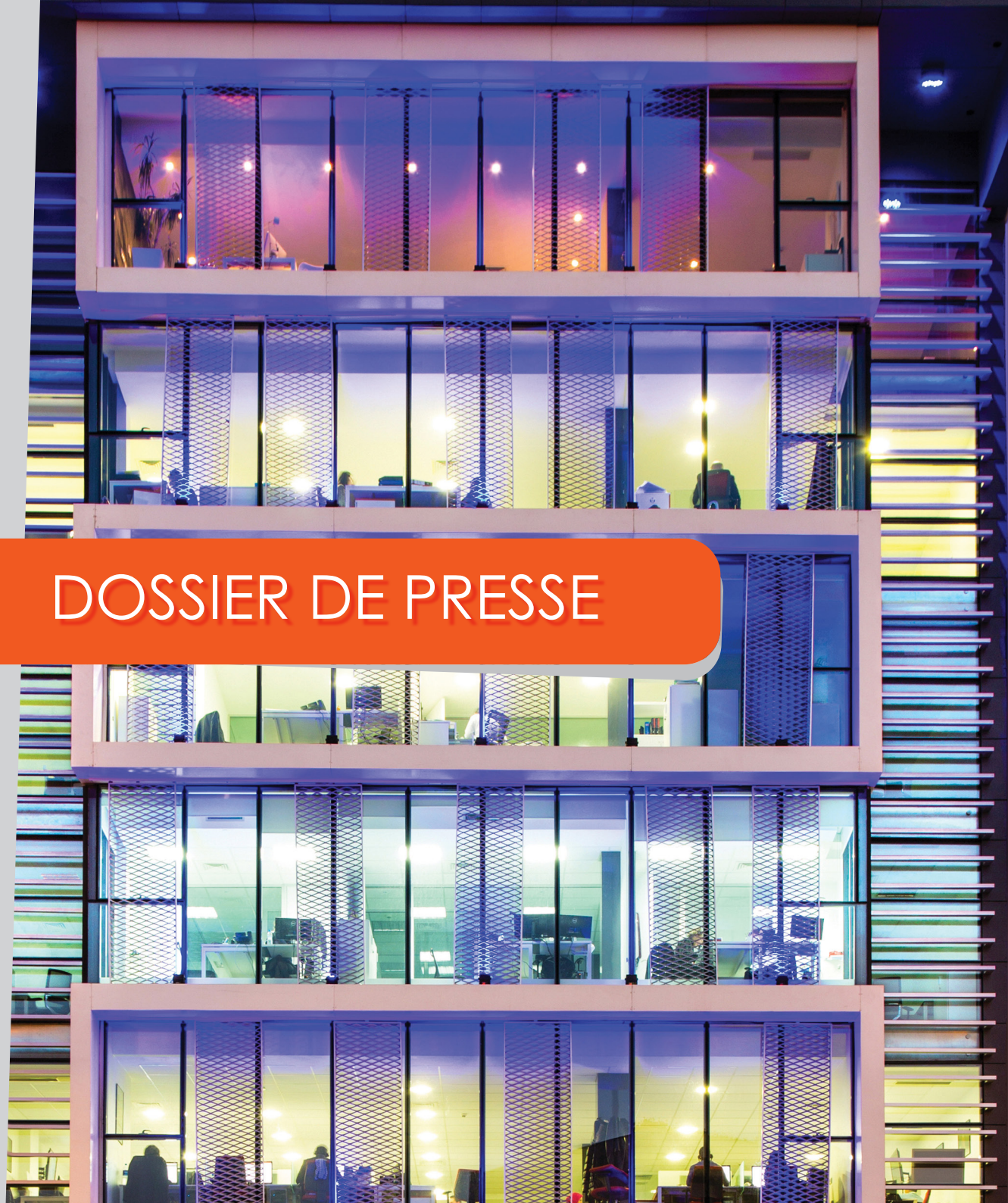


**L'OBSESSION CLIENT** ●●●●●  
CENTRES DE RELATION CLIENT ●●●●●  
BPO & BACK OFFICE  
SSII & DIGITAL  
ÉTUDES  
●●●●● OFFSHORE ACADEMY

# DOSSIER DE PRESSE



## **GROUPE OUTSOURCIA**

- > Présentation générale
- > Dirigeants
- > Historique
- > Chiffres clés
- > Implantations

## **OFFRE**

- > 5 métiers
- > Pôles d'expertise sectoriels
- > LE LAB by Outsourcia

## **CERTIFICATIONS & RÉCOMPENSES**

## **RÉFÉRENCES**

## **FICHE D'IDENTITÉ**

## **CONTACTS**

Créé en 2003, le groupe Outsourcia est un opérateur spécialisé dans la **gestion de la relation client à distance**, multiservice, multilingue et multicanal (centres d'appels, gestion des e-mails, solutions de chats, télémarketing et relation client sur les réseaux sociaux), dans l'**externalisation de métiers de Back Office (BPO)**, dans les **prestations digitales** (développement d'applications spécifiques, web ou mobiles, communication digitale et community management) et dans les **études**.

