

## Offshoring

### Le Siccam revient à Casablanca



Le soupçon d'essoufflement qui plane sur le vivier de ressources humaines casablancaises de l'offshoring est une fausse impression. Et c'est Mohamed El Ouahdoudi, président du Salon international des centres de contacts et d'appels (Siccam) qui l'affirme. D'ailleurs, si l'édition 2015 se tient à Casablanca, après Fès en 2014 et Marrakech l'année précédente, c'est pour apporter la démonstration que le gisement des compétences est bien là. Seule condition pour continuer à recruter dans la capitale économique : «renouveler les approches, mettre en avant une autre politique de ressources humaines et surtout ouvrir des activités diversifiées pour les jeunes recrues», préconise le président du Siccam. Mais il n'y a pas que dans les RH que le Salon affiche de grandes ambitions. «Le fait de tenir le Siccam pour la première fois à la Foire internationale de Casablanca (FIC) signifie que nous voyons désormais les choses en grand», assure El Ouahdoudi. La douzième édition du salon, programmée du 20 au 22 mai prochains, table en effet sur une cinquantaine d'exposants et de partenaires, représentatifs de l'écosystème de l'activité des centres d'appels. L'édition de cette année, comme les précédentes, permettra de dresser le bilan du secteur, très attendu au Maroc et à l'étranger. «Nous accueillons cette année le Portugal, avec la société Colabb, qui intervient pour les centres d'appels en Afrique anglophone et lusophone», indique El Ouahdoudi. Au programme, des conférences autour des investisseurs auxquels le salon accorde une attention «particulière» : ateliers sur le business plan, la réglementation et les critères de réussite de la relation client. En complément du programme du Siccam, le Village numérique Euro Med présentera une dizaine de conférences et d'ateliers d'experts dans l'ensemble des domaines en amont et en aval de la relation client. ■

**Abdelhafid Marzak**