

## EDITO

Il y a les bilans, les grands projets, et les avancées mesurables.

Et puis il y a tout ce qui ne tient pas dans un tableau de bord, et qui fait toute la différence : un moment de transmission, une voix qui se fait entendre, une énergie collective qui circule.

Ce nouveau numéro de « L'Essentiel du Groupe Outsourcia » met en lumière ces élans parfois discrets mais toujours profondément révélateurs d'un cap : celui d'une entreprise qui croit en la puissance du lien humain, au quotidien comme dans les périodes de profondes transformations.

Et si, à l'heure des transitions et des tensions, ce qui comptait vraiment, c'était ce que nous choisissons de tisser, jour après jour ?

Bonne lecture et bel été à tous et à toutes.

## ZEINEB AMRI NOMMÉE À LA TÊTE DE LA NOUVELLE DIRECTION DU PILOTAGE ET DE LA ROBUSTESSE

Outsourcia poursuit sa dynamique de structuration avec la création de la Direction du Pilotage et de la Robustesse, confiée à Zeineb Amri, dans la continuité des chantiers engagés sur nos fonctions support.

Pensée comme un trait d'union entre les expertises du Groupe, les enjeux de nos clients et les dynamiques de transformation, cette direction vise à conjuguer adaptation immédiate et engagement durable, au service d'une performance soutenable.

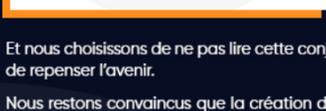
Forte de plus de 15 ans d'expérience en transformation organisationnelle et pilotage stratégique, Zeineb incarne une vision claire : celle d'une gouvernance écosystémique, fondée sur l'écoute, l'agilité et la robustesse collective.

Parce que piloter aujourd'hui, c'est capter les signaux faibles, valoriser la diversité de nos implantations, et faire du lien un levier de création de valeur à long terme.



[Lire le communiqué de presse](#)

## RELATION CLIENT : TENSIONS ET TRANSITIONS, UN MOMENT DE VÉRITÉ POUR LE SECTEUR



L'étude 2025 du SP2C, menée avec EY, confirme une période inédite de stabilité pour le secteur de la relation client.

Très léger recul du chiffre d'affaires en France, pression accrue sur les marges, exigences renforcées des donneurs d'ordre... Les repères traditionnels vacillent, les équilibres se redéfinissent.

Cette année encore Outsourcia conserve sa place dans le top 10 des outsourceurs opérant pour le marché français, faisant partie des très rares acteurs à présenter une croissance à deux chiffres.

Et nous choisissons de ne pas lire cette conjoncture comme une crise, mais comme une occasion de repenser l'avenir.

Nous restons convaincus que la création de valeur durable passe d'abord par l'humain : par la qualité des liens que nous entretenons avec nos clients, comme avec nos collaborateurs. Donc si cette période interroge les modèles, elle renforce notre cap : celui d'une relation client responsable, hybride, résolument tournée vers la création de valeur et le sens du collectif.

## SAVE THE DATE ALL4CUSTOMER MEETINGS



En septembre, Outsourcia participera à l'un des temps forts de la relation client, sur la Croisette à Cannes.

Bien plus qu'un simple rendez-vous professionnel, cet événement sera une occasion précieuse de rencontrer celles et ceux qui font vivre notre secteur au quotidien.

Échanger, écouter, s'inspirer : autant de moments pour faire circuler les idées, interroger les pratiques, et présenter la large panoplie de nos solutions du BPO marketing au front office service client.

**RDV le 17 et 18 septembre à Cannes !**

[Plus de détails](#)

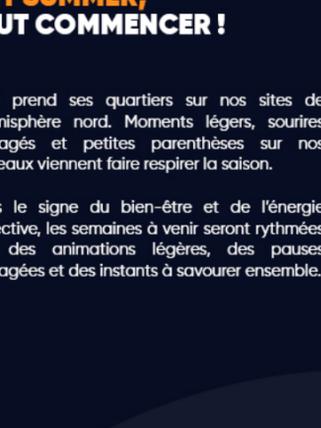
## FÊTE NATIONALE MALGACHE, UN LIEN DE CŒUR ENTRE MADAGASCAR ET LE MAROC

À l'occasion de la fête nationale malgache, le groupe Outsourcia a eu le plaisir de soutenir les célébrations organisées à l'Ambassade de Madagascar à Rabat.

