



***Allocution de circonstance de Madame Cina LAWSON, Ministre des Postes, de l'Économie Numérique et des Innovations Technologiques***

**A l'occasion de la cérémonie d'inauguration du centre de contact Majorel**

**Lomé, quartier Adéwui, le 8 juillet 2019**

---

Excellence Monsieur le Président de la République,  
Monsieur le Premier Ministre, Chef du Gouvernement,  
Madame la Présidente de l'Assemblée Nationale,  
Messieurs les Présidents et Représentants des Institutions de la République,  
Mesdames, Messieurs les Ministres, membres du gouvernement, chers collègues,  
Monsieur le Coordonnateur du Système des Nations Unies,  
Excellences Messieurs les Ambassadeurs et Chefs de missions diplomatiques,  
Monsieur le Président Directeur Général du Groupe SAHAM,  
Madame l'Administratrice du groupe MAJOREL,  
Madame et Messieurs les membres du top management de MAJOREL ici présents :  
Monsieur le Directeur Général, Monsieur le Directeur Financier en charge des Services partagés, Monsieur le

CEO Région France-Afrique-Benelux, Monsieur le Directeur Afrique de l'Ouest, Madame la Directrice des Opérations Afrique, Monsieur le Directeur Commercial Région France-Afrique-Benelux,  
Messieurs les Préfets du Golfe et d'Agoènyivé,  
Honorables députés à l'Assemblée Nationale,  
Vénérés chefs traditionnels, garants de nos us et coutumes,  
Monsieur le Président de l'Université de Lomé,  
Monsieur le Directeur Général de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Togo  
Monsieur le Directeur Général de la SAZOF,  
Monsieur le Directeur Général de l'Agence Nationale pour l'Emploi (ANPE),  
Monsieur le Directeur Général du Fonds National d'Apprentissage de Formation et de Perfectionnement Professionnels,  
Mesdames, Messieurs les Directeurs Généraux,  
Mesdames, Messieurs les Directeurs des établissements d'enseignement supérieur,  
Monsieur le Directeur du Guichet Unique de la SAZOF,  
Madame la Présidente du Comité d'Agrément,  
Distingués Invités, en vos rangs, titres et grades, tous protocoles respectés,  
Distingués Invités,  
Mesdames, Messieurs,



J'éprouve, en ce jour, un réel plaisir à prendre la parole à cette tribune, à l'occasion de la cérémonie d'inauguration du centre de contact du groupe Majorel, placée sous le Haut Patronage de SE Faure Essozimna Gnassingbé, Président de la République.

En effet, ma joie est d'autant plus grande que cet événement intervient dans un contexte où notre pays, sous le leadership du Chef de l'Etat, s'est résolument inscrit et engagé dans la dynamique de son Plan National de Développement (PND) 2018-2022.

Excellence Monsieur le Président de la République, votre présence en ce jour et en ce lieu, traduit, non seulement votre conviction et votre engagement, mais au-delà, confirme l'infatigable artisan que vous êtes œuvrant pour le développement et le rayonnement de notre pays.

Permettez, Excellence Monsieur le Président de la République, que nous puissions saisir cette opportunité pour vous remercier infiniment, d'avoir accepté, malgré les contraintes de votre agenda que nous savons très chargé, de présider personnellement cette cérémonie.

Excellence Monsieur le Président de la République,

Afin de « *transformer structurellement notre économie, pour une croissance forte, durable, résiliente, inclusive, créatrice d'emplois décents et induisant l'amélioration du bien-être social* », sous votre impulsion, 3 axes stratégiques ont été identifiées dans ce document stratégique qu'est le PND : i) Mettre en place un hub logistique d'excellence et un centre d'affaires de premier plan dans la sous-région ; ii) Développer des pôles de transformation agricole, manufacturiers et d'industries extractives ; iii) Consolider le développement social et renforcer les mécanismes d'inclusion.

C'est en ce sens que pour se conformer à l'axe 1 du PND, notre pays a lancé, il y a un an, un plan ambitieux de développement des services externalisés avec pour ambition d'offrir un diptyque 'qualité des prestations – coût de production' inédit en Afrique.

Excellence Monsieur le Président de la République,  
Distingués Invités,  
Mesdames, Messieurs,

Afin de mener à bien cette mission et rendre notre destination plus attractive pour les acteurs de ce secteur d'activités, le gouvernement togolais a conduit une réflexion, alliant pragmatisme et méthodologie. Il en a



résulté la création d'une Cellule de Promotion des Investissements, qui a débuté ses activités de façon effective en février 2018.

La Cellule dont j'ai la charge, a pour mission principale, de mobiliser des ressources et d'accroître le montant des investissements privés au Togo en attendant l'opérationnalisation de l'Agence nationale de la Promotion des Investissements et de la Zone Franche (API-ZF). Elle le fait de diverses manières à travers, notamment une approche proactive des entreprises, afin de susciter l'intérêt des investisseurs qui, parfois, n'ont jamais entendu parler du Togo.

Pour y parvenir, nous mettons un accent particulier sur un accompagnement de qualité tout au long du processus menant de la manifestation d'intérêt d'un investisseur à la décision finale d'investissement. La rapidité d'exécution est un facteur important pour nous car nous nous assurons que les entreprises que nous accompagnons puissent démarrer leurs activités au Togo en un délai record.

