Bertrand Gaulandeau, Outsourcia - Directeur du capital humain

«Outsourcia déploie actuellement un vaste programme de développement des outils RH afin d'offrir une expérience interne plus riche et plus fluide»



Quels sont les principaux atouts qui font aujourd'hui d'Outsourcia un acteur de référence de la relation client au Maroc ?

Outsourcia est une entreprise marocaine devenue multinationale, spécialisée dans la relation client et plus particulièrement sur le segment du mid-market. Le groupe est aujourd'hui présent au Maroc, en Tunisie, à Madagascar et en France. L'un de ses principaux atouts réside dans la diversité de ses activités et de ses filiales, qui lui permet d'adresser plusieurs métiers et secteurs d'activité. Au Maroc notamment, Outsourcia opère dans plus de six langues étrangères, renforçant ainsi sa capacité à répondre à des besoins internationaux variés.

Comment Outsourcia développe-t-il l'expérience collaborateur et l'engagement de ses équipes ?

L'expérience collaborateur chez Outsourcia repose avant tout sur une culture d'entreprise fortement ancrée autour de valeurs telles que la proximité, l'engagement, la réinvention et l'authenticité. L'entreprise travaille activement à construire des passerelles entre ses différentes activités afin de permettre aux collaborateurs d'élargir leurs compétences et d'évoluer sur plusieurs domaines d'expertise. Dans cette dynamique, Outsourcia déploie actuellement un vaste programme de développement des outils RH afin d'offrir une expérience interne plus riche et plus fluide. À titre d'exemple, le groupe a récemment acquis un nouvel ATS permettant aux candidats de vivre une expérience de recrutement inédite au Maroc. Le parcours d'onboarding a également été repensé afin de garantir une montée en compétences progressive tout en permettant aux nouveaux collaborateurs de découvrir pleinement l'univers de l'entreprise.

Quels leviers Outsourcia met-il en place pour renforcer son attractivité et le bien-être au travail ?

Chez Outsourcia, ce sont avant tout les valeurs portées par l'entreprise qui favorisent un climat de travail serein et humain. Les différents sites du groupe sont conçus à taille humaine afin de permettre aux collaborateurs de travailler dans un environnement propice à la sérénité et à la proximité. Consciente de l'intensité et du niveau de stress que peuvent représenter les métiers de la relation client, l'entreprise veille particulièrement à maintenir une atmosphère de travail équilibrée et bienveillante, contribuant ainsi à renforcer l'engagement des équipes et l'attractivité de la marque employeur. •