

Événement

Offshoring

Faut-il revoir le modèle marocain ?

● **Le Maroc est appelé à réinventer son modèle afin de maintenir son positionnement face à l'émergence de destinations de plus en plus avantageuses pour les grands donneurs d'ordre.**

internationales. Ceci dit, une transformation structurelle est requise. Elle devra concerner l'échafaudage d'un écosystème de l'offshoring, ainsi que l'introduction d'une nouvelle ap-

proche de fidélisation des clients existants. ●

PAR **ASMÂA EL KEZIT**
a.elkezit@leseco.ma

L'offshoring a connu un essor sans pareil depuis que le pays s'est tourné vers ce secteur à fort potentiel économique, il y a de cela plus d'une décennie. Le Maroc a ainsi réussi à se faire « une place au soleil », et à être reconnu dans le monde comme une référence en la matière par de grands groupes internationaux. Des facteurs comme la compétitivité sur les prix et l'environnement favorable sont à l'origine de cette attractivité. Le secteur, inexistant il y a 15 ans encore, génère plus de 7,3 MMDH de revenus en devises et représente, par ailleurs, 5% de la croissance du PIB.

Bien que les indicateurs du secteur soient au beau fixe, l'offshoring au Maroc connaît, depuis un moment, des mouvements de transfert vers l'Afrique subsaharienne vu les avantages qu'elle offre, destination low cost oblige. Quelques grands groupes présents au Maroc ont ainsi déployé leurs plateformes dans des pays comme le Cameroun, la Côte d'Ivoire ou le Sénégal. Le dernier en date concerne l'opérateur de téléphonie mobile SFR qui, selon des médias français, serait sur le point de transférer sa hotline, progressivement, du Maroc vers Madagascar. Une décision dont la motivation sous-jacente est liée à la réduction du coût salarial. Ce phénomène de modification des flux dans le secteur de l'offshoring et qui concerne un transfert des plateformes dans leur totalité ou de manière partielle dans des contrées jugées plus avantageuses et profitables pousse à interroger le modèle marocain et sa capacité à se réinventer et à répondre aux mutations du secteur. Youssef Chraïbi, président de l'Association marocaine de la relation client (AMRC), propose une rupture de paradigme au vu de l'arrivée à maturité du modèle de l'offshoring marocain. « Il y a trois ans, le secteur est entré dans sa phase de maturité au Maroc. Les mesures du Plan Émergence ont certes fait leurs preuves, mais elles ne sont plus adaptées aujourd'hui. Il convient actuellement de réinventer un nouveau modèle, avec une stratégie de rupture », souligne-t-il. Le maintien du leadership du Maroc dans l'offshoring exige ainsi des mesures à la hauteur des nouveaux paradigmes du secteur, au risque de le voir s'essouffler. Pour Youssef Chraïbi, un certain nombre d'actions ont été entreprises dans ce sens, à savoir la baisse des coûts télécoms pour les liaisons