Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi
Direction Générale de l'Observatoire National de l'Emploi et des Qualifications

Enquêtes Sectorielles

Secteur des TIC

"Centres d'Appels"

Résumé

L'effectif employé fin du mois de mars 2011 dans les centres d'appels enquêtés a connu une légère baisse de 2.3% par rapport au début de l'année ;

- **Plus que la moitié des entreprises enquêtées, qui ont connu une baisse d'activité, affirment qu'elles sont en train de reprendre le rythme normal ;**
- **36% des centres d'appels enquêtés prévoient une augmentation de l'effectif employé au cours de la période restante de l'année et 21% seulement qui estiment son maintien ;**
- **Le problème majeur des 3/4 des entreprises qui ont des difficultés de recrutements réside essentiellement dans la maîtrise de la langue française.**

1. Présentation du secteur :

Les métiers des centres d'appels et de la relation client sont émergents en Tunisie. Le développement des télécommunications, des infrastructures modernes, le faible coût de la main d'œuvre et la place de la langue française sont autant d'atouts favorables à l'implantation de centres d'appels.

Le secteur compte à ce jour plus que 200 centres d'appels qui couvrent divers segments d'activité dont la recherche marketing, la télévente, la confirmation de dossiers et le support technique. Ces centres d'appels présentent une réelle opportunité en matière d'exportation de services et d'emploi des jeunes diplômés.

Ce secteur est aussi générateur d'emploi et de valeur ajoutée pour un marché local, certes embryonnaire, mais avec de réels potentiels.

Afin d'évaluer l'impact de la révolution sur le niveau de l'emploi ainsi que l'activité du secteur, l'observatoire de l'emploi et des qualifications a mené une enquête téléphonique auprès des centres d'appels implantés en Tunisie.

Cette enquête s'est étalée sur la deuxième quinzaine de moi mai 2011.

Champs de l'enquête

Il s'agit d'une enquête exhaustive auprès des centres d'appels ayant déposé des autorisations d'ouverture auprès du Ministère des Technologies de l'Information et de la Communication.

Sur les 240 centres d'appels enquêtés, 83 ont répondu au questionnaire, 9 ont refusé, 11 sont fermés, et les autres sont injoignables.

2. Résultats de l'enquête :

2.1 Niveau d'emploi :

Le niveau d'emploi enregistré dans les entreprises enquêtées s'élève à 10557 employés à la fin du mois de mars 2011, enregistrant ainsi une baisse de 2.3% (perte de 248 postes d'emploi) par rapport au début de l'année. Par rapport à la même période de l'année précédente, le niveau d'emploi a connu une nette évolution de 20.5 % (soit 1798 postes).

2-2 Impact de la révolution sur l'activité et l'emploi :

Par rapport au début de l'année 2011, seulement 32% des entreprises enquêtées ont enregistré des départs de leurs personnels. Durant le premier trimestre, 18% des entreprises enquêtées ont déclaré une baisse de leurs effectifs qui est due essentiellement à la baisse de l'activité et 15% ont déclaré que les pertes sont dues à l'insécurité.

54% des entreprises enquêtées ont déclaré la baisse de leurs activités durant le premier trimestre 2011 et plus que la moitié d'entre elles prévoient une reprise normale de l'activité pour le reste de l'année 2011.

2.3- Evolution de l'activité et de l'emploi :

Les résultats de l'enquête montrent que plus que la moitié des centres d'appels enquêtés vont maintenir leurs effectifs voire même l'augmenter ; et prévoient aussi que leur activité va de même soit augmenter soit se maintenir, au cours de la période restante de l'année.

En effet :

* 36% prévoient une augmentation de l'effectif,
* 21% estiment son maintien,
* 35% prévoient une augmentation de l'activité,
* 22% estiment une stabilité au niveau des commandes.

3. Difficultés de recrutement :

42% des entreprises enquêtées ont des difficultés de recrutements. 3/4 d'entre elles ont des problèmes liés à la maîtrise de la langue française.

4. Les propositions pour la relance de l'activité dans les centres d'appels :

Plus que le ¼ des centres d'appels enquêtés ont suggéré des propositions pour relancer l'activité dans ce secteur et ce en améliorant le niveau linguistique des diplômés par des formations axées sur le côté pratique, et en aidant financièrement les petits centres d'appels qui sont surendettés.

5. Conclusion :

D'après les résultats de l'enquête et malgré la situation difficile dont la Tunisie a vécu lors du premier trimestre 2011, le secteur des centres d'appels n'a pas vraiment été touché et la majorité des responsables sont optimistes et prévoient un maintien de l'activité voire même son augmentation au cours de la période restante de l'année.