

# intelcia



## Edito

**Vous méritez le meilleur, et Intelcia aussi.**

A Intelcia, cela fait vingt ans que nous n'avons cessé d'évoluer, de grandir, de challenger nos perspectives et de tisser des liens forts, entre nous et avec nos communautés.

Cette dynamique, c'est elle qui nous a permis de construire, ensemble, la belle marque qu'est Intelcia aujourd'hui, basée sur un solide socle de valeurs communes et cette volonté permanente de toujours nous améliorer.

C'est dans cet esprit que nous avons initié un chantier de refonte de nos canaux de communication. Nous cultivons, au quotidien, l'envie d'être plus proches de chacun d'entre vous et de donner naissance à des supports qui nous ressemblent et nous rassemblent.

C'est également dans cette volonté d'innover que nous avons lancé, en octobre dernier, In Radio, la radio de tous les collaborateurs d'Intelcia. Elle émet aujourd'hui, dans huit pays, des programmes communs. L'équipe travaille sur son évolution pour avoir du contenu plus spécifique à chaque pays et plus proche de vos intérêts.

Nous souhaiterions que vous preniez une part active dans cette construction ; en nous faisant part de vos idées et de vos remarques, mais aussi en partageant avec nous des sujets, des thématiques, des expériences... qui nous permettront d'enrichir les contenus que nous vous proposons et qui feront de tous nos supports, vos supports.

Nous voulons être challengés, nous voulons grandir encore et continuer d'innover...

...Et pour cela, nous avons besoin de vous.

N'hésitez pas à nous faire vos remarques et vos propositions via le questionnaire que vous trouverez en toute fin de cette édition de l'Express et à tout moment en sollicitant directement l'équipe Brand & Engagement à travers les chargés de communication de votre site.

Bonne lecture de ce nouveau numéro de l'Express dans sa nouvelle version !

**Nadia Ben Bahtane, Directeur de la Marque et de l'Engagement**

## PREVIOUSLY ON AIR

Les podcasts sont disponibles sur l'appli My Intelcia et sur [ce lien](#).



### Leadership Féminin

Ce mois, nous vous proposons le podcast de l'émission « Grand Talk », sous le thème du Leadership Féminin, avec la participation de **Nidal Afid, Touriya Kzeb, Fatim Zahra Berrada Lamine et Mouhcine Al Mansouri**.

### Notre sélection de Podcasts

- Podcast de l'émission « L'invité de la semaine » avec Fabienne Debever, DRH France
- Podcast de l'émission « L'invité de la semaine » avec Carla Marques, Directrice Pays Portugal
- Podcast de l'émission « L'invité de la semaine » avec Pascal Bechu, Chargé de Mission auprès de la Direction Générale

## IN Groupe

### Samsung et ENGIE intègrent le portefeuille d'Intelcia

Ce sont deux mastodontes, ENGIE et Samsung, qui ont rejoint le portefeuille clients d'Intelcia depuis le mois de janvier dernier.

#### ENGIE, pionnier français de l'énergie

Le français ENGIE, tout d'abord, est la troisième entreprise mondiale du secteur de l'énergie (hors pétrole). Le démarrage officiel de l'activité – vente uniquement – a eu lieu le 15 janvier dernier sur les plateaux du site Zenith.

Deux mois de préparation en distanciel (formation des formateurs, réunions client...), un audit sécurité réussi et dix jours de formation pour l'équipe projet ont été nécessaires en amont de ce lancement.



Une cérémonie a eu lieu pour marquer le coup de ce démarrage. Magie de notre époque, des représentants d'ENGIE, dont notamment **Pierre Pourre**, Directeur Commercial ENGIE, **Christine Cruciata**, pilote opérationnel des prestataires et **Fabienne Alberge**, déléguée adjointe délégation télévente et contractualisation, ont pu y assister en visioconférence !

Côté Intelcia, étaient présents **Nidal Afid**, Directeur d'activités, **Mohamed Slimani**, Directeur Général Sales & Development, **Hakim Idrissi Kaitouni**, Directeur Grands Comptes, **Mehdi Lamrani**, Directeur de site, **Nabila Doulaf**, Business Line Manager, ainsi que les équipes ENGIE.

