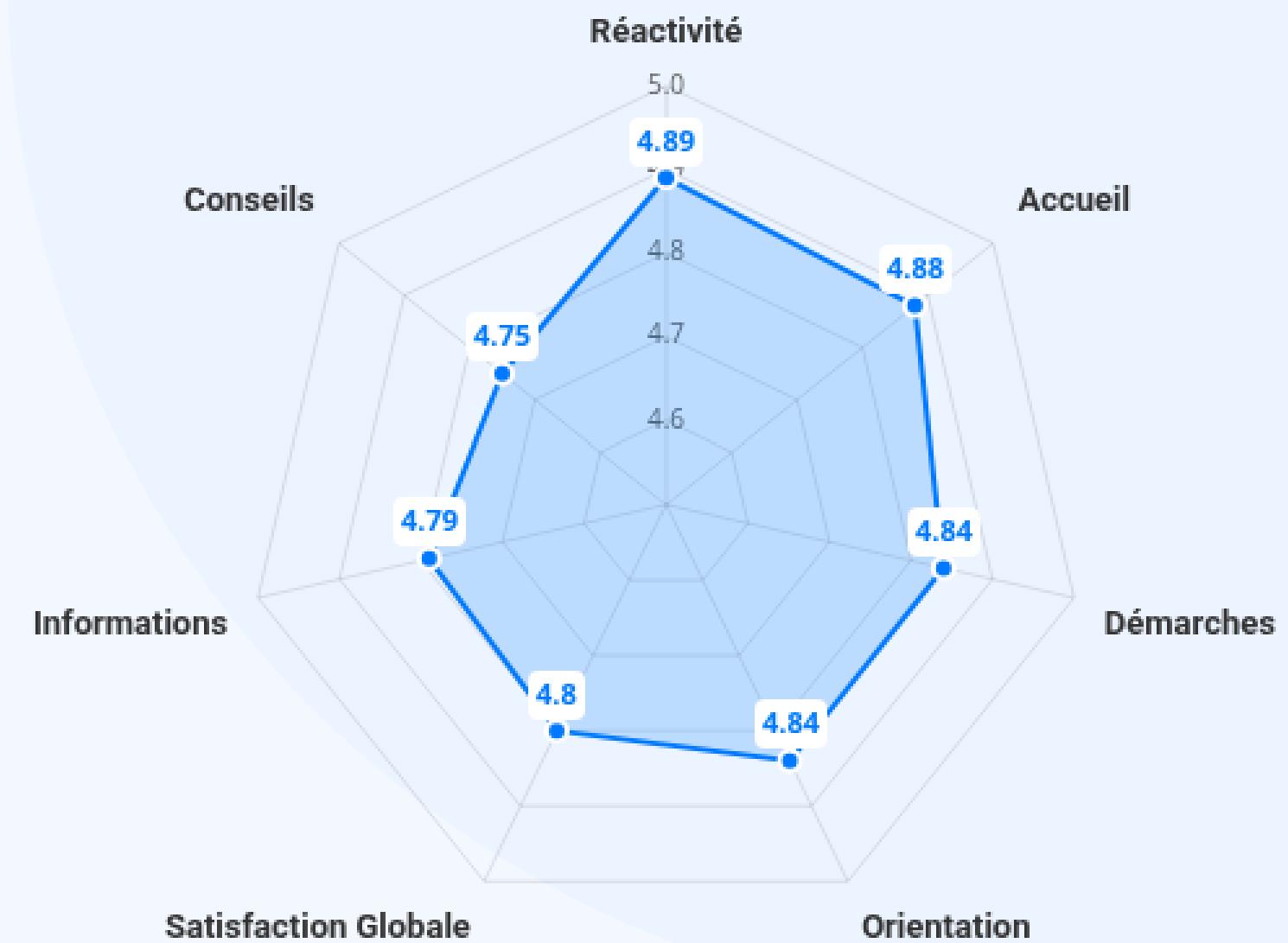
## Performance Homogène

Toutes les dimensions (accueil, réactivité, conseils, etc.) obtiennent des scores supérieurs à 4.75 / 5, témoignant d'une qualité constante.

