



Emploi: La galère des primo-demandeurs



(Ph. Conception Fotolia)

Sans expérience ni soft skills, ils chôment jusqu'à 4 ans

Et pourtant, plusieurs secteurs sont demandeurs de profils

Les offshorers cherchent 6.000 francophones, introuvables!

Pages IV & V

L'Ensem mise gros pour la recherche

43,2 millions de DH, c'est l'enveloppe que compte mobiliser l'Ecole nationale supérieure d'électricité et de mécanique (Ensem) pour son projet de centre de recherche public/privé. Une première pour une école d'ingénieurs. Les travaux de construction seront incessamment lancés. Le centre sera livré en février 2016. L'école, qui prévoit de déposer 20 brevets d'invention d'ici fin 2014, y mobilisera 150 enseignants-chercheurs et 300 doctorants. Autant de matières grises qui auront pour mission d'innover en génie informatique, électrique et mécanique. □

Page II

■ **Enfants handicapés: Enfin une vraie place à l'école?**

Page III

■ **Recrutement: Les réseaux sociaux bousculent le secteur**

Page VI

■ **Lean management: Chassez les coûts inutiles!**

Page VII

L'Ensem lance son propre centre R&D

■ Un investissement de près de 43,2 millions de DH

■ 16 conventions et 13 contrats de recherche avec des industriels

■ 70 publications et 20 brevets d'invention déposés cette année

L'ÉCOLE supérieure de mécanique et d'électricité (Ensem) franchit un nouveau pas dans sa stratégie R&D. L'école se dote d'un méga-centre de R&D en sciences de l'ingénieur étalé sur 1.600 m², né d'un partenariat public/privé. Une première pour une école d'ingénieurs.

Le centre fonctionnera avec un statut de fondation. Il constituera une plateforme de recherche, d'innovation et de formation de cadres, et sera spécialisé en génie informatique, électrique et méca-

nique. 150 enseignants chercheurs et 300 doctorants y seront réunis.

Les travaux de construction des locaux, qui seront alimentés en énergie verte, démarreront dans les prochains jours. La livraison est prévue en février 2016.

Le projet est estimé à près de 43,2 millions de DH, dont 16 millions de DH seront alloués au fonctionnement pour les quatre prochaines années. Le financement sera à la fois assuré par l'Ensem, les partenaires industriels, le ministère de l'Industrie et la région du Grand Casablanca.

Le budget réservé à l'école est pour le moins maigre (Un million de DH), mais elle arrive à s'en sortir grâce à ses ressources propres issues de la formation continue et des contrats de recherche avec les industriels. Sa contribution, notamment en équipements, sera de l'ordre de 7 millions de DH.

L'Ensem ne cesse de multiplier les initiatives en matière



L'Ensem compte à son actif plusieurs inventions, dont le premier drone 100% marocain, qui en est à son 5e prototype, une voiture électrique, un sous-marin, un capteur intelligent et un CHU mobile (Ph. Ensem)

de recherche depuis maintenant 3 ans. De 2012 à aujourd'hui, elle a signé 13 contrats de recherche avec des industriels (dont une partie sera activée à partir de ce mois de septembre), ainsi que dans le cadre de l'appel à projets lancé par le ministère de l'Enseignement supérieur en 2013. Ce qui lui a permis de récolter 35 millions de DH qui serviront à financer ses projets R&D, ainsi qu'à of-

60% auparavant), 30% de profs habilités et 30% de professeurs de l'enseignement supérieur (PES).

L'Ensem s'est également rapprochée des entreprises. «Il est impératif pour nous de nous ouvrir plus sur le monde socioéconomique et de l'impliquer dans le montage de nos filières, afin de mieux répondre à ses besoins», insiste Medromi. De 2012 à aujourd'hui, 16 conven-

Les filles plus attirées par la mécanique

SUR les 703 étudiants de l'Ensem, 33% sont des filles. Avant 2010, leur part dans l'effectif global de l'école ne dépassait guère 15%. Les filles sont de mieux en mieux classées dans le concours national commun, et peuvent par conséquent opter pour l'établissement de leur choix. La mécanique, devenue beaucoup plus soft qu'auparavant et plus orientée vers le numérique, semble les séduire. □

frir des bourses à ses doctorants. De quoi les motiver. Le nombre de doctorants est d'ailleurs passé de 320 à 444 en un an. «Nous sommes les seuls au Maroc à avoir déposé 14 dossiers pour l'appel à projets du ministère, dont 10 ont été acceptés», relève fièrement Hicham Medromi, directeur.

La stratégie de l'établissement a porté ses fruits. Cette année, 13 brevets d'invention ont été déposés, et d'ici fin 2014, quelque 7 nouveaux dépôts seront opérés. Le nombre d'articles publiés dans des revues indexées a également doublé, passant à 70 contre 34 en 2013. Les enseignants sont, par ailleurs, plus nombreux à s'investir dans la recherche et à briguer des statuts supérieurs grâce à leurs travaux. Au terme de 2014, une vingtaine de profs assistants passeront au grade de professeur habilité. Au total, l'école disposera de 40% de profs assistants (contre

tions cadres ont été signées avec des industriels, comme Safran Engineering, Sonasid, Netcom, ... couvrant la recherche, la formation continue ainsi que les stages et projets de fin d'études.

L'ensemble des 10 filières de l'école ont été actualisées afin d'être en phase avec les attentes des opérateurs économiques. Une nouvelle vient d'être lancée en partenariat avec des industriels en logistique.

Et ça marche, le taux d'insertion des lauréats atteint des records, avec 60% d'étudiants recrutés avant même d'avoir reçu leurs diplômes.