Après s'être positionné, à sa création, avec une offre exclusivement **nearshore** au Maroc, Outsourcia a initié son **implantation en France en 2010** avec l'acquisition de l'opérateur Ascom. Ce développement sur le marché français a été renforcé par l'ouverture, en octobre 2011, **d'un nouveau site de production à Evreux (27)**.

Par la suite, le groupe a poursuivi la diversification de son offre en faisant l'acquisition de la **société Alias-Community**, agence digitale spécialisée dans les médias sociaux, proposant

ainsi **une solution de social CRM et de communication digitale (community management)**.

En 2015, Outsourcia entame sa stratégie d'implantation en Afrique Subsaharienne en ouvrant un site au **Niger**.

En 2016, Outsourcia prend une participation majoritaire au sein du groupe SCEMI SA, société spécialisée dans l'externalisation de services en offshore, employant 650 personnes à **Madagascar**, ce qui lui permet de consolider son offre **«best cost»** alliant modèle économique attractif et solutions innovantes au service d'une expérience client optimale.

Afin d'accompagner ses clients durant les phases amonts de leurs projets, et d'assurer un rôle de conseil permanent pendant l'exécution de la prestation, **Outsourcia s'est structuré autour de pôles d'expertise sectoriels**, gérés par des experts métiers ayant une réelle connaissance des enjeux et des attentes de leurs clients. Cette approche verticale permet **d'apporter des solu-**

**tions sur mesure et un accompagnement allant de l'analyse des objectifs du client à la mise en oeuvre opérationnelle.**

Le groupe Outsourcia est certifié NF Service «Centre de Relation Client» depuis 2011, ISO 9001 à Madagascar depuis 2012, et est labellisé Responsabilité Sociale CGEM au Maroc depuis 2009.

A ce jour, le groupe Outsourcia, emploie plus de **1500 collaborateurs, en France, au Maroc, à Madagascar et au Niger** et accompagne des clients de renom tels que : Aquarelle, BrandAlley, Castorama, CDiscount, Coyote, Les Éditions Atlas, Histoire d'or, Kantar Média, Manutan, Marionnaud, Mister Auto, Orange, Rakuten, Showroomprivé, The Kooples, Thomson, Toupargel, Vente du Diable, Vente Privée etc.





**Youssef CHRAÏBI**

*Président & co-fondateur*

Diplômé d'HEC Paris, Youssef Chraïbi, a démarré sa carrière d'entrepreneur en France dans le domaine des nouvelles technologies à l'âge de 24 ans en co-fondant Marketo.com, première market place en ligne à destination des entreprises Françaises.

Suite à la cession de la société à Vivendi en 2001, il fait du conseil en stratégie dans le secteur des télécoms et de la relation client.

En 2003, il crée Outsourcia, groupe employant aujourd'hui 1500 collaborateurs dans 4 pays. En janvier 2010, Youssef Chraïbi prend la présidence de l'AMRC, Association Marocaine de la Relation Client. Il reçoit la même année le premier prix Medays Young Entrepreneurship Award 2010, décerné par Euromed et l'International Trade Commission (agence conjointe de l'ONU et l'OMC).

En 2016, il prend la présidence de la Fédération Marocaine de l'Outsourcing.



**Franck POLIZZI**

*Directeur général & co-fondateur*

Il a été Co-fondateur et Directeur de la relation client d'Hutchison Télécom où il a mis en place l'un des premiers centres de relation client en France.

Il a été manager au sein d'un cabinet de conseil en stratégie pour lequel il a géré de nombreuses missions de conseil en relation client pour des opérateurs télécom (Orange, SFR).

En 2003, il co-fonde avec Youssef Chraïbi Outsourcia.