## Satisfaction Maximale

L'accompagnement humain personnalisé reste le pilier principal de la satisfaction des investisseurs, différentiateur clé pour la région.

## Scores par Dimension (sur 5)





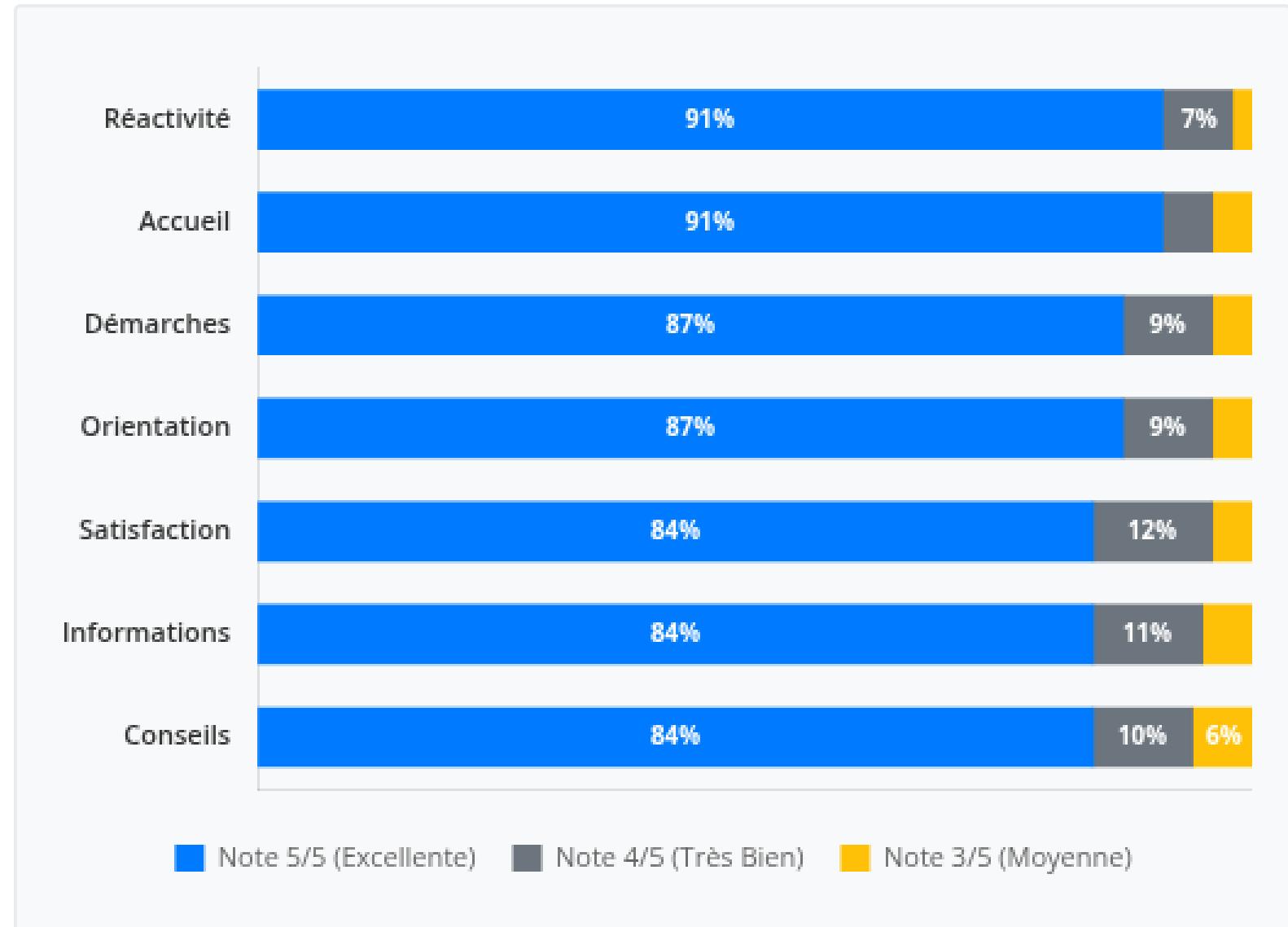
# Détail des 7 Dimensions

L'excellence de l'accompagnement se confirme à travers les scores détaillés des 7 dimensions analysées. Avec une médiane de 5.0 pour l'ensemble des critères, la performance est remarquable.