L'Ensem lance en parallèle un grand centre de conférences (300 places) qui ouvrira ses portes en 2016. □

Ahlam NAZIH

Pour réagir à cet article : courrier@leconomiste.com

anapec

Recrute pour une Association à Casablanca

Responsable communication

Profil recherché :

- Vous êtes diplômé d'une école de Communication Bac+4.
- Vous justifiez d'une expérience probante dans le milieu associatif (solidarité internationale) et institutionnel
- Maîtrise des outils de conception graphique Adobe Créative Suite (Photoshop, Illustrator, Indesign) et du Pack Office (Power Point, Word, Excel, Outlook Express).
- Connaissance aigüe des acteurs institutionnels et privés de la coopération internationale.
- Maîtrise du français et de l'anglais

Si vous possédez les qualifications requises pour le poste, veuillez postuler sur le site :

www.anapec.org

Référence de l'offre (ET090914314562)
Merci de bien vouloir attacher votre CV



Des compétences pour l'emploi,
des emplois pour les compétences.

www.anapec.org

Missions

- Définir et mettre en œuvre la stratégie de communication de l'association en interne et en externe.
- Concevoir et réaliser les outils de communication.
- Développer la notoriété de l'association auprès des médias, institutionnels et grand public au niveau national et international.
- Piloter les dossiers de partenariats nationaux et internationaux.
- Coordonner et animer les actions de sensibilisation à destination du grand public.

Réseau de 74 agences ;

- 400 conseillers en emploi ;
- 15.000 entreprises clientes ;
- Base de 300.000 candidatures ;
- Un Objectif de 200 000 insertions.

Education

Les enfants en situation de handicap bientôt intégrés



■ Un projet du Men en partenariat avec l'Unicef et Handicap international lancé

■ Objectif, une meilleure inclusion éducative pour tous

■ La région Souss-Massa-Draâ première bénéficiaire

DEPUIS quelques jours déjà, des milliers d'écoliers marocains ont repris le chemin de l'école. Mais d'autres enfants sont restés en marge et n'ont pu rejoindre les bancs de l'école du fait qu'ils sont en situation de handicap (ESH). Ce qui désespère les parents qui ne savent plus où placer leur progéniture. Dans la région Souss Massa Draâ, il y a bien des Classes d'intégration scolaires (CLIS) mais elles ne couvrent pas tout le territoire de la région. Sur les 57 programmées dans le cadre du plan d'urgence 2010, 45 CLIS sont opérationnelles. Cette situation est



Les classes ordinaires permettent d'améliorer l'environnement social, culturel et scolaire des enfants en situation de handicap (ESH). Ce qui leur permet une intégration partielle ou totale selon leur état physique ou psychique et selon leur capacité d'apprendre en classes ordinaires (Ph. F. N.) (Les visages ont été modifiés)

due au manque d'enseignants spécialisés disponibles au niveau régional. Ce nombre reste donc insuffisant pour couvrir les besoins de la région surtout que

dans les zones rurales et semi urbaines. Etant donné la nécessité d'offrir une éducation équitable et inclusive intégrant aussi les ESH, le ministère de l'Education nationale et de la formation profession-

3 à 4 jours. Et aussi, des modules qui ne couvrent pas tous les aspects. A savoir que l'inscription des ESH dans les CLIS se fait sur demandes étudiées par le service d'orientation des délégations, et approu-

● 12e Edition du Forum international des Masters

Et de 12 pour le Forum international des masters et de la formation continue organisé par le groupe L'Etudiant marocain. L'évènement ouvre ses portes du 25 au 27 septembre à la Foire internationale de Casablanca. Il cible à la fois les étudiants et les professionnels désireux de suivre des formations continues. L'an dernier, quelque 180 exposants y avaient pris part.

● Le prix Jeunes Entrepreneurs lancé

Unilever organise le 27 septembre prochain à Unilever Casablanca le premier Prix Jeunes Entrepreneurs en partenariat avec Enactus Morocco. Un concours destiné aux jeunes marocains porteurs de projets dans le domaine social ou environnemental. Le gagnant pourra bénéficier d'une aide financière de 100.000 DH, ainsi que d'un coaching assuré par les organisateurs, d'une valeur de 100.000 DH également. Il pourra aussi participer à la World Cup Enactus 2014 prévue du 22 au 24 Octobre à Pékin en Chine. Pour départager les participants, une présélection de 15 entrepreneurs sociaux a eu lieu au début du mois, suivie d'une seconde sélection de cinq finalistes.

● Baccalauréat : Actualisation des cadres référentiels

Le ministère de l'Education nationale et de la formation professionnelle (MEN) vient de publier une version actualisée des cadres référentiels de l'examen national du baccalauréat au Maroc. Ces derniers seront adoptés au titre de la session 2015 du baccalauréat. Les documents en questions, au nombre de 32, sont consultables sur le site web du ministère et par courrier électronique adressé aux inspecteurs, directeurs d'établissements, enseignants ainsi qu'aux élèves en dernière année de l'enseignement secondaire qualifiant.

● L'OFPPPT veut accompagner les Comores

L'Ofppt s'ouvre davantage sur l'international. L'Office vient de proposer ses services au ministre des Affaires Etrangères des Comores, El Anarif Said Hassane, lors de sa visite officielle il y a près d'une semaine au Maroc. L'organisme souhaite accompagner les Comores dans le développement de leur programme de formation professionnelle et permettre au pays de bénéficier de l'expertise et de l'expérience marocaine dans le domaine. Pour cela, une mission d'identification des projets de coopération sera menée afin de déterminer les besoins des compétences du pays et de réaliser un plan d'action adapté. □

