

# les rendez-vous Manpower de l'emploi

www.manpower-maroc.com

N° 8 • Spécial offres d'emploi offshoring

## Focus

L'offshoring, intervient lorsqu'une entreprise délocalise certaines de ses activités, qu'il s'agisse de services informatiques, de processus commerciaux ou encore de réseaux convergents, dans un autre pays. L'objectif est de bénéficier, soit d'un savoir-faire très pointu, soit d'une législation du travail plus avantageuse sur le plan fiscal ou salarial, ou les deux à la fois, ce qui est encore mieux.

## Manpower accompagne l'offshoring au Maroc

édito

L'offshoring est, désormais considéré comme l'un des secteurs prioritaires à fort potentiel pour le Maroc, même un véritable moteur de croissance qui renferme des potentialités énormes et des opportunités nouvelles pour l'emploi.

Pour l'ensemble des sites Casashore, Rabat Technopolis, Tangershore et Marrakecshore, le Maroc table sur un potentiel de près de 100.000 emplois. Le Nearshore Park devrait à terme employer quelque 30.000 personnes. Cependant, pour attirer les investisseurs, le Maroc devra être doté des ressources humaines adéquates pour atteindre des niveaux de compétitivité défiant celle relative à d'autres pays concurrents.

Sur les 145 filières «offshorables» analysées, douze niches porteuses ont été ciblées, à savoir trois filières dans le secteur banques et assurances, six ayant trait aux prestations administratives et trois autres dans le domaine informatique.

En tant que créateur de solutions pour l'emploi, Manpower s'organise pour accompagner le marché de l'offshoring et doter ses entreprises des compétences nécessaires pour lancer leurs activités. Et ceci par la maîtrise des niches et leurs exigences et l'analyse des attentes de chaque entreprise par des processus et des tests dédiés.

Les futurs candidats à l'emploi intéressés par le secteur, devraient alors se diriger vers les métiers de la banque et des assurances, les prestations administratives (comptabilité, finance, call center, gestion de la paie, administration du personnel) ainsi que les métiers de l'informatique (le help desk, la gestion des applications et la gestion des infrastructures). Avec une parfaite maîtrise des langues étrangères : français, anglais et espagnol. Ce sont en effet les secteurs qui seront d'ici 2015 les plus demandeurs en matière de ressources humaines. □

Écrivez-nous! [rdve@manpower-maroc.com](mailto:rdve@manpower-maroc.com)

**Manpower**, Créateur de Solutions pour l'Emploi

What do you do?



**Manpower**<sup>®</sup>  
Professional

# L'offshoring au Maroc, quelles niches pour quels profils ?

**L'offshoring au Maroc n'est pas limité aux centres d'appels mais s'étend à d'autres filières, comme la banque, les assurances, les télécommunications et le développement informatique et touche à tout ce qui concerne la conception et le traitement de l'information, on peut citer par exemple :**

## Des activités sectorielles :

- Services financiers : traitement de back-office bancaire, gestion des sinistres de compagnies d'assurance.
- Hautes technologies : recherche et développement.
- Santé : transcriptions médicales.
- Dessin industriel : architecture, mécanique, aéronautique...

## Des activités fonctionnelles :

- Administration des ressources humaines.
- Comptabilité et finances.
- Mailing et publi-postage.
- Etudes de marchés.
- Gestion de la relation client et facturation.
- Engineering et design.

## Des activités informatiques :

- Co-location & hosting.
- Gestion et surveillance de réseaux IP / TMN.
- Support / Help desk.
- Centre de backup et continuité d'affaires (Disaster Recovery).
- Développement, gestion et maintenance d'applicatifs.

Ainsi les profils demandés seront assez diversifiés partant des administratifs (comptables, administrateurs du personnel, opérateurs de services clientèle), en passant par des techniciens (développeurs, administrateurs de bases de données techniciens de réseau ...) à des ingénieurs (réseaux et systèmes, qualité du logiciel) et des managers.

