

# Offshoring: Baisse des tarifs des télécoms

• Une convention signée avec les trois opérateurs

• De nouveaux objectifs pour le secteur à l'horizon 2020

• 16 milliards de DH de chiffre d'affaires à capter

LES professionnels de l'offshoring soufflent. Après la baisse d'activité enregistrée en 2013, une convention vient d'être signée lors des Assises de l'industrie avec le gouvernement pour donner une nouvelle impulsion au secteur. «Il s'agit d'une convention cadre visant à accélérer la croissance de notre secteur, dans la continuité du plan Emergence, via la mise en place de nouvelles mesures conçues en concertation avec l'AMRC et l'Apebi», explique Youssef Chraïbi, président de l'Association marocaine de la relation client (AMRC). 2013 aura été la première année de performance négative du secteur après plus de 10 ans de croissance moyenne à 2 chiffres. Les revenus à l'export du secteur ont reculé de 2,7% à 7,2 milliards de DH. Les deux segments majeurs de l'offshoring que sont les centres d'appel et ITO ont été impactés (Voir L'Economiste du 24 février 2014). Le plan Emergence avait tracé plusieurs objectifs pour le secteur. L'offshoring a connu une importante croissance mais reste en deçà des attentes. A fin 2015, le secteur devait générer un chiffre d'affaires de 20 milliards de DH pour 100.000 emplois. Des objectifs irréalisables dans cette échéance. La nouvelle stratégie amorcée par Moulay

Hafid Elalamy a tracé de nouveaux objectifs. Ainsi, le secteur devra générer 40.000 emplois additionnels d'ici 2020 pour un chiffre d'affaires de 16 milliards de DH. signé un engagement chiffré pour offrir les solutions les plus optimisées pour ce secteur», confie Michel Paulin, DG de Méditel. En effet, il s'agit d'un poste ma-



Plusieurs mesures sont mises en place pour capter un volume d'affaires supplémentaires et augmenter la compétitivité du secteur. «Le ministère de l'Industrie a constaté un début de manque d'attractivité dans la structure de coût du secteur et cet accord va contribuer à accroître sa compétitivité. «La première mesure concrète, qui a également fait l'objet d'une signature de convention avec les

## Où est le BPO?

LA baisse qu'a connue le secteur de l'offshoring a touché de façon différente ses sous-métiers. Le recul est plus prononcé pour les centres d'appel (-6%), un peu moins pour l'ITO (-2%). Cette situation est liée à la mauvaise conjoncture en France (80% de la demande), en particulier les fortes difficultés des trois opérateurs télécoms français suite à l'arrivée de Free sur le marché du mobile. Ce qui a réduit leurs flux externalisés, aussi bien en France qu'en offshore. Toutefois, le principal problème provient de la baisse de compétitivité et du manque de valeur ajoutée. Justement, le Maroc n'arrive toujours pas à se positionner sur l'offre BPO (externalisation des processus d'affaires). □

te dans l'offshoring par rapport à d'autres pôles ou zones géographiques. Les freins sont multiples dont le coût de télécommunications internationales. Nous avons trois opérateurs télécoms, concerne une réduction significative des prix des liaisons internationales (voix et data) appliqués aux professionnels du secteur

de l'offshoring: 50% pour les nouveaux contrats la première année et 25% pour les contrats en cours», annonce Chraïbi. Le secteur rencontre également des difficultés liées à la formation. Certains opérateurs offshore pensent renoncer au dispositif de remboursement de la formation compte tenu de sa lourdeur. Il est jugé très consommateur en termes de temps et d'énergie. Dans ce sens, la convention signée prévoit un allègement du manuel de procédures du pacte Emergence en vue d'accélérer les délais et simplifier le remboursement aussi bien de la TVA que des enveloppes formation Anapec. La formation a eu droit à une vision globale pour le secteur. «D'autres mesures visent à pérenniser le développement de notre secteur en mettant en place un dispositif de formation d'envergure nécessaire à la préparation du vivier de ressources d'emploi dont le secteur a fortement besoin en vue d'évoluer vers un positionnement plus orienté vers des prestations à forte valeur ajoutée», confie Chraïbi.

Grâce à cette nouvelle stratégie, les opérateurs espèrent une reprise. «Nous avions de fortes attentes au niveau du secteur et nous sommes rassurés de constater que de premières mesures concrètes ont été rapidement adoptées», rassure Chraïbi. Les professionnels ont tiré la sonnette d'alarme en début d'année sur la contre-performance du secteur et le manque d'accompagnement. Aujourd'hui, le comité de suivi Offshoring compte veiller à la bonne application de ces mesures et participer à la conception rapide de nouvelles dispositions concrètes. □

Ilham BOUMNADE