

## Emploi

# Comment les jeunes subsahariens perçoivent l'«eldorado» des centres d'appels

● **Les étudiants étrangers, en particulier les Subsahariens, trouvent un bon gagne-pain dans les centres d'appels. Mais pour la plupart d'entre eux, c'est un métier qui a aussi ses aléas. Explications et témoignages.**

« Ça fait déjà 2 ans que je travaille dans un centre d'appels. Je suis titulaire d'une licence en économie. J'ai voulu faire le master, mais sans bourse, ça allait être un vrai calvaire pour moi. Alors, j'essaie de gagner ma vie dans ce boulot ». Ces mots traduisent la situation embarrassante de Pape, un étudiant sénégalais résidant à Rabat. Un cas parmi tant d'autres. Ils sont aujourd'hui des centaines d'étudiants subsahariens à intégrer les nombreux centres d'appels répartis dans les grandes villes du Royaume. Quand certains essaient de concilier difficilement ce boulot

avec les études, d'autres, situation financière oblige, abandonnent ou mettent tout simplement entre parenthèses leur cursus scolaire pour se consacrer à ce job souvent pas très rémunérateur.

**Intégrer un centre d'appels est rarement un choix pour ces étudiants.**

**Des contraintes financières les y obligent.**



Les centres d'appels sont souvent perçus par de nombreux jeunes subsahariens comme une «panacée» en matière d'emploi.

« Je travaille en moyenne 8 heures par jour et je gagne un salaire ne dépassant pas 4 500 DH. C'est certes pénible, mais ça me permet de me prendre en charge et de payer mon loyer », indique Khady Seck, une Sénégalaise qui a une licence en droit.

Intégrer un centre d'appels n'est souvent pas un choix pour ces étudiants. Des contraintes financières les y obligent. Beaucoup d'entre eux viennent au Maroc dans le cadre d'une coopération Sud-Sud. Mais une fois leur formation terminée, ils n'ont plus droit à la bourse et doivent faire face à de nombreuses difficultés. Travailler dans un centre d'appels devient ainsi leur seule option pour survivre. « J'ai eu mon master en communication en 2009 et voilà deux ans que je travaille dans les

centres d'appels. Ce n'est pas un projet à long terme. C'est juste une façon de me trouver de l'argent pour payer mon logement, ma nourriture, etc. », dit Molly, une Congolaise habitant à Rabat. Pour des étudiants qui percevaient 750 DH de bourse mensuelle, un salaire de 3 500 DH (et plus) leur paraît au début charmant pour se payer les besoins nécessaires et mener une vie paisible, loin du calvaire du temps où ils devaient « être très économes pour s'en sortir », indique Rémy, un étudiant ivoirien qui travaille dans un centre d'appels à Casablanca. Mais hélas ! « Même avec ce job, je suis parfois obligé de dire à mes parents de m'envoyer de l'argent, car la location coûte cher, le transport aussi, sans compter les frais d'alimentation et de besoins divers », poursuit-il.

**Travailler dans un centre d'appels devient souvent la seule option pour survivre.**

revient cher et mes dépenses quotidiennes aussi. Ce sera difficile d'abandonner », lance, dans un ton pathétique, Ibrahima, étudiant sénégalais installé à Rabat. Pour son ami togolais Patrick, qui a moins duré dans le milieu (1 an seulement), les conditions dures de travail ne permettent pas souvent de concilier le job avec les études. « Bosser presque 9 heures par jour, même les jours de fêtes religieuses comme l'Aïd, est tout bonnement incompatible avec les cours », affirme-t-il en toute franchise. ■

**Seydina Ousmane Mbaye**

## REPÈRES

- Ils sont des centaines d'étudiants à travailler dans les centres d'appels au Maroc.
- Les conditions de travail ne leur permettent pas de mener à terme leurs études.
- Ils travaillent surtout pour survivre.

### Eldorado ou piège ?

En prenant d'assaut les centres d'appels, beaucoup de ces jeunes croyaient faire dans le court terme. Ils se mettent dans l'esprit que c'est juste pour quelques mois et qu'ensuite ils seraient capables de reprendre leurs études. Mais très vite, ils tombent dans le piège d'un travail pénible qui ne leur laisse presque aucune marge de temps pour faire autre chose. Surtout quand cela est conjugué aux exigences des dépenses quotidiennes nécessaires. « Depuis 2008, je travaille dans un centre d'appels. Je supervise une équipe de 15 personnes. Pourtant en postulant pour ce travail, je me disais que c'était

pour 1 ou 2 ans et que j'arrêteraï pour faire mon master. Mais je suis là. Je n'ai pas d'autres choix. Mon loyer me