C'est là pour Intelcia une belle référence, qui viendra également en appui à la conquête de nouveaux clients dans le secteur de l'énergie.

### **Samsung, le géant coréen de l'électronique**

Autre belle référence, Samsung a également fait son entrée sur les plateaux d'Intelcia en mars, pour un service d'assistance technique aux clients sur les marchés marocain, algérien et tunisien. Le démarrage a eu lieu en trois phases successives :

- Jeudi 11 mars pour le marché tunisien
- Mardi 23 mars pour le marché algérien
- Mardi 30 mars pour le marché marocain



L'activité est également déployée sur le site Zenith et un showroom 100% produits Samsung a été mis place sur le plateau. Une belle occasion pour se plonger dans l'univers de la marque et se familiariser avec ses produits !

Avec ces deux nouveaux clients, Intelcia signe là deux belles références, avec de belles perspectives de croissance et de développement.

### **Autres News**

- De nouveaux investissements en vue en République Dominicaine
- Une équipe Intelcia au Raid solidaire de la Sahraouiya !
- Le Graduate Program s'invite dans la presse !
- Portrait : Salwa Sefrioui dans le Magazine Challenge
- Nidal Afid, Directeur d'activités, invitée spéciale du quotidien « Les inspirations ECO »





## Welcome In



### **Pascal Béchu**

Chargé de Mission auprès de la Direction Générale

En charge du lancement d'une nouvelle Business Line, Pascal aura pour principale mission de développer une nouvelle Business Unit qui permettra à Intelcia d'apporter à ses clients de nouvelles solutions dédiées au recouvrement.

Il s'appuiera pour ce faire sur l'expertise et les compétences des équipes d'Intelcia afin de développer cette nouvelle ligne de business en démarrant avec nos clients historiques.

### **Autres Intégrations**



### **Sofia Essaifi**

Chef de Projet



### **Hajer Brahim**

Business Line Quality Manager

## Nominations



### **Amine Trabelsi**

Directeur des Systèmes d'Information

**Amine Trabelsi** s'appuiera sur sa longue expérience dans le domaine des technologies de l'information pour mener à bien les missions qui l'attendent à la tête de cette Direction stratégique pour le déroulement de nos opérations. L'un de ses principaux challenges sera de faire de la DSI un levier des développements futurs de notre Groupe.

La passation débute immédiatement, avec une prise de fonction effective d'Amine à compter du 1er mai 2021. Amine continuera à assumer la charge de la Direction de la Formation jusqu'à nouvelle annonce sur le sujet.

### **Autres Nominations**



### **Mouna Rahouti**

Directrice de la Workforce Management



### **Sofia Nacif**

Manager Planification et Performance

## News Pays

intelcia  
CAMEROUN

Happy  
together.

5 ANS  
DÉJÀ

### Cinq ans pour Intelcia au Cameroun !

C'est un cap symbolique que vient de franchir Intelcia au Cameroun.

Depuis le premier appel client le 18 février 2016 à l'inauguration du site le 14 décembre de la même année, Intelcia au Cameroun a vécu au rythme d'une belle croissance et connu de nombreuses évolutions. Aujourd'hui, le site de Douala compte près de **1150 collaborateurs** et ce n'est pas fini !

Les festivités pour célébrer cet événement ont été nombreuses et ont duré... 5 jours, du 15 au 19 mars ! Cinq jours pendant lesquels tous les collaborateurs ont été associés à la fête. Une célébration de la performance d'abord, avec, quotidiennement, des récompenses pour les meilleurs TC, TL et Ops. Une célébration de la vie ensemble, ensuite, avec l'organisation d'un concours de danse en tenue traditionnelle et un quizz itinérant sur l'histoire d'Intelcia. L'occasion de se réjouir et de fêter ensemble la fierté de faire partie de cette belle aventure d'Intelcia !

Un publiportage que vous pouvez retrouver [ici](#), enfin, été diffusé sur une chaîne nationale à une heure de grande écoute.

Happy Birthday Intelcia au Cameroun, le plus beau reste à venir !

#HappyBirthday

### ***Le saviez-vous ?***

#### **Les clients d'Intelcia au Cameroun...**

SFR, Orange, Michelin, MTN nous font confiance au Cameroun !

