

**MONSIEUR LAURENT WAUQUIEZ**  
**SECRETAIRE D'ETAT CHARGÉ DE L'EMPLOI, AUPRÈS DE LA MINISTRE**  
**DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI**  
**139, RUE DE BERCY - 5E ÉTAGE - 75012 PARIS**  
**FRANCE**

Casablanca, le 15 juillet 2010

**Objet :** Invitation

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

Vos récentes déclarations dans l'émission de Jean-Jacques Bourdin sur RMC ont choqué nombre de professionnels français et étrangers. Vous déclariez aux millions d'auditeurs qui vous écoutaient ce lundi 12 juillet : *« Quand vous appellerez au téléphone et que l'on vous dira que le centre d'appels n'est pas situé en France, il faudra faire des réclamations. Inonder de mails, inonder de courriers la boîte qui fait cela pour lui dire que c'est irresponsable »*.

Ainsi, Monsieur le Secrétaire d'Etat, vous qualifiez 90 % des dirigeants de centres d'appels français « d'irresponsables » ?

Ainsi, Monsieur le Secrétaire d'Etat, vos propos signifient un appel au boycott d'entreprises franco-marocaines, franco-tunisiennes, franco-sénégalaises, franco-égyptiennes, ... qui précisément proposent des services de qualité aux millions de consommateurs français et européens ?

Ainsi, Monsieur le Secrétaire d'Etat, vos propos étaient d'une brutalité et d'une méconnaissance des réalités humaines et économiques qui



**ACASIOM**

40, Bd d'Anfa - 12<sup>ème</sup> étage - Casablanca – Maroc / Tél: 0522 27 50 27/06 Fax: 0522 27 50 11  
Association déclarée auprès des autorités marocaines sous numéro 1/2009

**www.acasiom.com**

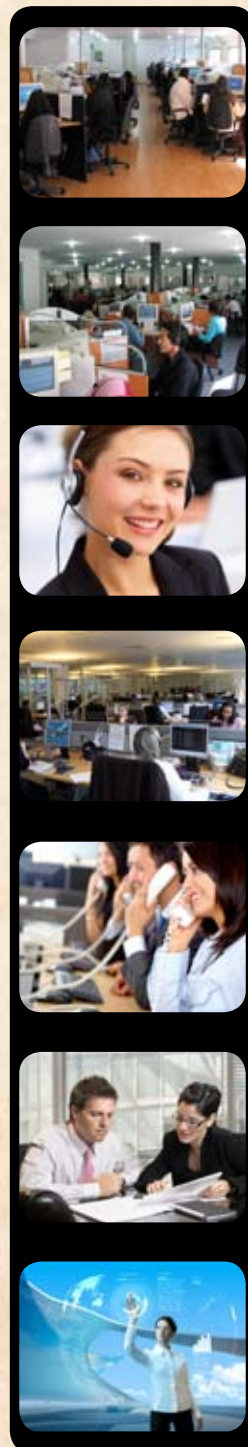
touchent les racines mêmes des relations de la France avec les pays du sud ?

Je ne peux le croire, ni les millions d'Africains qui commencent à avoir vent de vos propos, et, suivant une tradition locale, laissent le temps au temps, et mettent ces propos sur le compte de l'émotion passagère, et d'une stratégie de « com interne » dont vos concitoyens seront seuls juges, au final.

Durant la même émission, vous avez eu la sage idée de convoquer des Assises des centres d'appels en France, à la rentrée prochaine. Vos préoccupations pour l'emploi des Français sont légitimes et justes. Mais les Français sont aussi des expatriés, qui travaillent par centaines dans les centres d'appels en Afrique, à des postes de responsabilité, et jouissant de conditions avantageuses, et du respect de leurs collègues.

