

Outsourcing: Intelcia recrute

■ **Ambitions: porter les effectifs à 7.500 d'ici 2015**

■ **Nouveau siège, nouvelle identité visuelle**

NOUVEAU siège, nouvelle identité visuelle et nouvelles ambitions. La rentrée est pleine de nouveautés pour le groupe Intelcia, le spécialiste marocain de la relation client. En inaugurant un siège flambant neuf à Casameashore, le management a saisi l'occasion pour afficher les ambitions du groupe d'ici 2015.

D'autant plus que l'année 2011-2012 a été marquée par un événement majeur pour le groupe à savoir l'acquisition par OPA du Français «Phone Marketing», coté en Bourse à Paris. Une transaction d'une valeur de plus de 168 millions de DH (cf www.leconomiste.com du 29/12/2011). Dix mois plus tard, le groupe, qui a eu le temps de digérer ces développements, se hisse au top 10 des outsourcing en France. Il dispose aujourd'hui de 7 sites dont 4 dans l'Hexagone. Ainsi, ce sont au total 3.000 collaborateurs

qui travaillent pour Intelcia, dont 1.000 répartis sur les sites français (Levallois, Dreux, Lyon et Marseille).

Le groupe entend prendre encore de l'envergure en poursuivant son développement à l'international et en développant différentes compétences linguistiques, affirme Karim Bernoussi, PDG d'Intelcia. Celui-ci prévoit de réaliser un chiffre d'affaires de 62 millions d'euros (730 millions de DH environ) en 2012, soit une croissance de plus de 15% par rapport à l'année précédente. Une belle réalisation sachant que 2012 est surtout une année de restructuration. Plus du tiers de ce chiffre d'affaires est réalisé en France, note



La nouvelle tour Intelcia s'étale sur une surface de 11.000 m² sur 8 étages. Elle peut accueillir 1500 positions de travail et a nécessité un investissement de 40 millions de DH pour son aménagement (PR: Intelcia)

le management d'Intelcia. Sachant que les coûts varient du simple au double (une heure de centre d'appels en France coûte en moyenne 28 euros,

contre 14 euros au Maroc). Et malgré la guerre déclarée en France contre les délocalisations de centres d'appels à l'étranger, le Groupe arrive à tirer son épingle du jeu. «Nous sommes attentifs à toute opportunité de développement à l'international afin de consolider davantage notre position sur le marché. D'ici 2015, nous ambitionnons de figurer parmi les 5 premiers outsourcing francophones en portant nos effectifs à plus de 7.500 collaborateurs et en réalisant un chiffre d'affaires de plus de 150 millions d'euros», explique Karim Bernoussi. Parmi les voies de développement à l'étude figure notamment l'Afrique subsaharienne, ajoute-t-il. Pour l'heure, le groupe peut s'enorgueillir de compter dans son portefeuille clients des géants comme Orange, SFR, Google, Canal + ... Sans oublier Inwi, ONCF, ONDA, AMDI, BCP, AWB ... sur le marché local.

Intelcia exerce des activités d'externalisation diversifiées dont : BPO Commercial B2B, support technique, service client, relation client proactive, enquête et sondages, insourcing, social media et social CRM. □

Aziza EL AFFAS