Par Haingo Rainvoson • Photos Vitou Razafintrimo

SCEMI

La première entreprise ISO 9001 : 2015 de l'océan Indien

La première entreprise certifiée ISO 9001 : 2015 dans l'océan Indien évolue dans le Business process outsourcing (BPO), la saisie et le traitement de données online et offline, la rédaction de contenus et la relation client. Le groupe SCEMI a réalisé plus de 20% de croissance en un an et recrute mensuellement une cinquantaine de salariés pour renforcer son équipe de 615 opérateurs et superviseurs.

ALEXANDRE BERNARD, gérant du plateau de production de SCEMI à Madagascar

La Société de conseil en externalisation et en marketing internet (SCEMI) est un expert de l'externalisation de services. Pionnier du conseil en externalisation sur le marché français, le groupe travaille sur différents métiers : saisie et traitement de données, saisie online, gestion de la relation clients, rédaction et modération de contenus pour le marché européen.

SCEMI est la première entreprise certifiée ISO 9001 : 2015 avec zéro non-conformité dans l'océan Indien. Une certification remise officiellement par l'AFNOR en début du mois pour l'application des normes et standards qu'impose cette certification. Celle-ci est une reconnaissance de l'implication de la Direction et des différents processus. Cette norme aura permis de gérer risques et opportunités de façon structurée, mettre en place un langage simplifié, ainsi qu'une structure et des termes communs aux autres normes de système de management, et particulièrement utile pour les organismes qui mettent en œuvre plusieurs systèmes de management.

« La CCIFM-Cap Export a joué un rôle majeur dans l'accompagnement pour cette démarche qualité. Cette certification est une reconnaissance des valeurs du groupe. Pour nous, la dimension humaine est primordiale et c'est ce que nous mettons en avant. Si nous avons un turnover de 3,2%, c'est parce que notre capacité d'écoute est réelle, auprès de nos clients et de nos salariés. SCEMI offre des opportunités, l'accès à une évolution de carrière, de vraies perspectives. En moyenne, nous recrutons une cinquantaine de personnes par mois et sur le marché qui réunit une trentaine d'acteurs, nous sommes au deuxième rang en termes d'effectif », fait savoir Alexandre Bernard, gérant du plateau de production de SCEMI à Madagascar.

Le groupe français évolue dans la saisie offline de questionnaires, de coupons, d'annuaires dans le Business process outsourcing (BPO) mais également dans la rédaction de contenus, la relation client (call center), et la saisie online. *« SCEMI est spécialisé dans l'accompagnement des sociétés souhaitant externaliser une partie de leurs activités. Le groupe s'est positionné en 2008 pour racheter son principal fournisseur d'externalisation. Et entre 2009 et aujourd'hui, nous sommes passés de 50 à plus de 600 salariés. Nous avons recruté 100 personnes en moins d'un an, doublé notre effectif en call center en 6 mois, et doublé notre effectif en rédaction de contenus. C'est ce qui explique notre croissance de 20% par rapport à l'année dernière »*, ajoute Alexandre Bernard.

L'entreprise s'engage dans de nombreuses initiatives. Sa présence au salon de l'e-marketing du 12 au 14 avril à Paris a multiplié les opportunités d'affaires. *« Nous tablons sur la même croissance en 2016, et envisageons d'ouvrir de nouveaux locaux et de faire des recrutements importants à un rythme régulier »*, planifie Alexandre Bernard.

« Nous avons ouvert un pole formation en début d'année. Nous y formons nos managers à la gestion des équipes, des clients, des dossiers, du stress... Ceux-ci vont ensuite répercuter cette formation sur les superviseurs jusqu'aux opérateurs. Nous établissons également des formations aux métiers spécifiques comme la culture web, tous les métiers du digital, les réseaux sociaux, la communication, l'expression orale et écrite pour l'amélioration de la qualité », poursuit le gérant.

Dans le milieu de l'externalisation de service, Madagascar est talonné par le Maroc. Mais la trentaine d'entreprises évoluant dans cet univers à Madagascar ont des contraintes communes. Les problèmes récurrents de délestage et le prix très élevé de la connexion internet les handicapent fortement. Autant que l'inexistence de régulation, des intérêts financiers et choix politiques poussant bouleverser ce marché aussi porteur que fragile. Fragile car il est de plus en plus difficile de trouver des talents en raison du système éducatif alors que les demandes sont de plus en plus importantes... *« Il faudrait certainement un groupement des métiers d'externalisation différent du développement informatique pour régulariser le marché et surtout pour réfléchir sur l'assèchement du vivier de compétences. Avec l'implantation de SFR en 2017 et le recrutement de 2 000 personnes dans le service clientèle, il est important de se poser des questions et de créer un groupe de travail et d'échanges avec les acteurs locaux pour mettre en marche de bonnes pratiques évitant de pousser certaines entreprises à mettre la clé sous la porte car il n'y a pas assez de compétences pour le marché actuel »*, estime Alexandre Bernard.

Les Malgaches semblerait doués pour les métiers de l'externalisation de service, car plus réceptifs. Ils ont une grande capacité d'empathie, une envie de progresser et de monter en compétences et un encadrement qui est de plus en plus une valeur sûre. Mais ce vivier de compétences s'assèche. Et le système éducatif est estimé plus faible comparé à celui du Maghreb. Ce sont là, les seules faiblesses de Madagascar dans ce marché en très forte croissance et qui recrutera massivement dès l'année prochaine.

"NOUS TABLONS SUR LA MÊME CROISSANCE EN 2016 ET ENVISAGEONS D'OUVRIR DE NOUVEAUX LOCAUX ET DE FAIRE DES RECRUTEMENTS IMPORTANTS À UN RYTHME RÉGULIER"

ALEXANDRE BERNARD, Gérant du plateau de production de SCEMI à Madagascar.