

Agadir aura ses centres d'appel

Actualité Agadir et région

Posté par: Visiteur

Publié le : 22-12-2009 22:37:33

- **Prochaine implantation d'un opérateur international**
- **Promotion des métiers de l'offshoring**

La relation clients à distance était au coeur du débat samedi dernier à Agadir lors de la deuxième édition des Régionales marocaines de la relation clients (RMRC). Organisé par le Salon international des centres de contacts au Maroc (SICCAM), l'événement connaît le soutien du CRI d'Agadir ainsi que de partenaires locaux dont le CRT, l'Anapec, la direction régionale de Maroc Télécom, le fond d'investissement Igrane et l'école d'affaires EMAA qui gère le centre d'appel Crown.

Agadir a ainsi accueilli la première étape du road show qui se poursuivra dans huit autres villes du pays accueillant déjà, ou souhaitant développer les centres d'appel dans leurs régions. L'objectif de cette demi-journée de réflexion est la promotion des centres d'appel et des métiers de l'offshoring tout en faisant connaître les opportunités et les solutions pour en créer de nouveaux dans des villes autres que l'axe Casa-Rabat. De fait, la culture de la relation clients et du marketing direct offrent la possibilité de tisser des liens entre les régions qui accueillent les centres d'appel et celles qui souhaitent entrer dans ce secteur prometteur. Dans ce sens, Abdelouahab Jabri, directeur du Centre régional d'investissement (CRI), Souss-Massa-Draâ, avance que «l'essentiel pour notre région, c'est de se préparer pour l'arrivée de grands investisseurs internationaux dans le cadre de l'offshoring, la région ayant beaucoup de potentialités en plus de ses atouts d'accueil et de ressources humaines que nous nous devons d'optimiser». En effet, 7.000 lauréats transitent chaque année par la seule université Ibn Zohr, 6.000 à 7.000 en formation professionnelle et 6.000 en option langues. Par ailleurs, l'Université forme annuellement 450 personnes dédiées principalement aux métiers de l'offshoring. Ceci, en plus de l'apport des écoles privées et de l'OFPPPT.

En tant qu'opérateur global de téléphonie et partenaire des RMRC, Vivaction renforce son ancrage dans le secteur des centres d'appel et propose un accompagnement pour les nouveaux entrants dans le domaine.

Pour Agadir, les prémices sont d'ailleurs encourageantes car un important centre d'appel international est en train de finaliser une étude de faisabilité d'implantation d'un site dédié à la relation clients, le premier de cette envergure dans la région. Pour l'heure, le nom de cet opérateur est tenu secret mais pas l'endroit d'où il va opérer, à savoir une grande pépinière dans la commune de Drarga. Une autre zone d'une vingtaine d'hectares, spéciale technologies propres à l'offshoring, est prévue dans la ville satellite de Tagadirt.

Pour rappel, l'offshoring désigne la délocalisation des activités de service de certaines entreprises vers des pays à bas-salaires en faisant appel à des sous-traitants spécialisés. Ces délocalisations assurent principalement des services tels que la maintenance d'applications informatiques, les centres d'appel, l'achat, les réservations, la gestion...

Fatiha NAKHLI
L'économiste