Excellence Monsieur le Président de la République,  
Distingués Invités,

Mesdames, Messieurs,

La cérémonie qui nous réunit ce jour consacre les efforts de cette Cellule. En effet, afin de maximiser les chances de succès du plan de développement des services externalisés, elle a mis en œuvre, dès début 2018, un plan d'actions, à court terme, qui s'articule autour de 3 chantiers-phares :

- 1) Une refonte du paysage des télécoms afin de l'adapter aux exigences du secteur des services externalisés grâce à la définition d'une offre dédiée aux centres de contact, comprenant des ententes de niveau de service (SLAs) et des tarifs adaptés ;
- 2) La mobilisation des ressources humaines à travers la constitution par l'ANPE d'une base de données comprenant des jeunes étudiants ayant une bonne élocution, un très bon niveau en français, tant à l'oral qu'à l'écrit, et faisant preuve d'une aisance dans la discussion ;
- 3) L'identification d'un portefeuille des biens immobiliers adaptés à l'activité des centres de contact.

Toutes ces initiatives, alliées à la réactivité de notre administration, nous permettent d'accueillir, aujourd'hui, sur notre territoire, Majorel, l'un des leaders mondiaux de gestion de la relation client et qui offre, à partir de Lomé, ses services à un géant américain du commerce électronique, et demain, nous l'appelons de nos vœux, à d'autres clients. Je les remercie pour cette marque de confiance et de croire en notre pays.

Majorel au Togo, à ce jour, c'est en effet plus de 150 emplois et 500 d'ici 2021, selon les prévisions. Comme vous vous en doutez, les enjeux sont considérables lorsqu'on prend soin de resituer cette implantation dans le contexte du PND et la vision qu'il véhicule en termes de croissance économique, d'opportunités d'emplois stables et durables mais aussi dans le cadre du développement de nouvelles compétences par notre jeunesse.

De ce point de vue, au-delà de favoriser l'expansion d'entreprises existantes ou l'implantation de nouvelles entreprises, la Cellule est surtout soucieuse de leur pérennité. En effet, nous ne voulons pas seulement créer des emplois pour les Togolais, nous voulons créer des emplois stables et durables, nous inscrivant, en cela, Excellence Monsieur le Président de la

République, dans votre vision ; vous qui avez affirmé que (je cite) :

*« La croissance ne vaut que par sa capacité à être inclusive ; et le développement n'a de vertu que lorsqu'il parvient à se frayer un chemin jusqu'aux hameaux lointains et à vivre dans tous les foyers »* (fin de citation).

Excellence Monsieur le Président de la République,  
Distingués Invités,  
Mesdames, Messieurs,

Les résultats très encourageants enregistrés par la Cellule, tant en termes d'emplois que de développement de nouvelles compétences, n'ont fait que consolider et accroître les convictions du gouvernement togolais qui est maintenant engagé dans des projets de plus long-terme et qui reflète son ambition pour le secteur des services externalisés :

- Ressources Humaines : Mise en place et lancement prochain d'une formation dédiée à la gestion de la relation client. Cette initiative est motivée par notre conviction que la formation de notre jeunesse est à la fois la clé pour améliorer la qualité de nos prestations et s'assurer qu'elle réponde au mieux aux exigences

des donneurs d'ordre, mais également, garante de la pérennisation du bassin d'emplois, en anticipant toute saturation.

- Télécoms : Ouverture du capital de Togocom afin d'engager des dépenses d'investissement en matière d'innovation et faire face aux mutations opérées dans le secteur des télécommunications ;
- Immobilier : Réflexion engagée sur le développement d'une offre immobilière dédiée.

Distingués Invités,  
Mesdames, Messieurs,

En cette circonstance heureuse de l'inauguration du centre de contact Majorel, qu'il me soit permis de réitérer, en votre nom à tous, toute notre reconnaissance à SE Faure Essozimna Gnassingbé, Président de la République, pour sa vision et la confiance placée en nous.

Ma gratitude va également au management du groupe Majorel qui, au regard des opportunités offertes par notre pays pour le développement de ses activités, a choisi de s'installer chez nous.

J'ai aussi une pensée aux acteurs qui ont œuvré activement pour l'aboutissement heureux de ce projet : la SAZOF, l'ANPE, les équipes Togocom. Que ces artisans trouvent ici l'expression de ma gratitude pour l'esprit de dévouement et de franche collaboration qui a caractérisé nos relations tout au long de ce processus.

Je tiens tout particulièrement à remercier mes équipes de la Cellule de Promotion des Investissements qui ont, tout au long de ce cheminement, œuvré sans relâche, avec beaucoup d'ardeur et de conviction.

Je ne saurais clore mon propos sans avoir un mot à l'endroit de nos téléopératrices et téléopérateurs pour qui, s'ouvrent des horizons inédits, outillés qu'ils sont désormais dans les métiers de la relation client encore méconnus, il y a un an dans notre pays.

Je ne peux que les exhorter, au regard des nouvelles opportunités et perspectives qui s'ouvrent à eux pour le progrès de notre pays, à faire preuve de dextérité et d'abnégation dans les missions qui sont désormais les leurs. Ce faisant, non seulement, ils ne trahiront pas la confiance placée en eux, mais contribueront également, à



leur manière, à la construction de notre édifice commun à tous.

Je vous remercie.