Au nom de l'honnêteté, votre devise, qui s'entend « honnêteté intellectuelle », j'ai l'honneur, Monsieur le Secrétaire d'Etat, de vous inviter, en tant que président de l'ACASIOM, à venir au Maroc, pour vous présenter, modestement, en 24 heures chrono, les dix ans qui ont fait le miracle franco-marocain dans les centres d'appels, et ouvert des perspectives extraordinaires au commerce extérieur français, à la mobilité professionnelle des Français, et aux retours sur investissement que des dizaines de PME françaises récoltent grâce à la saga de l'offshoring au Maroc, en Algérie, en Tunisie, en Egypte, au Sénégal, à l'Ile Maurice, ect.

Notre activité a été attaquée, il est légitime de notre part de nous défendre. Surtout lorsque le gouvernement envisage également de taxer les centres d'appels qui délocalisent, sans appliquer cette décision à l'ensemble des secteurs de l'industrie française ! Ne s'agit-il pas d'une attitude empêchant la concurrence de s'exercer naturellement dans



notre économie, allant à l'encontre du phénomène de mondialisation qui nous est cher à tous ?

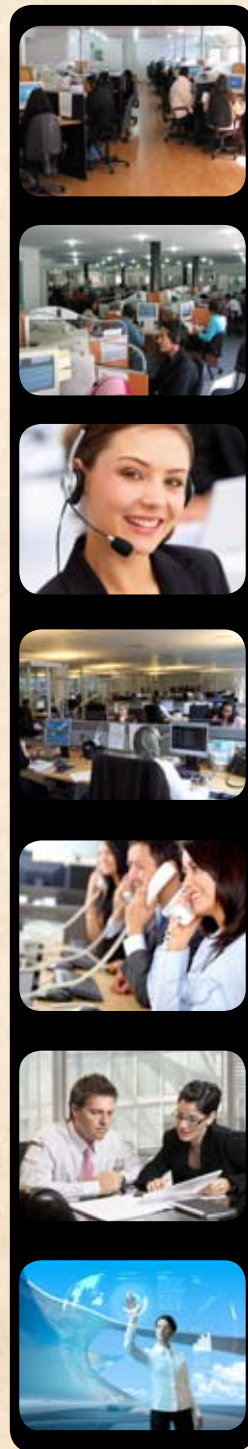
Notre activité, en outre, n'est pas en contradiction avec la lutte contre le chômage, contrairement aux industriels qui ferment des sites en France pour en ouvrir d'autres à l'étranger. Nos entreprises continuent à embaucher massivement en France. Nous avons besoin d'employés sur place, à proximité de nos utilisateurs. Le besoin d'ouverture de sites à l'étranger s'explique par une demande qui dépasse les possibilités de travail sur place (vagues importantes d'appels à certaines heures, horaires de nuit, travail dominical, etc.).

L'instauration d'une aide à la relocalisation me semble par ailleurs plus qu'inappropriée dans un contexte où, de plus en plus, les entreprises viables, et qui embauchent en France de surcroît, vont dans le sens de l'ouverture de filiales à l'étranger pour compléter leur activité.

Le protocole international est fait pour être bousculé. Il y a urgence, Monsieur le Secrétaire d'Etat, pour que vous puissiez vous rendre compte, personnellement, de la réalité de ce que vous appelez « délocalisation », et qui est tout autre chose, bénéfique pour les économies, française et africaines.

Venez, Monsieur Wauquiez à Casablanca, à Marrakech... à la rencontre de Français et de Marocains travaillant ensemble pour le renforcement du secteur des centres d'appels dans nos deux pays.

Je « l'avoue », Monsieur le Secrétaire d'Etat, je travaille depuis dix ans dans la création de centres d'appels internationaux au Maroc. Je n'ai jamais rencontré de patron français qui ne soit sensible à la création de richesse en France, au développement équilibré et intelligent de plateaux téléphoniques dans nos pays.



En dix ans, des fils et des fibres de tout ordre se sont noués entre la France et les pays africains, grâce aux centres d'appels. Voulez-vous, Monsieur le Secrétaire d'Etat, couper ces millions de connexions entre nos peuples, alors que le métier de téléconseille dans votre pays n'est ni valorisé, ni respecté, et que vos charges étranglent les entreprises ?

