

## Après Casablanca, cap sur Oujda pour la 16ème édition 2019 !



Le 15ème **SICCAM** – Salon international des centres d’appels et de contacts a pris fin vendredi soir à Casablanca après deux journées intenses inaugurées par Monsieur Othman El Firdaouss, Secrétaire d’Etat en charge de l’Investissement.

Près de deux cent professionnels ont pris part à l’événement, représentant toute la chaîne de valeur du monde des centres d’appels. Quatorze centres d’appels totalisant près de 21 000 positions, venus d’une dizaine de villes marocaines ont marqué de leur présence cette édition.

Comunik, éditeur de CRM était le sponsor de cette 15ème édition, avec une présence remarquée de toutes ses équipes en Tunisie, France et Maroc.

Un exposé de l’historique du **SICCAM** et de sa contribution à l’offshoring par Monsieur Mohamed El ouahdoudi, son fondateur a mis en lumière le principal constat des vingt dernières années de l’offshoring au Maroc :

- la place de leader africain de l’axe Rabat-Casablanca dans les implantations de centres d’appels, suivi par Marrakech, Fès et Tanger.
  - A contrario, à part Agadir, les régions marocaines n’ont pas eu leur part de ce développement, elles ont par contre contribué à fournir des ressources humaines de qualité, qui quittent leur région d’origine.
- Monsieur Samir Guerraoui, directeur du développement de Medz a présenté un exposé détaillé sur le rôle des parcs offshore dans l’attractivité internationale du Maroc, et a tracé l’historique de développement des parcs de Rabat, Casablanca, Fès et à présent Oujda.

Monsieur Philippe Broutin, directeur général de Webhelp Maroc a confirmé la stratégie de ce groupe leader, employant plus de dix mille employés au Maroc, et présent dans plusieurs villes du royaume. Il a mis en relief une caractéristique du Maroc à l’échelle africaine : on peut faire de l’offshoring dans tout le royaume.



Concluant la séance d'ouverture, Monsieur Othman El Firdaous, Secrétaire d'Etat à l'Investissement, a annoncé sa présence et son appui à la 16ème édition du SICCAM qui se tiendra à Oujda les 12 et 13 avril 2019, en soulignant l'importance de la diffusion des bonnes pratiques dans toutes les régions, et la nécessité d'accompagner les projets d'implantation des centres d'appels.

Par la suite, Monsieur El Firdaous a inauguré l'exposition du 15ème SICCAM et a échangé avec les exposants et partenaires présents de plusieurs pays et représentant l'ensemble de la chaîne de valeur de ce secteur, avec la participation des institutions d'accompagnement (CRI, ANAPEC, CNDP...).

La journée du 3 mai a été marquée par une série de conférences tout au long de la journée :

- La révolution des réseaux sociaux dans le continent africain et son impact dans les centres de contacts  
Olivier Menim – DIMELO
- L'implication des téléconseillers dans les projets des clients – Rachid Berrada – DHL
- Une plateforme de recrutement pour les centres d'appels – Omar Chemlal – KEPRO et Ahmed Haguig  
HR MAPS
- Conformité à la loi 09-08 et Enjeux du Nouveau Règlement Européen (RGPD) pour les Entreprises de l'Offshoring – Mme Boutaleb \_ CNDP
- Une plateforme pour la qualité – Ludovic Herman – MyQM



- Jobi.ma, une plateforme de recrutement spécialisée dans l'offshoring
  - Solutions télécoms pour les centres de contacts, avec Eone Télécoms
  - L'audit des ressources humaines en centre d'appels, par Call Communication
  - La RGDP et l'offshoring, par Dataprotect
  - Présentation de Atlas online, centre de contacts de la Royal Air Maroc
- M. Maaouni, directeur général de M3C a conclu la journée en résumant les temps forts, les principaux enseignements, et a présenté des conseils pour l'ergonomie des centres d'appels.