**Alexandre LEMAIRE**

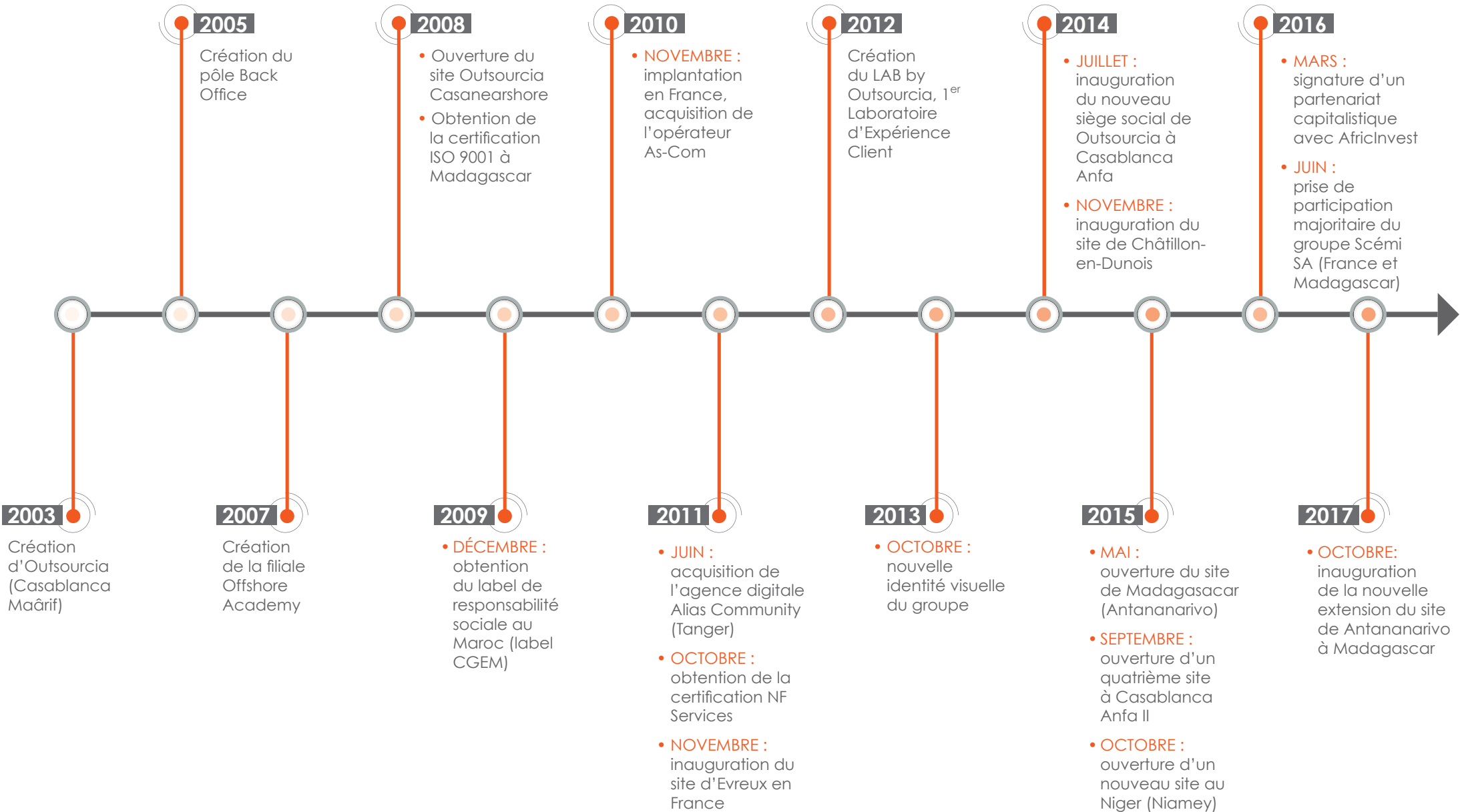
*Directeur général adjoint BPO & associé*

Diplômé de l'ISEG SUP Paris, Alexandre Lemaire s'est tourné vers les NTIC et l'international dès le début de sa carrière professionnelle.

Il est intervenu pour le compte de grands groupes tels que Siemens, le Groupe Cyber etc. en Inde, Irlande, Emirats Arabes Unis, Madagascar...

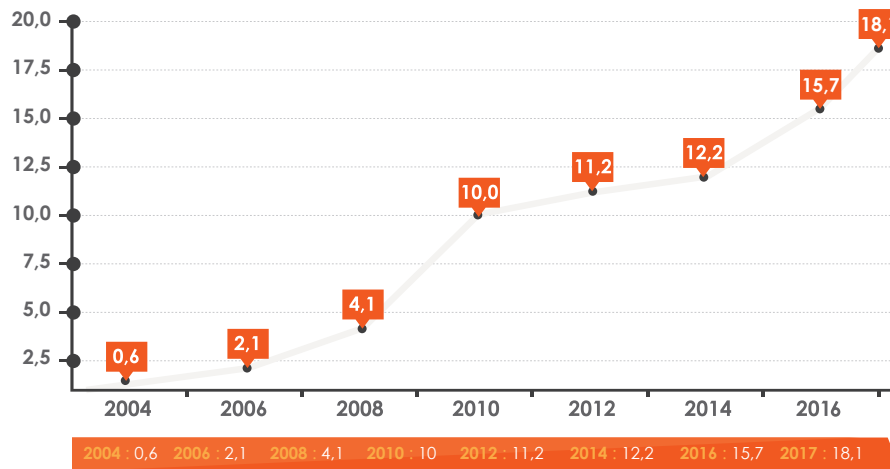
En 2003, il crée le groupe Scémi, société spécialisée dans l'externalisation de services en offshore implantée en France et à Madagascar.

En 2016, suite à une prise de participation majoritaire, il intègre le groupe Outsourcia en tant que Directeur général adjoint BPO.

