

Fès prépare le Salon des centres d'appels

• L'évènement se déroulera au parc Fès Shore les 16 et 17 mai

FÈS veut se positionner sur l'offshoring. La ville qui s'est dotée en 2012 d'un parc Fès Shore organise au sein de celui-ci, pour la première fois, le Salon international des centres de contacts et d'appels au Maroc (SIC-CAM). L'évènement, qui est déjà à sa 11e édition, est prévu les 16 et 17 mai prochains. Il réunira tous les acteurs du secteur, tels les centres d'appels, les sociétés informatiques, les cabinets de recrutement et de formation, ainsi que les entreprises et centres de traitement. Au total, quarante exposants et partenaires sont conviés à cette grand-messe. «Ils y participent aussi pour dénicher les futurs télé-conseillers», indique Mohamed El Ouahdoudi, organisateur du salon.

Tuning plus affiné

AUJOURD'HUI, au Maroc, ce sont plus de 50.000 emplois qui en dépendent et 60.000 espérés à l'horizon 2015. Le travail dans ces centres d'appels est exigeant.

Les salariés, qui maîtrisent une ou deux langues étrangères, travaillent dans des conditions assez difficiles. La surveillance des opérateurs est constante. «Les salariés se plaignent d'un stress de plus en plus intense lié essentiellement aux cadences imposées par les entreprises». Il arrive même que les opérateurs ne puissent prendre leur temps de pause. Ces conditions de travail particulières nécessitent une gestion des ressources humaines plus affinée et un dialogue social permanent. □

Initié sous le thème: «relation clients: construire de nouveaux partenariats Nord-Sud», ce road show entend mettre en exergue les potentialités de Fès et Meknès dans le domaine de l'offshoring. Ce serait également l'occasion de présenter de nouveaux produits et services, rencontrer des partenaires internationaux et promouvoir le parc Fès Shore.

Au programme de cette édition, figurent plusieurs conférences sur les «centres d'appels au Maroc, quoi de neuf en 2014 ?», les «15 ans d'offshore en Afrique, 30 ans de relations clients en Europe», «le renforcement des compétences techniques» ou «quelles solutions télécoms pour les centres d'appels économiques?». L'une des thématiques met-

tra en valeur les solutions numériques et digitales, ainsi que les ressources humaines de Fès-Boulemane et de Meknès-Tafilalet. Pour rappel, cette région constitue un véritable pôle d'attraction pour les investisseurs dans ce secteur. Ce n'est pas fortuit que pas moins de 35 call centers y sont installés. Grâce à ses

atouts majeurs dans ce domaine, notamment son vivier de ressources humaines riches et diversifiées, un pôle universitaire de formation et de recherche, un institut spécialisé dans les métiers de l'offshoring (2.500 stagiaires) et des infrastructures et services de classe mondiale, Fès était l'une des premières villes

à séduire webhelp. Notons que le secteur des call centers emploie plus de 4.000 personnes rien qu'à Fès et Meknès. □

De notre correspondant,
Youness SAAD ALAMI