outsourcia
Customer Obsession

NOVEMBRE 2026

L'ESSENTIEL DU GROUPE

Des idées, des équipes, du mouvement.

LE BAL MASQUÉ
AI BRICS
Retail Customer week
Votre énergie nous inspire, nos services vous accompagnent
Semaine de la Relation 2026
TotalEnergies
STAPMEDIF
IA ACCESS

ÉDITO

Au rythme de nos projets et de nos évolutions

Cette nouvelle édition de L'Essentiel du Groupe est l'occasion de revenir sur les projets, les initiatives et les temps forts qui ont marqué ces dernières semaines.

Entre l'évolution de nos expertises, les actualités de nos filiales et notre présence dans les rendez-vous de notre secteur, plusieurs projets ont continué d'avancer. Le lancement de notre nouveau site web, repensé pour mieux valoriser nos offres, nos expertises et nos implantations, en est l'une des illustrations.

Cette période a également été marquée par la publication de notre Manifeste RH Groupe et la mise en place d'EthicLine. Deux démarches qui traduisent notre volonté de renforcer la confiance, l'écoute et la qualité des relations au sein de notre Groupe.

Dans nos quatre pays, les rencontres avec nos clients, les initiatives sportives, les actions de prévention et les moments de convivialité ont également rythmé la vie de nos équipes.

Au-delà de leur diversité, ces initiatives ont un point commun : elles contribuent à créer des occasions d'échanger, de se retrouver et de renforcer les liens qui nous unissent.

Enfin, le 03 décembre prochain, nous retrouverons nos clients et partenaires à l'occasion d'OutsourcIA Lab Community, notre rendez-vous consacré à l'innovation, à l'expérimentation et au partage d'expériences.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Actualités Groupe

Notre vision de l'IA et de la relation client à l'honneur

Dans l'édition d'octobre de l'AFRC Mag, consacrée au thème « Les Révélations », Stéphane Rébert, Directeur Commercial Groupe, partage notre vision des transformations de la relation client et du rôle de l'intelligence artificielle.

Dans son interview intitulée « L'enjeu n'est plus d'ajouter de l'IA, mais d'orchestrer un véritable écosystème », il revient sur l'importance d'intégrer les technologies au sein de parcours clients cohérents, en associant données, innovation et expertise humaine.

De l'assistance aux conseillers à l'automatisation de certaines tâches, en passant par l'analyse des interactions et la traduction en temps réel, les applications de l'IA répondent aujourd'hui à des enjeux opérationnels concrets.

Cette approche est au cœur des travaux menés par OutsourcIA Lab, où nous développons et expérimentons des solutions adaptées aux besoins de nos clients et de nos équipes, avec une même priorité : préserver la qualité des échanges et de la relation humaine.

→ Découvrez l'intégralité de l'interview

Actualités Groupe

Une nouvelle vitrine pour nos expertises

outsourcia
Nous contacter
Vous donner des leviers d'actions
Des solutions conçues pour vos enjeux métiers
+250
5
+10

Repensé pour offrir une navigation plus fluide et une meilleure visibilité sur nos activités, il met en lumière nos expertises, nos secteurs d'intervention, nos implantations et nos engagements.

Une place particulière est accordée à OutsourcIA Lab, avec la présentation de nos solutions d'innovation et d'intelligence artificielle appliquées à la relation client.

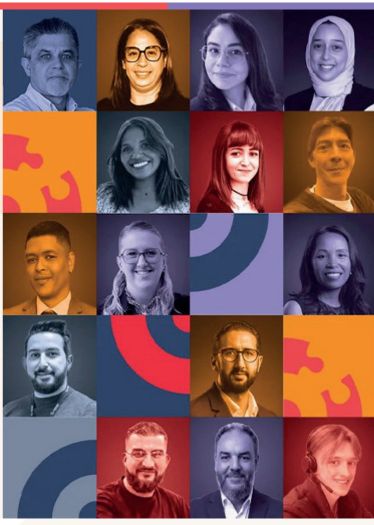
Cette nouvelle version permet également de retrouver plus facilement nos actualités, nos opportunités de carrière et les informations utiles pour entrer en contact avec nos équipes.

Un espace digital qui reflète la diversité de nos métiers et facilite la mise en relation avec nos clients, nos candidats et nos partenaires.

