

OFFSHORING UN PILIER ECONOMIQUE AU MAROC

L'offshoring a été propulsé au Maroc grâce au "programme émergence" du 23 novembre 2005. Elle figure parmi les sept moteurs de croissance du Royaume.

Lepetitjournal.com a rencontré Olivier TABUSSE, directeur général adjoint d'un call center : la société Accolade.

L'offshoring, l'un des piliers actuels de l'activité économique marocaine

Au Maroc, l'offshoring se définit comme *"la délocalisation de manière optimale de certaines activités ou process d'entreprises, eu égard à la disponibilité de ressources humaines qualifiées et de coûts compétitifs"* (circulaire du 07 mai 2007 sur la "mise en œuvre de l'offre offshoring Maroc").

Dans le programme émergence de 2005 de monsieur Salah Eddine Mezouar, ministre de l'Industrie, du commerce et de la mise à niveau de l'économie, il a été constaté, entre autres, *"une insuffisance de la croissance de l'économie nationale et une nécessité de réinventer la place "MAROC" dans les échanges mondiaux malgré la montée en puissance de l'Asie"*.

L'objectif de ce programme est donc de mettre en place une stratégie s'appuyant sur des moteurs de croissance identifiés (l'automobile et l'aéronautique, l'électronique, l'agroalimentaire, les produits de la mer, l'artisanat industriel et l'offshoring) qui permettront aussi une meilleure compétitivité du tissu existant.

Dans la circulaire du 07 mai 2007, Driss JETTOU déclare que *"dans un marché de l'offshoring en forte croissance et en compétition accrue, le Maroc constitue une destination compétitive et attractive par sa proximité géographique, culturelle et linguistique avec la France, la disponibilité de ses ressources humaines, la qualité de son infrastructure d'accueil et de télécommunication et l'évolution de l'environnement des affaires vers les standards internationaux"*.

Un exemple d'activité offshoring : La société Accolade

La société Accolade s'est créée en 2004 avec une équipe de 5 personnes. Aujourd'hui, elle comprend 700 salariés et fait partie de Tenor Group.

Selon Olivier Tabusse, directeur général adjoint de la société, la baisse du temps de travail en France s'est accompagnée d'une augmentation des charges et d'une exigence accrue des consommateurs (services ouverts jusqu'à 23H et le week-end, non paiement de la communication en attente, hotline...). Il était donc intéressant de faire de l'offshoring et le

Maroc se prêtait bien à cette activité du fait de sa proximité géographique, de son fort potentiel, du faible risque politique, de son environnement économique de plus en plus libéral, de la liberté d'entreprise et de la baisse des coûts de communication. *"Le Maroc apparaît comme une destination stable qui peut de plus en plus se substituer à la France".*

L'offshoring a fait ses débuts au Maroc en 2001, avec des premiers résultats visibles à partir de 2004. Aujourd'hui, le marché s'est bien développé, présentant de réelles compétences métiers.

Olivier Tabusse nous explique qu'il est très à l'écoute de ses salariés car il sait que leur travail est difficile : *"Les contraintes des salariés sont fortes : stress, horaires de travail élargis et adaptés aux horaires de la France, expression en langue française etc".* Il a d'ailleurs l'habitude de dire à ses salariés : *"Vous vivez au Maroc mais vous travaillez en France" !*

Au niveau interne, le personnel est très suivi : encadrement par un manager pour 5 salariés, 10 jours de formation par an et par personne. Pour Olivier Tabusse, *"le call center est une école pour les jeunes"* qui ont un salaire de base assez élevé et peuvent rapidement progresser au sein de l'entreprise pour atteindre les postes de management.

Au niveau externe, une "association marocaine de la relation client" a été créée, où les membres s'engagent à respecter une charte de bonne conduite, travaillent sur des sujets communs liés au recrutement, développent les formations etc.

L'avenir de l'offshoring

Olivier Tabusse nous cite deux faits venant concurrencer le marché marocain. Tout d'abord, *"l'Afrique noire et Madagascar deviennent de sérieux concurrents car ils développent fortement cette activité mais le Maroc bénéficie encore d'une certaine maturité permettant aux activités de se diversifier avec des salariés de plus en plus formés et expérimentés".*

Ensuite, la France essaie de pallier aux difficultés de gestion des call center (souvent situés en province avec des coûts importants de transport pour les salariés ce qui les démotivent) en développant le homeshoring. Mais *"cela se développe dans la précarité"* selon lui.

Ainsi, malgré le contexte économique international de croissance moins forte, l'offshoring a encore toute sa place au Maroc. Pour garder sa compétitivité et répondre aux nouvelles exigences de ses clients, la société Accolade a développé des activités à forte valeur ajoutée, en proposant des services de plus en plus complexes et diversifiés : les services informatiques, la comptabilité et la paie sont les plus prometteurs.

