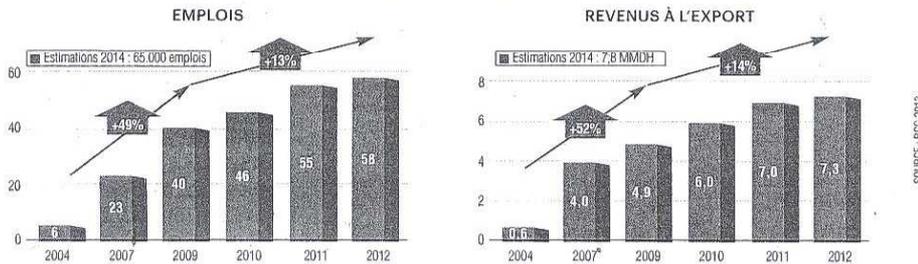


## Offshoring

# La structuration est en marche

● Considéré comme 6<sup>e</sup> secteur le plus exportateur au Maroc, l'offshoring est conscient de la nécessité de conforter cette position. Afin de réguler les métiers des centres d'appel, l'Association marocaine de la relation client a mis en place une charte déontologique axée sur les bonnes pratiques et l'amélioration des conditions de travail.

LE SECTEUR À PLUS FORTE CROISSANCE EN TERMES D'EMPLOIS CRÉÉS (2004 - 2014)



Avec un secteur en perpétuelle évolution, la mise en place d'une charte déontologique et de responsabilité sociale qui régisse la profession s'impose. Ainsi, par souci de performance, l'Association marocaine de la relation client (AMRC) a instauré une charte sectorielle qui définit les principes et les bonnes pratiques en matière d'éthique. «L'objectif est de favoriser une gouvernance et un management basé sur la transparence et le respect envers les salariés, les clients et les partenaires», précise Youssef Chraïbi, président de l'AMRC. En effet, cette charte est basée sur quatre axes stratégiques, à savoir la promotion de la responsabilité sociale de l'entreprise et l'amélioration de la transparence du secteur, notamment en termes de formation et de conditions de travail. Le respect d'une déontologie dans les pratiques de recrutement et le soutien et l'accompagnement de causes nationales, telles que l'insertion des personnes éloignées de l'emploi, font également partie des axes stratégiques de la charte. L'adoption de cette charte permet ainsi au secteur de l'offshoring au Maroc, qui demeure un des secteurs à forte croissance, de conforter davantage sa position en tant que secteur émergent. En effet, aujourd'hui, les



Ce secteur d'activité emploie un nombre important de cadres, et l'idée qui est véhiculée sur ce métier n'est pas toujours positive. Nous savons tous qu'il s'agit d'un secteur stressant et qui ne respecte pas forcément les conditions minimales de travail. Ainsi, cette initiative est à saluer. La charte mise en place permettra de satisfaire un certain nombre de droits. Ceci dit, le seul reproche à faire reste l'insertion des syndicats dans l'élaboration d'une telle charte. En effet, la collaboration permet d'instaurer une paix sociale. Au niveau du ministère, nous encourageons fortement les signatures collectives. Aujourd'hui, nous œuvrons pour généraliser ce procédé à toutes les entreprises.

**Abdeslam Seddiki,**  
Ministre de l'Emploi et de  
la formation professionnelle

chiffres reflètent bien l'évolution du domaine de la relation client qui affiche des résultats positifs. En effet, avec plus de 300 acteurs recensés et un effectif total de 65.000 employés en 2014, ce secteur est celui qui enregistre la plus forte croissance en termes d'emplois sur les dix dernières années devant l'automobile, le tex-

tile et l'agroalimentaire. En 2014, ce secteur d'activité a généré une croissance annuelle à deux chiffres (20%), soit 7,3 MMDH de revenus à l'export, dont 4,5 MMDH réalisés uniquement par les centres d'appels. Considéré comme étant le 6<sup>e</sup> secteur qui exporte le plus, au Maroc, l'offshoring représente 2% du PIB et 5% de la croissance du PIB. Ces données placent ainsi le Maroc en tête de liste des destinations de l'offshore francophone avec 55% de parts de marché, alors que la Tunisie, qui se positionne au deuxième rang et qui demeure le concurrent direct du Maroc, ne détient que 20%. Dans une conjoncture qui témoigne d'une baisse de la parité, où l'insertion des femmes ne représente que 25% du marché global alors que le taux était de 36% il y a six ans, le secteur de l'offshoring affiche un taux positif de 55%, selon le ministre de l'Emploi et de la formation professionnelle, Abdeslam Seddiki. Certes, le métier de la relation client a réalisé des avancées considérables, mais certains handicaps persistent, à l'instar du taux d'employabilité. Actuellement, malgré un taux très significatif, l'objectif fixé par les opérateurs n'est pas atteint puisque le niveau de langue fait toujours défaut. ●

PAR **MARYEM OUZZANI**  
m.ouzzani@leseco.ma

●●●●  
**Promotion de la responsabilité sociale et amélioration de la transparence... des axes de la charte.**

Q/R



**Youssef Chraïbi**  
Président de l'AMRC

### Les ÉCO : Pourquoi une charte pour le secteur ?

**Youssef Chraïbi :** Aujourd'hui, en termes de contribution socio-économique, les chiffres de l'offshoring en général et de centres d'appel en particulier sont assez élogieux. On pensait justement qu'il était temps de franchir un nouveau cap qui permette d'établir une image positive. En effet, à l'heure actuelle, nous voulons maintenir les exigences de ce label qui est l'adhésion à l'AMRC, et qui demeure un gage de qualité. Avec les 20 partenaires de l'association, on s'engage à respecter les clauses de la charte.

### Quels sont les grands blocages du secteur ?

Le niveau de langue française reste le principal handicap que rencontre le secteur. Il faut savoir que sur l'ensemble du secteur, seuls 5% de candidats sont retenus. C'est un gâchis monumental car, au lieu des 5.000 emplois créés annuellement, on aurait pu créer le double au moins. Cette situation freine l'évolution du moment qu'on est dans l'incapacité de répondre aux besoins de nos clients. Côté profils, ce sont les profils «vendeurs» qui connaissent une pénurie. Nous nous sommes adressés au ministère concerné afin de mettre en place un dispositif d'urgence pour répondre à ces besoins. La demande se fait de plus en plus importante, il ne manque plus que les ressources nécessaires.

### Etes-vous confiant pour l'avenir ?

Nous restons confiants sur les perspectives de croissance du secteur puisque le Maroc occupe la position de destination offshore leader. Pour maintenir le cap, l'AMRC a émis un certain nombre de recommandations au ministère de tutelle concernant la fidélisation client, sur lesquelles un travail est déjà mené. ●