→ À découvrir sur www.outsourcia.com

Actualités Groupe

Notre manifeste RH Groupe : l'humain au cœur de nos engagements



Avec notre nouveau Manifeste RH Groupe, nous réaffirmons les principes qui guident notre politique de capital humain et l'expérience que nous souhaitons offrir à chaque collaborateur.
Porté par la Direction Capital Humain, ce manifeste repose sur trois engagements :

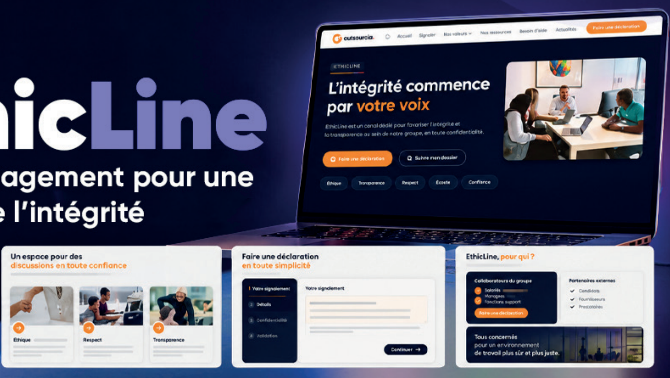
- **Déclencher le coup de cœur dès la première rencontre :** proposer une expérience candidat fondée sur la transparence, l'inclusion et le respect des parcours.
- **Cultiver l'expérience WOW ! au quotidien :** accompagner nos collaborateurs dès leur intégration, développer leurs compétences et favoriser leur évolution professionnelle.
- **Célébrer, écouter et co-construire :** reconnaître les contributions, encourager les initiatives et maintenir un dialogue ouvert au sein de nos équipes.

Trois piliers qui placent l'écoute, la confiance et la qualité des relations au cœur de notre démarche RH dans les quatre pays.

→ Retrouvez l'intégralité de notre Manifeste RH Groupe

Actualités Groupe

EthicLine
notre engagement pour une culture de l'intégrité



L'intégrité commence par votre voix

EthicLine est un canal dédié pour favoriser l'intégrité et la transparence au sein de notre groupe, en toute confidentialité.

Un espace pour des discussions en toute confiance

Faire une déclaration en toute simplicité

EthicLine, pour qui ?

Collaborateurs du groupe
- Salariés
- Managers
- Fonctions support

Partenaires externes
- ✓ Candidats
- ✓ Fournisseurs
- ✓ Prestataires

Tous concernés pour un environnement de travail plus sûr et plus juste.

Parce que l'éthique et la responsabilité font partie de nos engagements, nous avons mis en place EthicLine, un dispositif de signalement destiné à renforcer la transparence et le respect de nos principes au sein du Groupe.

Accessible à toute personne souhaitant signaler une situation ou un comportement contraire à nos valeurs et à nos règles de conduite, ce dispositif permet de faire remonter, dans un cadre confidentiel, des préoccupations liées notamment à la fraude, à la corruption, au harcèlement, à la discrimination ou à la protection des données.

Avec EthicLine, nous réaffirmons notre volonté de promouvoir un environnement professionnel fondé sur l'intégrité, le respect et la confiance.

→ Accédez à EthicLine

Actualités Groupe

STAPMEDIF
une nouvelle identité présentée aux JFR 2026

STAPMEDIF
IA ACCESS

À l'occasion des Journées Francophones de Radiologie (JFR 2026), notre filiale STAPMEDIF, spécialisée dans le télésecrétariat médical, a présenté sa nouvelle identité visuelle aux côtés de Simplify.

Cette évolution accompagne le développement de son offre et l'intégration progressive de nouvelles technologies, notamment l'intelligence artificielle, dans les services destinés aux professionnels de santé.

L'objectif reste le même : faciliter la gestion des interactions avec les patients, fluidifier les parcours et accompagner les équipes médicales dans leur organisation quotidienne.

Actualités pays

TUNISIE

Un talent tunisien distingué dans un concours international d'IA

Mehdi Jaziri

Félicitations à Mehdi Jaziri, Team Lead chez Outsourcia Tunisie, sélectionné parmi les 13 lauréats d'un concours international d'intelligence artificielle organisé par la Chine.

Parmi les candidats issus de plus de 30 pays, Mehdi est le seul représentant tunisien retenu à cette étape de la compétition.