Discrimination

CAS édifiant que celui de Myriem, qui vient de décrocher le bac avec mention «Assez bien» et qui a présenté un témoignage poignant lors du séminaire du lancement du projet. Elle a parlé de son expérience dans le cursus scolaire et des difficultés rencontrées. Elle a aussi pointé du doigt la trop grande exigence des écoles supérieures quant aux hautes moyennes demandées, ce qui ne lui a pas permis l'accès à l'ENCG. Pour précision, seulement 47% des ESH des classes ordinaires arrivent à s'intégrer facilement. Les autres éprouvent des difficultés car ils ont besoin d'un matériel et d'un accompagnement spécifique. Enfin, les centres médico-sociaux représentent le troisième dispositif existant dans la région SMD. Ils accueillent les enfants ayant été refusés dans les CLIS. □

nelle, à travers l'Académie régionale de l'éducation et de la formation (AREF) du Souss, a mis en place un projet novateur sur 18 mois garantissant un accès à l'éducation pour tous. Un projet soutenu par l'Unicef et Handicap international. «Le choix de la région SMD pour lancer cette première expérience au niveau national s'explique par la diversité du territoire qui comprend de grandes zones urbaines et rurales», explique Régina De Dominicis, Représentante de l'UNICEF au Maroc. «Il s'explique aussi par la grande mobilisation de la société civile et des responsables locaux», a-t-elle ajouté. Cette semaine a ainsi vu le lancement à Agadir de la campagne de sensibilisation pour la scolarisation des enfants en situation de handicap, qui se déroule jusqu'au 15 novembre, et qui constitue une composante majeure de ce projet. En effet,

vées par le directeur de l'établissement d'accueil dont l'avis est décisif. Selon les données recueillies lors de la première phase du projet «Pour une meilleure éducation inclusive des ESH», 39% des demandes ont été refusées. Quant à elles, les classes ordinaires permettent d'améliorer l'environnement social, culturel et scolaire de ces enfants. Ce qui leur permet une intégration partielle ou totale selon leur état physique ou psychique et selon leur capacité d'apprendre. Ces enfants souffrent en général de déficiences auditives, intellectuelles ou motrices. □

De notre correspondante, **Fatiha NAKHLI**

Pour réagir à cet article :
courrier@leconomiste.com

Employabilité: Les primo-demandeurs galèrent

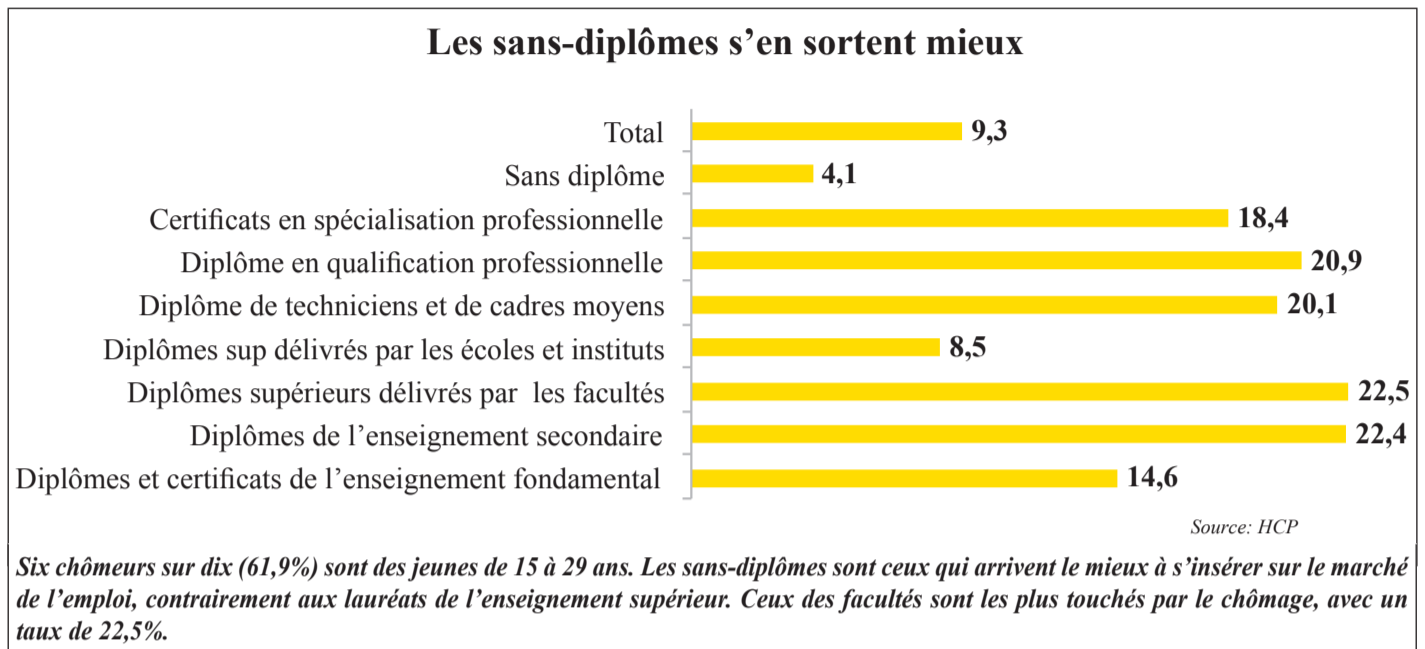
■ Sans expérience ni soft skills, les lauréats des facs plus pénalisés

■ Les plus diplômés chôment 4 ans!

■ Stages, activités parascolaires, com,... la formule des grandes écoles

LES premiers pas des jeunes fraîchement émoulus sur le marché du travail ne sont pas toujours faciles. C'est à partir de cette période de l'année qu'ils commencent à envoyer leur CV aux recruteurs, mais ce n'est jamais évident de décrocher un premier emploi (près de la moitié des chômeurs sont des primo-demandeurs), surtout pour les plus diplômés. Cela prend en moyenne plus d'un an, selon le HCP, mais la durée du chômage grimpe au fur et à mesure que l'on monte dans les diplômes. Ceux de niveau supérieur chôment en moyenne 44,5 mois, soit presque quatre ans!

