

Gestion de la relation clients

Outsourcia actionnaire majoritaire à SCEMI SA

● Le groupe renforce ainsi sa position en Afrique par l'acquisition d'un acteur majeur de l'outsourcing à Madagascar. Une opération qui a été précédée, entre autres, par l'ouverture de sites à Antananarivo et à Niamey.

France, Niger et Madagascar...Outsourcia, l'opérateur spécialisé dans la gestion de la relation clients et les métiers de l'outsourcing, poursuit son déploiement hors des frontières du royaume. Une dynamique que le groupe vient, une fois de plus, de confirmer à travers l'acquisition de 75% de participation dans le capital de SCEMI SA, un acteur majeur de l'outsourcing à Madagascar. Cette prise de participation majoritaire, il convient de le souligner, intervient après l'ouverture par Outsourcia d'un site à la capitale malgache, Antananarivo, en mai 2015. Une opération qui a été suivie de la création, en octobre de la même année, d'une filiale à Niamey (Niger). Outre le renforcement de son positionnement en Afrique, il faut noter que le groupe a entamé un déploiement externe depuis 5 ans, notamment, à travers son implantation en France en 2010, via l'acquisition de l'opérateur As-Com, et l'inauguration d'un site à Evreux, en 2011 ainsi que celle du site de Châtillon-en-Dunois dans le même pays. Ces opérations s'effectuent parallèlement à un déploiement interne ininterrompu depuis 2005 avec, entre



autres, la création d'un pôle back office, l'ouverture de la filiale Offshore Academy en 2007, du

Le groupe compte aujourd'hui 1500 collaborateurs et réalise un CA consolidé de 180 MDH.

site Outsourcia Casa Nearshore en 2008, l'acquisition de l'agence digitale Alias Community de Tan-

ger en 2011, l'inauguration du nouveau siège social de Outsourcia à Casablanca Anfa en 2014, ainsi que l'ouverture d'un quatrième site à Casablanca Anfa II. Cette nouvelle acquisition permet, par ailleurs, au Groupe Outsourcia de renforcer sa présence au Maroc, en France, au Niger et à Madagascar), d'expertiser désormais dans les métiers stratégiques du BPO (Business Process Outsourcing) et d'étendre son offre offshore

en Afrique, en complément de ses solutions onshore en France et nearshore au Maroc. «Madagascar est une destination pionnière dans les métiers de back office externalisés (BPO) et l'acquisition de SCEMI va nous permettre de nous positionner fortement sur ce marché en capitalisant sur l'expérience d'une équipe de près de 700 collaborateurs ayant construit un savoir-faire local depuis plus de 10 ans», confie Youssef Chraïbi, président du Groupe Outsourcia. Une conviction partagée par Alexandre Lemaire, fondateur de la société SCEMI, et désormais associé du Groupe Outsourcia : «Le nouvel ensemble sera en mesure de mettre en place des solutions globales d'externalisation : Multisites (Offshore/Nearshore/Onshore), Multilingues, Multicanales et Multiservices (Relation clients, BPO, Data Analyse, Services digitaux etc...)». Pour l'heure, avec cette opération, le Groupe Outsourcia compte désormais 1.500 collaborateurs sur 9 sites de production et réalise un chiffre d'affaires consolidé de 180 MDH. Pour rappel, SCEMI SA est une société internationale de droit français créée en 2003 et spécialisée dans l'externalisation de services en offshore. Le groupe est également pionnier du conseil en externalisation sur le marché français, et jouit d'une notoriété importante dans le domaine des projets d'externalisation offshore dans 3 principaux domaines : saisie et traitement de données, traitement Back Office Online et stratégies de relation clients. ●

PAR **JOSEPH OSCAR GNAGBO**
jgnagbo@leseco.ma

En 2010,
Outsourcia
a acquis
l'opérateur
français
As-Com.