

Offshoring au Maroc: quid des ressources humaines !

05/02/2008

«Les besoins augmentent et on ne voit pas arriver de main-d'œuvre compétente sur le marché», avance une consultante en GRH. Ce constat est partagé par un grand nombre de dirigeants de sociétés exerçant dans ce domaine, à l'instar de Marouane Miloudi, DG de Steria Maroc, société spécialisée dans les services informatiques, qui confirme que «la demande des entreprises est très forte sur le marché des informaticiens».

Du côté d'Atos Origin, gros opérateur, on fait remarquer que les profils les plus recherchés sont des chefs de projets, donc des gestionnaires expérimentés, mais aussi des ingénieurs débutants ou confirmés. «Tout le monde se les arrache», souligne Brigitte Wasch, cadre de l'entreprise. Preuve que les besoins sont énormes : une enquête sur le premier emploi consacrée à l'Institut national des postes et télécommunications (INPT) révèle qu'un lauréat a en moyenne le choix entre 2,5 offres d'emploi.

Les centres d'appel vivent la même situation de manque, à laquelle s'ajoute un problème manifeste de qualité. Ce qui fait défaut ? La maîtrise du français à l'écrit et à l'oral, l'aptitude à bien se faire comprendre des clients, une culture générale permettant de s'adapter à ses nuances de langage, la capacités à gérer des équipes..., ce que confirme le DG de l'ANRT. Les candidats dotés de ces compétences sont d'autant plus difficiles à trouver que le marché est demandeur. Selon la dernière enquête de l'Agence de réglementation des télécommunications (ANRT), à fin 2006, les centres d'appel disposaient de 14 500 positions de travail, sachant qu'une position peut être occupée (par roulement) par deux ou trois profils. L'équation est encore plus délicate pour les structures qui travaillent avec d'autres langues que le français. Il en est ainsi pour System development, du groupe Accenture, très active sur le marché hispanophone depuis le rachat de l'entreprise Informatica El Corte Inglés, c'est-à-dire le service informatique de l'enseigne espagnole de grande distribution éponyme. Afin de pallier la carence en profils hispanophones, l'entreprise a dû procéder de la même manière que la majorité des acteurs de la place : former en interne. Mais cela ne résout pas le problème, sachant que les collaborateurs sont souvent tentés d'aller voir ailleurs dès qu'ils trouvent des offres plus intéressantes. Certaines nouvelles recrues ont tendance à quitter leur premier emploi après seulement deux ans quand ils ont acquis une première expérience leur permettant de gagner davantage. Un chef d'entreprise explique qu'il évite tout simplement de recruter des débutants sur lesquels il investira sans avoir la certitude de les garder un peu plus longtemps. Patrick Lombart, DG d'Informatica El Corte Inglés, même s'il estime ne pas être touché, perçoit cependant cette tension sur le marché de l'emploi, «essentiellement pour les profils expérimentés». En d'autres termes, le débauchage est devenu la règle dans ce secteur.

Des doutes sur la capacité du Maroc à absorber le potentiel d'affaires qui doit lui revenir

Le principal indicateur qui permet de prendre toute la mesure du problème est le turn-over, c'est-à-dire le taux de renouvellement des ressources humaines. Une enquête chapeautée par la Fédération marocaine des technologies de l'information, des télécommunications et de l'offshoring (Apebi) est en cours, et les résultats ne sont pas pour le moment publiés. Néanmoins, les chiffres communiqués par quelques entreprises sont éloquentes. Pour une grande SSII comme Sofrecom, filiale de France Télécom, le turn-over est passé de 5 à 10% en un an seulement. Intelcia, outsourcing marocain qui gère, entre autres, le compte «Lenovo» (ex-IBM pour les ordinateurs particuliers), enregistre un turn-over de 10% pour les gestionnaires de relations clients et de 70% pour les activités de télémarketing.

