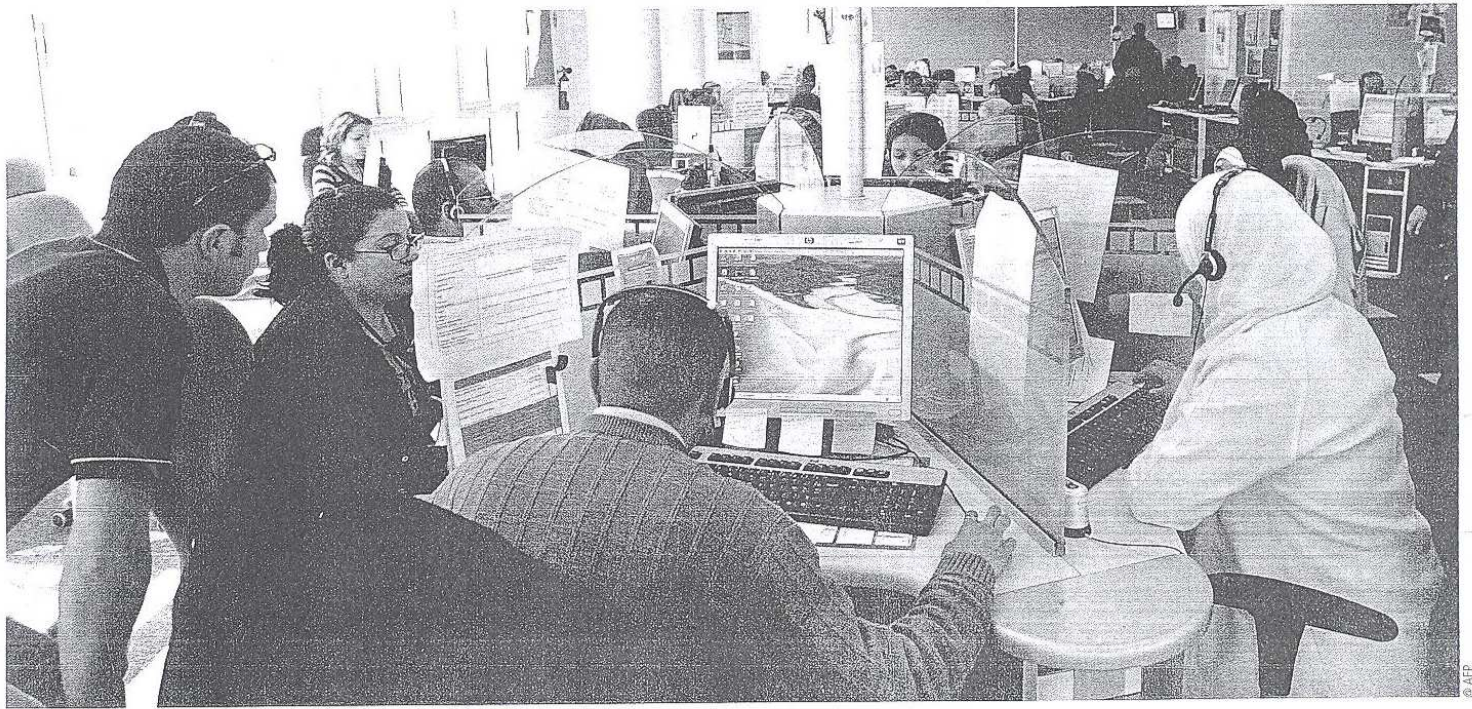


LE DÉCROCHAGE DES CALL CENTERS

Offshoring. Gros pourvoyeurs d'emploi pour les jeunes, les centres d'appels connaissent pour la première fois la récession. Un repositionnement stratégique s'impose.



Il y a beaucoup de turnover dans les call centers, où les jeunes restent en moyenne six mois.

Neuuf heures. Une armée de 400 TC, comprenez téléconseillers, prend d'assaut les plateaux d'un grand centre d'appels casablancais. Casques vissés sur la tête, « logués » sur le service central, ils vont passer les dix prochaines heures à recevoir ou envoyer des appels dans un brouhaha incessant de bonjours et de mercis, entre deux pauses de dix minutes et une heure pour déjeuner. Pourvoyeur d'emploi de premier plan, l'offshoring marocain emploie actuellement plus de 70 000 jeunes qui travaillent 44 heures par semaine pour un salaire men-

suel moyen de 4000 DH. La grande majorité de cette jeunesse en mal d'insertion professionnelle considère le call center comme un job temporaire : l'offshoring demeure un secteur volatile avec un turnover moyen de six mois, bien qu'il offre des passerelles d'évolution aux plus téméraires. Appel d'air pour un marché du travail déséquilibré, cette niche semble désormais arrivée à maturité.

2000
Nombre d'emplois créés dans le secteur de l'offshoring en 2013. La moyenne des dix dernières années était de 5000 par an.