Dimension	Score Moyen	Note Max (5/5)
Réactivité et disponibilité des interlocuteurs	4.89 / 5	91%
Qualité de l'accueil et de l'écoute	4.88 / 5	91%
Aide à la compréhension des démarches administratives	4.84 / 5	87%
Efficacité dans l'orientation vers les bons services/interlocuteurs	4.84 / 5	87%
Satisfaction Globale	4.80 / 5	84%
Clarté et pertinence des informations fournies	4.79 / 5	84%
Conseils sur les opportunités d'investissement et les incitations	4.75 / 5	84%

## Distribution des Notes (1 à 5)

Prédominance massive de la note maximale sur tous les critères



## Conclusion Stratégique

L'accompagnement humain pré-investissement s'impose comme un différentiateur clé et le pilier central de la satisfaction. Maintenir ce niveau d'excellence constitue la meilleure publicité pour l'attractivité du CRI et de la région Fès-Meknès.



# Plateforme CRI-INVEST & Procédures d'investissement

Avec un score moyen de 4.50/5, la Plateforme CRI-INVEST est un point fort de l'expérience investisseur.

Les Procédures d'Investissement, avec un score de 4.24/5, obtiennent également une note très positive, reflétant la satisfaction d'une grande majorité d'utilisateurs.

La Satisfaction Globale (4.25/5) s'aligne sur ce constat positif, tout en indiquant que les procédures restent un domaine où l'amélioration continue peut avoir le plus d'impact.

