



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Maroc

Question écrite n° 20389

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre du redressement productif sur l'allocation d'un prêt public pour développer des centres d'appels au Maroc. Lors de sa dernière visite au Maroc, le Premier ministre a signé une convention visant à établir un prêt public versé par l'Agence française de développement à hauteur de 150 millions d'euros en vue de financer des zones d'activité accueillant des centres d'appels et divers services informatiques délocalisés à Casablanca majoritairement. Alors même que le chômage en France atteint des seuils record, que près de 36 000 informaticiens sont sans emploi en France, cette délocalisation d'industries tertiaires visant à développer des plateformes marocaines de centres d'appels, apparaît inopportune et des plus surprenante. Il lui demande d'indiquer les objectifs que le Gouvernement entend poursuivre avec l'allocation de ce prêt, et les mesures qu'il souhaite mettre en œuvre pour inciter les prestataires de services à relocaliser, toujours davantage, leurs centres d'appels en France.

Texte de la réponse

A l'occasion du déplacement du Premier ministre au Maroc, à la fin de l'année 2012, portant notamment sur l'inauguration du tramway de Casablanca (dont les rames ont été fabriquées en France par Alstom), un certain nombre de conventions de prêts, accordés par la France, ont été signées. Parmi ces prêts figurent ceux, non bonifiés, accordés à MEDZ, aménageur-développeur de la Caisse de dépôt et de Gestion du Maroc (CDG, homologue de la Caisse des dépôts et consignations - CDC - française) et qui s'inscrivent dans le cadre du soutien à la politique de développement du Maroc mise en oeuvre à travers le Plan Emergence Industrielle. La France, partenaire du Maroc, a choisi d'accompagner sa stratégie de développement en permettant d'attirer la localisation d'activités de service ou de production qui ne pouvaient être accomplies ailleurs aux mêmes conditions de compétitivité mais aussi de qualité. En ce sens, le Maroc a offert à un certain nombre d'entreprises françaises l'environnement favorable pour maintenir et développer leurs activités. Il s'agit donc d'un partenariat mutuellement profitable fondé sur un partage intelligent de la chaîne de valeur, dans un environnement mondial très concurrentiel. C'est le sens de la déclaration sur la colocalisation industrielle co-signée le 13 décembre 2012 à Rabat. Ce prêt de 100 M€ est un prêt non-souverain, non bonifié, utilisé pour le refinancement partiel d'un prêt contracté par la filiale de MEDZ « Casanearshore » en décembre 2007 pour lancer un programme d'aménagement de zones d'offshoring et d'outsourcing (comme CasaNearShore Park). Ce prêt va renouveler la capacité de MEDZ à s'endetter sur son marché domestique. Ce choix ne remet nullement en cause la volonté du gouvernement de développer le secteur de la relation clients en France ; toutefois, le gouvernement estime que le secteur devra connaître une mutation de son business model, notamment grâce à des prestations innovantes et à de meilleures conditions de réalisation sur le sol français. Les centres d'appels français, qu'ils soient internes ou externalisés, possèdent un réel savoir-faire qui répond aux attentes spécifiques des consommateurs français. Ces prestations « made in France » doivent être encouragées ; à ce titre, dans le cadre du comité stratégique de la filière numérique, le gouvernement a souhaité que des engagements soient pris de la part des grands donneurs d'ordres sur les questions de RSE (responsabilité sociale des entreprises) dont celle de la localisation des emplois. En outre, les travaux du gouvernement, notamment sur les questions

de consommation, doivent permettre de stabiliser le cadre juridique dans lequel s'inscrit la relation clients au sens large. Le développement des emplois dans les centres de relation clients en France n'est possible qu'avec une volonté forte des donneurs d'ordres et des prestataires, mais surtout des consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20389

Rubrique : Politique extérieure

Ministère interrogé : Redressement productif

Ministère attributaire : Redressement productif

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 mars 2013](#), page 2443

Réponse publiée au JO le : [13 août 2013](#), page 8794