**Alors si vous êtes à la recherche d'une carrière qui vous (loco-)motive, préparez vous à prendre le train de l'offshoring, il commence bien à être en marche !**

## Vous passez déjà beaucoup de temps au téléphone ? Il vaudrait mieux appeler en équipe !

Vous êtes intéressé par le monde des centres d'appel, et vous êtes à la recherche d'un emploi ?  
Manpower recrute sur tout le Maroc

### Téléopérateurs (trices) francophones

**Mission :** nous recrutons pour un centre d'appel, des téléopérateurs en émission d'appels.

**Profil :** de formation bac+2 minimum. Vous avez une excellente maîtrise de la langue française aussi bien à l'écrit qu'à l'oral. Vous justifiez d'une expérience de plus de 6 mois dans un poste similaire au sein d'un centre d'appels.

**Atouts :** votre ambition, sens de l'écoute et votre esprit commercial, sont des atouts majeurs pour réussir dans ce poste.

**Référence :** RTOF  
**Postes basés à :** Rabat et Salé  
**Contact :** Safaa Karrakchou  
**E :** cv.rabat@manpower-maroc.com

### Télé-conseillers (ères)

**Mission :** nous recrutons pour un centre d'appel situé à Marrakech, des télé-conseillers (ères) en émission d'appels. Votre principale mission sera de prospecter de nouveaux clients et de proposer la visite des représentants.

**Profil :** vous avez une très bonne élocution française et aisance téléphonique, et vous êtes doté d'une bonne fibre commerciale. L'expérience dans un poste similaire n'est pas exigée.

**Atouts :** votre facilité de contact, votre capacité à relever les défis seront les clés de réussite dans votre mission.

**Référence :** RTCO  
**Postes basés à :** Marrakech  
**Contact :** Halima Aït Si Hammou,  
**E :** cv.marrakech@manpower-maroc.com

### Superviseurs

**Mission :** nous recrutons pour un centre d'appel en émission, des superviseurs qui seront chargés de superviser, d'animer et de suivre la réalisation des objectifs d'une équipe de télévendeurs.

**Profil :** de formation supérieure en commerce avec de fortes capacités en matière de management d'équipe. L'expérience dans un poste similaire est obligatoire.

**Atouts :** votre facilité de contact, votre capacité à relever les défis seront les clés de réussite dans votre mission.

**Référence :** RSUP  
**Postes basés à :** Marrakech  
**Contact :** Halima Aït Si Hammou,  
**E :** cv.marrakech@manpower-maroc.com

### Télé-enquêteur

**Mission :** orienté vers le marché français, votre mission est de sonder la satisfaction des consommateurs et d'enquêter par téléphone auprès de la clientèle par le biais de questionnaires pré-établis.

**Profil :** de formation bac+2, vous avez une excellente élocution en français.

**Atouts :** curieux (se) et patient(e), vous avez le sens du contact et de la persévérance. Vous avez une bonne maîtrise du stress personnel et de celui d'autrui.

**Référence :** RTEQ  
**Poste basé à :** Tanger  
**Contact :** Khadija Bennejma  
**E :** cv.tanger@manpower-maroc.com

### Télé-vendeur Hispanophone

**Mission :** vous assurez l'émission d'appels, vous serez amené à optimiser la communication clientèle de notre client et répondre à toutes les réclamations des clients de ce dernier, ceci dans le respect des procédures internes en vigueur, vous veillerez également à transmettre les informations aux différents départements concernés afin de résoudre les problèmes clients.

**Profil :** quel que soit votre niveau d'études, vous maîtrisez parfaitement l'espagnol, une expérience dans un centre d'appel est souhaitable.

**Atouts :** votre réactivité, votre sens d'écoute et de persuasion et votre sens du service, seront des atouts incontestables pour la réussite de cette mission.

