

BTS ASSISTANT DE MANAGER

EXPRESSION ET CULTURE EN LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES

ARABE LITTÉRAL NIVEAU A

SESSION 2017

Durée : 2 heures

Coefficient : 1

**L'usage d'un dictionnaire unilingue est autorisé.
L'usage de la calculatrice est interdit.**

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 4 pages numérotées de 1/4 à 4/4.**

BTS ASSISTANT MANAGER		Session 2017
ARABE LITTÉRAL – NIVEAU A	Code : ALLVEA ARL	Page : 1/4

TEXTE

الأوفشورينغ¹ قطاع يلجأه الشباب لترحيل خدمات تُجز بالمغرب

بثقة في النفس ونظرة إيجابية متطلّعة إلى المستقبل ، دافعت فاطمة (شابة تتحدر من مدينة الدار البيضاء) عن عملها في قطاع ترحيل الخدمات المعروف بالأوفشورينغ، لكونه أتاح لها فرصة استثمار مؤهلاتها اللغوية والتعبيرية ودخول عالم الشغل .

تقول فاطمة "إنه قطاع حيوي بالنسبة للاقتصاد المغربي وقد وفر لي العمل المناسب لسني ومؤهلاتي وعبد أمامي الطريق لبناء مستقبلي وتحقيق مطامحي."

أما سعيد الذي لم يبد أيّ اكرات لأهمية الوظيفة ودورها في النسيج الاقتصادي، فقد أبرز أنّ دراساته الجامعية لم تكن هي المؤهل الأساسي لولوجه مجال ترحيل الخدمات بل اللغة التي اكتسبها وطريقة حديثه التي جذبت لجنة انتقاء الموظفين، "لم تلتفت اللجنة إلى مؤهلاتي العلمية بقدر ما أخذت بعين الاعتبار مدى قدرتي على الاستجابة لمتطلبات الخدمات التي تقدمها الشركة."

واعتبر أنّ ولوجه هذا المجال كان الأرضية التي جعلته يدرك أهمية الوسائل التكنولوجية التي محت الحاجز والحدود الجغرافية بين البلدان وجعلت الفرد يقدم من موقع اشتغاله ودون كبير عناء، خدمات فورية هامة لمواطني دول أخرى ترتبط في كثير من الأحيان بمعيشهم اليومي.

وتشاطر سناء (30 سنة) هذا الرأي إذ تعتبر حصولها على فرصة عمل بهذا القطاع خلصها من جدران البيت التي ظلّت حبيستها لسنوات تنتظر الإدماج في الوظيفة العمومية، مشيرة إلى أنّ هذا النوع من العمل مكّن العديد من الشباب المغربي من دخول سوق الشغل خاصة في "مراكز النداء"² وقطاع التأمينات والمعاملات المالية.

ويمكن تفسير الإقبال الكبير للشباب على العمل في هذا القطاع في كون تحول المغرب إلى وجهة مفضّلة للمستثمرين الأوروبيين في قطاع وترحيل الخدمات.

ولا يقتصر قطاع الأوفشورينغ بالمغرب على مراكز النداء بل يشمل أيضا المجالات الاقتصادية والخدمات المالية المرّحلة ونشاطات الدعم ذات القيمة المضافة العالية كالبحث ونشاطات أخرى كالمحاسبة وتدبير الرواتب، وكذا الخدمات المالية المنقولة (العمليات البنكية والتأمينات)، وذلك رغبة في تحسين الأداء العام والتقليص من التكلفة المالية.

¹ Offshoring.

² Centres d'appel.

BTS ASSISTANT MANAGER	Session 2017
ARABE LITTÉRAL – NIVEAU A	Code : ALLVEA ARL
	Page : 2/4

وهذا الأمر جعل هيئة "داتا مونتور"³ تتوقع أن يبلغ رقم المعاملات المحتمل لهذا القطاع 12.6 مليار درهم من بينها 87 في المائة تهتم السوق الفرنكفوني، في حين قد يصل عدد مناصب الشغل حوالي 70 ألف. ومن جهة أخرى، يُعتبر قطاع ترحيل أنشطة الموارد البشرية والمحاسبة المالية ثاني مؤهل بالنسبة للمغرب برقمي معاملات يبلغان على التوالي 1.1 مليار درهم و0.3 مليار درهم . ويقدم المغرب من خلال هذا النشاط مؤهلات في مختلف مجالات المحاسبة وخاصة بفضل المعايير المتبعة على الصعيد الدولي.

وكان تقرير آخر للاتحاد العام لمقاولات المغرب حول الميثاق الوطني للإقلاع الصناعي، قد أكد أن قطاع الخدمات المرحلة سيوفر حوالي 70 ألف منصب شغل، ونفس العدد بقطاع صناعة السيارات، وحوالي 15 ألف منصب جديد بصناعة الطيران، و9000 بالإلكترونيك و32 ألفا بالنسيج والجلد و24 ألفا بالصناعة الغذائية.

<http://www.maghress.com/almaghribia/124257>

³ Datamonitor.

BTS ASSISTANT MANAGER		Session 2017
ARABE LITTÉRAL – NIVEAU A	Code : ALLVEA ARL	Page : 3/4

TRAVAIL À FAIRE

A- Présentez, sous forme d'un compte-rendu en français, le texte ci-dessus.
(10 points)

B- Lettre à rédiger en arabe (10 points)

Vous êtes assistant dans la section marketing d'un centre d'appel au Maroc.

Votre entreprise veut conquérir le marché du Golfe.

Rédigez une lettre en arabe, adressée au directeur d'une grande chaîne hôtelière située à Dubaï, et dans laquelle vous développerez les points suivants.

- Vous présenterez votre entreprise.
- Vous mentionnerez que votre entreprise s'est agrandie ces dix dernières années, et qu'elle a gagné plusieurs marchés notamment en Europe.
- Vous mentionnerez l'intérêt grandissant d'avoir un service de hotline.
- Vous rappellerez les normes strictes que votre entreprise applique en matière de suivi, de rapidité et de sécurité des données pour répondre aux attentes des clients.
- Vous l'invitez à visiter l'un de vos centres.
- Vous vous tenez à sa disposition pour lui fournir toute information supplémentaire.

Vous respecterez les règles de présentation d'usage.

BTS ASSISTANT MANAGER		Session 2017
ARABE LITTÉRAL – NIVEAU A	Code : ALLVEA ARL	Page : 4/4