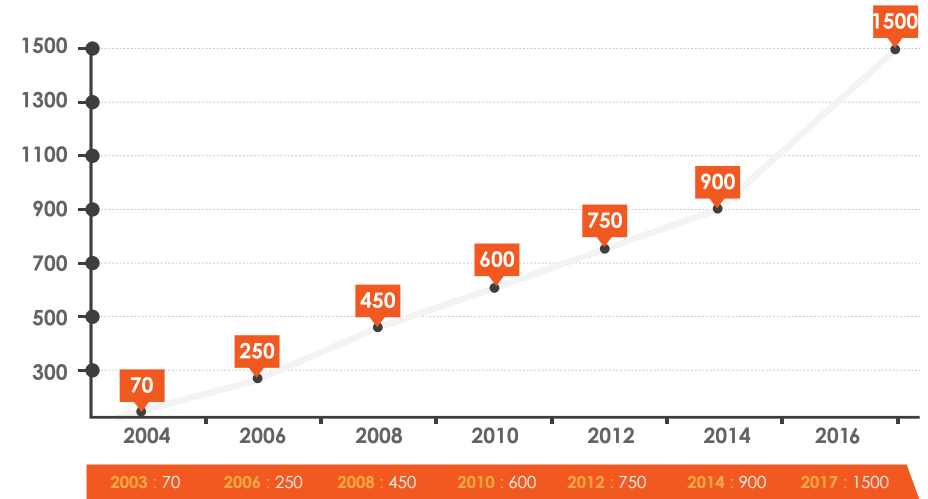




### CHIFFRE D'AFFAIRES en M. euros



### CROISSANCE DES EFFECTIFS DU GROUPE OUTSOURCIA



**3** sites en France  
**5** sites au Maroc  
**1** site à Madagascar  
**1** site au Niger



**Top 20**  
Français <sup>(1)</sup>



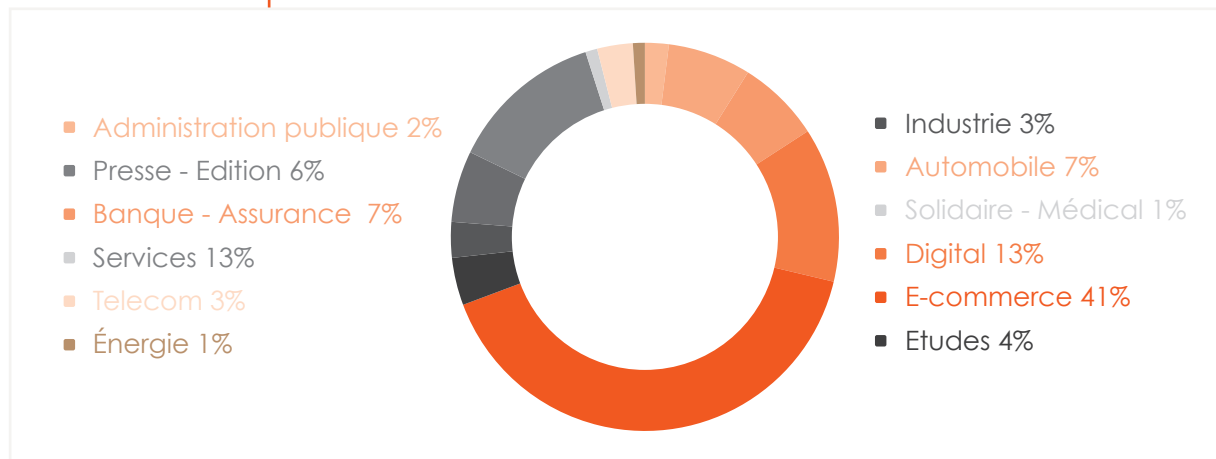
**N°1**  
Marocain <sup>(2)</sup>

(1) Source : Classement des outsourcing Relation Client Magazine Automne 2014

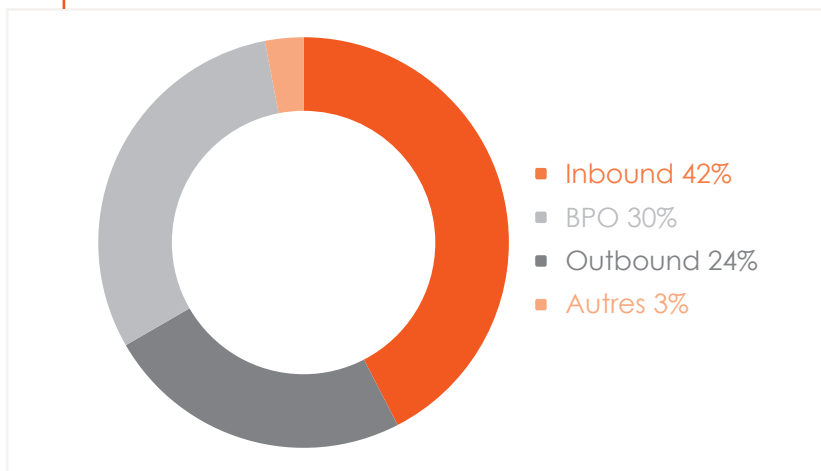
(2) N°1 marocain à capital 100% marocain