**Référence :** RTVH  
**Poste basé à :** Tanger  
**Contact :** Khadija Bennejma  
**E :** cv.tanger@manpower-maroc.com



Dans le cadre de l'externalisation d'une de ses activités au Maroc, notre client, multinationale de renom, opérant dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication recrute :

## Administrateur bases de données

**Mission :** dans un environnement sécurisé opérationnel, vous serez amené à administrer, installer, dépanner et modifier les bases de données afin de garantir une disponibilité pour les applications conformes aux engagements. Vous serez le garant de la bonne implémentation des bases données physiques utilisées dans l'environnement de production et vous en assurerez la maintenance.

**Profil :** de formation bac+4, vous justifiez d'une expérience réussie de 3 à 5 ans dans un poste similaire. Maîtrise bases de données Oracle et/ou SQL. Anglais indispensable.

**Atouts :** dynamique, rigoureux, enthousiaste, vous êtes disponible, flexible et réactif. Doté d'un excellent relationnel, vous savez faire preuve d'autonomie.

**Référence :** RABD

## Responsable technique d'application

**Mission :** vous assurez l'assistance et le support technique quotidien des clients sur des applications :

- INTEL: Administration et support Windows 2000, Windows 2003.
- UNIX : Administration et support HP Unix, Aix.
- Application : Universe (Planificateur) & TSM & CFT (Cross File Transfer).

**Profil :** ingénieur de formation ou équivalent, vous justifiez d'une expérience de 2 à 3 ans sur chacune de ces technologies. Bonne maîtrise des outils de gestion de résolution des problèmes. Anglais indispensable.

**Atouts :** doté d'un bon sens de la communication, d'analyse et détermination des problèmes, vous avez un excellent sens du travail en équipe. Vous êtes totalement orienté satisfaction client.

**Référence :** RRTA

## Technicien micro informatique

**Mission :** vous êtes chargé de la surveillance, du contrôle et des opérations sur le système informatique (mainframe, midrange et les systèmes distribués), des réseaux et/ou applications. Vous résoudrez les réclamations clients, les incidents en utilisant toute la documentation mise à disposition en fonction des procédures préétablis. Aussi, vous serez amené à orienter des requêtes aux personnes concernées en conformité avec le cahier des charges de la prestation client.

**Profil :** de formation bac+3 minimum en informatique, vous avez une excellente maîtrise du français.

**Atouts :** dynamique, réactif, flexible, disponible, vous êtes doté d'une grande capacité d'adaptation et d'une aisance au dialogue.

**Référence :** RTMI

## Spécialiste serveur Unix

**Mission :** vous assurez l'assistance et le support des environnements UNIX. Vous êtes le garant de l'installation des logiciels d'exploitation, de leur sauvegarde et de leur maintenance conformément aux engagements de service.

**Profil :** ingénieur de formation ou équivalent, vous justifiez d'une expérience de 3 à 5 ans dans un poste similaire. Maîtrise de AIX ou HP/UX ainsi que des outils de Back up (TSM). Anglais indispensable

**Atouts :** rigoureux et réactif, vous avez le sens du service ainsi qu'un esprit de synthèse et d'analyse

**Référence :** RSSU

## Chef d'équipe opérationnel

**Mission :** vous assurez l'encadrement d'une équipe au niveau technique dans le monde distribué (Windows et Unix) pour assurer le bon fonctionnement de l'activité. Vous agissez en tant que ressource technique auprès de vos équipes et êtes l'interface avec les autres membres internes de l'entreprise, les clients et les fournisseurs.

**Profil :** de formation bac+4, vous justifiez d'une expérience de 3 à 5 ans dans un poste similaire dans un environnement de production technique. Bonne connaissance de l'informatique de production

**Atouts :** doté d'un bon sens de la communication, d'analyse et détermination des problèmes, vous avez un excellent sens du travail en équipe et des capacités d'encadrement. Vous êtes totalement orienté satisfaction client.

