

## Centres d'appels

## Le Maroc revient dans les radars

• 9.000 nouvelles positions d'ici fin 2016

• Les marchés local, africain et arabe, le nouveau potentiel

• Un salon pour consolider les affaires les 12 et 13 mai

LES opérateurs de l'offshoring ne sont pas inquiétés outre mesure par le nouveau dispositif qui entrera en vigueur en France à partir du 1er juin. Celui-ci ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) consiste en la possibilité pour les résidents de l'Hexagone

se verra infliger une amende pouvant aller à 75.000 euros. Les inscriptions seront prises en compte dans un délai de 30 jours. La liste sera mise à jour tous les trois ans. 5 millions de personnes devraient s'inscrire sur la plateforme d'ici fin 2016. Les textos, qui constituent un moyen de communication parfois plus efficace que les appels téléphoniques, ne sont pas concernés par l'interdiction. « Cette disposition met de l'ordre dans un secteur où des centres d'appels non professionnels réalisent des activités de télémarketing illégales », affirme Mohamed El Ouahdoudi, président du Siccama (Salon international des centres de contacts et d'appels) qui se tient les 12 et 13 mai à Casablanca.

## Le palmarès 2016

LA 13e édition du Salon international des centres de contacts et d'appels sera l'occasion de remettre des trophées aux centres d'appels qui se distinguent par rapport à leurs concurrents. Le premier prix revient à Xceed, filiale à 100% d'Egypt Telecom. Créé en 2008 et employant 1.000 personnes, le centre a décroché le premier contrat avec un client nord-américain. Le montant de la transaction est, affirme-t-on, faramineux. Ce qui constitue en soi une prouesse en termes de diversification des clients. Le deuxième trophée sera attribué à Atlas On Line, filiale de Royal Air Maroc. Celle-ci a ouvert des positions en wolof pour répondre à sa clientèle sénégalaise. Le troisième prix ira au call centre belge IPG, qui dispose du meilleur plateau au Maroc. La quatrième distinction sera décernée à DHL, qui a développé un centre d'appels avec zéro sonnerie puisque les appels téléphoniques sont pris en charge instantanément. □

ne souhaitant pas être démarchés par les téléconseillers de s'inscrire sur une liste rouge. Ce qui signifie que les employés travaillant dans les centres d'appels au Maroc ou ailleurs ne pourront plus appeler les prospects en France sans avoir vérifié au préalable s'ils ne sont pas dans la liste rouge. A défaut, le donneur d'ordre

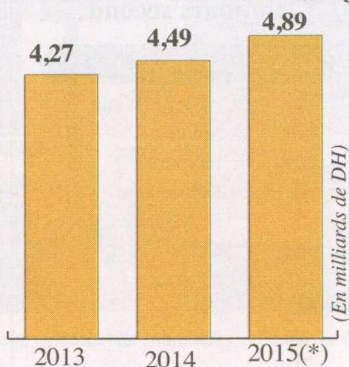
Un millier de professionnels et 35 exposants et partenaires sont attendus au Salon, qui sera marqué par l'organisation de plusieurs rencontres B2B, de tables rondes sur la protection des consommateurs, la digitalisation des entreprises, l'élaboration de cahier des charges pour help desk... Les acteurs de toute la chaîne

## Le tarif des télécoms, le handicap

LE Salon international des centres de contacts et d'appels se tient le 12 et 13 mai dans une conjoncture économique favorable. Près de 9.000 positions seront ouvertes d'ici fin décembre. Après l'avoir longtemps considéré comme son principal concurrent, l'opérateur tunisien Phone Contrôle vient de s'installer au Maroc. Ce qui rappelle les années fastes du secteur.

Le secteur compte actuellement 547 centres de contacts référencés, avec un rythme d'ouverture d'une vingtaine de nouveaux sites par an. Le secteur de l'offshoring génère chaque année un chiffre d'affaires à l'export d'environ 5 milliards de DH et emploie plus de 60.000 personnes. Un contrat de performance vient d'ailleurs d'être signé pour la création de 63.000 nouveaux emplois à l'horizon 2020. « Si les pouvoirs publics ont déjà mis les bouchées doubles pour favoriser le développement de ce secteur, il n'en va pas de même pour les opérateurs télécoms qui n'ont toujours pas mis en place une offre dédiée. La facture de télécommunication pour une position offshoring s'élève à environ 80 euros, pour le marché local, elle est autour de 8.000 DH par ligne pour 208 heures d'appels/mois sur fixe et mobile », précise Mohamed El Ouahdoudi, président du Siccama. C'est d'ailleurs ce qui freine le développement des centres d'appels orientés vers le marché local. La réduction de ces tarifs devrait constituer la priorité pour l'ANRT en 2017. □

## Les recettes de l'offshoring



(\*) Chiffre provisoire

Source: Office des changes

Les opérateurs de l'offshoring sont confiants quant aux perspectives d'avenir et affirment que le Maroc revient en force en tant que destination incontournable

La baisse des coûts pourrait donner un coup de fouet aux investissements dans le secteur et favoriser la création d'emplois. Outre l'offshoring, le marché local recèle un gros gisement. En effet, à l'exception des opérateurs télécoms, des banques, rares sont les entreprises disposant d'un centre d'appels. Or, cela doit s'inscrire dans une stratégie d'entreprise. La sous-traitance pourrait être une option pour contourner les coûts d'installation.

Le marché africain, avec la multiplication des investissements marocains dans le continent et des multinationales au Maroc, constitue également un fort potentiel.

Le marché arabe doit également être ciblé. « Il est temps que les opérateurs marocains s'y mettent avant d'être devancés par d'autres », prévient le président du Siccama. □

Hassan ELARIF

de valeur du secteur seront également présents.

Pour réagir à cet article:  
[courrier@leconomiste.com](mailto:courrier@leconomiste.com)