

20 janvier 2021

## **Marjane Holding accélère sa transformation digitale avec l'ambition de devenir le premier opérateur alimentaire e-commerce, précurseur du commerce omnicanal au Maroc**

Pionnier de la grande distribution moderne au Maroc depuis 1990, Marjane Holding marque une nouvelle étape de sa transformation digitale avec l'ambition de se positionner comme le premier acteur avant-gardiste de la distribution omnicanal dans le Royaume.

*" Demain une partie de notre métier en tant que commerçant sera technologique et digitale. C'est pour cela que depuis quelques années nous intégrons la digitalisation dans nos activités avec, en 2020, une véritable accélération de la prise en compte de la dimension numérique et de l'implémentation de l'omnicanalité au cœur de toutes nos activités, et ce en lien avec la transformation profonde qui touche nos clients et leurs modes de consommation." Précise M. Ayoub Azami, Président Directeur Général de Marjane Holding.*

Marjane Holding a lancé son E-Commerce depuis Juillet 2020, avec une expérience client aux standards internationaux tant technologiquement qu'en termes de services offerts et ce en mode industriel.

Pour la première fois au Maroc, l'e-commerce de Marjane Holding permet à ses clients de faire leurs courses parmi une sélection de 6000 articles à prix magasin avec des stocks remis à jour en temps réel. Les clients peuvent ainsi choisir et commander leurs courses qui sont alors livrées à domicile le jour même en fonction des créneaux horaires choisis, dans des véhicules réfrigérés,.

L'e-commerce de Marjane Holding propose le paiement en ligne, avec une spécificité qui consiste à ce que le client ne soit débité qu'après réception et acceptation de sa livraison. Le paiement peut également être réalisé à la livraison, et peut se faire par carte bancaire auprès des livreurs de Marjane tous équipés de TPE.

De nombreuses fonctionnalités ont été développées permettant au client de consulter son espace fidélité, ses historiques d'achat en magasin ou en ligne et toutes ses offres personnalisées.....

Après 4 mois de lancement grand public, le e-commerce Marjane Holding, est déjà disponible dans 5 villes (Casablanca, Mohammedia, Marrakech, Rabat, Salé), et bientôt partout au Maroc. Le taux de satisfaction des clients est exceptionnel et dépasse les 90%. L'application mobile a généré plus de 600 000 téléchargements

avec près de 400 000 utilisateurs actifs chaque mois. Le E-Commerce a permis la création de plus de 100 emplois depuis son lancement..

*" La création du canal e-commerce a tout de suite imposé une exigence accrue quant à la maîtrise des fondamentaux par rapport au réseau de distribution physique " explique M. Ayoub Azami, PDG de Marjane Holding. Et de rajouter « nous avons donc décidé, que, pour être encore plus efficaces sur ces fondamentaux nous devons en revisiter et optimiser certains en profondeur en ayant recours à plus d'automatisation. Cela a engendré des transformations importantes tant culturellement que technologiquement ».*

Signe de l'engagement numérique de Marjane Holding, le groupe a investi dans la digitalisation de ses filiales (Marjane, Marjane Market, etc.), de sa Supply Chain..., près de 250 millions de dirhams depuis 2018.

Pour accompagner voir même parfois transformer les modes de consommation, Marjane Holding a défini une roadmap digitale à travers laquelle le groupe entend *driver* le marché. Cette feuille de route s'articule autour d'un autre objectif stratégique et structurant : faire de la connaissance client un atout compétitif et différenciant.

La data est au cœur de la transformation digitale de Marjane Holding. Elle provient essentiellement des près de 100 millions de transactions clients annuelles effectuées par Marjane et Marjane Market. Collectée, stockée et traitée, en conformité avec la réglementation sur la protection des données personnelles, cette donnée sert à l'optimisation de l'assortiment, la personnalisation de l'offre et l'élaboration d'un *pricing* dynamique.

Commentant ce choix, Ayoub Azami a déclaré : *"Une meilleure connaissance de nos clients va nous permettre de soutenir durablement notre mission, à savoir servir un maximum de Marocains en leur proposant un large choix de produits qui répondent à leurs besoins, dans les meilleures conditions tarifaires et avec la meilleure expérience client."*

*« En multipliant les points de contact entre les consommateurs et ses enseignes au travers des différents canaux de vente disponibles, Marjane Holding fait de l'omnicanalité un autre enjeu majeur de sa stratégie »* explique Ayoub Azami. Le groupe s'appuie sur la force d'un réseau de plus de 120 points de vente dans 30 villes en créant une synergie entre ses canaux physiques et digitaux. Cette approche permet d'opérer la transformation progressive d'un marketing de masse à un marketing personnalisé, de manière à répondre plus précisément aux besoins de chaque client.

La transformation numérique de Marjane Holding se concrétise aussi sur toute sa chaîne de valeur. La *Supply Chain* du groupe a ainsi été entièrement revue. Marjane Holding a investi près de 130 millions de dirhams pour centraliser sa chaîne logistique et la digitaliser avec, entre autres exemples, des processus à commande vocale et un guidage par intelligence artificielle.

Une plate-forme fournisseurs a également été déployée pour piloter l'activité et mettre tous les partenaires de la Holding au même niveau d'information. Ils sont ainsi connectés à la Holding de sorte à faciliter le pilotage de leur relation commerciale avec Marjane Holding (par exemple ils ont accès aux stocks des magasins de sorte à mieux gérer leur production, à l'évolution des ventes en temps réel ou encore au suivi de l'état de leurs règlements).

Avec l'appui d'une organisation interne dédiée à la transformation digitale et intégrée à l'ensemble de ses expertises-métiers, Marjane Holding veut désormais aller plus loin. Le groupe prévoit dans un futur proche d'implémenter de nouveaux modèles d'affaires innovants et entièrement numériques. Davantage que de simples instruments, il s'agira de véritables plates-formes en mesure d'apporter une réelle valeur ajoutée en termes d'expérience client.

### **À propos de Marjane Holding**

Pionnier de la grande distribution moderne au Maroc, Marjane Holding a su amener depuis plus de 30 ans, les produits du commerce moderne au grand public, dans les grands centres urbains comme dans les villes moyennes.

Marjane Holding gère également 230 000 mètres carrés de galeries marchandes, de parcs d'activités et de shopping malls de dernière génération.

Avec ses 11 000 collaborateurs et plus de 120 points de vente dans 30 villes, Marjane Holding effectue plus de 100 millions de transactions par an.

### **Contact presse :**

#### **Narjisse Laraqui**

Directrice communication corporate Marjane Holding  
nlaraqui@marjane.co.ma

### **PR MEDIA :**

#### **Sami Saber**

sami.saber@prmediacom.com