Et pour cause, hormis le manque d'opportunités sur le marché, le système d'enseignement continue à produire des profils en totale inadéquation avec les besoins des entreprises. C'est le cas notamment des lauréats des facultés, faiblement



explique Mohamed El Moueffak, DG du groupe Iscae. Sur le cursus de trois ans, 10 mois de stage sont obligatoires à l'Iscae.

Les modules de langue et de communication figurent aussi en bonne place dans les programmes (15%). Cela garantit aux étudiants un taux d'insertion de 85% au bout de 3 mois de l'obtention du diplôme.

L'Université Al Akhawayn, elle, mise sur l'ouverture sur le monde des affaires. Dès la première année, les étudiants sont encouragés à réaliser des stages d'observation dans les entreprises, avant le stage final de deux mois au terme du bachelor (diplôme de 4 ans). Les chefs d'entreprises sont également régulière-

ment polyvalents. «Il existe un tronc commun pour toutes les spécialités. Les entreprises veulent des têtes bien faites, à même de résoudre des problèmes, qui réfléchissent différemment, capables de travailler en équipe et de s'insérer n'importe où. C'est ce que nous leur offrons», souligne Cherif Bel Fekih, directeur exécutif pour le développement et la communication.

L'établissement impose, en outre, aux étudiants de s'investir dans les activités sociales et parascolaires afin de se familiariser avec la gestion de projets et de forger leur personnalité sur le terrain. 60 heures de travail social sont obligatoires et conditionnent l'obtention du diplôme.

Après six mois de la diplomation, 96% exercent déjà une activité professionnelle ou sont en train de poursuivre leurs études à l'étranger.

Dans les grandes écoles privées, les mêmes ingrédients sont de mise: connexion avec le monde de l'entreprise, voyages, activités parascolaires, gestion de projets sociaux,... et surtout des stages.

«Même sans expérience, les jeunes ont toutes leurs chances de décrocher un poste bien placé, pourvu que dans leurs CV il mentionnent des stages, surtout à l'international», souligne Ali Serhani, directeur associé du cabinet Gesper Services. Cela dénote de leur ouverture d'esprit, de leur capacité à s'adapter à différentes cultures, et les patrons apprécient.

«Nous faisons en sorte que l'étudiant ne découvre pas l'entreprise à sa sortie de l'école, mais que ce soit pour lui un environnement naturel», explique Thami Ghorfi, fondateur de l'Esca. L'école de management, qui dispose d'un conseil de veille pédagogique d'une trentaine de membres, impose 14 mois de stages durant les 5 ans d'études. En fin de cursus, un stage de six mois destiné à réaliser une vraie mission professionnelle est requis. Tout au long de l'année, l'établissement

organise une série de rencontres débats avec des chefs d'entreprises auxquelles les étudiants sont associés. «L'étudiant doit apprendre à oser, à travailler en équipe, à ne pas avoir peur de commettre des erreurs et s'adapter aux contraintes de la vie professionnelle. S'il tarde, par exemple, à rendre un travail, il est pénalisé d'un malus de 2 points», argue Ghorfi.

Les échanges d'étudiants à l'international sont aussi de mise. A l'Esca, 20% des étudiants décrochent un emploi avant même d'avoir terminé leurs études, 53% y arrivent après 1 à 3 mois de leur diplomation et 17% après ce délai.

«Nous insistons beaucoup sur le développement personnel. C'est une approche que nous adoptons depuis 1988», relève, quant à elle, Yasmine Benamour, administrateur, directeur général de HEM. Cours de communication, stages obligatoires (44 semaines en 5 ans), projets sociaux,... le groupe recourt aux mêmes ingrédients. Il propose aussi des immersions linguistiques de 6 semaines, à l'étranger ou dans un centre spécialisé partenaire. Le taux d'insertion des lauréats est de 70%.

Dans les facultés publiques où s'orientent les masses de nouveaux bacheliers, les étudiants sont plus livrés à eux-mêmes. Afin de mieux les accompagner, le ministère de l'Enseignement supérieur prépare, en partenariat avec l'Agence américaine pour le développement international (USAID), la mise en place de «centres de carrière» dans les facultés. «La phase pilote démarrera à la rentrée 2015-2016», annonce le SG du ministère, Abdelhafid Debbarh. Un appel d'offres international a d'ores et déjà été lancé par l'Agence pour le montage des centres pilotes. □

Ahlam NAZIH



Pour réagir à cet article:
courrier@leconomiste.com

Faculté de droit d'Aïn Sebaâ, l'exception

«CHEZ nous, la formule magique, c'est l'alternance», confie Jamila Hofaïdi Settar, doyenne de la faculté de droit de Aïn Sebaâ. La faculté est pratiquement la seule au Maroc à procéder à la formation alternée. Elle arrive à réaliser des exploits au niveau de ses licences professionnelles, toutes montées en partenariat avec des entreprises. Les étudiants reçoivent également des formations sur les techniques de recherche d'emploi et sont coachés par des spécialistes de la Fondation de l'éducation pour l'emploi (EFE). Le taux d'insertion de l'établissement approche les 100% au bout de deux ans. □

préparés à intégrer le monde du travail et dont plus de un sur cinq (22,5%) est au chômage. Sans expérience et sans soft skills, leurs chances d'intégrer la vie active sont minces. Et plus ils attendent, plus ils perdent de leurs acquis.

Certains établissements, publics et privés, ont, cela dit, relevé le défi de l'employabilité de leurs lauréats, grâce à des formules bien rodées. Dotés de moyens plus confortables et couvrant des effectifs réduits, ils arrivent à livrer des lauréats prêts à être insérés sur le marché.

