

## « Le déploiement de la fibre en France ne serait pas possible sans les ingénieurs et techniciens africains »



Cdiscount, Enedis, Mister Menuiserie, Meetic, la croissance, l'activité de grands e-marchands français, la modération de sites de rencontres tel que Meetic, n'auraient pas et ne seraient pas possibles sans le concours de quantité de prestataires et spécialistes techniques installés sur... le continent africain : Myopla, Marketing Call Center, Vipp, Batenborch International, Nosycom, Manifone.. Le Tanger CX Forum va les réunir prochainement, ainsi que ceux qui désirent se développer sur le continent africain.

### Rencontres au Grand Socco et sur les traces de L'Eastern Telegraph Company

Le déploiement de la fibre en France, l'installation des millions de compteurs Linky nécessitent ou ont nécessité des planifications de rendez-vous d'installation, la confirmation de ces RDV par sms, l'organisation des tournées des poseurs, avec un nombre de prises à installer par jour différent selon les zones d'installation. Plus l'on est en secteur urbain, plus le ratio de prises ou compteurs installés par jour est significatif (contrairement aux secteurs diffus). Un rendez-vous annulé ou décalé au dernier moment par le consommateur, c'est souvent un appel reçu par un centre de service client et tout un plan de tournée à modifier. Pourquoi évoquer ce chantier ? Parce que c'est en Afrique, au Maroc en l'occurrence et en partie chez Marketing Call Center, en Tunisie chez SPG ou au Portugal que ce type d'opérations de field services est planifié, *backé* d'un point de vue opérationnel. Les Scopelec,

Sogetrel, 5Com etc qui ont été en charge des déploiements s'y appuient massivement sur des spécialistes du BPO qui proposent l'ensemble des services nécessaires. Dont parfois le développement d'applications IT permettant de fluidifier ceci. Il faut donc pour exécuter en temps et heure des chantiers en France, parfois s'appuyer sur l'Afrique. Idem lorsqu'il s'agit de recontacter les clients de sites de e-commerce, dès lors qu'ils ont abandonné la conclusion de leur panier. Le rapide recensement qui suit est instructif : Cafeyn est installé à Tanger, Meetic fait modérer une partie des inscriptions sur son application depuis Madagascar et Nosycom assure la permanence téléphonique de plus de 800 entreprises françaises à Tana, également.

Banquiers, hôteliers, e-marchands, organisateurs de festival, éditeurs, venez donc rencontrer ceux qui peuvent vous aider, sur le continent africain, à y développer vos affaires, en soignant tout ce qui concourt à l'expérience client, visiteurs, voyageurs : l'IT, le service client, les télécoms, la livraison, l'accueil.

Mais si vous dirigez sur place au Maroc, en Afrique du Sud, au Cameroun, une banque, des hôtels ou des villages de vacances ; si vous organisez un festival ou êtes en charge de la distribution de l'eau sur un pays en voie de développement, le Tanger CX Forum est également fait pour vous !

C'est en effet sur le continent africain que l'on peut trouver et collaborer donc avec des prestataires tels que Myopla, Vipp, Marketing Call Center, spécialisés en service client ou en modération ; que des marques telles que Canal Plus Afrique, CDiscount, Fnac-Darty, Le Petit Fûté, Pierre et Vacances, SFR etc ont testé de nouvelles approches de paiement sur mobile, de nouveaux outils et process de modération, de saisie de fiches produits.



*Myopla à Tanger - © Édouard Jacquinet*



Durant le Black Friday, **découvrez comment Myopla** assure des milliers de commandes pour un grand e-marchand français.

Partagez, avec **Vipp, les meilleures techniques de télémarketing**, par l'un des prestataires qui obtient, en 2021, les meilleures performances dans ce domaine pour des opérateurs télécom ou des fournisseurs d'énergie.

Ecoutez avec Cyril Fontaine et **Bakari Fofana**, ce qui a été imaginé et mis en place par Canal Plus Afrique pour conquérir et fidéliser plus de 4 millions d'abonnés à la chaîne.