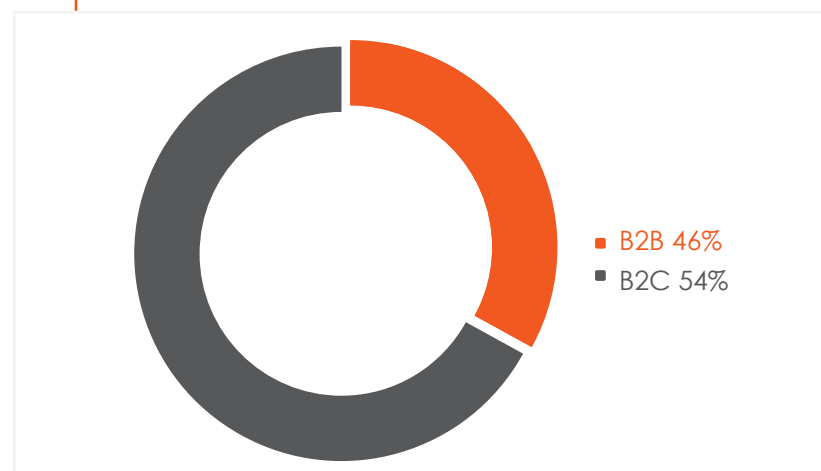
### RÉPARTITION DU CA par secteur



### RÉPARTITION DU CA par nature de flux



### RÉPARTITION DU CA par modèle relationnel



# GROUPE OUTSOURCIA

## Implantations



### CASABLANCA MAÂRIF

300 POSITIONS



### CASANEARSHORE

250 POSITIONS



### CASABLANCA ANFA

100 POSITIONS



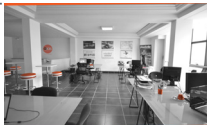
### CASABLANCA ANFA II

100 POSITIONS



### TANGER

AGENCE DIGITALE  
Filiale Alias Community



### BOULOGNE BILLANCOURT

BUREAU COMMERCIAL FRANCE  
Filiale STEFI



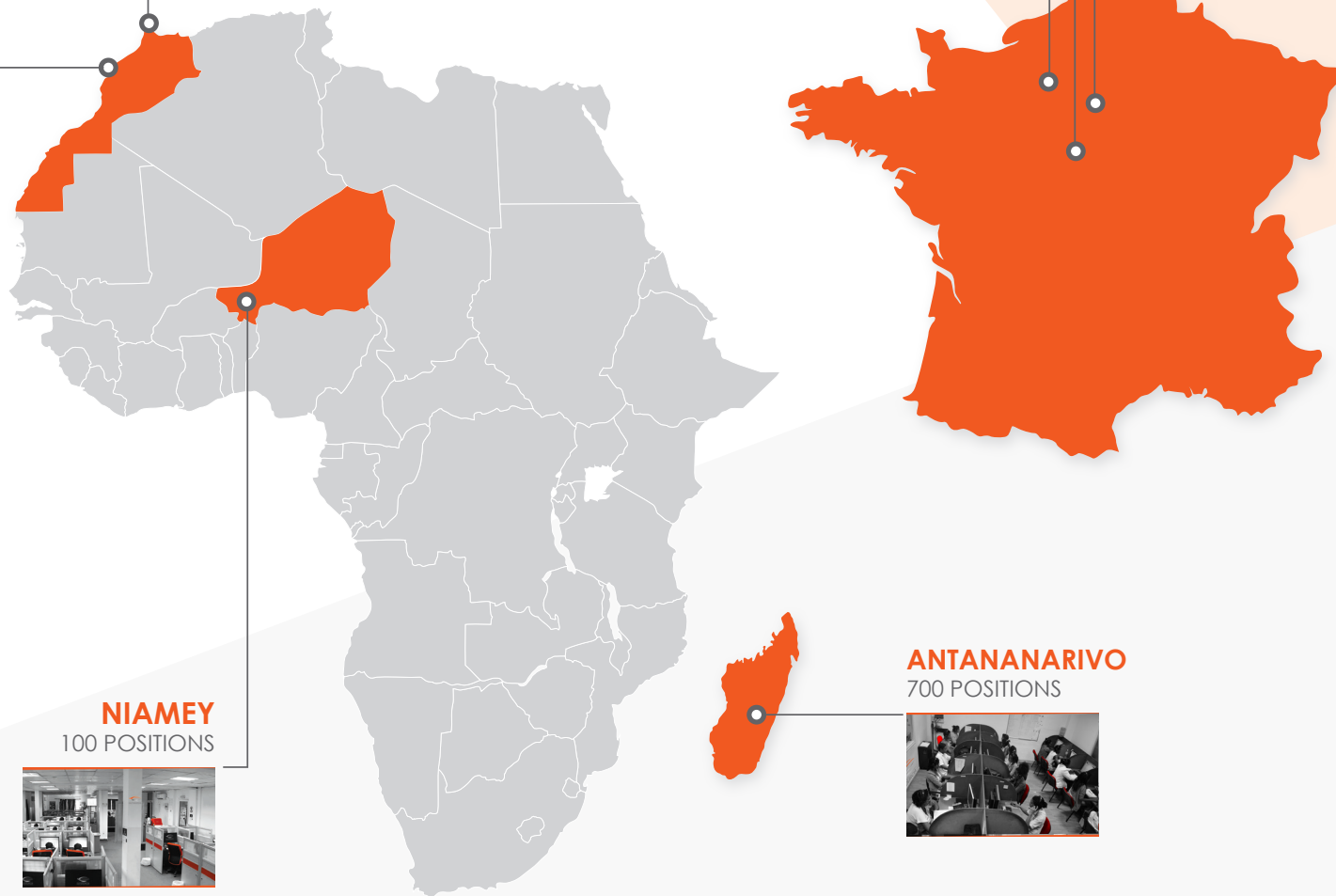
### EVREUX

200 POSITIONS



### CHÂTILLON-EN-DUNOIS

50 POSITIONS



### NIAMEY

100 POSITIONS



### ANTANANARIVO

700 POSITIONS







### CENTRES DE RELATION CLIENT

- Gestion multicanal, multilingue et multiservice
- Service client, SAV, support commercial, support technique...
- Télémarketing, télévente