«Nous apprenons à nos étudiant à mieux se vendre. Nous insistons aussi sur les stages afin de leur permettre d'être opérationnels à leur sortie de l'école»,

ment invités à interagir avec les jeunes étudiants. Des séances de coaching, de simulation d'entretien d'embauche et d'entraînement à la rédaction de CV sont, par ailleurs, organisées.

Les étudiants d'Al Akhawayn disposent d'un avantage compétitif de taille, la maîtrise de l'anglais. Un atout très apprécié, surtout par les multinationales. Ils sont, par ailleurs, ouverts sur l'international. La moitié passe au moins un semestre à l'étranger.

La structure de la formation, pour sa part, est différente de celle des universités publiques classiques. La formation est pour ainsi dire transversale et décloisonnée, permettant de former des

Les offshorers tentent de sécuriser leurs emplois

➔➔➔
■ Ils forment 500 profils avec l'OFPPT, mais le déficit est de 6.000, introuvables

■ Débauchages massifs, fort turnover et inflation salariale s'en suivent

LES professionnels prennent le taureau par les cornes. Ils sont de plus en plus nombreux à investir dans la formation afin de s'assurer un réservoir de compétences employables. C'est le cas des offshorers. Après une première expérience avec l'Anapec qui a concerné 1.000 stagiaires (dont près de 60% ont été recrutés), l'Association marocaine de la relation client (AMRC) revient à la charge. Elle vient de lancer une deuxième opération de formation avec l'OFPPT dont le démarrage est prévu en octobre. Elle concernera 500 stagiaires. Près de 700 heures de formation leur seront dispensées pendant 6 mois, notamment pour combler leurs lacunes en langue française, leur principal défaut.

Deux mois de stage sont également programmés au sein des entreprises 11.000, mais nous accusons toujours un déficit de 6.000 profils, surtout du côté

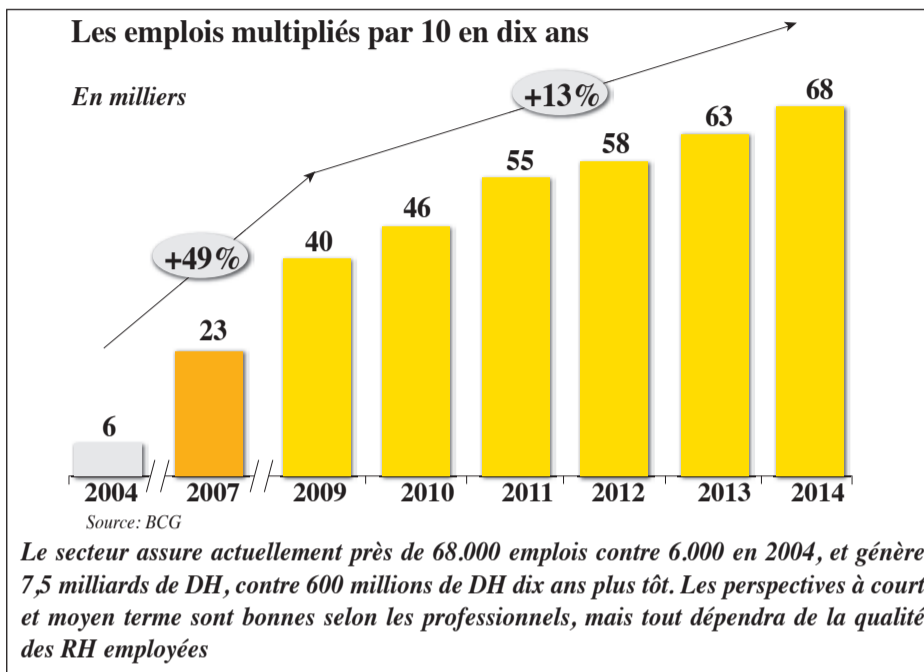
comme le télémarketing. «Selon les activités, il peut aller jusqu'à 5 ou 6% par mois. Cela se répercute nécessairement sur la qualité des prestations et sur les coûts», relève Karim Bernoussi, patron du groupe Intelcia.

Le manque de profils a également provoqué une inflation sur les salaires. En dix ans, les rémunérations ont grimpé de 50%, passant de 3.000 DH nets à l'entrée, à 4.500 DH.

«L'enjeu aujourd'hui, c'est la maîtrise du français, et ce n'est pas aux opérateurs de former les candidats. D'ailleurs, c'est un leurre de croire pouvoir y arriver en 3 mois. L'Education nationale doit réintroduire le bilinguisme à l'école», insiste Bernoussi.

Les profils employables sont ceux justifiant du niveau B2 (avancé ou indépendant) en langue française. Or, ils ne dépassent pas 10% parmi les nouveaux bacheliers, selon une étude de la faculté des sciences de Rabat. Les offshorers ne sont pas sortis de l'auberge! □

Ahlam NAZIH



membres de l'AMRC. «Si le taux d'insertion de ces stagiaires atteint 70%, cela représente un gisement de 350 profils. Or, nos besoins sont bien supérieurs», regrette Youssef Chraïbi, président. Les besoins annuels sont estimés à 17.000 postes. «Nous arrivons à en recruter

des télévendeurs», précise Chraïbi.

La rareté des ressources donne souvent lieu à des «débauchages massifs» entre opérateurs. Le taux très élevé de turnover n'arrange pas les choses. Il est en moyenne de 30%, mais il peut dépasser les 50% pour certains métiers,

«Nous payons le prix de l'arabisation»

■ La rareté des profils dotés de soft skills menace l'avenir du secteur

■ Un manque à gagner de 5.000 nouveaux emplois par an

- L'Economiste: Vos besoins en RH se comptent par milliers. Pourquoi avoir limité le nombre de stagiaires avec l'OFPPT à 500?