À la suite de cette sélection, il a été reçu à l'Ambassade de Chine à Tunis, avant la prochaine étape prévue en Chine, où les candidats auront l'occasion de présenter leurs projets devant un jury d'experts.

Une belle reconnaissance de son travail, de sa créativité et de ses compétences dans le domaine de l'intelligence artificielle.

Bravo Mehdi et bonne continuation pour la suite de cette aventure !

Retail Customer week
Votre énergie retail au service de l'expérience client
Casablanca | 1er Octobre 2026
TotalEnergies

MAROC

RETAIL CUSTOMER WEEK 2026
En immersion avec les équipes d'outsourcia

À l'occasion de la Retail Customer Week, organisée du 5 au 9 octobre 2026, nous avons accueilli des représentants du siège de TotalEnergies ainsi que des gérants de stations-service pour découvrir le quotidien de nos équipes, échanger avec nos téléconseillers et participer à des séances d'écoute.

Un moment d'échange privilégié avec notre partenaire, qui a permis de valoriser le travail de nos collaborateurs et de renforcer les liens entre les équipes impliquées dans la relation client.

MAROC

LEAGUE DE LA RELATION CLIENT
Nos équipes sur le terrain à Casablanca

CLIENT LEAGUE

Depuis le 26 octobre, nos collaborateurs participent à la 11e édition de la League de la Relation Client, une compétition de football à sept qui réunit plusieurs entreprises et centres de relation client à Casablanca.

Organisées au City Foot de Casablanca, les rencontres se poursuivront jusqu'en février 2027.

Au-delà de la compétition, ce rendez-vous sportif est l'occasion pour nos joueurs de défendre les couleurs d'Outsourcia, de renforcer la cohésion d'équipe et de partager leur passion du football.

Bonne chance à nos outsourciens pour la suite de la compétition !

FRANCE

ÉLECTIONS DU CSE À ÉVREUX
Une nouvelle étape pour le dialogue social

Le 14 octobre dernier, les collaborateurs de notre site d'Évreux ont été appelés à voter dans le cadre des élections du Comité Social et Économique (CSE).

Cette instance contribue à la représentation des salariés et au dialogue avec la direction sur les questions liées aux conditions de travail et à la vie de l'entreprise.

Un rendez-vous important pour la participation des collaborateurs et la poursuite du dialogue social au sein de notre site français.

MADAGASCAR

BAL MASQUÉ
Une soirée festive pour nos collaborateurs

outsourcia
Customer Obsession
LE BAL MASQUÉ

Le 31 octobre, nos équipes se sont retrouvées à l'occasion d'un Bal Masqué organisé à l'Espace Andoharanofotsy.

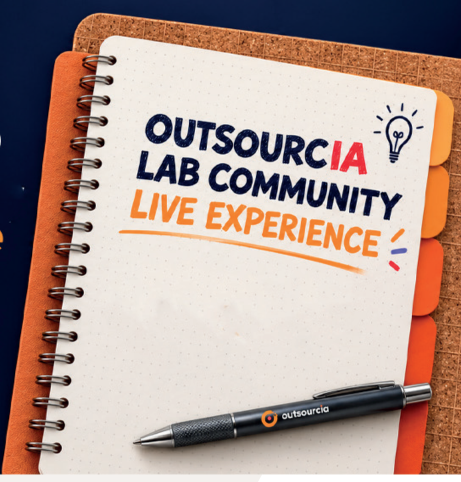
Au programme : spectacle de magie, animations, buffet et une prestation musicale de Raboussa, artiste incontournable de la scène malgache, qui était l'invité d'honneur de cette soirée.

Un moment de convivialité en dehors du cadre de travail habituel, pour permettre à nos collaborateurs de se retrouver et de partager une expérience commune.

À VOS AGENDAS

OutsourcIA Lab Community Live Experience

JEUDI
3 Décembre
2026



Notre prochain OutsourcIA Lab Community réunira nos clients et partenaires autour de l'innovation et de l'intelligence artificielle appliquée à la relation client.

Au programme : démonstrations technologiques, ateliers immersifs et échanges pour découvrir et expérimenter nos solutions, dans une ambiance festive à l'approche des fêtes de fin d'année.

CONTACTEZ-NOUS

communication@outsourcia-group.com
www.outsourcia.com

stefi
Groupe Outsourcia
CaptureDoc
Simplify

outsourcia
Customer Obsession

Découvrez **Outsourcia Lab** à travers le reportage exclusif réalisé par LCI