

## **Centres d'appels: L'offshoring en vogue au Maroc**

### **Maroc**

Posté par: Seducteur

Publiée le : 3/4/2007 20:24:15

**Bel engouement. Les centres d'appels continuent sur leur lancée. Près de 200 centres sont opérationnels dans de nombreuses villes du Maroc. Cette activité génère 22.000 emplois et est appelée à se développer encore plus. D'autant plus que l'offre offshoring crée un environnement propice, a indiqué Mohamed El Ouahdoudi, directeur général de Maghreb Centres de contacts et organisateur de l'événement, lors d'une conférence le 30 mars dernier à Casablanca.**

Hormis les opérateurs nationaux, le Maroc est devenu en moins de six ans une destination privilégiée de l'offshoring. Le marché marocain occuperait ainsi la première place en Afrique et au sud de la Méditerranée. Chaque année, plus de 25 nouveaux sites sont ouverts en moyenne par des opérateurs locaux ou internationaux. A préciser que l'activité des centres d'appels s'est structurée en quatre catégories: industriels, semi-industriels, de type PME ou encore à taille humaine (cf. [www.leconomiste.com](http://www.leconomiste.com)).

Cette année, les perspectives du secteur seront abordées lors de la IVe édition du Salon international des centres de contacts et d'appels au Maroc (Siccam) et le 1er Item Nearshore expo (voir encadré). Ces deux salons auront lieu du 15 au 16 mai au parc des expositions de l'Office des changes de Casablanca, en partenariat avec le CRI de Casablanca et l'Apebi, notamment. Les organisateurs tablent sur plus de 200.000 visiteurs (1.000 entreprises et 6.000 professionnels ont participé aux trois précédentes éditions). Le taux de renouvellement des exposants est de plus de 80%, est-il indiqué. Le budget de ce salon s'élève à plus de 1,5 million de dirhams.

D'autre part, les initiateurs du salon programment la présentation des dernières réalisations dans le BPO (Business Process Outsourcing) à l'échelle internationale. Le Maroc s'est engagé fermement dans cette voie et un institut de formation aux métiers de l'outsourcing a été créé à cet effet. Pour El Ouahdoudi, le Royaume se doit de continuer sur sa lancée, car ses concurrents directs, notamment la Tunisie, l'Ile Maurice, le Sénégal, l'Egypte, l'Algérie, etc., sont en phase de présaturation. Aussi de nombreux opérateurs présents dans ces pays envisagent d'ores et déjà de venir s'installer au Maroc.

Les organisateurs sonnent l'alerte quant à la menace déferlante de la Chine. Cette dernière forme des milliers de personnes dans ce domaine.

Au menu du programme, la distinction des meilleures initiatives par les Trophées du Siccam. Catégories: les talents de téléconseillers marocains doués dans les langues, les talents de femmes entrepreneurs dans ce secteur, outre les entreprises marocaines qui ont mis en place des centres d'appels performants (banques, administrations, PME...) Les opérateurs de l'offshore informatique auront également des Trophées.

### Originalités

Un autre salon accompagnera le Siccam. Il s'agit du 1er Item Nearshore expo, un nouveau concept développé à partir du Club Item (Initiatives technologiques Europe/Maroc). Sa tenue coïncide avec

l'ouverture du parc CasaShore. Il contribuera à une médiatisation ciblée sur les donneurs d'ordre du domaine et les compétences marocaines, notamment à l'étranger. Près de 50 appels d'offres sur le marché financier seront présentés à cette occasion. Un site sera ouvert pour les intéressés. D'autres nouveautés: lancement d'un salon virtuel, l'organisation d'un mondial des associations de centres d'appels représentant les cinq continents, des Olympiades ou encore la Journée des téléconseillers et des superviseurs...

L'Economiste