- Solution Recrutement, une plateforme web développée au Maroc pour dématérialiser tout le processus de recrutement avec son partenaire HR MAPS



# Remise des Trophées SICCAM 2018



L'annonce de presse du SICCAM a concerné l'organisation de la prochaine édition en avril 2019 à Oujda. Les résultats du sondage des visiteurs et des participants a été annoncé, ils confirment l'engouement pour cette nouvelle destination de l'offshoring. Des exposants ont confirmé leur décision de faire le déplacement à Oujda, et d'encourager les investissements dans l'offshoring dans cette région, mais également les prestations pour le marché local et africain.

Le gérant de Wolf Line Call Center, installé à Oujda, s'est déplacé au Siccama et a confirmé son appui à cette initiative, qui « apportera une grande dynamique dans la région de l'Oriental ».

La remise des Trophées du Siccama a connu une grande affluence cette année. Cinq opérateurs du secteur ont été récompensés pour leurs efforts et leurs réalisations :

- Webhelp pour son parcours exceptionnel, d'une petite structure à Rabat devenant un opérateur mondial avec plus de 30 000 salariés, dont le tiers est basé au Maroc
- Solution Recrutement, une plateforme web développée au Maroc pour dématérialiser tout le processus de recrutement et HR MAPS qui a présenté une solution au service du développement du capital humain
- DHL, pour son concept de « Premier choix » qui permet aux téléconseillers de rendre visite aux clients sur le terrain
- Atlas On Line, pour son parcours de quinze ans, dans la relation client
- Komunik, éditeur de CRM, qui a remporté le Trophée du meilleur stand.

Après le succès de la 15ème édition , cap sur Oujda pour une rencontre de haut niveau, qui transformera l'offshoring, et lui donnera une nouvelle dimension régionale forte.

**Contact :**

Green Soluce – 40 Bd Anfa  
20020 Casablanca  
Tél : 212664786987  
[www.siccam.com](http://www.siccam.com)

Merci à nos partenaires de la 15<sup>ème</sup> édition  
Et rendez-vous à Oujda les 12 et 13 avril 2019 !



المركز الجهوي للاستثمار - سوس ماسة  
Centre Régional d'Investissement - Sous Massa  
Votre partenaire pour mieux investir



المركز الجهوي للاستثمار  
فاس بولمان  
Centre Régional d'Investissement  
Fès Boulemane



Comunik  
WE LOVE YOUR CLIENT

DATA PROTECT  
Security is our commitment

sodexo



atlasonline

VOCALCOM  
Connecting to Customers



Solution  
Recrutement

HRMAPS

GKM callr



QUALIVOICE

Xceed



dimelo

AVINET



Economie  
Entreprises

Le courrier de  
l'Atlas  
l'actualité du Maghreb en Europe

LibreEntreprise

Marocains partout.com  
Le média des Marocains résorant partout dans le monde

**Conférence  
de presse  
Vendredi  
4 - Mai - 17 h  
Hyatt  
Regency**

## Réinventer l'Offshoring L'Oriental nouvelle destination

Après une édition à Fès en 2015 qui a contribué au succès de Fessshore, après des Régionales des centres d'appels à Agadir en 2009 qui ont contribué à l'implantation d'un leader du secteur, le 16<sup>ème</sup> SICCAM s'oriente vers Oujda en 2019 pour accompagner l'émergence de l'Offshoring dans cette région, une édition soutenue par les autorités et les acteurs du marché.

Présentation d'une Région aux ambitions affichées d'être au coeur des prochaines croissances de l'offshoring.

Avec:

**Mohammed MRABET** - Vice Président du Conseil régional de l'Oriental.  
**Mohammed SABRI** - Directeur du Centre régional d'Investissement de l'Oriental.  
**Samir Guerraoui** - Directeur commercial et marketing Medz Oujdashore.

Animée par **Mohamed El ouahdoudi**  
Président du SICCAM

Contact : 06 64 78 69 87 - [info@siccam.com](mailto:info@siccam.com)