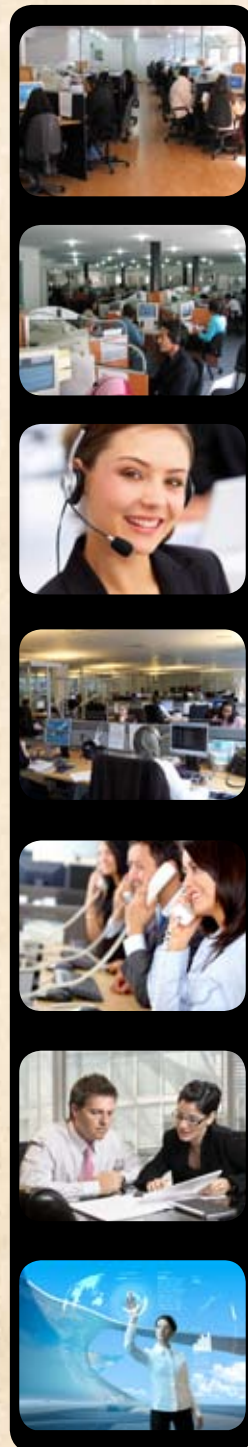
Votre biographie officielle indique que vous avez choisi comme mémoire d'études *Le Flambeau des Mille et une nuits et l'Orient des Lumières, 1704-1798*

Je cite : « *Souhaitant apprendre l'arabe, j'ai effectué deux séjours de plusieurs mois en Egypte et travaillé à l'ambassade de France au Caire. C'est à cette occasion que je suis entré en contact avec Sœur Emmanuelle et son association au sein de laquelle j'ai donné des cours de français* ».

Ces faits vous honorent, Monsieur le Secrétaire d'Etat, et montrent à quel point la profondeur des liens franco-arabes vous est chère. Ce monde arabe, Monsieur Wauquiez, est également attaché à la modernité, aux nouvelles technologies, et à la diversité culturelle, que représente le secteur des centres d'appels franco-africain.

Dans les cités en France, les jeunes ne veulent pas travailler dans les centres d'appels. Voilà un vrai sujet de débat que vous pourriez lancer sur tous les forums. Les centres d'appels en France ont du mal à recruter, pour quelles raisons ? Voilà une question éclairante que vous pourriez creuser avec les professionnels de votre pays.

Pour ce qui concerne l'ACASIOM, nous serions très heureux de vous accueillir dans nos modestes locaux, et vous raconter les mille et un secrets de la réussite des centres d'appels au Maroc, et ainsi vous pourriez vous en inspirer pour, vous aussi, créer sans détruire, ouvrir sans



fermer, et montrer que vous êtes le digne représentant d'une jeunesse française innovante, humaniste, et attachée à l'idéal que le Président Nicolas Sarkozy s'est donné en fondant l'Union pour la Méditerranée.

Nos destins sont liés. Vous êtes allé enseigner le français au Caire. Treize ans avant, j'ai également donné des cours de français, dans les prisons de la région française, avec l'association Faire, grâce au Père jésuite Jean Occeinbein, qui m'a accepté en tant que doctorant inscrit à la Sorbonne, et qui vient de s'éteindre, que Dieu ait son âme.

Acceptez, Monsieur le Secrétaire d'Etat, d'écouter avant de condamner, nous sommes nombreux à souhaiter un débat de fond, pour que le fil de l'amitié et du respect mutuel, que représentent les centres d'appels, soit valorisé, et que nous puissions ensemble construire les emplois de demain, dans un monde solidaire, où l'Afrique aura sa place pleine et entière, loin des préjugés du passé.

Veuillez agréer, Monsieur le Secrétaire d'Etat, l'expression de ma considération distinguée.

**Mohamed EL OUAHDOUDI**  
Président ACASIOM  
info@acasiom.com

