

Métiers mondiaux: Ces profils

Outilleur automobile, ingénieur en agroalimentaire, télévendeur, maintenancier aéronautique, animateur touristique, directeur qualité en confection... à chaque secteur ses perles rares. Cela dit, tous les domaines d'activité souffrent d'un cruel déficit en ressources humaines qualifiées. Un déficit qui pèse lourd sur leur compétitivité. Le textile, par exemple, peine à produire plus de valeur ajoutée et à se diversifier dans les services faute de compétences adéquates. L'offshoring, lui, est obligé de revoir ses ambitions de croissance à la baisse par manque de profils employables.

Défaut de soft skills, insuffisance de cursus spécialisés, faiblesse de la qualité des formations proposées, manque de préparation aux nouveaux métiers... les raisons sont multiples, mais le résultat est sans appel: pour s'en sortir, les professionnels devront s'impliquer eux-mêmes dans la formation des jeunes. Certains l'ont déjà fait, comme l'automobile et l'aéronautique. Tandis que d'autres s'apprentent à peine à prendre les choses en main, comme l'agroalimentaire et le tourisme.

■ Agroalimentaire: Ingénieurs et techniciens trop peu formés

L'AGROALIMENTAIRE n'échappe pas à la crise RH dont souffrent pratiquement tous les secteurs. «Il existe un déficit en main-d'œuvre formée à tous les étages dans notre industrie, notamment du côté des techniciens et des ingénieurs spécialisés, ce

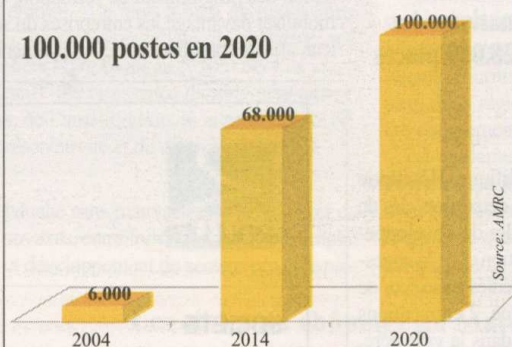
qui impacte directement notre compétitivité», regrette amine Berrada Sounni, président de la Fédération nationale de l'agroalimentaire (Fenagri). En matière de formation initiale, il n'existe qu'un seul centre de formation de techniciens agroalimentaires au Maroc, basé à Casablanca et relevant de l'OFPPPT. Il ne permet naturellement pas de couvrir les besoins du secteur qui compte quelque 143.000 emplois, dont 85% de permanents. Qu'il s'agisse de la cité blanche ou des régions, le besoin est énorme. «L'OFPPPT doit créer des établissements dans les autres régions. Les professionnels, de leur côté, doivent s'impliquer plus dans la formation», estime Berrada. D'ailleurs, la fédération s'appuie à signer incessamment une convention avec l'office pour la «cogouvernance» de la formation. Le projet bénéficiera du financement du Millenium challenge Corporation (MCC). Au niveau des ingénieurs agroalimentaires aussi, l'offre est très rare. Selon les professionnels, la majorité des instituts et écoles produisent des profils spécialisés en agriculture et non en agro-industrie. En matière de formation continue, les efforts laissent à désirer. Avec la complexité des procédures des Contrats spéciaux de formation (CSF) et les retards de remboursement que cela engendre, les entreprises préfèrent tout simplement s'en passer. Le secteur devrait bientôt bénéficier de son contrat-programme tant attendu avec l'Etat. Cela pourrait lui permettre de créer jusqu'à 3 points de PIB supplémentaires, ce qui équivaut à près de 90.000 emplois. □



■ Offshoring: Télévendeurs, commerciaux,... petit bassin employable

LES offshorers sont probablement ceux qui souffrent le plus du manque de compétences du réservoir de jeunes disponible sur le marché. Des commerciaux et des télévendeurs, ils en ont besoin en masse dans les centres d'appels. Mais difficile de trouver des profils «de qualité», maîtrisant correctement la langue française

100.000 postes en 2020



Les emplois du secteur sont montés en flèche entre 2004 et 2014. Quelque 100.000 sont ciblés pour 2020. Un objectif jouable, mais encore faut-il que la qualité des profils disponibles suive

et dotés des aptitudes comportementales nécessaires. Chaque année, le secteur, qui emploie près de 68.000 personnes, enregistre un déficit d'environ 6.000 postes. Ce qui lui coûte un milliard de DH de chiffre d'affaires à l'export (voir L'Economiste du 31 mars 2015). Les opérateurs font des efforts sur les salaires et multiplient les avantages pour attirer et garder les meilleurs. Les télévendeurs juniors, par exemple, sont payés 5.000 DH fixes par mois, en plus d'un variable qui va de 2.000 à 10.000 DH.