**Référence :** RCEO

## Spécialiste serveur Windows

**Mission :** vous assurez l'assistance et le support Windows d'un ensemble de plus de 40 serveurs. Vous êtes le garant de l'installation des systèmes, de leur sauvegarde et de leur maintenance conformément aux engagements de service.

**Profil :** ingénieur de formation ou équivalent, vous justifiez d'une expérience de 3 à 5 ans dans un poste similaire. Maîtrise de Windows 2000-2003 et Active Directory ou Citrix ainsi que des outils de Back up (ex Net Back up). Anglais indispensable.

**Atouts :** rigoureux et réactif, vous avez le sens du service ainsi qu'un esprit de synthèse et d'analyse.

**Référence :** RSSW

## Administrateur système

**Mission :** vous analysez, corriger les incidents et planifier les changements dans un environnement Windows / Unix

**Profil :** de formation bac+3 avec au minimum une première expérience réussie, dans un poste similaire. Vous avez une parfaite maîtrise de l'anglais.

**Atouts :** votre sens de respect des procédures, votre autonomie, et votre esprit d'initiative.

**Référence :** RADS

**Postes basés à :** Casablanca

**Contact :** Maria Moustaid

E : manpower.professional@manpower-maroc.com

Penser

Agir

Manpower,  
Créateur de  
Solutions  
pour l'Emploi

## Vous êtes intéressés par la finance-comptabilité?

### Analyste financier auxiliaire

**Mission :** vous serez amené à travailler sur des rapports financiers communiqués par la société mère. Ainsi une fois l'étude et l'analyse complétées, vous garantissez le renvoi des rapports finis. Vous aurez à assurer l'interface entre les équipes internes et les interlocuteurs externes faisant partie de la société mère.

**Profil :** de formation supérieure bac+5 ou 3<sup>e</sup> cycle en gestion, option finance ou filière équivalente, vous justifiez d'une expérience de 4 ans minimum dans un poste similaire. Une expérience dans la banque ou cabinet de consultant est indispensable. Vous maîtrisez parfaitement l'outil informatique.

**Atouts :** rigoureux, dynamique, vous êtes doté d'un grand esprit de synthèse, et un sens de l'organisation et de la prise d'initiative.

**Référence :** RAFA

**Poste basé à :** Casablanca

**Contact :** Maria Moustaid

E : cv.cadres@manpower-maroc.com

### Comptable

**Mission :** votre principale mission consistera à assurer le suivi des travaux de comptabilité sous la responsabilité du directeur administratif et financier, outre que la gestion de la paie du personnel, vous assurerez le contact et le suivi des clients en matière de recouvrement.

**Profil :** de formation bac+4, vous justifiez d'une expérience probante dans un poste similaire d'au moins 2 ans, votre maîtrise des principes comptables et de l'outil informatique est indispensable. Maîtrise parfaite aussi de la langue française.

**Atouts :** doté d'un grand sens d'organisation, votre rigueur et votre réactivité seront des atouts indispensables pour votre réussite. Vous êtes disponible de suite.

**Référence :** RCOM

**Poste basé à :** Casablanca

**Contact :** Maria Bahar

E : cv.racine@manpower-maroc.com

Statut

Compétence

Manpower,  
Créateur de  
Solutions  
pour l'Emploi

Recrutement  
Bilans de compétences  
Évaluation

**SSI Multinationale, leader dans la révolution IT, spécialisée dans la fourniture de prestations de services offshore, recrute :**

### Project Manager

**Mission :** responsable de la gestion des relations clients (attentes et engagements), vous préparez le terrain au Management pour contracter le client et vous comprenez et saisissez le besoin du client en collectant les informations nécessaires pour comprendre les scénarios et le déroulement de son business. En parallèle, vous vous occupez de la coordination avec les différentes parties intervenantes, participez aux réunions des comités et contribuez à la mise à jour des programmes et des reports périodiques en vous basant sur le plan de programme, des offres et des phases d'exécution. Enfin, vous vous impliquez au travail, estimez les efforts, les coûts et charges, négociez et finalisez les contrats et vous apportez un leadership, une motivation et une orientation à l'équipe de projet.