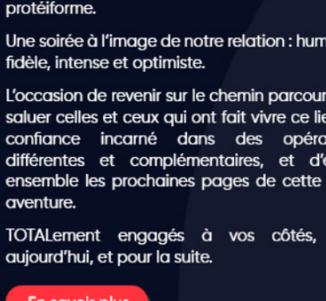
Célébrer Madagascar, c'est affirmer ce lien vivant qui nous unit, par-delà les distances, fêter nos complémentarités et valoriser nos coopérations.

C'est reconnaître la richesse de nos ancrages, culturels autant qu'humains – et rappeler que notre histoire d'entreprise se construit avant tout avec les territoires où nous opérons nos activités.

[Plus de détails](#)



## VIBING TROUGHT SUMMER, L'ÉTÉ OUTSOURCIA PEUT COMMENCER !



L'été prend ses quartiers sur nos sites de l'hémisphère nord. Moments légers, sourires étagés et petites parenthèses sur nos plateaux viennent faire respirer la saison.

Sous le signe du bien-être et de l'énergie collective, les semaines à venir seront rythmées par des animations légères, des pauses partagées et des instants à savourer ensemble.

## SOIRÉE TOTALENERGIES, 13 ANS D'ÉCOUTE, D'ENGAGEMENT ET DE CHEMIN PARTAGÉ

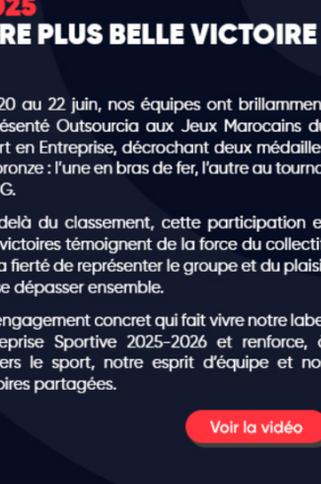
Parce qu'un partenariat solide se construit dans le temps et s'entretient par l'engagement, nos équipes et celles de TotalEnergies se sont réunies pour célébrer 13 ans de collaboration protéiforme.

Une soirée à l'image de notre relation : humaine, fidèle, intense et optimiste.

L'occasion de revenir sur le chemin parcouru, de saluer celles et ceux qui ont fait vivre ce lien de confiance incarné dans des opérations différentes et complémentaires, et d'écrire ensemble les prochaines pages de cette belle aventure.

TOTALement engagés à vos côtés, hier, aujourd'hui, et pour la suite.

[En savoir plus](#)



## JMSE 2025 QUAND L'UNITÉ DEVIENT NOTRE PLUS BELLE VICTOIRE



Du 20 au 22 juin, nos équipes ont brillamment représenté Outsourcia aux Jeux Marocains du Sport en Entreprise, décrochant deux médailles de bronze : l'une en bras de fer, l'autre au tournoi PUBG.

Au-delà du classement, cette participation et ces victoires témoignent de la force du collectif, de la fierté de représenter le groupe et du plaisir de se dépasser ensemble.

Un engagement concret qui fait vivre notre label Entreprise Sportive 2025-2026 et renforce, à travers le sport, notre esprit d'équipe et nos histoires partagées.

[Voir la vidéo](#)

## RSE

## AGIR POUR L'EMPLOYABILITÉ DES JEUNES

Au côté de la Fondation Al Jisr, nos équipes ont animé un atelier centré sur l'employabilité : rédaction de CV, préparation aux entretiens, développement des soft skills et posture professionnelle.

