

Les call centers dénoncent les prix élevés des appels internationaux

■ L'Association professionnelle juge que les prix des télécommunications sont 3 fois plus élevés que dans les pays concurrents ■ Les donneurs d'ordre se tournent vers les zones plus compétitives, en particulier les pays d'Afrique subsaharienne ■ Les opérateurs considèrent que le volume consommé ne justifie pas une nouvelle baisse des prix.

Le secteur de l'offshoring affiche des signes d'essoufflement depuis deux ans. Cette situation est due principalement au manque d'attractivité de la destination Maroc en comparaison avec d'autres pôles ou zones géographiques low-cost, en particulier les pays d'Afrique subsaharienne. La principale raison, outre

les charges salariales qui augmentent, est «le coût des télécommunications internationales facturé par les opérateurs locaux qui est trop élevé», regrette Youssef Chraïbi, président de l'Association marocaine de la relation client (AMRC) et du groupe Outsourcia.

Il est important de noter que le coût des liaisons voix et data est un élément majeur de compétitivité pour les opérateurs du secteur de l'offshoring. Il représente, en effet, le second poste dans la structure de coûts. En moyenne, chaque téléopérateur consomme annuellement près de 100 000 minutes. Soit une consommation totale de plus de 5 milliards de minutes pour tous les opérateurs du secteur qui emploient, à fin 2014, 55 000 agents.

Le marché français représente 80% du chiffre d'affaires du secteur

Malgré l'importance du volume consommé par les call centers, «les opérateurs télécoms n'ont clairement pas joué le jeu de la concurrence sur le segment des entreprises, et en particulier pour les liaisons internationales», explique M. Chraïbi. Contrairement au segment des particuliers qui a enregistré depuis 2009 à aujourd'hui une baisse des tarifs de l'ordre de 70%, les prix facturés au segment des professionnels sont restés stables jusqu'aux dernières assises de l'industrie tenues en novembre 2014. A cette occasion, Moulay Hafid Elalamy, ministre de l'industrie, du commerce, de l'investissement et de l'économie numérique, avait tiré la sonnette d'alarme quant à l'impact des tarifs des télécommunications internationales sur la compétitivité du secteur. Une convention relative à une réduction significative des prix des liaisons internationales (voix et data) appliqués aux professionnels du secteur de l'offshoring avait par la suite été signée avec les trois opérateurs. Une baisse de 50% avait été décidée pour les nouveaux contrats la première année et 25% pour les contrats en cours.

Malgré cet effort commercial, les acteurs du secteur de l'offshoring se plaignent toujours du coût élevé des tarifs, notamment pour la destination France (premier marché de sous-traitance représentant 80% du chiffre d'affaires du secteur).

«Les prix des liaisons louées interna-

tionales entre le Maroc et la France sont en effet exorbitants, pour ne pas dire anti-économiques», déclare le président de l'AMRC. Et d'ajouter : «Ils sont trois fois plus élevés que les liaisons Inde/États-Unis, compte tenu de la distance. Il s'agit d'un élément de benchmark retenu par les donneurs d'ordre internationaux».

Le segment Entreprises, une vache à lait pour les opérateurs

Pour les communications reçues, les opérateurs payent uniquement les prix des liaisons internationales. Le problème se pose surtout pour les communications émises car, au prix local, s'ajoute le coût de la terminaison des appels. A noter que ce dernier prix ne dépend pas de nos trois opérateurs locaux, mais des accords négociés avec les opérateurs de terminaison.

Rappelons quand même que les tarifs de télécommunications sont facturés à la



tête du client. Raison pour laquelle la plupart des opérateurs offshoring contactés ont préféré préserver la confidentialité du prix négocié avec les opérateurs télécoms. En revanche, ils revendiquent de concert une nouvelle baisse des tarifs.

«Il faudrait que les prix soient

divisés par trois si l'on garde en référence le prix pratiqué entre l'Inde et les États-Unis», ajoute le président du groupe Outsourcia. Selon lui, il est bien possible de diviser les prix par trois, à l'instar du segment des particuliers, au moins pour les liaisons louées internationales.

Sous couvert d'anonymat,

un cadre chez un opérateur télécoms souligne que les volumes consommés par les acteurs du secteur ne justifient pas une nouvelle baisse des prix. A Méditel, on fait remarquer que mis à part la convention signée avec le ministère de tutelle concernant la baisse des

prix, des efforts sont fournis en vue de contribuer au développement du secteur de l'offshoring. «Méditel a conclu des partenariats pour l'accompagnement de certains acteurs du secteur. Il est également le premier opérateur à avoir connecté quelques sites en fibre optique et leur a assuré la maintenance opérationnelle du réseau de fibre à l'intérieur des sites», font savoir ses équipes. En revanche, l'opérateur n'a donné aucune réponse au sujet d'une éventuelle baisse des prix. Sur ce registre, certains professionnels avancent que les opérateurs télécoms ont conclu un accord tacite en vue de maintenir le même niveau des tarifs. Selon Youssef Chraïbi, ils essaient de gagner du temps pour profiter au mieux de la marge que leur offre le segment Entreprises, contrairement au segment Particuliers qui devient de moins en moins profitable pour eux ■