- Youssef Chraïbi: Rappelons qu'il s'agit d'une première expérience pilote



Youssef Chraïbi, président de l'AMRC

pour cette rentrée. Si ce chiffre est limité, ce n'est pas faute de moyens techniques et humains de l'OFPPT, mais plutôt parce que nous ne disposons pas d'un vivier suffisant de candidats justifiant d'une maîtrise correcte de la langue française à l'entrée du programme. Et ce problème n'est pas propre aux centres d'appels, mais au Maroc tout entier. Il faut arrêter de croire que nous vivons dans un pays bilingue. Nous n'avons pas fini de payer

le prix de l'arabisation, rendant plus complexe notre stratégie d'insertion dans une économie mondialisée. La langue n'est pas un savoir-faire technique qui pourrait s'acquérir au bout de quelques mois, mais une compétence qui n'est plus maîtrisée à la sortie de l'université. Cela constitue le frein majeur pour répondre à la demande des donneurs d'ordres.

- Vous avez un taux de turnover très élevé dans le secteur. Quelles en sont les raisons?

- C'est justement cette pénurie de ressources qui produit un phénomène de surenchère et un comportement opportuniste de certaines ressources. Au lieu de créer de nouveaux emplois, nous sommes contraints de recruter en majorité des personnes déjà en poste chez des confrères. Il s'agit d'un gâchis monumental qui par ailleurs grève notre compétitivité et nuit à notre image auprès de nos donneurs d'ordres. Il aurait suffi que nous ayons plus de francophones à la sortie d'université pour créer au moins 10.000 nouveaux emplois nets par an au lieu d'une moyenne de 5.000 ces dernières années.

Le turnover lié aux ressources qui quittent le secteur est quant à lui plus raisonnable. Ceux qui passent par nos entreprises trouvent après quelques années très facilement des emplois par la suite dans

d'autres secteurs, en valorisant justement leur maîtrise de la langue et leurs facilités en communication. En travaillant chez nous, dans des environnements certifiés avec des normes européennes imposées par nos clients, ils acquièrent de nombreuses compétences: la rigueur, la ponctualité, la responsabilité, les techniques commerciales... c'est un excellent complément de formation pour eux. Plus de 100.000 jeunes sont passés par les centres d'appel à aujourd'hui.

- La flambée des salaires qui en a résulté est-elle soutenable pour les opérateurs?

- Nous restons deux fois moins chers qu'en France, nous gardons donc un avantage compétitif important pour nos principaux donneurs d'ordres. Par rapport aux destinations concurrentes, comme la Tunisie ou l'Afrique subsaharienne, nous avons toujours été moins compétitifs sur les prix. Fort heureusement, notre positionnement n'est pas basé sur le prix mais sur le savoir-faire de nos opérateurs. Cependant, pour maintenir ce positionnement, il y a urgence à continuer à recourir à des profils qualifiés.

- Il existe beaucoup de travail en noir dans votre secteur. Avez-vous agi contre ce problème?

- Au niveau de l'AMRC, nous comptons seulement 20 entreprises, majoritairement des filiales d'acteurs étrangers et des champions nationaux, qui emploient 80% des ressources du secteur. Nous sommes tous signataires d'une charte de déontologie et de responsabilité sociale. Il existe au total plus de 300 entreprises dans le secteur, et il y a comme dans tous secteurs des acteurs non responsables.

Dans l'association, à partir du moment où notre principal souci ce sont les RH, nous faisons au contraire tout pour les retenir.

- Qu'en est-il des perspectives du secteur?

- Nous prévoyons une croissance de l'ordre de 5% cette année. Dans une conjoncture difficile en Europe, l'offshore est de plus en plus plébiscité compte tenu des opportunités qu'il offre en termes de coûts et de flexibilité. Le Maroc garde, en outre, sa place de première destination francophone avec près de 50% de part de marché. Nous restons donc confiants sur les perspectives de croissance à moyen et long terme. □

Propos recueillis par Ahlam NAZIH

Pour réagir à cet article: courrier@leconomiste.com

Les réseaux sociaux bouleversent le recrutement

■ Ils se placent 2e après les jobboards pour la recherche d'opportunités

■ Mais ils ne permettent pas toujours de décrocher un emploi

LE secteur du recrutement ne sera jamais plus le même. Avec l'arrivée des réseaux sociaux, et avant eux les sites spécialisés (jobboards), le secteur a été totalement bouleversé. C'est ce que vient de confirmer une étude réalisée par le cabinet Invest RH en partenariat avec le site Emploi.ma, auprès d'un échantillon de 1.786 personnes (actifs, jeunes diplômés à la recherche d'un premier emploi, professionnels du recrutement et employeurs).

Pour chercher un job, le premier réflexe des candidats est de se tourner vers les sites d'emploi qui occupent désormais le haut du podium. Les réseaux sociaux professionnels (RSP) se placent juste après, supplantant les cabinets de recrutement et tous les autres canaux (voir illustration). Plus des deux tiers les considèrent comme très ou assez important dans leur processus de recherche. Ils pensent aussi qu'ils prendront une place

encore plus grande dans les années à venir, et pourraient même devenir incontournables.

Quoique, côté résultats, les réseaux sociaux ne semblent pas pour l'instant très efficaces pour décrocher une place dans une entreprise. Les répondants à l'étude déclarent avoir été recrutés pour leur dernier emploi via les jobboards, des candidatures spontanées, des recommandations, à l'issue d'un stage d'études, à travers l'Anapec, ou encore, grâce à un cabinet de recrutement. Les RSP ne sont classés que huitième.

Mais cela n'enlève rien à l'intérêt qu'ils revêtent aux yeux des candidats qui plébiscitent LinkedIn (55,2%), suivi de Facebook (53,6%) et de Viadeo (46%). Les cadres, eux, préfèrent LinkedIn puis Viadeo.