La crise se profile

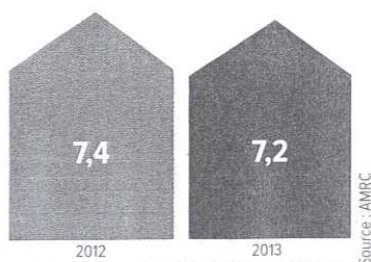
Après dix ans de croissance à deux chiffres, l'offshoring accuse, en 2013, un repli significatif. Les revenus à l'export ont reculé de 2,7% à 7,2 milliards de dirhams. Résultat, seulement 2000 emplois ont été créés en 2013, contre une moyenne annuelle de 5000 emplois nets auparavant. Youssef Chraïbi, président de l'Association marocaine de la relation clients (AMRC) et du groupe Outsourcia, explique cette performance par une baisse de régime du marché français, premier client des outsourceurs marocains, sur lequel ils réalisent 50% de leur chiffre d'affaires. « Les trois

opérateurs télécoms français connaissent de grandes difficultés suite à l'arrivée de Free sur le marché du mobile. Ils ont ainsi réduit significativement leurs flux externalisés, aussi bien en France qu'en offshore », nous explique-t-il.

En plus d'une congestion du marché, les opérateurs marocains doivent également faire face à une concurrence de plus en plus rude de leurs voisins maghrébins et subsahariens. « Ces pays commencent à se positionner comme des alternatives réelles dans un contexte de recherche de baisse de prix liée à la crise en France », redoute le patron du groupe Outsourcia. Certains acteurs de petite

BAISSE DE RÉGIME

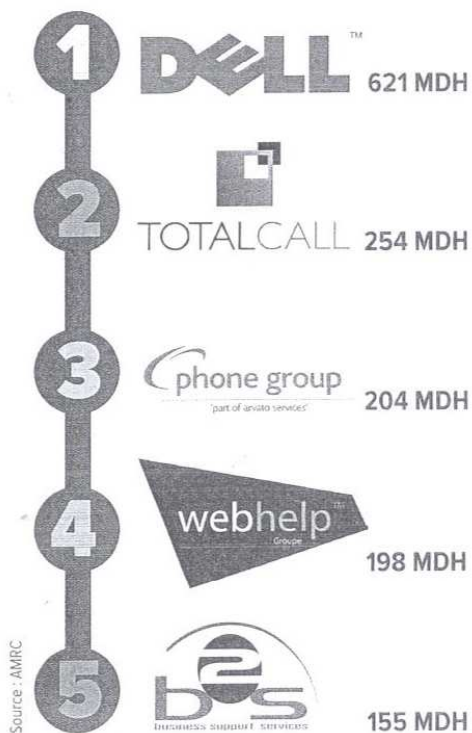
Chiffre d'affaires du secteur
en milliards de dirhams



Pour la première fois depuis 10 ans, l'offshoring accuse un repli de son volume d'activité. Les opérateurs tirent la sonnette d'alarme sur une perte de compétitivité de la destination Maroc.

TOP 5 DES CALL CENTERS

Chiffre d'affaires 2013



Une dizaine de call centers réalisent 80% du chiffre d'affaires. L'activité a connu une croissance moyenne de 18% sur les 8 dernières années. Côté emploi, le plus gros employeur est Web Help avec un effectif de 7000 personnes, talonné par Phone Assistance qui tourne avec 4000 téléconseillers.

taille disparaissent et des activités non rentables, comme le télémarketing, sont abandonnées.

Pistes de relance

Pour redonner un nouveau souffle au secteur, certains patrons prônent la spécialisation. C'est le cas de Karim Bernoussi, PDG de Intelcia, l'un des plus grands centres d'appel du Maroc avec plus de mille collaborateurs : « *Le métier a évolué parce que la demande elle-même a changé: il faut monter en gamme et miser sur des métiers à forte valeur ajoutée qui nécessitent une expertise, comme le support technique* ». Sur le site de Casanearshore, Intelcia recourt d'ailleurs à de jeunes commerciaux B2B pour aider les clients Google Adwords à créer leurs campagnes pu-

Pour redonner un nouveau souffle au secteur, certains patrons prônent la spécialisation

blicitaires en ligne. Youssef Chraïbi, le patron d'Outsourcia, abonde dans le même sens : « *Il est urgent de définir une stratégie nationale visant à préparer le vivier de ressources permettant d'assumer ce positionnement de destination nearshore haut de gamme* ». Mais si, pour le président de l'AMRC, une réorientation stratégique du secteur vers des métiers à plus forte valeur ajoutée est indispensable, il est également nécessaire que l'Etat mette en place des mesures d'urgence en vue de maintenir la compétitivité du secteur.

Les patrons des grands call centers, sous l'égide de l'AMRC, travaillent donc sur une feuille de route qu'ils devraient présenter au ministère de l'Industrie. Et ça tombe bien, Moulay Hafid Elalamy, le nouveau locataire de ce département, est un des leurs. Il est propriétaire de Phone Group, un des plus grands centres d'appel du Maroc. C'est sur ses épaules que repose aujourd'hui l'élaboration d'un nouveau plan stratégique pour actualiser le Plan Emergence, qui accuse déjà du retard par rapport à ses objectifs initiaux : un chiffre d'affaires de 20 milliards de dirhams et 100 000 emplois à l'horizon 2015. Le chrono est lancé. ■

NAJAT SGHYAR @najatsghyar