Agadir s'investit dans l'offshoring perspectives prometteuses pour la région déjà près de 300 positions

Actualité Agadir et région

Posté par: Visiteur

Publié le : 22-01-2011 01:20:00

LA 3e édition des Régionales marocaines de la relation client (RMRC) a démarré samedi 15 janvier à Agadir pour se poursuivre jusqu'au 12 mai avec un calendrier mensuel de sept étapes. Le débat auquel ont participé des intervenants représentant le CRI de Souss-Massa-Draâ, l'Anapec, MedZ, l'OFPPT en plus d'autres opérateurs locaux a pour objectif la promotion du développement des centres d'appel dans la région. Pour cela, il s'agit de faire connaître les opportunités propres à la zone et proposer des solutions pour en créer de nouveaux. Dans ce sens, la culture de la relation client et du marketing direct doit être encouragée. Il est aussi important de créer des liens entre les régions qui accueillent les centres d'appel et celles qui ambitionnent d'entrer dans le secteur.

La ville d'Agadir a déjà investi ce secteur et en est à moins de 300 positions aujourd'hui. Un chiffre timide quand on le compare avec les grandes structures qui en comptent des milliers. Toutefois, les responsables misent sur une bonne politique de promotion et de mobilisation pour atteindre dans les deux prochaines années un millier de positions. «L'effet autoroute entrant en ligne de compte, va jouer pleinement en faveur d'Agadir», assure Mohamed El Ouahdoudi, président de l'Association des centres d'appels et de services informatiques offshore du Maroc (Acasiom).

Des perspectives prometteuses donc et réalisables d'autant plus qu'Agadir recèle des atouts indéniables. En effet, c'est un bassin d'emploi multilingue qui propose des offres universitaires et de formation continue qui forment plus de 6.000 lauréats par an. Hassan El Yazghi, manager du centre d'appel «Call El» qui compte 44 positions explique: «nous comptons développer notre activité et engager de nouveaux candidats, mais ce que nous recherchons ce ne sont pas seulement des gens qui parlent bien français mais des profils formés au télémarketing, avec un potentiel commercial bien développé, des gens qui savent vendre ». Dans ce sens, Abdellatif Moukrim, vice-Président de l'Université Ibn Zohr d'Agadir précise que son établissement peut dispenser des formations à la carte car il dispose des moyens matériels et humains pour le faire. Devenue indépendante, l'université peut effectivement, depuis 2003, inter-réagir avec le marché du travail et ouvrir des filières pour répondre à la demande. Les recruteurs professionnels ne seront plus confrontés à la problématique de la recherche du bon candidat d'autant plus que l'Anapec est aussi prête à assurer des formations à la demande.

Le dynamisme dans le domaine de l'offshoring à Agadir est indéniable même si certains centres d'appel ont fermé leurs portes. Cependant, El Ouahdoudi précise que «le train est en marche, le service de l'offshoring a doublé depuis 2004 et nous tablons sur une amélioration d'ici fin 2011». Aujourd'hui, c'est le bon moment d'investir dans la région qui, en plus de deux aéroports internationaux possède désormais une autoroute Marrakech-Agadir appelée à l'asseoir encore plus en tant que zone dédiée.

Pour rappel, l'année 2010 a été pour l'offshoring celle de la clarification des relations

franco-marocaines dans le domaine. Le 12 juillet 2010, un secrétaire d'Etat français avait appelé les consommateurs à boycotter des centres d'appel offshore marocains. Cet appel a été modéré les jours suivants par l'annonce d'assises qui devaient arrêter des décisions en concert avec les professionnels. Les premiers à réagir étaient les associations françaises de la relation client, qui démontrèrent l'absurdité des voeux gouvernementaux en ce qui concerne la limitation de l'offshoring. Chiffres à l'appui, il était ainsi démontré que l'offshore rapportait à la France plus de 8 milliards d'euros, et qu'en cas de rapatriement des positions en France, cela engendrerait la perte de ce montant, et la nécessité d'une subvention complémentaire de plus de 6 milliards d'euros. Compte tenu de l'état des finances françaises, des subventions étaient impossibles à envisager.

Plusieurs responsables du Maroc ont aussi apporté des arguments complémentaires à ceux des associations françaises, notamment l'Acasiom qui a envoyé une lettre au secrétaire d'Etat français pour qu'il vienne se rendre compte sur place du succès de la démarche franco-marocaine.

Pression

CETTE polémique a permis de lever le tabou de l'offshoring en France et de mettre la pression sur les donneurs d'ordre pour qu'ils cessent la pression sur les prix. D'ailleurs, le seuil de 40% fixé à l'offshoring est, bien au contraire, trop important pour les centres d'appel français qui n'ont délocalisé que moins de 15 % de leurs positions. De nouvelles implantations sont donc envisageables.

L′économiste