Conséquence immédiate et naturelle de cette pression, les salaires flambent. Ils sont nombreux dans le secteur à prédire l'accentuation de cette tension dans les années à venir. Selon Karim Bernoussi, DG d'Intelcia, la France n'aurait externalisé pour le moment que 10% de ses services. Cela donne à réfléchir pour l'avenir. La question est en effet de savoir si le marché marocain sera à même d'absorber le potentiel d'affaires qui devrait

lui revenir. Le DRH d'un call-center qui travaille aussi bien pour le télémarketing que pour l'assistance technique à distance s'attend à ce que l'arrivée de grosses pointures à Casanearshore augmente le gap en ressources humaines. Il est du même avis que Jaouad Benhaddou, DRH de la Lydec et président de l'Association des directeurs des systèmes d'information (Ausim), qui explique qu'avec le bénéfice d'un IR à 20% (accordé par l'offre offshoring du Maroc), ces grands comptes qui s'installeront auront naturellement la possibilité de proposer une meilleure offre salariale. On doit comprendre à cet égard que l'IR est à la charge de l'employeur, même si, en théorie, il est assis sur le salaire. La réalité du terrain est que les salariés ne s'intéressent, le plus souvent, qu'au net perçu.

Cependant, ni la Lydec ni d'autres grandes entreprises de la place telles que BNP Paribas Méditerranée IT ne constatent, pour l'instant, d'hémorragie, mais elles affirment néanmoins ressentir une tension sur le marché de l'emploi et sont unanimes à avouer qu'elles subiront à terme cette tension directement ou indirectement.

La compétitivité du pays pourrait en prendre un coup

Quoi qu'il en soit, si la courbe des salaires ne fléchit pas, la compétitivité du Maroc risque d'en prendre un coup. Déjà, au début de 2007, un baromètre d'activité du cabinet d'audit Ernst & Young montrait une légère baisse des intentions d'implantation au Maroc. D'après cette enquête, ces intentions sont passées de 44 % en 2005 à 39 % en 2006. Selon la même étude, le niveau de satisfaction des entrepreneurs à propos des charges et coûts salariaux a reculé de quatre points, passant de 61% en 2005 à 57% en 2006.

Les observateurs les plus alarmistes affirment même que le pays a encore des efforts à faire, et ce, à très court terme. «Le Maroc a une opportunité de développement unique, mais il aura du mal à supporter la concurrence de pays comme Madagascar ou la Roumanie», commente-t-on.

On n'en est pas encore à ce stade, mais les mauvaises langues annoncent que certaines entreprises sont décidées à plier bagage en raison du problème des RH. L'exemple mis en exergue est celui de Net Effektif, call-center qui a récemment décidé de prendre le large. Phénomène isolé ? Peut-être. Il serait naïf en effet de croire que 100% des entreprises réussissent leur implantation au Maroc. «Si une entreprise connaît des difficultés, c'est qu'elle a procédé à son externalisation de manière trop rapide», explique Stéphane Branquart, directeur du développement chez Pyxicom. La confiance ne s'est donc pas effilochée, d'autant plus que le problème des ressources humaines n'est pas une fatalité. «Le même phénomène s'est produit en France», rappelle Marouane Miloudi. La solution, selon ce dirigeant, est d'accélérer la cadence de formation et de revaloriser les études courtes. Il souligne en substance que c'est pendant les années 80 que les instituts universitaires de technologie (IUT) ont été créés et valorisés en France. «Tout le monde y trouve son compte», conclut-il. Mohammed Lakhlifi, vice-président de l'Apebi, voit dans la formation universitaire des pépinières de compétences. A travers son entreprise, Logica CMG, il a même initié des projets gérés par des étudiants de l'université de Settat. A côté du programme «10 000 Ingénieurs» qui, selon le DG de l'ANRT, Mohamed Benchaâboun, chargé d'en superviser la mise en œuvre, «se déroule dans de bonnes conditions», certains managers du privé forment également des ressources. Reste que la partie est encore loin d'être gagnée.

Noredine El Abasssi

Source: La Vie Eco

<http://www.yabiladi.com/article.php?cat=economie&id=1518>