

# Maroc – RGPD : « Une opportunité associée à de nombreuses contraintes » Youssef Chraïbi, Président de la Fédération Marocaine de l'Outsourcing

20 août 2018

1249 1



*Youssef Chraïbi, Président de Outsourcia et Président de la Fédération marocaine de l'Outsourcing*

Par Amine MERNISSI

**Le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) est entré en vigueur en Europe le 25 mai dernier. Comment a-t-il impacté l'activité des centres d'appels au Maroc ?**

Il s'agit d'une évolution fondamentale dans la relation avec nos donneurs d'ordre. La question de la protection des données des clients de nos clients est très sensible. En se conformant à cette nouvelle réglementation, nous donnons ainsi à nos donneurs d'ordre la garantie que les données sensibles seront protégées

**Comment ce virage réglementaire a-t-il été négocié par nos opérateurs locaux et/ou par leurs donneurs d'ordres ?**

Il s'agit d'une disposition qui s'applique à l'ensemble des entreprises. Qu'elles soient européennes ou non, à partir du moment où les données de personnes physiques européennes sont en jeu.

Nous n'avons donc été associés à aucune négociation, libre aux entreprises concernées de s'y conformer ou non, et à prendre leur risque en cas de non-conformité

**Menace ou opportunité ? Que reste-t-il à faire pour que le Maroc en tire pleinement profit ?**

Il s'agit d'une opportunité associée à de nombreuses contraintes. En effet, le chantier de mise en conformité est lourd en termes de moyens humains, techniques et financiers à mettre en œuvre.

Mais cela nous ouvre la porte de nombreux marchés auxquels nous ne pouvions pas prétendre auparavant compte tenu de la non-adéquation de la loi marocaine sur la protection des données avec celle de l'union européenne.

**Quelles actions la Fédération Marocaine de l'Outsourcing a-t-elle mené pour accompagner ses membres face à cette nouvelle donne ?**

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP), et avons réalisé de nombreux workshop visant à la fois à sensibiliser les acteurs de notre secteur sur la nécessité de mise en conformité mais également sur les contours du dispositif à mettre en place afin pour parvenir à cette conformité.

*Entretien paru dans CIO Mag N°53 Juillet/Août 2018*