#### **Intelcia au Cameroun, c'est ...**

- Une entité dans le TOP 5 des recruteurs francophones du Cameroun
- Une expertise Métier diversifiée et maîtrisée **en B2C et B2B**
- Un site **Multi-canal**: appels entrants/sortants, back office

- **Un site Multi-activité** : Service Client (conseil, renseignements, réclamations...), Support Commercial, Support Technique
- Un partenariat privilégié avec les partenaires locaux : **FNE, Emploi CM, Banque Atlantique, SCB...**

#### **En chiffres ...**

- 8 plateaux de 800 m<sup>2</sup>
- 6 salles de formation
- 9 Espaces One To One
- 3 salles de réunion
- 2 Terrasses
- Zones de détente
- 2 cafétéria
- 1 infirmerie équipée + Médecin de travail

[#ProudToBeIn](#) [#GreatTogether](#)

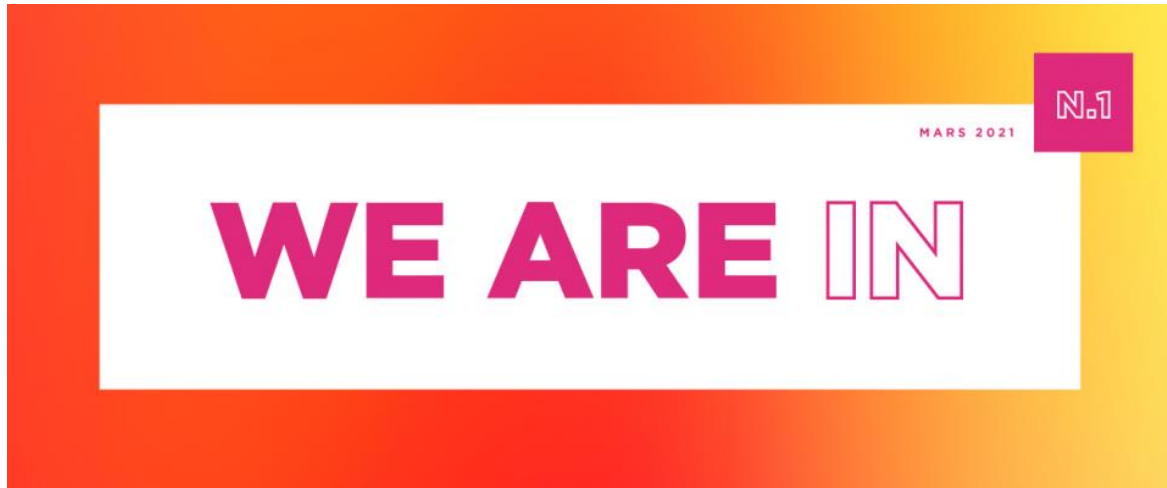
#### **Autres News**

- [Rabat : Un hommage spécial pour la journée du 8 mars](#)
- [Maroc : Le modèle hybride s'invite à Safi !](#)
- [France : Un don en faveur de l'association CARE](#)
- [France - Charleville-Mézières : Un don en faveur des Restos du Cœur](#)
- [Cameroun : Intelcia à l'honneur sur le programme de Canal 2 International](#)
- [Cameroun : Intelcia à Douala, solidaire avec des femmes réfugiées du NOSO](#)
- [Côte d'Ivoire : La journée internationale des droits des femmes à l'honneur sur le site d'Abidjan](#)
- [Côte d'Ivoire : Intelcia agit en faveur de l'école K. Oestrem](#)
- [Madagascar : La journée internationale des droits des femmes sous le signe de la solidarité](#)
- [Madagascar : Le challenge Be révèle ses gagnants](#)
- [Maurice : Journée mondiale de lutte contre la Tuberculose](#)
- [16 mars, une journée inoubliable à Intelcia Portugal](#)
- [Sénégal : Un don en faveur de la prison pour femmes de Dakar](#)
- [Sénégal : Une chasse aux oeufs de Pâques sur les sites de Dakar et Thiès](#)



## Great Together

Tous les mois, retrouvez, dans cette rubrique, une initiative qui donne du sens au « vivre-ensemble » !