**Profil :** diplômé d'une grande école d'ingénierie informatique, vous justifiez d'une expérience d'au moins 5 ans dont 2 années dans une structure Offshoring. Ayant un très bon sens de communication et relationnel, vous maîtrisez parfaitement : Java / C++ / OpenSource / SPSS. Et toute maîtrise supplémentaire de système est un atout.

**Atouts :** capable d'assurer un leadership et de motiver son équipe. Toutes compétences techniques en systèmes informatiques et développement seront de réels atouts.

**Référence :** RPMA

### Technical Designer

**Mission :** responsable de la gestion technique et technologique, de l'installation et la maintenance du Software et Hardware, vous analysez les demandes techniques et participez activement aux solutions apportées. En parallèle, vous mesurez la fiabilité du produit, estimez les besoins hardware et contribuez à la planification du produit et l'estimation des efforts. Enfin, vous êtes en charge de préparer et d'exécuter la POC (Proof Of Concept) des nouveaux espaces techniques.

**Profil :** lauréat d'une école d'ingénierie en informatique (diplôme MCA), vous justifiez d'une expérience de 4 ans dans un poste similaire et vous avez déjà travaillé avec JAVA / J2EE, DBMS, concepts OOAD, processus SDLC et l'un des outils suivants : Web Sphere / Web Logic.

**Atouts :** doté d'un bon sens de communication et ayant l'esprit d'équipe. Une certification Microsoft sera un grand atout.

**Référence :** RTED

### Business Analyst

**Mission :** • Responsible for developing functional specifications and assist in requirement definition  
• Responsible developing test the conditions for the logic to be developed / changed and test the system against the specifications / business scenarios provided by proper understanding of a business area (or a stream).  
• Responsible for simulating business processes of clients in development environment and test runs.  
• Responsible for overall coordination of user acceptance testing and training  
• Uses various techniques to validate requirements, develops plans to prevent and mitigate risks  
• Responsible for Analyzing the data and prepares reports the status on the same in the desired formats for all the concerned stakeholders

**Skills :** • Should have 3 + years of experience in financial services (Securities market) industry or a similar role in IT industry.  
• Should have sound knowledge of securities market and its operation  
• Should have a excellent overview about software testing  
• Should have Excellent Communication Skills

**Attributes :** • Should be conversant with Automated Testing Tools Eligibility criteria (years of experience, performance rating, any other specifics etc.) - MBA from reputed university

**Référence :** RBUA

**Postes basés à :** Casablanca  
**Contact :** Maria Bahar  
E. : cv.racine@manpower-maroc.com



### Le secteur banques assurances recrute :

#### Agent de crédit

**Mission :** rattaché à la direction commerciale, vous êtes en charge de la prospection, du développement et de la gestion d'un portefeuille client. En parallèle, afin d'atteindre vos objectifs, vous êtes le conseiller du client direct et vous êtes toujours à son écoute. Vous aurez à comprendre le besoin client et à l'accompagner dans son choix de produit. Enfin, vous assurez le suivi des commandes et la fidélisation de la clientèle.

**Profil :** de formation bac+2 minimum (écoles de commerce, gestion), vous avez un à deux ans d'expérience dans un poste similaire. Véritable homme de terrain, vous avez de fortes qualités relationnelles et le sens de l'écoute. Vous êtes d'une nature soucieuse de la satisfaction client, et vous êtes très réactif et vous êtes motivé par le secteur financier.

**Atouts :** bon négociateur, persuasif, ambitieux et autonome, vous possédez d'indéniables qualités d'organisation et de communication. Vous êtes prêts à adhérer aux valeurs d'une structure en plein mouvement.