24 jeunes en recherche de stage ou d'emploi ont participé à cette session, conçue pour renforcer leur confiance en eux et les aider à mieux appréhender le monde du travail.

Merci à nos collaborateurs pour leur implication et leur engagement concret sur le terrain !

[En savoir plus](#)



## ÉLECTIONS CCE DONNER LA PAROLE À CEUX QUI FONT VIVRE LE GROUPE



Côté Outsourcia Tunisie, se sont tenues les élections partielles du Collège des Agents, dans le cadre du renouvellement de la Commission Consultative d'Entreprise (CCE).

Organisé en présence de l'Inspection du Travail, ce moment de démocratie interne a permis d'élire deux représentants permanents et trois suppléants, tous issus des équipes opérationnelles.

Un acte structurant et participatif, pour faire vivre le dialogue social et représenter équitablement celles et ceux qui, au quotidien, contribuent à la vie du site.

Parce qu'un lien fort commence par une voix entendue.

## LEADERSHIP & ESPRIT D'ÉQUIPE QUAND LE MANAGEMENT S'APPREND AUSSI HORS DU TERRAIN

Nos encadrants ont vécu une journée hors cadre à Mantasoa, animée par G CAP-Talent, pour prendre du recul, ancrer une véritable capacité d'écoute et explorer de nouvelles postures managériales.

Entre ateliers, nature et partage, un temps fort a été illuminé par les sourires, des 'madison' endiablés et la joie partagée d'un repas convivial ayant échappé à la pluie.

Marche, zumba, jeux... ont ponctué cette journée d'immersion dans la nature pour prendre conscience du sens de l'action.

[Voir la vidéo](#)



## SUR LE TERRAIN, C'EST L'ESPRIT D'ÉQUIPE QUI MARQUE DES POINTS



Durant le mois de juin nos équipes ont fait vibrer les terrains du Complexe CNAPS de Vantovorona lors des Journées sportives inter-entreprises. Basket, pétanque, belote, football... Autant de disciplines, autant d'occasions de se retrouver autrement.

Une 2<sup>ème</sup> place en basket, une finale en pétanque dames, une demi-finale en belote... Des résultats qui comptent, bien sûr. Et plus encore : des liens tissés à chaque passe.

## PLANTER UN ARBRE, PUIS REVENIR VOIR LES RÉSULTATS TANGIBLES DE NOS ENGAGEMENTS

Quelques mois après la journée de reboisement organisée en février dernier, nos collaborateurs sont retournés sur leur terrain pour voir les arbres qu'ils avaient plantés.

Parce que planter, c'est aussi ancrer une intention dans le temps, et reconnaître que ce qui nous entoure est vivant – et que nous en faisons partie.

Marche, zumba, jeux... ont ponctué cette journée d'immersion dans la nature pour prendre conscience du sens de l'action.

[Voir la vidéo](#)



## SAVE THE DATE SALON DE LA RELATION CLIENT



Outsourcia Madagascar vous donne rendez-vous les 7, 8 et 9 juillet au Salon de la Relation Client.

Un temps fort pour faire rayonner notre expertise, et pour aller à la rencontre de celles et ceux avec qui nous construisons, chaque jour, une relation de confiance vivante, exigeante et profondément humaine.

## QUAND LA MUSIQUE RASSEMBLE, LE LIEN RÉSONNE

À l'occasion de la Fête de la Musique, nos équipes de Évreux et Châtillon-en-Dunois se sont retrouvées pour un moment festif et lumineux.

Entre DJ set et ambiance white party, la journée a été illuminée par les sourires, des 'madison' endiablés et la joie partagée d'un repas convivial ayant échappé à la pluie.

Bien plus qu'un événement : une façon d'ouvrir l'été sous le signe de la fête, et de faire vibrer nos liens autrement.



## CONTACTEZ-NOUS

✉ [communication@outsourcia-group.com](mailto:communication@outsourcia-group.com)

🌐 [www.outsourcia.com](http://www.outsourcia.com)