

Le SICCAM récompense 3 clients d'Altitude Software

Economie

Posté par: Visiteur

Publié le : 26-06-2008 22:14:05

« Il se crée chaque année une vingtaine de nouveaux centres d'appels au Maroc. Et ce secteur encore inexistant il y a 8 ans génère aujourd'hui un chiffre d'affaires annuel de 2 milliards de dirhams » a déclaré André Azoulay, conseiller de Sa Majesté le Roi en ouvrant la 5ème édition du SICCAM à Casablanca le 15 mai dernier.

Et d'ajouter :« Cette activité qui a commencé à se développer au Maroc en l'an 2000, emploie aujourd'hui plus de 20000 personnes. Elle 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 constituent l'atout majeur du Maroc dans tous les métiers en aval du téléphone et de l'internet ». Pour illustrer son propos, André Azoulay a remis les Trophées SICCAM 2008 à B2S, numéro 2 des centres d'appels français et l'un des leaders du secteur au Maroc ; à Dell dont la plateforme emploie près de 1600 personnes et qui se distingue par des performances de haut niveau comparée à des sites européens ; et à Accolade, centre d'appels filiale de l'ONA, pour sa certification ISO 9001. Le Centre Régional d'Agadir a reçu le Trophée du SICCAM pour son accompagnement du premier centre d'appels à Agadir, Crown Call Center. MIP, un centre d'appels à Casablanca qui a commencé des opérations de télémarketing vers le marché américain, Sigmatel, intégrateur Avaya, Vocalcom, Marece (Marrakech) et Vocalcentre (Gabon) ont été également primés.

Pour sa part, dans son allocution au SICCAM, Nouzha Skalli, Ministre du Développement social, de la Famille, et de la Solidarité, a mis en valeur les qualités des personnes à besoins spécifiques dans le secteur des centres d'appels et de l'offshore informatique. Plusieurs personnes concernées ont pris part au SICCAM, et des engagements de recrutement ont été pris durant le salon au profit des ingénieurs et lauréats souffrant d'handicaps (mal voyants, handicapés moteur, mal entendants..). Atento, centre d'appels espagnol leader au Maroc, employant près de 3000 personnes, et qui s'est distingué par des actions d'intégration de personnes handicapées, a été lauréat du Trophée remis par Nouzha Skalli, Ministre du Développement Social. Atlas Online filiale de Royal Air Maroc a été lauréat du Trophée Centre d'appels internes. Les organisateurs du SICCAM et le ministère du développement social ont convenu de modalités de suivi de ces engagements, et de la mise en place, pour la prochaine édition, d'un Label Social associant tous les acteurs publics et privés concernés. En parallèle au SICCAM s'est tenu le 2ème ITEM Nearshore, l'autre salon de l'offshore informatique. Méditel, Oracle, EMS, Amaljob, Anapec ont participé à cette édition, qui a connu la participation de Casanearshore lors d'une conférence sur le thème. L'avenir de ce salon, désormais annuel est confirmé à part entière. Il se tiendra à Marrakech du 15 au 17 Mai 2009 trois mois après le SICCAM 2009, qui, lui sera maintenu à Casablanca, du 5 au 7 Mars 2009. Parmi les conférences qui ont connu un afflux important, celles consacrées à la certification animée par le cabinet Teksam Consulting et TUV Maroc, celle consacrée au business plan des centres d'appels (Eurodéfis), et à l'évolution de carrière des téléconseillers (Energie Call et E-call). Une quinzaine de pays étaient représentés cette année : Algérie, Tunisie, Egypte, Dubai, Gabon, Sénégal, Espagne, France, Belgique, Suisse, Canada. Les donateurs d'ordre venus au SICCAM ont été pris en charge par les exposants, le représentant de Auchan Télécoms a pour sa part présenté en plénière la démarche de

son entreprise dans le choix des prestataires. Près de huit cent participants ont convergé vers le SICCAM et ITEM Nearshore, essentiellement des professionnels à la recherche de solutions, de partenariats et d'informations. Sur le site de SICCAM ce sont près de deux mille inscrits qui ont marqué leur intérêt pour le secteur et pour le salon. Les participants ont salué en clôture du salon la naissance de l'ACASIOM : Association des Centres d'appels et de l'Offshore Informatique au Maroc, dont la première réunion plénière est prévue le 19 Juin prochain à Casablanca. En concluant la 5ème édition, Mohamed El Ouahdoudi, Président du SICCAM a confirmé la volonté de son équipe à « poursuivre nos efforts pour aider à la promotion du secteur, à son évolution qualitative, au regard des inquiétantes dérives de certains opérateurs. La certification qualité, le respect des engagements et des réglementations, l'intégration des personnes à besoin spécifiques, et la consolidation financière sont les leviers d'une évolution maîtrisée. »

publi-news.fr