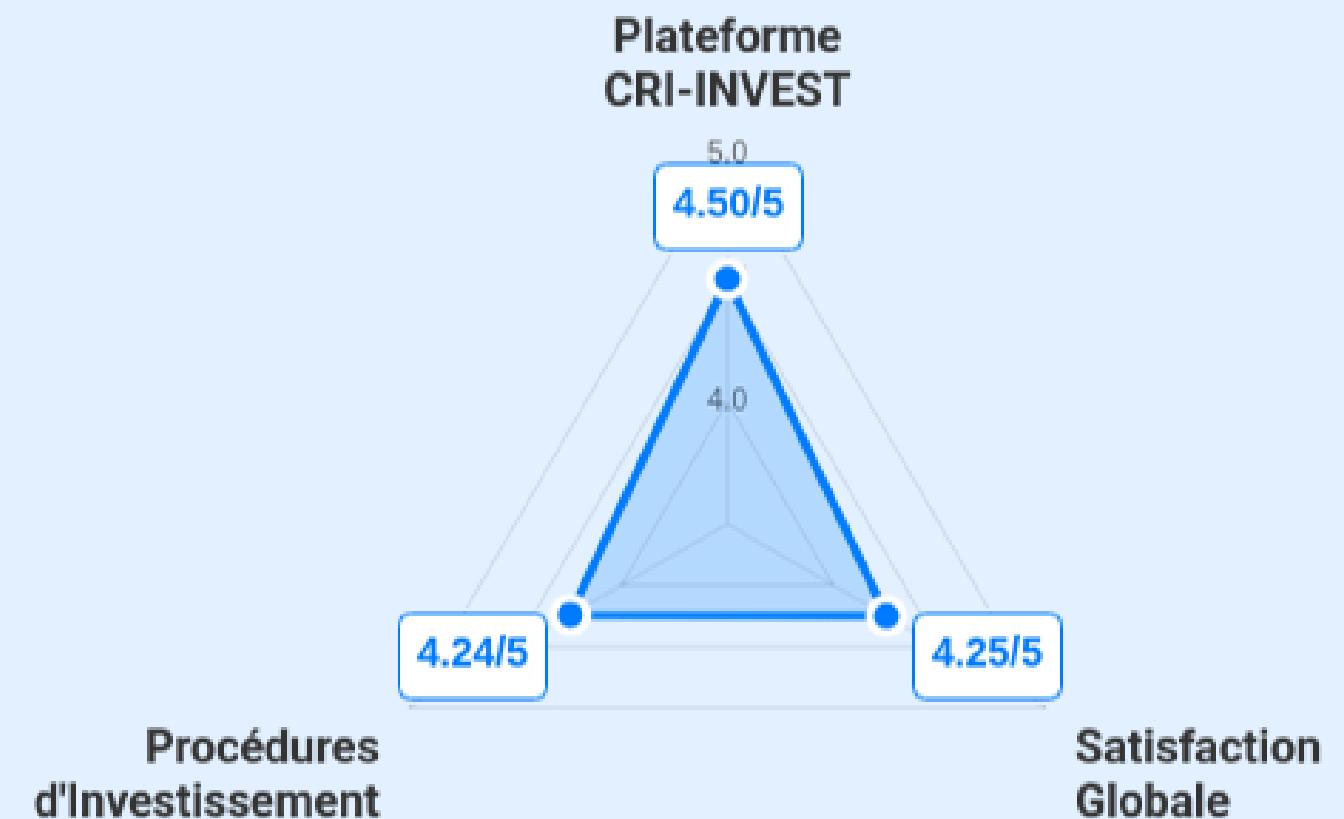
## Plateforme CRI-INVEST 4.50/5

Un atout digital majeur, particulièrement apprécié pour ses fonctionnalités de suivi et de notification.

## Procédures d'Investissement 4.24/5

Une perception positive renforcée par la réduction de 45% des documents requis pour les démarches d'investissement.

## Distribution des Notes (1 à 5)





# La plateforme CRI-INVEST, un atout digital apprécié mais perfectible

## SCORE GLOBAL

**4.50 /5**

Un atout digital majeur, plébiscité pour ses fonctionnalités de dématérialisation des procédures administratives et de suivi de l'avancement des dossiers d'investissement, mais qui nécessite des optimisations techniques.

## Points de vigilance (Retours des investisseurs)

### Performance Technique

"Lenteurs et blocages fréquents" signalés lors du dépôt de dossiers, ce qui impacte la fluidité du parcours.

### Ergonomie Mobile

"Problèmes de responsive design", rendant la consultation sur smartphone difficile pour les investisseurs en mobilité.

## Performance par Dimension

Dimension	Score Moyen (/5)	Participation (N)	Statut
Notifications et Suivi	4.65	60 évaluations	Excellent
Facilité d'Utilisation	4.43	61 évaluations	Très Bien
Richesse de l'Information	4.41	61 évaluations	Très Bien

### Le Point Fort : Transparence

Le système de notifications obtient le score record de 4.65/5, prouvant que la visibilité sur l'avancement est la fonctionnalité la plus valorisée par les investisseurs.

### Priorité d'Action

Malgré une satisfaction élevée, la mise à niveau technique (vitesse de chargement, compatibilité mobile) est impérative pour transformer cette satisfaction en excellence opérationnelle.

# Optimisation Continue du Parcours Investisseur

Analyse des points de friction administratifs et axes stratégiques pour la transparence.

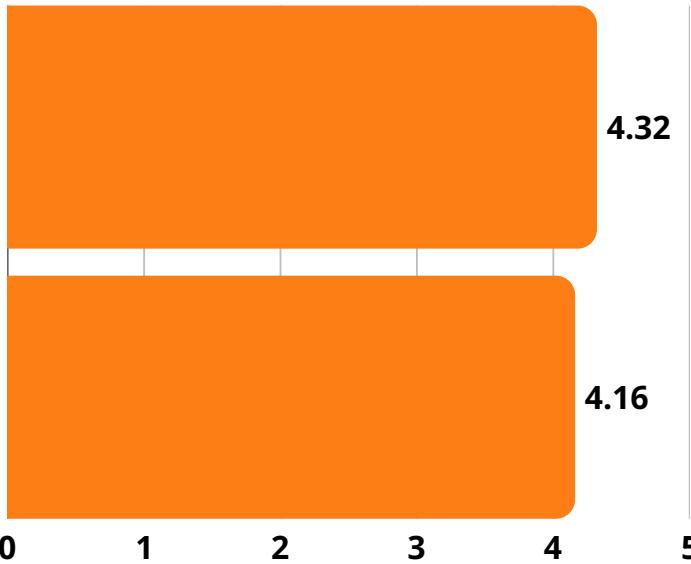


المركز الجهوي للاستثمار لجهة فاس مكناس  
Centre Régional d'Investissement de la Région Fès-Meknès