Découvrez enfin les sociétés de conseil ou de recrutement spécialisées, telle Reach Consulting, Batenborch International (Sophia Sebti, photo), de marketing digital comme MayaDigital, dirigée par Yasmina Belahsen, qui collabore au Maroc avec les plus grandes marques ou institutions ainsi que le Festival de Marrakech. « Le Tanger CX Forum est la déclinaison sur l'Afrique, avec une adaptation au contexte du continent et à son histoire, du 1er forum créé en France sur l'expérience client, à la Baule » indique son organisateur, Manuel Jacquinet. « Je me rappelle la méfiance et les sourires narquois de ceux qui observaient la création des premiers centres d'appels au Maroc ou en Tunisie, fin des années 90. Toutes les belles âmes dénigraient, sans y avoir mis les pieds, ces pays et ceux qui y travaillaient. Aujourd'hui, les plus belles croissances dans le secteur du BPO sont impossibles à ceux qui ne sont pas localisés en partie en Afrique. Le déploiement de la fibre en France est réalisé en partie grâce au savoir-faire des équipes d'ingénieurs que dirige Ahmed Belahsen, à Rabat, avec et pour son client Scopelec. **T'es pas en Afrique, t'es Gaou !** »



## Objectifs et déroulé du Tanger CX Forum, 1ère édition

### **Organiser des rencontres et visites inspirantes et fructueuses.**

Le premier, et peut-être le plus important dans cette 1ère édition, des objectifs que nous nous donnons est de se perdre au et dans le Grand Socco (tout à la fois le grand marché célèbre de Tanger et celui qu'est devenue l'Afrique en matière d'IT, de services en BPO) pour y trouver ou retrouver l'inspiration et l'envie de créer, d'imaginer, un peu émoussés que nous sommes après la mise à l'arrêt du monde depuis Mars 2020. Vous rencontrerez et serez confrontés, lors du Tanger CX Forum, à des lieux, des sons et des rencontres chargés d'histoire et d'émotions ; effectuerez également des visites lesquelles, nous l'espérons, vous amèneront, comme elles le firent pour Matisse, Burroughs, Roland Barthes, les Rolling Stones et tant d'autres !, à vous renouveler en s'ouvrant à d'autres, vos musiciens\* de Jajouka à vous. Tanger est en effet un port, très proche de l'Europe et de Gibraltar, un haut lieu d'échanges et de rencontres ; dispose de zones logistiques et industrielles dans Tanger Med. L'Eastern Telegraph Company, société de télégraphe britannique fondée en 1872, et qui devint à l'époque, en un quart de siècle à peine la plus puissante de la planète, y installe en 1884 un câble sous-marin entre Tanger et Gibraltar. En 1er lieu donc, le Tanger CX Forum répond à la question : comment créer les justes liens, technologiques et serviciels, entre l'Europe et l'Afrique et identifier ceux qui sont en mesure de vous assister sur les métiers du BPO, de l'expérience client et de l'IT ?

**Faire témoigner et se rencontrer les entrepreneurs et décideurs** qui « produisent » ou font réaliser sur le continent africain des prestations d'IT, de BPO (Business Process Outsourcing) et d'expérience client ainsi que ceux qui désirent s'installer sur le continent africain (qu'il s'agisse des pays du Maghreb, de l'Afrique sub-saharienne ou de Madagascar).

**Échanger avec ceux qui ont déjà testé, « éprouvé »** le continent africain et les bonnes méthodes et outils pour parvenir à améliorer son efficacité opérationnelle, que vous dirigiez une petite ou une grande entreprise, institution.



Tanger - © Édouard Jacquinet

## Informations diverses et pratiques

Le Forum se déroulera à Tanger et les participants seront accueillis à l'hôtel Hilton Al Houara Resort & Spa pour toute la durée du forum.

Les participants venant de FRANCE partiront par un vol direct Air France, le 2 décembre et reviendront le dimanche 5 décembre.

**Tarifs :** 2100 euros HT + 250 euros HT pour les vols, directs A/R (Paris-Tanger, avec le groupe de participants), tout compris (hébergement, participation aux conférences et visites sur place)

**Tarifs start-up :** 1050 euros HT + 250 euros HT de vols A/R (Paris-Tanger, avec le groupe de participants), tout compris (hébergement, participation aux conférences et visites sur place). Les

participants venant du continent africain ne s'acquittent pas des frais de billets d'avion.

**NB :** très certainement, un passeport sanitaire sera exigé par les autorités des deux pays : France et Maroc, qui comprendra certainement soit un test PCR négatif ou une preuve de vaccination contre la Covid-19. Il convient donc d'avoir pris ses dispositions au préalable et sans délai.

## Déroulement du Forum

Une journée entière sera consacrée à la découverte de la ville de Tanger et à des activités ludiques ou sportives et deux journées aux 10 conférences animées par les sponsors et/ ou des personnalités qualifiées. Durant les autres journées, un créneau de 2 heures sera prévu chaque jour pour permettre aux participants de gérer à leurs urgences opérationnelles.

Un pré-programme sera mis en ligne, mercredi 3 novembre.

Par la rédaction d'En-Contact

*\*Dans le célèbre morceau Continental Drift des Rolling Stones, les rockers anglais s'appuient sur les Master Musicians of Joujouka, qui serait le plus vieux groupe de rock au monde. Le titre a été partiellement enregistré sur place en 1989.*