

Les centres d'appels génèrent un chiffre d'affaires de 2 milliards de DH

Economie

Posté par: Visiteur

Publié le : 19-05-2008 00:17:39

Une vingtaine de nouveaux centres d'appels sont créés chaque année au Maroc et ce secteur, inexistant il y a encore 8 ans, génère un chiffre d'affaires annuel de 2 milliards de DH, a indiqué M. André Azoulay, Conseiller de SM le Roi.

M. Azoulay, qui s'exprimait lors d'une conférence de presse à l'occasion de l'ouverture, jeudi à Casablanca, de la 5ème édition du Salon international des Centres d'Appels au Maroc (SICCAM), a mis en exergue la position de leader acquise par le Royaume, par rapport aux pays émergents dans ce secteur d'activités (Roumanie, Pologne, Tunisie, Sénégal etc.).

M. Azoulay a précisé qu'en moyenne, 250 nouveaux emplois sont chaque semaine proposés sur le marché du travail par les Centres d'appels au Maroc.

Ce secteur, qui a commencé à se développer dans le Royaume en 2000, emploie aujourd'hui plus de 20.000 personnes, a relevé le Conseiller du Souverain, ajoutant que cette activité a amorcé sa place de consolidation en optant avec raison pour "la stratégie de la qualité, de la valeur ajoutée et de l'optimisation maximale des ressources humaines qui sont l'atout majeur du Maroc dans tous les métiers en aval du téléphone et de l'internet".

M. Azoulay a cité, à titre d'exemple, les conclusions d'une étude récente du groupe américain DELL, l'un des acteurs majeurs dans ces métiers et qui classe Casablanca dans les trois premières localisations mondiales pour ce qui est de "l'expertise et de la qualité du service et pour la performance des centres marocains en matière de résolution de problèmes".

DELL, qui emploie près de 2.000 personnes dans ses centres développés au Maroc, affiche aujourd'hui la volonté d'augmenter encore le nombre de ses positions marocaines et d'en accroître la valeur ajoutée, en s'orientant vers les segments de marchés les plus sophistiqués, a poursuivi le Conseiller de SM le Roi.

M. Azoulay a, par la même occasion, souligné la cohérence de la politique mise en œuvre par le Maroc pour créer un cadre et un environnement incitatifs, susceptibles d'attirer le plus grand nombre d'opérateurs dans les métiers de l'offshoring.

Evoquant la mise en place des différentes zones dédiées aux activités et aux métiers des télécommunications, des technologies de l'information et des réseaux de valeur ajoutée dans l'informatique, M. Azoulay a mis en relief la stratégie volontariste développée par le Maroc dans ce secteur qui, tous métiers confondus, génère dans le Royaume un volume d'affaires qui a été de l'ordre de 4 milliards d'euros en 2007.

MAP