

Relation client

SICCAM, une 13^e édition sur fond de reprise du secteur

«Avec 547 centres de contacts référencés, le Maroc poursuit le développement de cette industrie des services avec un rythme moyen de 20 nouveaux sites par an».

Mohamed El Ouahdoudi

Les professionnels des centres d'appels s'apprêtent à faire leurs retrouvailles dans moins de deux semaines. Ce sera à l'occasion de leur grand-messe, en l'occurrence le Salon international des centres de contacts et d'appels au Maroc (SICCAM) qui se tient dans sa 13^e édition les 12 et 13 mai 2016 à Casablanca.

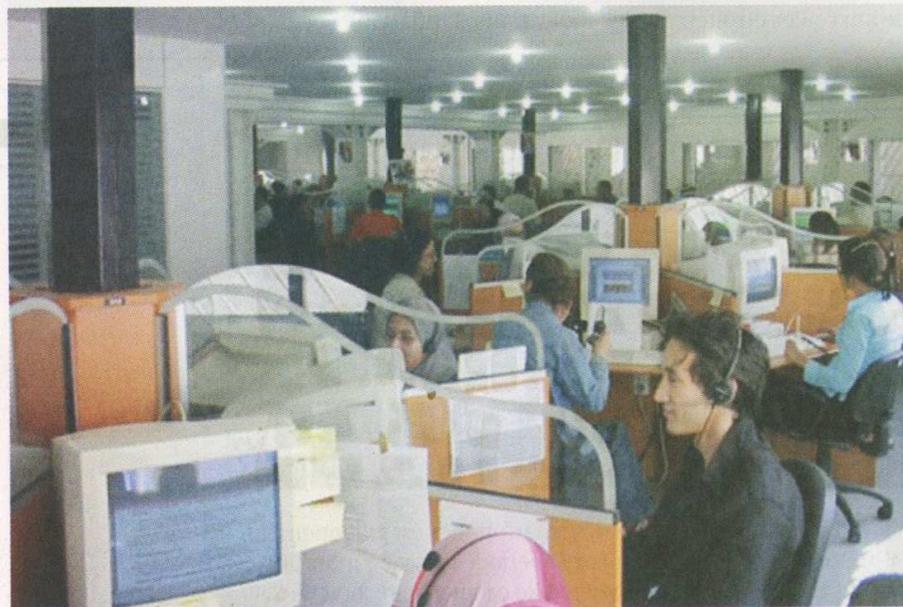
Le salon doit drainer 45 opérateurs en provenance d'une dizaine de pays, qui «partageront avec un millier de professionnels (...) des innovations, de nouvelles approches pour aller plus loin dans la dynamique Offshore/ Inshore», notent les organisateurs.

Cet évènement intervient dans un contexte marqué par une dynamique que connaît le secteur à plusieurs niveaux, indique Mohamed El Ouahdoudi, l'organisateur du salon. Il s'agit d'abord d'une reprise de l'activité, avec plus de 9.000 positions nouvelles qui s'implantent dans le pays depuis le début de l'année, relève-t-il, en rap-

pelant les années fastes du démarrage. Ce retour de dynamisme dans le secteur se mesure également à l'aune de nouvelles ouvertures qui se multiplient, selon Mohamed El Ouahdoudi. Ainsi, précise-t-il, avec 547 centres de contacts référencés, le Maroc poursuit le développement de cette industrie des services avec un rythme moyen de 20 nouveaux sites par an.

Le secteur des centres d'appels présente une autre opportunité qui concerne les besoins en investissements en équipements et services du fait du vieillissement du parc existant, estimé à plus de 60.000 positions.

Le tableau n'est toutefois pas entièrement rose. «Si les pouvoirs publics ont mis les bouchées doubles pour faciliter les recrutements et la formation, il n'en est pas de même pour les télécoms qui font souffrir les petites structures de centres d'appels, et entravent la mise en place d'un marché local de la relation client», déplore El Ouahdoudi.



Le SICCAM 2016 doit drainer 45 opérateurs issus d'une dizaine de pays.

À noter que le SICCAM 2016 sera marqué par la remise des trophées primant «les meilleures réussites» dans le sec-

teur et la mise en place d'un musée digital de la relation client dans l'espace d'exposition. ■

Lahcen Oudoud