Tous y cherchent d'abord des opportunités d'emploi (92,5%) et de nouveaux contacts professionnels (58,9%). Ils les utilisent aussi pour développer leur image. «C'est devenu un outil très important pour la gestion de la e-réputation», souligne khadija Boughaba, DG d'Invest RH. Près de 41% les consultent plusieurs fois par jour, également pour regarder tout ce qui se dit sur eux en ligne. Les entreprises aussi y ont à 57% des pages officielles, et près de la moitié (48%) vérifient régulièrement ce que se raconte sur elles sur la toile

■ La chasse aux innovateurs arabes

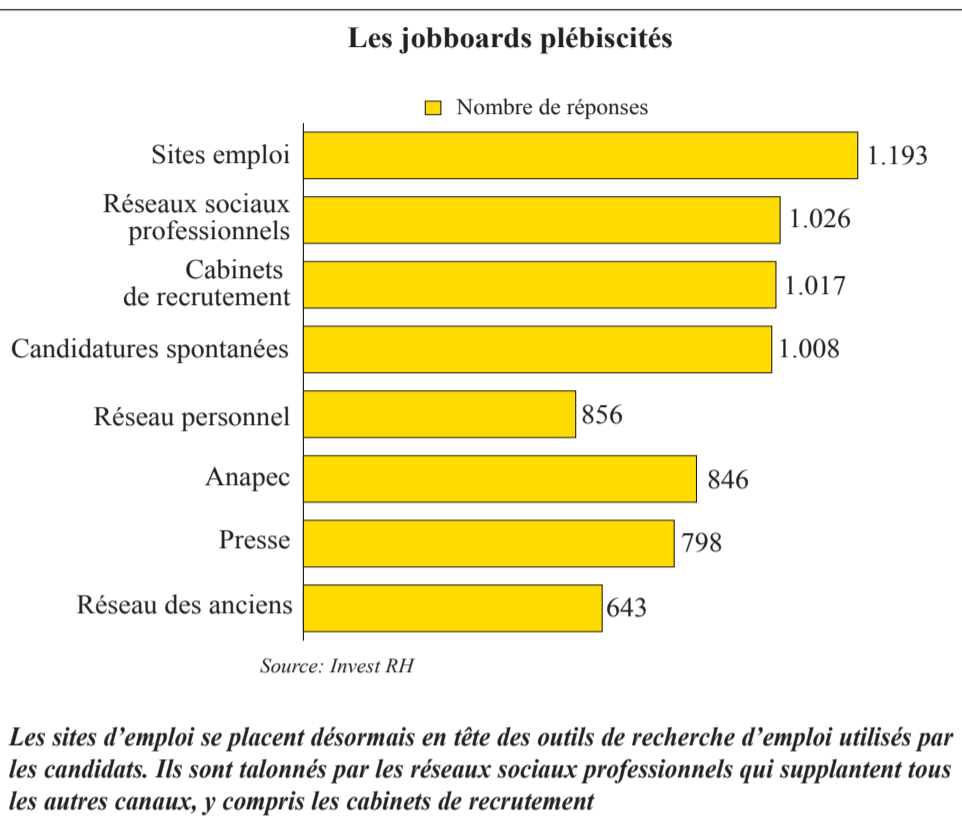
Mettre la main sur les meilleurs innovateurs du monde arabe. Tel est le but de l'émission de docu-réalité «Stars of Science» de la Fondation du Qatar. Dans le premier épisode du 20 septembre, des postulants ont présenté leurs projets au jury. Au cours des trois prochaines épisodes, le programme continuera son casting au Qatar, au Maroc et au Liban. Les gagnants pourront décrocher un billet pour Doha au Qatar, où ils bénéficieront du soutien d'ingénieurs et de designers internationaux. Les noms des candidats sélectionnés seront annoncés lors du 4ème épisode de l'émission.

■ Un salon virtuel pour l'emploi

Rekrute organise du 28 au 30 octobre la 4ème édition des Rekrute iDays, le Salon Interactif de l'emploi. Un forum en ligne qui connaîtra la participation de près de 50 grandes entreprises marocaines, telles que Renault, BMCE, Société Générale, Siemens Phone Group, Acticall ou encore Axa Assurances. Près de 60.000 profils sont d'ores et déjà enregistrés et plus de 50.000 CV ont été déposés au sein des différents stands. Cadres, dirigeants et de professions intermédiaires sont recherchés. Cette année, une campagne de communication estimée à près de 2 millions de DH, dédiée à la télévision française, sera lancée afin de promouvoir les marques marocaines participantes. Les logos des groupes en question seront associés aux 140 spots diffusés sur une chaîne française d'information.

■ Careers in Morocco: Prochaine escale à Paris

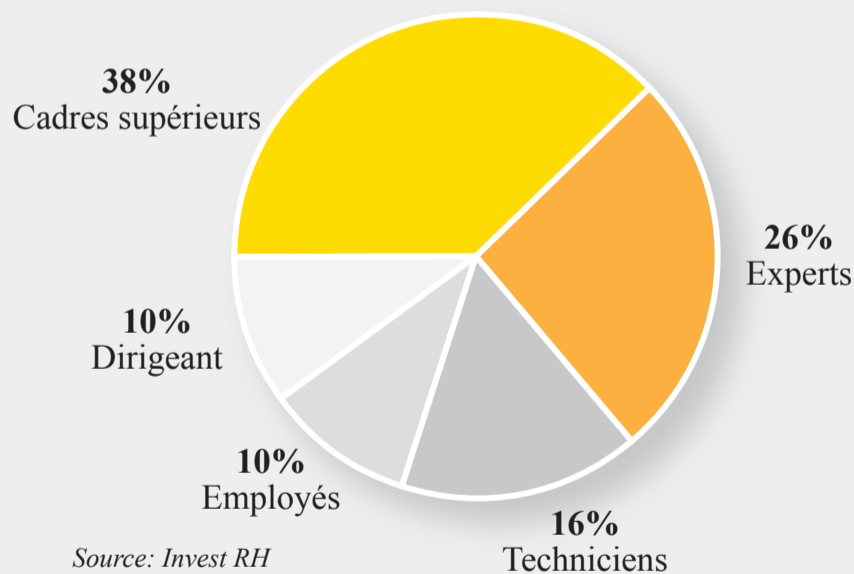
Le salon de l'emploi, Careers in Morocco, fera escale à Paris le 25 octobre prochain. Le forum, qui en est à sa septième édition, se présentera cette année sous la forme d'une journée de carrière et de partenariat. Une démarche qui permettra aux entreprises de rencontrer en une seule fois les candidats présélectionnés, mais également d'identifier les potentiels et les profils pointus. □