### **We are In, l'initiative à saluer de l'équipe support technique au Portugal.**

Ce mois-ci, nous souhaitons vous présenter une très belle initiative de nos collègues de l'équipe Support Technique au Portugal !

Au Portugal aujourd'hui, nombre de collaborateurs sont en TAD. **We are In**, c'est avant tout une initiative qui permet de continuer à maintenir le lien, malgré la distance et les circonstances.

L'équipe support technique au Portugal, ce ne sont pas moins de 750 collaborateurs, disséminés entre Porto, Evora et Lisbonne. Chacun d'entre eux, comme nous tous à Intelcia, a son histoire, doit faire face à ses propres challenges et fait de son mieux pour continuer à délivrer la meilleure qualité de service possible. Ils ont donné de leur temps et de leur énergie pour partager avec nous tous, un peu de leur quotidien, de leurs défis et quelques bons conseils.

**We are In**, c'est le nom qu'ils ont donné à leur newsletter électronique, un travail épatant qui met l'intelligence collective au cœur de l'effort !

Dans ce premier numéro, vous irez à la rencontre de super-héros de l'équipe support technique, vous pourrez aussi découvrir leurs 10 commandements du télétravail pleins d'humour, mais également trouver quelques bons conseils de visites à Porto, Evora et Lisbonne, en espérant que nous pourrions bientôt les suivre ! Et last but not least, une recette très originale dont nous vous laissons la surprise !

Si vous aussi, vous voulez lancer, au sein de votre équipe, l'initiative « We are In », n'hésitez pas à contacter le chargé de communication de votre site pour que nous puissions vous apporter notre support !

#GreatTogether

#ProudToBeIn



### Qui est Omar Daz, le nouveau porte-parole du département paie ?

Début février, nous avons fait connaissance avec Omar Daz, la nouvelle mascotte de la Direction HR Shared Services. Depuis son intégration à Intelcia en qualité d'expert paie, Omar n'a de cesse de nous simplifier la vie en nous informant régulièrement sur les actualités et en répondant à nos interrogations en matière de paie.

Nous avons déjà eu de ses nouvelles au sujet de plusieurs nouveautés paie, dans les différents pays de présence d'Intelcia. Omar s'adapte en effet à toutes les circonstances et certains ont même pu constater qu'il parle couramment français, anglais et portugais !

Omar est joignable via les outils du Support RH, à savoir le ticketing RH dans tout le Groupe, et le Chat RH au Maroc.

**« Nous avons créé le personnage fictif de Omar afin de fluidifier, de manière sympathique, les échanges entre les collaborateurs et le département paie, et de personnifier la relation avec eux. Nous souhaitons vraiment que Omar Daz soit considéré comme un collaborateur à part entière, dont la mission est d'être au service de l'ensemble de ses collègues à travers le monde. Pourquoi Omar Daz ? Omar a été recruté au niveau Corporate à Casablanca. Les chances qu'il soit Marocain auraient donc été, dans la vraie vie, très élevées. Et pour l'anecdote, « Daz » en dialecte marocain signifie « est passé ». Au Maroc, « Omar Daz ? » c'est souvent la question que l'on pose pour savoir si le salaire est passé!"** Amine Mansouri, Directeur RH Shared Service Center

### A propos de Omar

Omar a intégré Intelcia à ses débuts, en 2000, en tant que chargé de clientèle, avant de rejoindre l'équipe Paie, où il a assuré plusieurs fonctions et a effectué plusieurs études et analyses dans le but d'améliorer le process de paie. C'est donc un véritable expert de la paie qui a été choisi pour être la mascotte du département !

Grâce à sa rigueur innée, son sens du détail inégalé et son relationnel hors du commun, ses collègues l'ont élu porte-parole du service.

Omar est un enfant du monde : grâce à ses multiples nationalités, il a eu l'occasion de visiter 17 pays, et ne compte pas s'arrêter là.

Omar est un passionné des chiffres et de coaching personnel. Il est aussi très galant : à l'occasion du 8 mars, Omar a envoyé ses vœux à plusieurs collaboratrices sur le chat hangout.

