

Une Conférence sur : Les métiers des Centres d'appel: Enjeux de formation et défis de l'employabilité

La stabilité politique notable de la Tunisie à l'échelle internationale, son emplacement stratégique à la rive sud de la méditerranée et à proximité de l'Europe ainsi que son infrastructure excellente de télécommunication, ont fait, de notre pays une hôte privilégiée de plusieurs centres d'appel offshore qui constitue une industrie à peine née. En fait, conscient du défi auquel est exposé la Tunisie et de la nécessité de garantir une main d'œuvre qualifiée pour les centres d'appels externalisés dans le pays, le Ministère de l'Éducation et de la Formation via l'Agence Tunisienne de la Formation Professionnelle (ATFP) a lancé le défi et a pris l'initiative de former des Techniciens supérieurs (BTS) et les diplômés de l'enseignement supérieur en matière de la Gestion de la Relation Clients (GRC ou Customer Relationship Management CRM).

C'est dans cette perspective que s'inscrit l'organisation de cette conférence sur les métiers des Centres d'appel en vue d'en élucider les enjeux de formation et d'en déterminer les défis de l'employabilité.

### Les motivations de l'organisation de cette Conférence:

Cette conférence s'inscrit sous l'égide des directives édictées par son excellence le Président de la République **Zine EL Abidine Ben Ali**, lors du conseil ministériel tenu le 16 janvier 2009 qui a été consacré à l'examen du programme de développement du secteur des technologies de la communication, afin de renforcer davantage ses capacités d'investissement et d'emploi et améliorer la compétitivité des entreprises économiques.

Ce conseil ministériel a décidé les mesures suivantes :

- ✚ La mise en place d'un plan de formation certifiante des compétences techniques, dans les domaines destinés aux activités d'offshoring, concernant le développement des NTIC. Ce plan vise à atteindre 20 mille diplômés certifiés, dans ces domaines, dans les cinq ans à venir.
- ✚ Mise en place d'un plan d'action pour inciter les secteurs public et privé à externaliser certaines de leurs activités auprès des **centres d'appel** et des entreprises de travail à distance, afin de promouvoir la création de postes d'emploi et d'améliorer la compétitivité des entreprises concernées.
- ✚ Soutien des **centres d'appel** qui fournissent leurs services à l'étranger et à l'intérieur du pays à travers l'application de tarifs téléphoniques préférentiels pour permettre aux citoyens d'accéder à leurs différents services.

### Public cible

Cette conférence cible :

- ✚ Tous les professionnels nationaux et étrangers établis sur le territoire tunisien ;
- ✚ Les autorités régionales concernées par la formation et l'emploi ;
- ✚ Les demandeurs de formation.

### Programme de la Conférence

8H 30 : Accueil et inscription des participants

#### Cérémonie d'ouverture

9H00 : Allocution de Mr. Abdallah Ben Abdallah Directeur Général de l'Agence Tunisienne de la Formation Professionnelle

9H15 : Allocution de Mr. Chokri Wannes. Directeur Régional de l'Éducation et de la Formation

#### 9H30 : Pause café

Première session: Le phénomène d'externalisation des Centres d'appel :  
Quelle main d'œuvre ? Quelles compétences requises ?

10H00 : «Les télémétiers et l'externalisation de la « Gestion Relation Client » : cas des Centres d'appel». **Raouf Jaziri**. Directeur du CSFMT de Sousse.

10H20 : « La création des Centres d'appel clé en mains ». **Mr. Mohamed Salah Touati**. Gérant de Bream Auto Marketing

10H40 : « les compétences requises chez un téléconseiller: l'expérience de Téléperformance ». **Mme. Hédia Krayem**. Responsable de recrutement à Téléperformance.

11H15 : « La gestion d'un Centre d'appel: démarche et défis ». **M. Mohamed Ali Mrabet**. PDG du Centre de contacts et support technique OC-CUBE.

11H30 : «Les centres d'appel: Quelle main d'œuvre pour quel métier ? ». **Wassim Ben Haj Amor**. Gérant de Infinity Call Center.

11H30 : Débat

#### 12H15 : Déjeuner

#### Deuxième session : Les enjeux de formation des téléconseillers

13H15 : « Enjeux de formation des téléconseillers par l'ATFP : cas du BTS « conseillers clients pour centres d'appel ». **M. Samir Christoph Ammar**. Formateur au CSFMT de Sousse.

13H30 : « La formation accélérée des diplômés de l'enseignement supérieur en matière des centres d'appel ». **M. Bouthaina Ben Khmiss**. Formatrice au CSFMT de Gammarth

13H45 : « La formation des téléconseillers: objectifs et contraintes ». **M. Arbi Chaouachi**. Formateur au CSFMT de Siliana

14H00 : «Le métier des téléconseillers selon l'approche par les compétences ». **Karim Kchouk**. Formateur CSFMT de Hammam-Lif

14H00 : Débat

### Les objectifs de la Conférence

L'organisation de cette conférence se voulait une occasion pour faire les points sur les percées des activités d'une industrie à peine née notamment l'industrie des Centres d'appel ou « Call Centers ». Les objectifs de cette conférence sont :

- ✚ Promouvoir la formation dispensée par les quatre Centres de Formations aux Métiers du Tertiaire dans le domaine de « Conseiller Clients pour centres d'appel »
- ✚ Sensibiliser les professionnels de la nécessité de coopérer avec lesdits Centres en vue de les inciter à recruter les diplômés de cette spécialité et de les garantir des stages au cours de la formation.
- ✚ Conclure des conventions de partenariat entre les quatre Centres et les professionnels
- ✚ Exhorter les professionnels à prendre part et participer dans la formation des conseillers clients.
- ✚ Mettre en place un système de « formation à la carte » en vue de garantir une employabilité optimale pour tous les diplômés de cette spécialité et ce, conformément à des conventions bilatérales conclues dans ce sens entre les Centres et les professionnels.

### Comité d'organisation

- **Mr. Abdallah Ben Abdallah. Directeur Général de l'ATFP (Président)**
- **Mr. Chokri Wannes. Directeur Régional de l'Éducation et de la Formation**
- **Mr. Chekib Ben Saad, Directeur Régional de l'Emploi**
- **Mr. Raouf JAZIRI. Directeur du CSFMT de Sousse;**
- **Mme. Besma Boussida, Directeur du CSFMT de Hammam Lif;**
- **Mr. Mohammed Ben Salem, Directeur du CSFMT de Gammarth;**
- **Mr. Anis Gatri, Directeur du CSFMT de Siliana;**
- **Mr. Rached Chelli. (UTICA)**
- **Mr. Sofiene Sassi (Jeune Chambre économique de Sousse)**
- **Mme Kawther Mehdoui (Association de la culture numérique de Sousse)**

### Pour toutes informations

Centre Sectoriel de Formation aux Métiers du Tertiaire de Sousse  
Avenu Ibn Khaldoun. Route de Monastir.  
Tel : (+216) 73 23 56 00 Fax: (+216) 73 23 39 77  
E-mail : [raouf.jaziri@uc.rnu.tn](mailto:raouf.jaziri@uc.rnu.tn)

### Lieu de la conférence

La conférence se tiendra au sein du Centre Sectoriel de Formation aux Métiers du tertiaire de Sousse  
Salle de réunion et des conférences