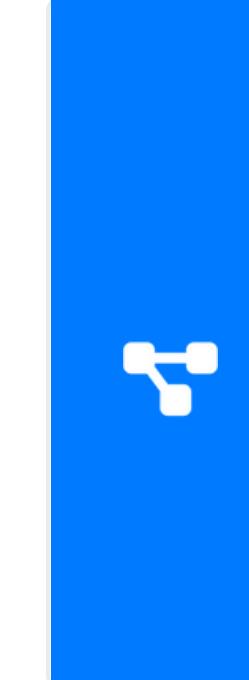
## Recommandations stratégiques

### Performance des Procédures (/5)

Simplicité des pièces administratives demandées



Simplicité générale de la procédure d'investissement



### Transparence du Parcours Investisseur

Assurer une visibilité de bout-en-bout sur les parcours d'investissement pour permettre la planification des délais et des coûts liées aux différents types de projets d'investissement.

- Mise en place de guides structurés par parcours d'investissement
- Adoption de l'approche par projet vs par acte administratif
- Visibilité proactive sur l'ensemble des démarches administrative par type de projet d'investissement

### Score le plus bas de l'enquête

La simplicité générale de la procédure d'investissement (4,16/5) est la dimension la moins bien notée. Bien que la médiane soit de 5,0, la moyenne est tirée vers le bas par 17 % d'utilisateurs insatisfaits (notes = 3/5). Le volume et la complexité documentaire restent des axes d'amélioration continue.



### Interopérabilité & Simplification

Réduire la charge administrative en fluidifiant les échanges inter-administrations.

- Assurer l'interopérabilité des pièces entre administrations
- Capitaliser sur la loi 55-19 (-45% de documents)
- Communiquer activement sur les efforts de simplification



# Traitement des Dossiers d'investissement

Performance globale solide avec un score moyen de 4.39 / 5 (médiane 5.0). L'analyse exclut les réponses "N/A" pour refléter l'expérience réelle des usagers.

## Excellence Accompagnement (Top 2)

L'assistance via interlocuteur unique 4.56/5 et la réactivité des chargés 4.54/5 sont les piliers de la satisfaction.

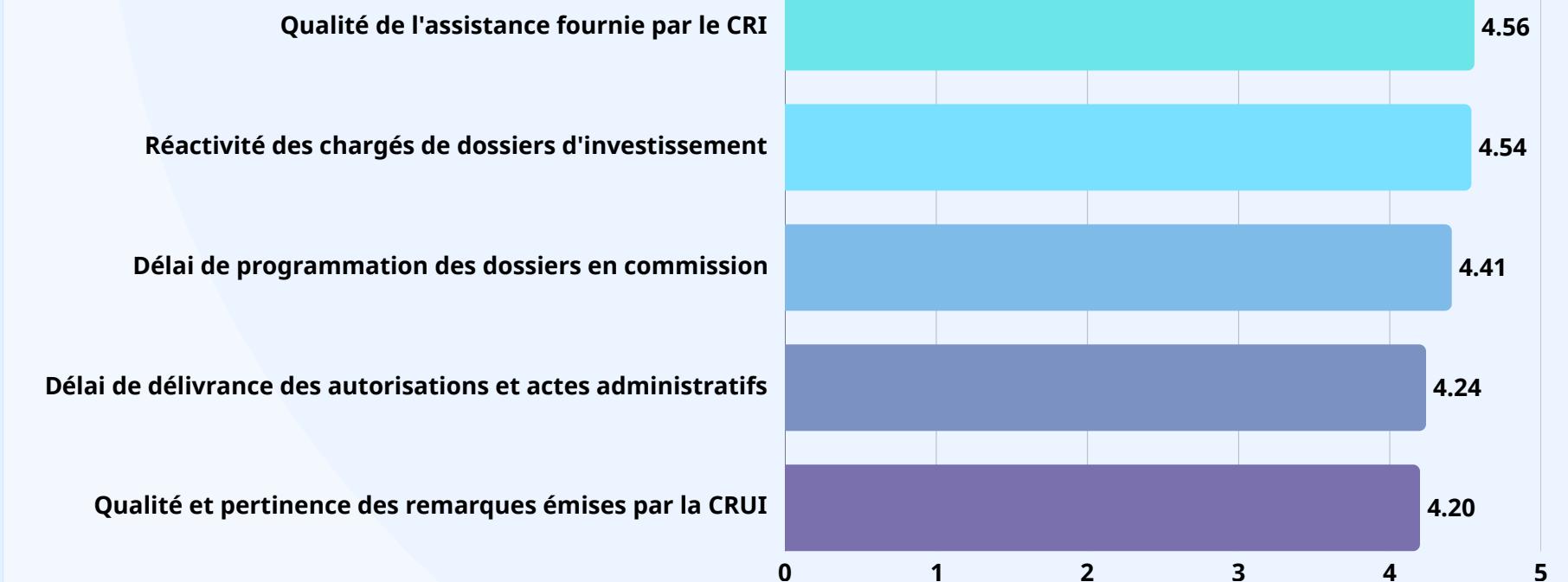
*Plus de 71% de satisfaction maximale (5/5)*