**Référence :** RACR  
**Contact :** Maria Bahar. E. : cv.racine@manpower-maroc.com

#### Gestionnaire assurance

**Mission :** vous êtes chargé d'assurer la saisie, la codification, la facturation et la tarification, de manière informatisée, de l'ensemble ou d'une partie des informations liées à la gestion des dossiers d'assurés. Vous êtes amené à déceler les anomalies dans des opérations courantes.

**Profil :** de formation supérieure bac+3/4, vous justifiez d'une expérience de plus de 3 ans dans un poste similaire, dans le secteur des assurances.

**Atouts :** volontaire concret et organisé, des atouts qui vous permettront de réussir votre mission.

**Référence :** RGAS  
**Contact :** Maria Moustaid. E. : cv.cadres@manpower-maroc.com

#### Agent de recouvrement

**Mission :** rattaché au directeur financier, vous êtes en charge du recouvrement et de la collecte des créances de la société. Vous avez à relancer les clients dont les délais de paiement sont arrivés à échéance, et assurer un suivi des créances et des paiements. Vous aurez à élaborer des états d'avancement du recouvrement, ainsi que de préparer des situations prévisionnelles des encaissements probables.

**Profil :** de formation bac+2 minimum (écoles de commerce, gestion), vous avez un à deux ans d'expérience dans un poste similaire. Véritable homme de terrain, vous avez de fortes qualités relationnelles et le talent de négociation et persévérance. Vous êtes très diplomate et convaincant.

**Atouts :** bon négociateur, persuasif, ambitieux et autonome, vous possédez d'indéniables qualités d'organisation et de communication. Vous êtes prêts à adhérer aux valeurs d'une structure en plein mouvement.

**Référence :** RARC  
**Contact :** Maria Bahar. E. : cv.racine@manpower-maroc.com

#### Chargé de traitement des opérations bancaires

**Mission :** Votre mission consiste à effectuer la saisie, le codage et le suivi informatique de l'ensemble des tâches administratives liées aux opérations financières réalisées par la clientèle ou par la banque elle-même. Vous aurez à réaliser, dans le cadre des normes définies, le montage administratif d'opérations financières. Vous contrôlez la conformité des mouvements bancaires à partir de renseignement informatisés. Vous récapitulez et totalisez les données chiffrées sur listing.

**Profil :** de formation supérieure bac+3/4, vous justifiez d'une expérience de plus de 3 ans dans un poste similaire. La maîtrise de l'anglais serait un plus.

**Atouts :** vous alliez précision, rigueur, et fiabilité.

**Référence :** RCTO  
**Contact :** Maria Moustaid. E. : cv.cadres@manpower-maroc.com

**Postes basés à :** Casablanca



## Vos centres de contact Manpower Professional

**Manpower Professional :** T. : 022 94 04 46  
Contact : Maria Moustaid  
manpower.professional@manpower-maroc.com

**Casablanca Racine :** T. : 022 95 07 77  
Contact : Maria Bahar  
cv.racine@manpower-maroc.com

**Casablanca Emile Zola :** T. : 022 24 13 09  
Contact : Rachid Ouchatre  
cv.industrie@manpower-maroc.com

**Agence Rabat :** T. : 037 20 08 34  
Contact : Safaa Karrakchou  
cv.rabat@manpower-maroc.com

**Agence Tanger :** T. : 039 34 35 36  
Contact : Khadija Bennejma  
cv.tanger@manpower-maroc.com

**Agence Marrakech :** T. : 024 44 84 00  
Contact : Halima Aït Si Hammou  
cv.marrakech@manpower-maroc.com

**Agence Agadir :** T. : 028 84 74 20  
Contact : Loubna Zouria  
cv.agadir@manpower-maroc.com

**Siège :** T. : 022 95 96 80  
**Contact :** Salma Khairane  
s.khairane@manpower-maroc.com