### BPO & BACK OFFICE

- Collecte et traitement de données
- Gestion de contenus : rédaction, modération, optimisation, intégration...
- Traitement de l'image
- Veille Marketing
- Testing & quality assurance

### OFFSHORE ACADEMY

- Centre de recrutement et de formation spécialisé dans les métiers de l'offshoring et de la relation client

### SSII & DIGITAL

- Développement web, site e-commerce et application mobile
- Community management & Social CRM
- Webmastering, maintenance, hébergement

### ÉTUDES

- Collecte : terrain téléphonique (CATI), enquête web (CAWI), dématérialisation & saisie de questionnaires
- Analyse : codification, traitement, veille digitale

NOS  
METIERS



### CENTRES DE RELATION CLIENT

Le pôle “Centres de Relation Client”, métier historique du groupe, propose à partir de ses 9 sites de production, des services et des solutions de gestion globale de la relation client à distance, couvrant l'ensemble du cycle de vie du client : avant-vente, vente (marketing téléphonique), après-vente (service client) ainsi que le support technique et commercial (prise de commande, rebond commercial...).

#### PRESTATIONS PROPOSÉES :

- # Une offre multicanal : contacts téléphoniques entrants et sortants, gestion des e-mails et du courrier, solutions de live chat, web call back et gestion de la relation client sur les réseaux sociaux.
- # Une offre multilingue : français, anglais, espagnol, italien, néerlandais, allemand et portugais.
- # Une offre multiservice : service client/SAV, support technique et commercial...

Le pôle “BPO & Back Office” du groupe Outsourcia est spécialisé dans l'externalisation de processus métiers et dans le traitement spécifique de l'information et de données.

#### PRESTATIONS PROPOSÉES :

- # Administratif : saisie, traitement, validation, indexation, structuration et intégration de données...
- # Commercial : traitement de commandes, rédaction de fiches produits
- # Digital : rédaction de contenus webmarketing (SEO), modération du contenu, testing & quality assurance...
- # Image : traitement de photos, création et retouches visuelles...
- # Veille : médiatique, concurrentielle...



### BPO & BACK OFFICE



## SSII & DIGITAL

Le pôle "Digital" du groupe Outsourcia est représenté par l'Agence **Alias Community**. Fondée en 2009 et filiale du groupe Outsourcia depuis 2011, Alias Community est spécialisée dans l'Outsourcing Nearshore du Développement IT, du Community Management et du Social CRM.

Basée au Maroc sur 2 sites de production, Casablanca et Tanger, Alias Community met à la disposition de ses clients annonceurs et agences, ses équipes d'experts multilingues afin de réaliser leurs projets digitaux, d'explorer de nouveaux marchés ou d'alléger leurs ressources internes.

### PRESTATIONS PROPOSÉES :

#### # DÉVELOPPEMENT WEB

JAVA, J2EE, C+,C#, .NET, Php, MySQL, Oracle, Tomcat, Symfony2, HTML5... Jeux concours Facebook

#### # E-COMMERCE

Magento, Drupal, Prestashop

#### # MOBILE

Langages natifs iOS, Android, BlackBerry, Symbian, J2ME, Windows Mobile

#### # TESTING & QUALITY ASSURANCE, WEBMASTERING, MAINTENANCE ET HÉBERGEMENT

#### # COMMUNITY MANAGEMENT & SOCIAL CRM

Animation des réseaux sociaux et social ads - modération des plateformes et jeux concours - relation client online (médias sociaux, blogs, sites d'avis, webchat)

Le pôle "Études" du groupe Outsourcia est représenté par la filiale **STEFI, Société Française Informatique**, basée à Boulogne Billancourt et spécialisée depuis plus de 30 ans dans l'externalisation des fonctions support des instituts de sondages et d'études ainsi que dans l'analyse de l'expérience client des entreprises.

### PRESTATIONS PROPOSÉES :

#### COLLECTE

- # Création et qualification de base de données
- # Enquêtes téléphoniques multilingues
- # Enquêtes en ligne, auto-administrées
- # Saisie de données, numérisation
- # Retranscription audio
- # Fulfillment

#### ANALYSE

- # Codification manuelle et semi-automatique
- # Traitement et analyse de données
- # Analyse de verbatims
- # Charting et rapport
- # Veille digitale
- # Contrôle Qualité Relation Client



