

## Dossier

### Les acteurs de la Relation Client mobilisés pour préserver la santé et les emplois



Souad Badri, | 26 mars 2020 à 11:20 |



Comme l'ensemble des secteurs d'activité au Maroc et dans le monde, le secteur de la Relation client fait face à de grands défis pour affronter la crise causée par la pandémie du Coronavirus. Grâce à une mobilisation générale, les acteurs de la Relation Client sont aujourd'hui confiants mettant en avant cinq points clés qu'ils placent au cœur de leurs stratégies : \*Respect des conditions de travail en adéquation avec les exigences sanitaires \*Préserver au mieux les 80.000 emplois du secteur \*Soutenir le chiffre d'affaire à l'exportation de devise du Maroc \*Accélérer le déploiement du télétravail dans toutes nos entreprises \*Sauvegarder au maximum tous les emplois dans les régions.

Le dernier bilan du secteur de la Relation client, présenté en mai 2019, faisait état de bons résultats prometteurs. Le cap des 11 milliards de DH de chiffre d'affaires à l'export a été atteint en 2018 et le secteur avait créé 69.900 emplois directs entre 2014-2018. Un chiffre revu à la hausse en 2019, puisqu'il représente 80.000 emplois au Maroc. Cependant, et face à cette crise inédite, les pertes du secteur risquent d'être considérables, à l'instar de toute l'économie. Mais en attendant de faire le bilan des dégâts, les opérateurs de la RC se sont organisés, depuis le début de la propagation du Covid-19, pour mettre en place les mesures nécessaires pour préserver la santé des ressources humaines, première force du secteur.

«La relation client étant un secteur où l'humain est au centre du métier, les membres de l'AMRC mobilisent toutes leurs ressources dans la gestion de la crise du COVID-19 et suivent rigoureusement le déploiement des mesures préventives mises en place, en respect total des instructions du ministère de la Santé et de l'OMS», indique l'Association marocaine de la Relation Client.

Au début de la pandémie, certaines mesures d'hygiène ont vite été renforcées de manière stricte. Par ailleurs, et au fur et à mesure de l'évolution de la situation, l'ensemble des opérateurs se sont mobilisés pour mettre en œuvre le travail à distance ou le télétravail pour leurs collaborateurs. «Les membres de l'AMRC ont travaillé d'arrache-pied afin d'accélérer, dans la mesure du possible au regard des très fortes contraintes techniques, le déploiement du télétravail pour leurs collaborateurs et réduire ainsi le risque d'exposition au COVID-19», précise un communiqué de l'AMRC. L'association travaille également en coordination avec le ministère de l'Industrie, du commerce et de l'économie verte et numérique afin de mettre en œuvre tous les dispositifs de sauvegarde des emplois.

#### Déclarations

*Youssef Chraïbi, Président de la Fédération Marocaine de l'Outsourcing- Président du Groupe Outsourcia*

Notre priorité ultime est la protection sanitaire de nos collaborateurs suivie de celle de leurs emplois. Nous employons 80 000 personnes dans un secteur essentiel pour les primo arrivants sur le marché de l'emploi, et qui n'existait pas il y a 20 ans et nous avons atteint le rang de leader dans l'offshore francophone. Nous sommes une vingtaine d'acteurs majeurs représentés dans l'AMRC et employant 80% des effectifs du secteur, mais il existe plus de 500 petites structures dont certaines informelles qui nuisent à notre image en terme de responsabilité sociale. Il est donc nécessaire de faire cette distinction au niveau des mesures de soutien qui seront prises et en profiter pour professionnaliser le secteur. Notre secteur génère plus de 11 Md de dh de revenus à l'export à un moment le Royaume n'a jamais eu autant besoin de devises pour faire face à cette crise inédite. Par ailleurs, nous travaillons de façon acharnée depuis quelques semaines afin de développer au maximum le télétravail en faisant face aux contraintes techniques. Au niveau de Outsourcia, nous avons aujourd'hui seulement 12% de nos effectifs sur site. Nos autres collaborateurs, dont l'activité a été maintenue par nos clients, sont en télétravail. Et justement afin de maintenir les emplois de toutes ces personnes en télétravail, il est impératif que nous puissions continuer à maintenir sur site nos fonctions techniques, RH, et d'autres fonctions support qui permettent d'organiser et d'assurer la coordination. Aller vers une décision radicale d'arrêt d'activité mettrait fin subitement à tous les efforts réalisés dans le développement du télétravail où nous sommes sans conteste très en avance aujourd'hui. Il faut enfin rappeler que nous jouons un rôle fondamental dans la continuité de certains services indispensables que nous rendons à distance pour pallier à l'interdiction des interactions physiques liées au confinement. »