

Phonetik.com – 31/05/06

## Accolade : l'ONA prend ses marques

En attendant la naissance d'une grande société d'outsourcing 100 % marocaine, l'ONA, premier groupe privé du pays, a récemment pris pied dans l'outsourcing grâce à sa filiale Accolade. Avec la volonté de grandir ? Entretien avec Youssef Harouchi, le président de cette dernière.

PhonethiK : Quelle est la particularité de votre société ?

Youssef Harouchi : Accolade est un centre de contacts qui appartient à Mercure.com, filiale du groupe ONA, le 1er groupe privé du Maroc. L'entreprise a été créée voilà 2 ans et emploie aujourd'hui plus de 250 personnes avec 2 activités principales. Une activité « Sale Center » orientée vente et une activité « Tech Center » pour laquelle nous réalisons du support technique pour un certain nombre de clients en France. Nos clients sont de grandes enseignes françaises. Nous avons également quelques clients au Maroc. Nous travaillons sur un modèle mixte, un modèle France-Maroc avec une présence commerciale et direction de projet proche de nos clients en France et puis centre de production et chef de projet ici au Maroc.

Quelle est, à vos yeux, la situation de l'outsourcing au Maroc ?

Le secteur explose ! D'ailleurs, on l'a vu à travers le dernier salon Siccama. Aujourd'hui, il y a à peu près une centaine de centres d'appels. Les grands outsourceurs arrivent. Nous nous positionnons comme un « pur player » et nous ne sommes pas affiliés à un grand outsourceur. Nous essayons de créer une structure sur un modèle mixte tel que je l'ai dit. Je dirai que nous sommes sur un positionnement middle au sein de cette profession. Vous avez donc actuellement des grandes sociétés étrangères et des structures comme la nôtre qui vont beaucoup plus viser une qualité, une approche client.

Quelle perception les donneurs d'ordre ont-ils de l'outsourcing marocain ?

Les choses sont en train d'évoluer d'une façon très rapide... Aujourd'hui, il y a une offre importante donc une concurrence présente. Les clients sont très exigeants. D'abord venir outsourceur vers l'offshore, c'est loin d'être évident ! Il faut un certain nombre d'assurances ce qui implique un niveau d'exigence très élevé. Les contrats sont donc très difficiles avec eux parce qu'ils sont très exigeants. Mais d'un autre côté pour nous c'est un très bon moyen d'avoir le meilleur niveau de qualité... Il faut avoir des gens qui parlent bien français, avec peu d'accent, des gens qui connaissent aussi le métier. Les formations sont nombreuses. Travailler avec des clients européens impose également une infrastructure technique très importante de façon à éviter toutes pannes. Tout ceci mis bout à bout oblige les centres d'appels à être vraiment très performant, d'avoir un niveau de qualité assez important et d'avoir avec eux des professionnels pour pouvoir les accompagner.

Avoir une représentation en France, est-ce désormais obligatoire pour un prestataire offshore ?

C'est très important et je pense que c'est incontournable. Aujourd'hui pour un client, il faut être très réactif, être proche de lui, il faut l'écouter et rapidement intervenir. Cette proximité le rassure. Un client ou un prospect peut appeler le soir pour le lendemain, il faut pouvoir être présent.

Dan Diaconu