L'an dernier, les centres d'appels, qui figurent désormais parmi les plus gros employeurs, ont créé 3.000 emplois nets. Ils prévoient d'en créer autant cette année. Néanmoins, cet effectif aurait pu être multiplié par deux, si les compétences nécessaires étaient disponibles. Pour se sortir de cette impasse, les professionnels ont récemment lancé un programme de mise à niveau «intensif» en langue française avec l'OFPPPT. Près de 1.200 jeunes sont actuellement en formation. Ce n'est certes pas suffisant, mais «tout est bon à prendre!», disent-ils. «Ce programme est ambitieux. Globalement, nous restons confiants quant à cette expérience pilote», affirme Youssef Chraïbi, président de l'Association marocaine de la relation client (AMRC).

Les stagiaires devront suivre 700 heures de cours de français afin d'atteindre un niveau avancé ou indépendant, ainsi que des modules en communication.

En attendant, les opérateurs «se piquent» les profils employables. Le secteur enregistre un taux de turnover monstre, allant jusqu'à 30%. De quoi plomber le positionnement haut de gamme choisi par les offshorers marocains. □

■ Tourisme: Web, spa, golf, santé,... les nouveaux métiers en manque

DISTRIBUTION de voyage, hôtellerie, arts culinaires... il existe des déficits en ressources qualifiées dans pratiquement toutes les branches du tourisme. Cela dit, le manque est beaucoup plus cruel dans les nouveaux métiers du secteur, pour lesquels il n'existe que peu ou pas de formation: e-tourisme (web master, community manager,...), santé, golf, spa, animation... dans le tourisme golfique par exemple, où le tiers des travailleurs ne dispose d'aucune formation, les greenkeepers (responsables techniques du golf), directeurs de golf et moniteurs sont une denrée rare. La moitié des golfs déclare recruter du personnel étranger

pour ces postes, selon une récente étude de l'OFPPPT. Globalement, 87% des professionnels du golf déclarent avoir du mal à trouver du personnel compétent.

«Il existe même un manque en agents de sécurité qualifiés. Ceux que nous recrutons ne sont pas du tout formés», fait remarquer Lahcen Zelmat, président de la Fédération nationale de l'industrie hôtelière (Fnih).

A l'instar d'autres secteurs, les opérateurs du tou-



risme viennent de s'allier à l'OFPPPT pour le développement de l'offre de formation, à travers une convention tripartite, OFPPPT, CNT (Confédération nationale du tourisme) et Fnih. Les professionnels s'engagent aussi à s'impliquer davantage dans le montage des cursus, la co-gestion des établissements de formation et l'accueil et l'encadrement des stagiaires. Le secteur prévoit la création de 470.000 d'ici 2020. □

qu'on a du mal à trouver

■ Automobile: Outilleur, dix ans pour être qualifié

LE plus gros de la demande en ressources humaines dans l'automobile se trouve naturellement du côté des techniciens (bac+2). Là-dessus, les équipementiers automobiles ont les choses en main. Fini la crise RH de l'ouverture de l'usine Renault en 2012. «Nous avons dépassé ce gap. L'usine nécessitait 6.000 profils, alors que l'écosystème autour en requerrait 15.000. Nous ne disposions pas de ces effectifs. Aujourd'hui, globalement, nous arrivons à trouver des profils qui correspondent à nos besoins», assure Tadjeddine Bennis, vice-président de l'Association marocaine pour l'industrie et le commerce automobile (Amica). Avec l'Institut de formation aux métiers de l'automobile de Renault, celui de Casablanca et l'établissement spécialisé de l'OFPPT de Tanger, la capacité de formation s'est renforcée. Les équipementiers y sont très impliqués, à travers l'ingénierie



