

DESTINATION ANTANANARIVO (MADAGASCAR)

Ivan Kabacoff (en voix off), présentateur

Cette semaine, Destination Francophonie vous emmène à Antananarivo, la capitale de Madagascar.

Ivan Kabacoff, présentateur

Ici, la population parle français et malgache. Le français, c'est donc la deuxième langue officielle du pays, mais il est de plus en plus en déclin, que ce soit dans la vie courante ou encore à l'école. Pourtant, des grandes entreprises francophones décident de venir ici, installer leurs centres d'appels. Un secteur d'activité en plein boom qui permet de créer des milliers d'emplois francophones, ici, à Antananarivo. Allez, suivez-moi, on va visiter un centre d'appels et vous verrez, c'est pas une visite qu'on fait tous les jours.

Alors là, nous sommes au cœur du quartier des affaires de Tana et c'est là que nous allons rencontrer Raphaël Andrianirina ; il est responsable des opérations chez EazyCo, c'est l'un des principaux centres d'appels de Madagascar. Mais avant de le retrouver, voici son histoire.

Ivan Kabacoff (en voix off), présentateur

Raphaël a travaillé pendant plusieurs années dans un centre d'appels en France. Avec l'essor rapide de cette activité à Madagascar, il décide de revenir dans son pays où il est engagé tout de suite par EazyCo.

Raphaël Andrianirina, responsable opérationnel d'activités chez EazyCo

Donc, il vérifie que leurs commandes sont bien prises en compte.

Ivan Kabacoff (en voix off), présentateur

Il y a deux ans, cette société française fait le pari de s'installer à Antananarivo, pour le service de relations clients d'entreprises françaises, car dans le Maghreb, où l'on trouve de très nombreux centres d'appels, le marché francophone est de plus en plus saturé. De plus, le réseau de fibre optique installé récemment sur l'île permet des connexions de très haut débit. EazyCo décide alors d'investir. Techniquement d'abord, avec des installations dernier cri et surtout en recrutant 300 jeunes Malgaches.

Ivan Kabacoff, présentateur

Quand vous entrez dans cette salle, c'est impressionnant, vous avez l'impression d'être dans une ruche où tout le monde est en train de parler français. Bonjour Raphaël.

Raphaël Andrianirina, responsable opérationnel d'activités chez EazyCo

Bonjour Ivan.

Ivan Kabacoff, présentateur

Alors, ce métier de travailler dans un centre d'appels, pourquoi il est valorisé, pourquoi il est recherché ?

Raphaël Andrianirina, responsable opérationnel d'activités chez EazyCo

C'est un métier qui est tout récent à Madagascar et où, ceux qui sont dans ce domaine-là ont la possibilité justement de valoriser cette langue qui est la langue française et qui est une langue de travail.

Employée d'EazyCo

Et, est-ce que vous pouvez me communiquer une adresse mail rattachée avec votre commande ?

Raphaël Andrianirina, responsable opérationnel d'activités chez EazyCo

Alors qu'est-ce qui fait la spécificité d'un francophone ? C'est qu'il a un accent qui se rapproche le plus possible d'un Français lorsqu'il parle le français. On ne reconnaît pas et on est d'emblée confiant lorsqu'on est pris en charge par un chargé de clientèle à Madagascar.

Ivan Kabacoff, présentateur

Pour travailler dans un centre d'appels, il faut bien sûr maîtriser parfaitement le français, mais il faut aussi apprendre un métier et pour cela EazyCo a même créé une académie. Son directeur est juste ici en train de faire une formation. Il s'appelle Jean-Michel Frachet.

Bonjour Jean-Michel !

Jean-Michel Frachet, recrutement et formation chez EazyCo

Bonjour Ivan !

Ivan Kabacoff, présentateur

Jean-Michel, pourquoi est-ce important de bien former ses personnels dans un centre d'appels comme le vôtre ?

Jean-Michel Frachet, recrutement et formation chez EazyCo

Tout simplement parce qu'il est essentiel que nos chargés de clientèle, qui sont de jeunes professionnels talentueux, puissent acquérir un niveau de compétence et de performance optimal de telle sorte que la satisfaction du client, qui vient chercher chez nous une réponse à une situation parfois problématique, que cette satisfaction soit au top et que, on puisse leur apporter la solution.

Jean-Michel Frachet (en cours), *recrutement et formation chez EazyCo*

Tu peux me donner un exemple de question fermée ?

Jean-Michel Frachet, *recrutement et formation chez EazyCo*

Tous ces jeunes Malgaches qui, pour la plupart, parlent très bien le français, sont dans l'attente à la fois de métiers de contact éventuellement avec l'extérieur et puis utiliser le français comme langue de travail, c'est quand même une occasion rêvée parce que, souvent on apprend le français pendant de longues années et arrivé sur le marché de l'emploi, on n'est pas toujours amené à l'utiliser, à l'exploiter finalement.