## ÉTUDES



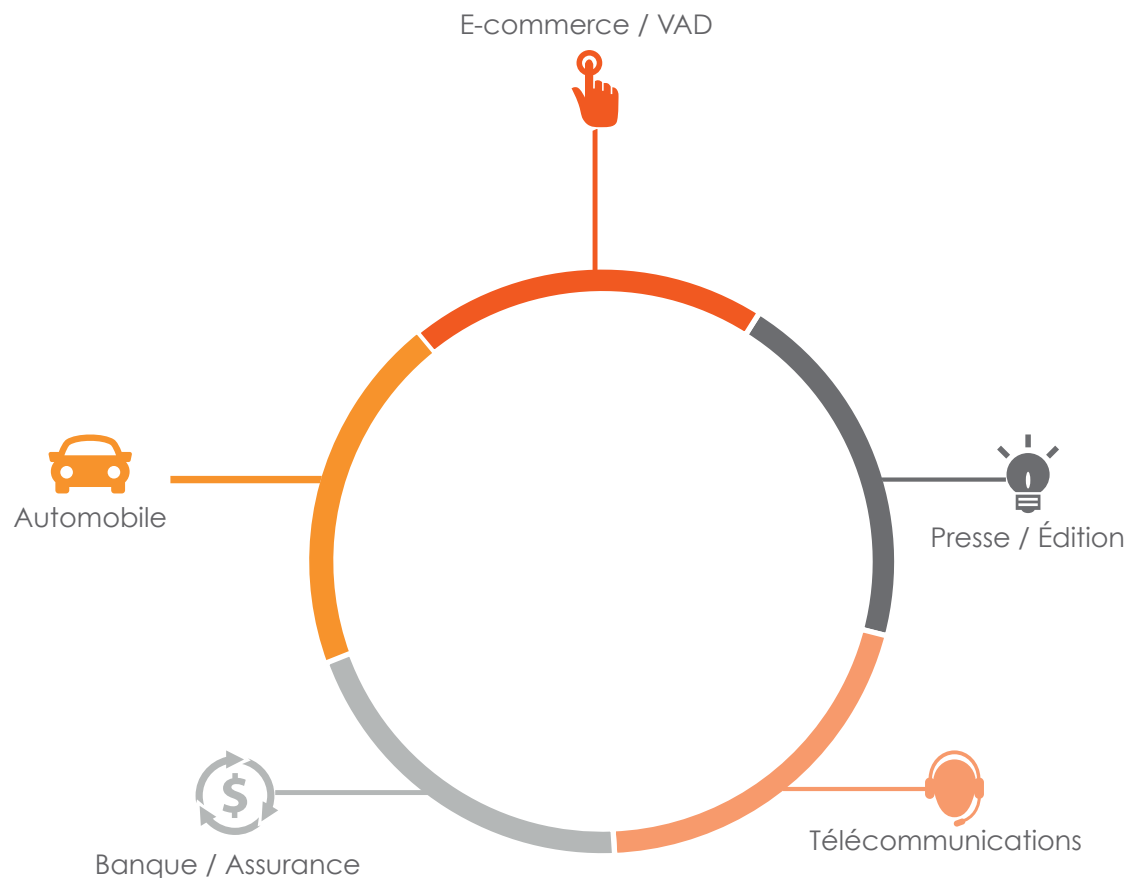
### Une organisation bâtie autour de pôles d'expertise sectoriels

Afin d'accompagner ses clients durant les phases amonts de leur projet, et pour assurer un rôle de conseil permanent pendant l'exécution de la prestation, Outsourcing a mis en place des pôles d'expertises sectoriels, gérés par des experts métiers ayant une réelle connaissance des enjeux sectoriels et des attentes de leurs clients.

Cette approche verticale permet d'apporter des solutions sur mesure et un accompagnement allant de l'analyse des objectifs du client à la mise en œuvre opérationnelle.

Des experts métiers interviennent à chaque étape fondamentale du projet :

- # Cadrage sur les objectifs stratégiques de projet
- # Définition des processus de traitement
- # Mise en place des moyens humains et techniques supportant ces processus



LE LAB, une solution de gestion de la relation client destinée aux projets spécifiques et évolutifs de chaque client.

Outsourcia crée le Laboratoire d'Expérience Client, un dispositif inédit de «Test & Learn» !

Créé en France, LE LAB permet aux entreprises souhaitant lancer de nouvelles offres ou services auprès de leurs clients, de bénéficier d'une plateforme de test clé en main, avec un accompagnement global assuré par des experts de la gestion de la relation client multi-canal.

Dans un contexte où les marques doivent anticiper les nouveaux comportements de leurs clients, la quête d'un modèle économique viable passe par une approche expérimentale intégrée permettant de tester différents types d'interaction avec ses clients, de renforcer la pertinence des réponses apportées et d'accroître la valeur créée aussi bien pour l'entreprise que pour son client final.





ISO 295 18



OUTSOURCIA, un système de management « Qualité » de 1<sup>er</sup> ordre.

En 2011, le groupe OUTSOURCIA a vu ses efforts récompensés en recevant la certification « NF Service », certification prouvant l'engagement du groupe, dans une démarche qualité fiable et efficace pour ses prestations.

Au travers cette certification, désormais intitulée ISO 18 295 - Centre de relation client, Outsourcia poursuit sa volonté d'assurer quotidiennement une qualité de service à la hauteur des attentes de ses clients et ainsi de valoriser le savoir-faire et la contribution de chacun de ses collaborateurs.

CGEM



Outsourcia, une entreprise citoyenne s'inscrivant dans une démarche de progrès socialement responsable !