Ph. Bziout

des programmes et l'accueil des stagiaires en alternance. Deux autres sont prévus à Tanger et à Kénitra. Les professionnels ont identifié leurs besoins de manière précise dans 4 métiers: le câblage où ils s'engagent à créer 30.000 postes d'ici 2020,

le système interne du véhicule (20.000), l'emboutissage (5.000) et la batterie (1.500). Soit 56.000 postes sur un total de 90.000 à créer d'ici 5 ans, conformément aux engagements du Plan d'accélération industrielle. Des études ont été lancées

afin de définir les métiers des 34.000 postes restants. Les équipementiers ont également commencé à plancher sur les formations adéquates en partenariat avec l'OFPPT, l'Anapec et des DRH du secteur. Mais il reste des métiers difficiles à assurer. «Certains ne s'apprennent pas à l'école et ne peuvent s'acquérir qu'au bout de 10 ans d'exercice. C'est le cas, par exemple, des outilleurs», précise Bennis. Il s'agit de techniciens manipulant des outils complexes permettant de produire des géométries ultra précises. Il en existe d'autres, comme ceux mettant au point des process dans l'injection de plastique, les spécialistes de l'emboutissage, du traitement de surfaces, ou encore, du traitement thermique. Plus l'industrie automobile gagnera en valeur ajoutée, plus le besoin en ces profils pointus se fera sentir. Les industriels devront donc préparer le bassin de compétences adéquates. □

■ Aéronautique: Maintenançiers, une 1re vague sur le marché

TOUT comme les équipementiers automobiles, les industriels de l'aéronautique, soumis à une forte concurrence internationale, ont dû prendre à bras le corps la question des ressources humaines. En 2011, ils ouvrent l'IMA

des ingénieurs aussi, de plus en plus d'écoles et d'instituts au Maroc proposent des cursus spécialisés. Mais il existe une spécialité très rare, celle de maintenancier aéronautique. Un seul établissement au Maroc propose un cursus dédié,

l'Ismala (Institut spécialisé des métiers de l'aéronautique et de la logistique aéroportuaire), lancé en 2013 par l'OFPPT. La toute première promotion de maintenanciers (catégorie A), de 92 jeunes a été livrée l'an dernier. Ils ont tous été recrutés par la joint-

venture RAM&Air France, Aerotechnic Industries (ATI). Mais leur processus de qualification est encore long. Ils devront exercer sur le terrain pendant un an avant de décrocher leur licence de la direction de l'aviation civile (DAC), et passer ensuite des qualifications liées aux différents modèles d'avions. Cela nécessitera 3 à 4 ans supplémentaires. ATI compte négocier avec l'IMA pour participer à la formation de ces profils dont le besoin augmente de plus en plus. □



Ph. L'Economiste

(Institut des métiers de l'aéronautique), qu'ils gèrent eux-mêmes et qui forme près de 500 ouvriers par an. Il prévoit de porter bientôt sa capacité à 1.200, de quoi assurer un réservoir de jeunes qualifiés pouvant alimenter l'objectif des 1.500 emplois annuels à créer par le secteur d'ici 2020. Les ouvriers représentent environ 75% des besoins. Selon le Gimás (Groupement des industries marocaines aéronautiques et spatiales), ils sont aujourd'hui assurés par l'IMA. Au niveau

■ Textile

Profils technico-crétifs: Des étrangers à la rescousse

42%, c'est la part du textile dans les emplois industriels. Egalement soumis à une concurrence exacerbée, le secteur a besoin de ressources qualifiées, aujourd'hui insuffisantes. «Même s'il existe des écoles formant de créatifs et des ingénieurs, nous avons de gros besoins en compétences au

l'étranger que les structures les plus solides vont chercher les compétences, faute de les trouver au Maroc. «Ce manque de profils fait partie des facteurs majeurs qui grèvent notre compétitivité et qui nous empêchent d'être producteurs de valeur ajoutée. Cela ne nous permet pas aussi de nous diversifier sur les services.

Aujourd'hui, nous sommes trop braqués sur la productivité», regrette Tazi. Ces deux dernières années, le textile réussit à peine à maintenir son activité. Mais avec le démarrage du contrat-programme avec l'Etat cette année, les industriels s'attendent à une accélération de leurs performances, ce qui permettrait une

reprise de l'emploi. D'ici 2020, 100.000 postes devraient être créés. Cependant, le déficit en ressources qualifiées se fera encore plus sentir. □

Ahlam NAZIH



Depuis la crise de 2007, le textile a perdu près de 120.000 emplois. Entre 2013 et 2014, il s'est délesté de 32.000 postes. 2015 pourrait être celle de la reprise, selon les professionnels

niveau des profils technico-crétifs», relève Karim Tazi, vice-président de l'Amith (Association marocaine des industries du textile et de l'habillement). Directeur qualité en confection, directeur production, responsable de teinture, de finissage ou d'impression, stylistes, designers et modélistes professionnels, ... ce sont là des métiers pour lesquels peu de profils existent. C'est à

Pour réagir à cet article:
courrier@leconomiste.com