

RABAT | RECRUTEMENT – 300 postes à saisir chez Sitel

« L’Etat doit jouer un rôle clé en matière d’éducation et de formation pour assurer le développement du secteur des centres de contact »

Rabat, 9 octobre 2014 - Sitel fête, ce mois-ci, ses 10 ans de présence à Rabat. En une décennie, le groupe international de la relation client à distance, parmi les tous premiers centres de contacts à s’être installé dans le Royaume, a vu le marché croître et se professionnaliser.

Mais ce développement en volume et en qualité conduit à un recrutement de ressources qualifiées de plus en plus exigeant et complexe. Le rôle de l’Etat est, plus que jamais nécessaire pour garantir un vivier de collaborateurs adaptés.

300 opportunités de carrière d’ici la fin de l’année

Sitel recherche, actuellement, 300 nouveaux postes de téléconseillers, pour répondre à la croissance de ses activités au Maroc. Ce sont autant d’opportunités de carrière proposées par le groupe international. Depuis ses débuts, en effet, Sitel mise sur la qualité du cadre de travail et l’évolution de carrière, pour attirer et garder les meilleurs profils. 95% de l’encadrement est composé d’anciens téléopérateurs. Tout est fait pour offrir un plan de carrière à des collaborateurs qui veulent progresser. 50 heures de formation en moyenne sont dispensées par an à chaque collaborateurs pour se perfectionner ou évoluer vers les différentes spécialités, que proposent le centre : vente, support technique, relation client, planification, statistiques, ressources humaines...

« Une fois diplômé, on pense pouvoir tout faire et l’on se heurte souvent à la dure réalité du marché... Ingénieur en automatisme industriel, confronté au chômage, je suis entré chez Sitel, il y a dix ans, parmi les premiers téléconseillers du site de Rabat. Depuis, j’ai gravi les échelons, ayant même eu l’opportunité de découvrir les ressources humaines. Les centres de contacts sont une manne, pour qui veut évoluer et s’ouvrir à d’autres compétences », témoigne **Zouhair Galzim, 40 ans, Real-Time Analyst à Sitel Maroc.**

Même évolution de carrière chez **Manal Abbar, 30 ans**, recrutée la même année, à l’origine pour payer ses études, devenue **Responsable dimensionnement des activités de Sitel au Maroc** « Au-delà du cadre agréable, la variété des missions et les possibilités d’évolution m’ont fait rester chez Sitel. Chaque nouvelle mission est l’opportunité de suivre une formation continue pour monter en compétence ».

Pour un jeune bachelier ou diplômé d’études supérieures, rejoindre un centre de contacts c’est l’assurance d’un emploi longue durée, sérieux et fiable. Chez Sitel, **les salaires proposés, en moyenne, pour les conseillers débutants sont supérieurs de 50% au SMIC marocain.** Ils s’accompagnent de prestations sociales de qualité (assurance maladie, retraite) et d’autres avantages attractifs : espace de repos et de bien-être, service traiteur, assistance médicale, services de transport...

Par son niveau de formation, le métier de téléconseiller n’est plus considéré aujourd’hui comme une parenthèse, mais comme un métier à part entière, sinon un tremplin. « Après quelques années de pratique, nos téléopérateurs acquièrent un haut niveau de technicité. Leur aisance à l’oral, leur rapidité d’exécution, alliées à leur maîtrise du français sont des atouts très recherchés dans d’autres secteurs du privé, mais aussi dans les services publics », précise **Nabila Regrag, DRH de Sitel Maroc.**

Un recrutement devenu plus complexe

En dix ans, la demande des donneurs d'ordres, toujours aussi importante, a en revanche évolué, d'une logique de bas coût vers plus de sélectivité. « *Nos clients attendent, désormais, une qualité de prestation au Maroc, proche de celle délivrée en France* », explique Nabila Regrag. Or le marché est arrivé à maturité, la concurrence est forte et les profils qualifiés sont plus difficiles à trouver.

Sitel recrute des profils, à partir du niveau bac, dotés de fortes qualités relationnelles et parlant un Français impeccable. « *Il est nécessaire que l'Etat, les services publics et l'ANAPEC suivent, pour améliorer l'apprentissage du Français et ainsi garantir un vivier de compétences* », poursuit Nabila Regrag.

Sitel poursuit sa croissance, et projette l'ouverture d'un nouveau centre à Rabat

Avec 1600 collaborateurs au Maroc, Sitel compte parmi les dix premiers centres de contacts du Royaume. Sa dimension internationale lui assure une croissance durable, à l'abri des répercussions de la crise du marché français des télécoms. Sitel Maroc vient de signer deux nouveaux contrats avec de grandes marques internationales.

Le 4^{ème} centre de Sitel au Maroc, ouvert à Rabat l'an dernier avec 500 postes de travail, est déjà au maximum de sa capacité. L'ouverture d'un cinquième centre est actuellement en prévision pour l'année prochaine.

A propos de Sitel

Parce que la relation client est devenue un atout différenciant dans l'achat d'un bien ou d'un service, Sitel ne cesse d'investir dans l'innovation afin de renforcer sa position de leader mondial de la relation client externalisée.

Fort de 30 années d'expérience dans ce domaine, les 56 000 collaborateurs de Sitel délivrent aux donneurs d'ordre un retour prévisible et concret sur leurs investissements client, par le développement de la fidélisation, l'augmentation des ventes et une amélioration de l'efficacité.

Sitel propose des solutions d'acquisition client, de relation client, de support technique et des programmes sur les réseaux sociaux. Elles sont assurées par plus de 110 centres de contacts inshore, nearshore et offshore dans 23 pays en Amérique du Nord, Amérique du Sud, Europe, Afrique et Asie Pacifique. Sitel gère des programmes client pour de nombreuses marques mondialement connues, dans plus de 40 langues.

Sitel est une société à capitaux privés majoritairement détenue par le conglomérat Canadien, Onex Corporation. Pour plus d'informations, connectez-vous sur www.sitel.com

Contacts presse

Virginie Belloir & Valérie Hackenheimer

Agence Florence Gillier & Associés

virginieb@fgcom.fr ; valerieh@fgcom.fr

Tél. : 01 41 18 85 55 – 06 46 05 26 31