En 2009, le groupe Outsourcia a vu ses efforts en terme de responsabilité sociale récompensés par le Label CGEM, label reconnaissant formellement l'engagement des entreprises marocaines en terme de respect des droits de ses employés, de protection de l'environnement et de développement durable dans ses activités économiques et ses relations sociales.

Une politique traduisant le souhait, pour Outsourcia, d'améliorer, de manière continue, ses conditions de travail.

ISO 9001



Outsourcia, un objectif majeur, la satisfaction client

Certifié ISO 9001 depuis 2012 à Madagascar, le groupe Outsourcia est devenu la première entreprise malgache certifiée ISO 9001 version 2015 prouvant ainsi l'engagement du groupe quant à sa démarche qualité et sa volonté de maintenir une amélioration continue de ses procédures : organisation, management, production, environnement...



## COMPANIES TO INSPIRE AFRICA 2017

### # COMPANIES TO INSPIRE AFRICA

Outsourcia a été désigné par le London Stock Exchange Group pour faire partie de la liste « Companies to inspire Africa 2017 », identifiant annuellement les entreprises africaines à fort potentiel ayant attiré l'attention des principaux investisseurs mondiaux grâce à leur capacité à innover et à créer des emplois sur leur marché.

Pour intégrer ce projet, les sociétés ont été sélectionnées sur la base de plusieurs critères audités entre 2012 et 2015 : croissance du chiffre d'affaires, création d'emplois, expansion géographique...



### # MOROCCO AWARDS

En décembre 2012, le groupe Outsourcia s'est vu décerner par l'OMPI (Organisation Mondiale de la Propriété Industrielle), le Prix Spécial de la Marque se développant à l'international, récompensant ainsi le caractère pionnier du développement d'Outsourcia sur le marché européen des centres d'appels.



### # ARABIA 500

Depuis 2011, Outsourcia fait partie des 500 entreprises arabes les plus performantes en terme de croissance. Ce classement établi annuellement par Allworld Network a pour objectif d'identifier et de promouvoir les meilleures sociétés privées de la région. Les entreprises récompensées ont été sélectionnées sur la base de plusieurs critères audités entre 2008 et 2016 : croissance du CA, création d'emploi et responsabilité sociale.



### # NORTH AFRICA 50

En 2011, Outsourcia a intégré le classement des 50 entreprises nord africaines les plus performantes en terme de croissance. Allworld Network, créé en 2007 par des professeurs de Harvard, établit annuellement le classement des entreprises à plus forte croissance dans les différentes régions du globe : Moyen Orient, Afrique, Asie, Eurasie et Amérique Latine.



### # DEV COM

Alias Community, s'est vu décerner le Trophée du Meilleur Concept Communication par un jury d'experts, lors du 1<sup>er</sup> DevCom Maroc en 2011 à Casablanca. Le défi consistait à présenter un service ou produit innovant destiné aux professionnels du Développement commercial, Marketing et Communication. Le jury sélectionnait les candidats selon les critères suivants : innovation, originalité, efficacité, respect du temps imparti. Une dizaine d'entreprise ont participé à cette compétition, Alias Community a remporté à l'unanimité cette récompense.



## » CENTRES DE RELATION CLIENT

### E-commerce



### Banque / Assurance



### Edition / Presse



### Télécommunication



### Autres



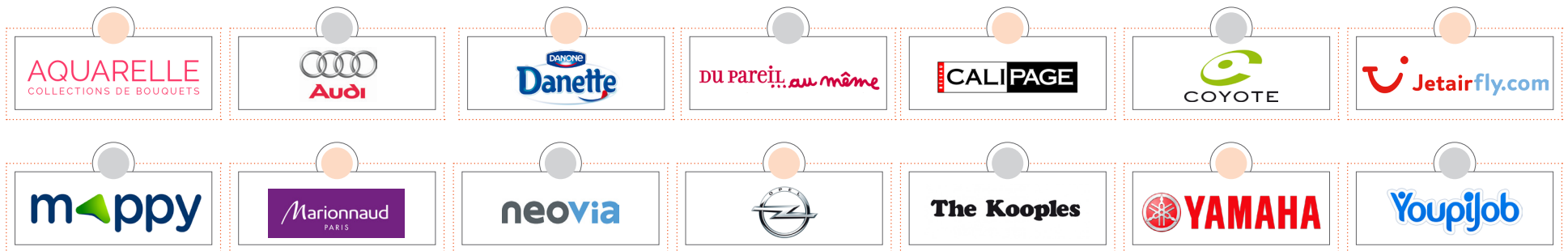




## ▶▶ BPO & BACK OFFICE



## ▶▶ SSII & DIGITAL



## ▶▶ ÉTUDES







## **Carole TARAN**

*Directrice Marketing  
& Communication*

MOB. : +33 6 45 54 85 31

E-MAIL : ctaran@outsourcia-group.com

## **SIÈGE MAROC**

217, boulevard Anfa  
21 000 Casablanca  
TÉL. : +212 5 22 95 34 80

## **SIÈGE FRANCE**

23, rue Lavoisier  
ZI n°2 La Madeleine  
27 000 Evreux  
TÉL. : +33 1 76 60 21 80