## Points de Vigilance (Bottom 2)

La qualité des remarques CRUI 4.20/5 et les délais de délivrance 4.24/5 nécessitent une attention particulière.

*Scores restent élevés mais inférieurs à la moyenne*

## Performance par Dimension (Score / 5)



## Un Point d'Attention pour l'Amélioration Continue

La qualité et la pertinence des remarques émises par la CRUI obtiennent le score le plus bas, 4.20/5. Bien que restant un bon score, il est significativement inférieur à celui de l'assistance fournie par le CRI. Ce constat est corroboré par un commentaire qualitatif évoquant des « remarques en cascade » émanant de la CRUI.

De même, le Délai de Délivrance des Autorisations (4.24/5), qui dépend des administrations membres, est la deuxième dimension la moins bien notée.

# Recommandations Stratégiques

Pour transformer l'expérience des investisseurs, l'objectif central est d'améliorer l'interface CRI-CRUI. Les actions ci-dessous visent à assurer une fluidité de traitement de bout en bout, en transformant les points de friction identifiés en leviers de performance.

20

## Pilotage des Délais

- Tableau de Bord Partagé : Mise en place d'un suivi transparent des délais de délivrance des actes par administration.
- Identification des Goulots : Analyse data-driven pour repérer et traiter les points de blocage récurrents.
- Suivi Post-Avis : Monitorer spécifiquement le temps écoulé entre l'avis favorable et la délivrance effective de l'acte.



## Développement du capital humain

- Formation Continue : 2 sessions par an et par chargé de dossier couvrant réglementations, soft skills et outils digitaux.
- Harmonisation SPOC : Réunions hebdomadaires entre les chargés de dossiers pour standardiser les pratiques.
- Partage d'Expérience : Création d'une base de connaissances commune alimentée par les retours terrain.



## Conformité Réglementaire

- Base de Connaissances : Centralisation en ligne des textes de loi, plans d'aménagement et normes vulgarisées.
- Mise à Jour Temps Réel : Actualisation immédiate des informations pour garantir la conformité juridique.
- Veille Active : Cellule dédiée à l'anticipation des changements et newsletter trimestrielle.

## Maintien de la commission de pré instruction

La Commission de Pré-Instruction doit être maintenue car elle constitue une étape préparatoire essentielle qui permet aux administrations membres de la CRUI d'étudier en amont les dossiers figurant à l'ordre du jour, d'harmoniser leurs positions et de consolider leurs remarques avant la tenue de la commission officielle, ce qui réduit les allers-retours post-commission, améliore la qualité et la pertinence des remarques, et accélère le processus global de traitement des dossiers d'investissement.