



RÉPUBLIQUE TOGOLAISE

Ministère des Postes,  
de l'Économie Numérique  
et des Innovations Technologiques

lundi 8 juillet 2019

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### *Le centre de contact Majorel Togo, entreprise de référence dans la gestion de l'expérience client a été inauguré.*

**Lomé (Togo), le 8 juillet 2019** – Le centre de contact Majorel, entreprise de référence dans le domaine de la gestion de l'expérience client, a été inauguré ce jour par SE Faure Essozimna Gnassingbé, Président de la République, en présence de personnalités du top management et actionnaires du groupe, au rang desquels figurent, entre autres, Thomas Mackenbrock, Directeur Général du groupe Majorel, Moulay Mhamed Elalamy, PDG du groupe SAHAM et Ghita Lahlou, Administratrice de Majorel qui, pour la circonstance, ont effectué le déplacement.

La cérémonie qui s'est déroulée au siège de la société à Adéwui, quartier situé au nord de Lomé, a été marquée par deux allocutions, celle de Thomas Mackenbrock et celle de Cina Lawson, Ministre des Postes, de l'Économie Numérique et des Innovations Technologiques. Cet évènement consacre le démarrage officiel des activités au Togo de ce leader mondial dans la gestion de l'expérience client.

Avec plus de 48 000 collaborateurs dans 28 pays, Majorel est une joint-venture entre deux grands groupes, l'allemand Bertelsmann et le marocain Saham, qui assure des prestations de gestion externalisée de l'expérience client telles que la télévente, l'assistance commerciale, l'assistance technique, la gestion des campagnes de marketing et la gestion du back-office. Au nombre de ses prestigieux clients, on compte des sociétés telles que EDF, Engie, Renault.

Lomé est le dernier-né de ses centres de contact, confortant ainsi son leadership et son positionnement comme entreprise de référence dans les métiers de la relation client en Afrique. Pour Thomas Mackenbrock, « *Ce site s'inscrit dans la stratégie d'expansion déployée par Majorel sur le continent africain* ». Quant au choix du Togo, il précise que « *le marché togolais offre un bassin d'emplois de très bonne qualité et des infrastructures de haut niveau qui répondent pleinement aux exigences de nos clients* ». Depuis Lomé, l'entreprise offre des services de gestion de la relation client à un géant américain du commerce électronique. Le centre compte à ce jour plus de 150 employés et vise 500 téléopérateurs d'ici 2021 selon les prévisions.

C'est un motif de satisfaction pour le gouvernement togolais qui a fait du secteur des services externalisés un 'cheval de bataille' voué à jouer un rôle moteur dans la création d'emplois pour la jeunesse, ceci dans un contexte où les pouvoirs publics ont fait de l'emploi des jeunes, une priorité à l'échelon national.

*Selon Cina Lawson, « Cette inauguration est le couronnement des efforts déployés par le gouvernement dans la mise en œuvre du Plan National de Développement (PND) 2018-2022, qui, conformément, à son premier axe, ambitionne de faire du Togo, un centre d'affaires de premier ordre dans la sous-région. Au-delà, c'est le fruit et le résultat palpable d'un plan ambitieux de développement de services externalisés, mis en place depuis 2018 par la Cellule de Promotion des Investissements, qui ambitionne de faire de notre pays un pôle attractif pour ce secteur d'activité grâce une offre conciliant 'qualité de prestation-coût de production' inédit en Afrique ».*

Conscient des nombreux avantages qu'offre ce secteur tant en termes de création d'emplois que de développement de compétences, et fort de l'expérience de Majorel, le gouvernement s'est engagé dans des projets de plus long-terme. Dans ce sens, il est notamment prévu la mise en place et le lancement prochain d'une formation dédiée à la gestion de la relation client. Une réflexion sur le développement d'une offre immobilière dédiée est également en cours.

Ces nouvelles mesures, une fois effectives, renforceront l'attractivité de la destination Togo pour les entreprises offrant des services de gestion de la relation client externalisée.

Contact presse : [presse@numerique.gouv.tg](mailto:presse@numerique.gouv.tg)

**Le Ministère des Postes, de l'Économie Numérique et des Innovations Technologiques** définit et coordonne la mise en œuvre de la politique de l'Etat dans les domaines des postes et de l'économie numérique. A ce titre, il traite des questions relatives au développement et à la promotion des activités postales et œuvre à la promotion et à la diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC) en vue de l'émergence du secteur de l'économie numérique. Depuis 2010, Cina Lawson occupe le poste de Ministre des Postes, de l'Économie Numérique et des Innovations Technologiques.