#### Autres News

- [Maroc : Une journée d'intégration au profit des stagiaires en PFE](#)
- [France : Nouvelles mesures en vigueur à partir du 3 avril 2021](#)



#### Actus clients

**Arbeo, le nouvel outil d'assistance et de diagnostic de SFR sera bientôt disponible.**



**Arbeo, l'aube d'une nouvelle ère !**

Voilà un outil de diagnostic signé SFR qui va simplifier la vie et aider à améliorer les performances de bon nombre de nos collègues lorsqu'il sera déployé dans quelques semaines.

Ils seront plus de 6500, au Maroc, en Côte d'Ivoire, au Cameroun, au Sénégal, à Madagascar et en France, à être concernés par le déploiement d'Arbeo. Le lancement se fera au niveau des activités d'accueil nouveaux clients et front technique mobile pour une extension aux fronts commerciaux, techniques et rétention.

Arbeo viendra en remplacement de Sigma, et proposera des fonctionnalités très intuitives, qui permettront aux collaborateurs d'être aidés dans toutes les étapes d'un appel client en leur indiquant les actions ainsi que le discours à adopter. Cela permettra également de simplifier le traitement qualitatif des appels et de gagner du temps avec des contrôles systématiques.

Arbeo facilitera, par exemple, l'explication d'une facture, de même qu'il intégrera, aux bons moments, différents outils comme SFR&Co ou Diag, directement dans son interface.

Une formation à 360° sera également dispensée à l'ensemble des collaborateurs concernés afin de leur permettre une parfaite maîtrise de cet outil et de profiter pleinement de ses différentes fonctionnalités.

Avec un objectif d'utilisation de 100%, c'est sûr, Arbeo sera l'outil de la performance par excellence !

Nous vous en dirons plus bientôt, stay tuned !

## Better Together

**Tous les mois, découvrez l'article de la nouvelle rubrique "Feel'In Better" qui a le plus plu aux intranutes d'Intelcia !**



**5 commandements pour enfin sortir votre zone de confort**

Que c'est confortable de s'installer dans la zone dans laquelle on se sent bien, en confiance, répétant les mêmes mécanismes ! Pourtant, en y restant, difficile d'évoluer, de se développer ou de progresser.

Alors, quel choix de vie faites-vous ?

Il est tentant de rester dans sa zone de confort qui, comme son nom l'indique, est celle où on se sent confortable et rassuré. Nous y avons nos habitudes que nous répétons à l'infini. Ce cocon cher à tous réduit pourtant la possibilité d'apprendre, de se développer, de découvrir de nouvelles choses et surtout de mieux se connaître. Voici quelques astuces pour commencer à sortir de là:

- 1. Je prends un risque par jour :** aussi petit soit-il, ce risque vous aidera à sortir de votre bulle et vous montrera qu'en fin de compte, les conséquences ne sont pas dramatiques alors, osez ! Risque ne veut pas dire danger, mais plutôt défi. Par exemple : acceptez une tâche qui sort de votre cadre de travail ou prenez la parole en public.
- 2. J'expérimente :** que ce soit en cuisine, en sport ou au travail, tentez des expériences que vous n'avez pas l'habitude de faire. Par exemple : goûtez un nouvel aliment, appelez une personne que vous ne connaissez pas, lancez-vous un petit défi sportif.
- 3. Je n'ai pas peur des échecs :** si en sortant de votre zone de confort vous vivez un échec, prenez-le plutôt comme une expérience. Il y a de grandes chances que ce soit plus un succès qu'un échec, alors lancez-vous !
- 4. Je relève de nouveaux défis :** parce que les défis ne concernent pas que les autres. Tout le monde a le droit de se lancer un défi, petit ou grand, qu'il relèvera. Il y a fort à parier que vous ferez tout votre possible pour vous challenger. Just GO !!!
- 5. Je positive :** En appréhendant cette sortie de zone avec une attitude positive, l'expérience n'en sera que meilleure. Vous allez même prendre goût et voudrez recommencer, encore et encore !

Aidez-nous à vous donner le meilleur en répondant à ce questionnaire

Répondre

# 20

CELEBRATING  
TWENTY  
YEARS   
OF DOING

**20 ans...**

et pour longtemps encore

**in**



Cette newsletter vous a été envoyée par le Groupe Intelcia.  
Pour toute réclamation veuillez contacter : [dpo@intelcia.com](mailto:dpo@intelcia.com)