Les candidats n'hésitent pas à répondre à des offres reçues via les RSP (55% l'ont déjà fait), particulièrement

Les recruteurs y recourent de plus en plus. Ils pensent même qu'ils feront partie des canaux qui s'imposeront le plus

Les cadres supérieurs plus recherchés



LES entreprises recherchent d'abord des profils pointus sur les réseaux sociaux professionnels (RSP). Elles ciblent en priorité les cadres supérieurs (38%), suivies des experts (26%). Pour elles, les RSP sont un canal important, puisqu'elles se positionnent troisième après les jobboards et les candidatures spontanées. Ils sont aussi jugés parmi les plus efficaces, juste derrière les sites d'emploi. Près du tiers des entreprises sondées y recourt depuis des années déjà, et 25% depuis quelques mois seulement. Mais pas uniquement pour recruter ou chercher des informations sur les candidats. Il s'agit aussi d'un moyen de procéder à une veille concurrentielle sur les emplois et de promouvoir la marque employeur. □

les cadres (63%). Mais plus de la moitié s'assure d'abord de la qualité de la personne qui l'a contactée, tandis que 41% disent répondre automatiquement. Et dans 63% des cas, le contact se concrétise par un entretien.

dans les prochaines années, juste derrière les jobboards. □

Ahlam NAZIH

Pour réagir à cet article: courrier@leconomiste.com

Lean management: Faites la chasse aux coûts!

• Adoptez un mode de gestion basé sur la réduction des gaspillages

• VMS, tak time, poke-yoke... une panoplie d'outils à utiliser

• N'oubliez pas de reconnaître les efforts de vos employés!

LES entreprises à travers le monde sont confrontées à un environnement économique de plus en plus rude: une baisse brutale de la demande, une concurrence acharnée, mais aussi une compression du cycle de vie des produits. En management, il existe une méthode qui permet d'optimiser la production et de réduire les pertes au maximum: le lean management.

«Il s'agit d'une approche fondée

résolution immédiate des problèmes de qualité est généralement instaurée.

Plusieurs outils peuvent être utilisés, dont le value stream mapping (VMS). Ce dernier permet de cartographier de manière visuelle toutes les actions amenant un produit d'un état initial à un état final. Le but étant d'obtenir une vision simple et claire du processus d'ensemble, selon Réda Massoudi.

Autre instrument et non des moindres, le poke-yoke. Il consiste à intégrer directement le contrôle dans le process de production, au lieu de rajouter ensuite une étape supplémentaire. Et enfin, le «tak time» qui consiste à aligner les rythmes de production aux besoins journaliers exprimés par les clients.

«Pour réussir le lean management, l'engagement fort du top management et la mobilisation des collaborateurs sur le terrain sont impératifs», insiste Massoudi. La supervision au quotidien doit, par ailleurs, être orientée davantage vers



En période de crise, c'est la course contre la montre! Les pertes de temps et les gaspillages doivent être éliminés afin de maximiser la productivité. C'est ce que propose le lean management (Conception Fotolia)

sur l'élimination des pertes résultant du gaspillage d'efforts et de ressources associées aux activités sans valeur ajoutée au client», explique Réda Massoudi, directeur du pôle management au cabinet LMS, consultant en management. Cette méthode s'appuie sur une philosophie de gestion qui mise sur l'engagement des employés et sur leur participation à l'amélioration des processus de gestion et de production.

Tout ce qui n'est pas essentiel doit donc être supprimé, comme les déplacements inutiles ou encore les pertes de temps engendrées par des processus inadéquats.

Le lean management repose tout d'abord sur une philosophie à long terme passant outre les objectifs financiers à court terme. Les processus y sont passés au crible afin de mettre à jour les problèmes d'organisation. Une culture de

l'accompagnement des employés que vers le contrôle. Le succès de ce mode de management repose aussi sur la mise à disposition d'une expertise-conseil aux employés concernés par l'optimisation des processus. Il est, en outre, essentiel d'investir dans la formation et de se doter de technologies de pointe.

Les gains de productivité ne doivent pas faire oublier aux patrons la dimension RH. Un système de reconnaissance et de valorisation du personnel doit être mis en place.

L'aéronautique, l'automobile et le câblage comptent parmi les secteurs les plus demandeurs du lean management, contrairement aux services. □

Karim AGOUMI

Pour réagir à cet article:
courrier@leconomiste.com

« Un homme qui arrête de faire de la publicité pour sauver de l'argent est comme un homme qui arrête une horloge pour sauver le temps. »

Thomas Jefferson - 3^e Président des États-Unis (1801-1809)



SOYEZ RÉALISTE!

OPTEZ POUR LA GARANTIE
D'UN INVESTISSEMENT RENTABLE

Les documents de
L'ECONOMISTE

NUMÉRO
UN

SUR LE SEGMENT
DES MENSUELS

25 000
exemplaires
diffusés chaque mois

125 000
lecteurs
CSP+



EN KIOSQUE AVEC L'ECONOMISTE CHAQUE PREMIER VENDREDI DU MOIS

