



# Offshoring au Maroc

## La fiscalité de l'Offshoring : gestion et optimisation

08 avril 2015



Votre partenaire institutionnel pour le nearshoring au Maroc

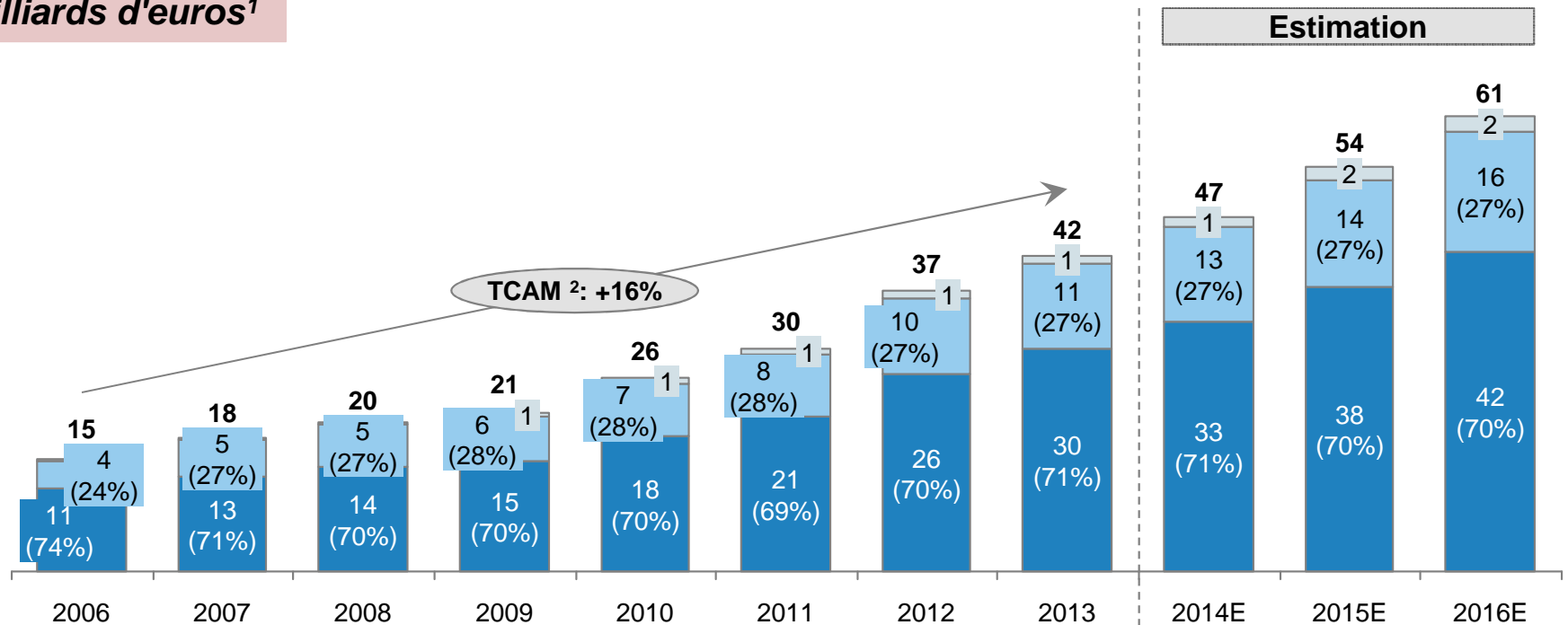


# Offshoring / Nearshoring (1/6)

Un secteur en forte croissance sous l'impulsion du marché américain (zoom ITO)

## Dépenses annuelles en ITO offshore (2006 – 2016E)

Chiffres en milliards d'euros<sup>1</sup>



Marché émetteur : ■ Asie ■ EMEA ■ Amérique du nord

Montant dépensé (% du total)

**Un potentiel encore sous-exploité par l'Europe**

1. Utilisation du taux de change historique moyen sur chaque année pour 2006 – 2013 et application du taux de change moyen du premier trimestre 2014 pour les estimations 2014, 2015 et 2016

2. Taux de croissance annuel moyen

Source: IDC 2013, Oanda



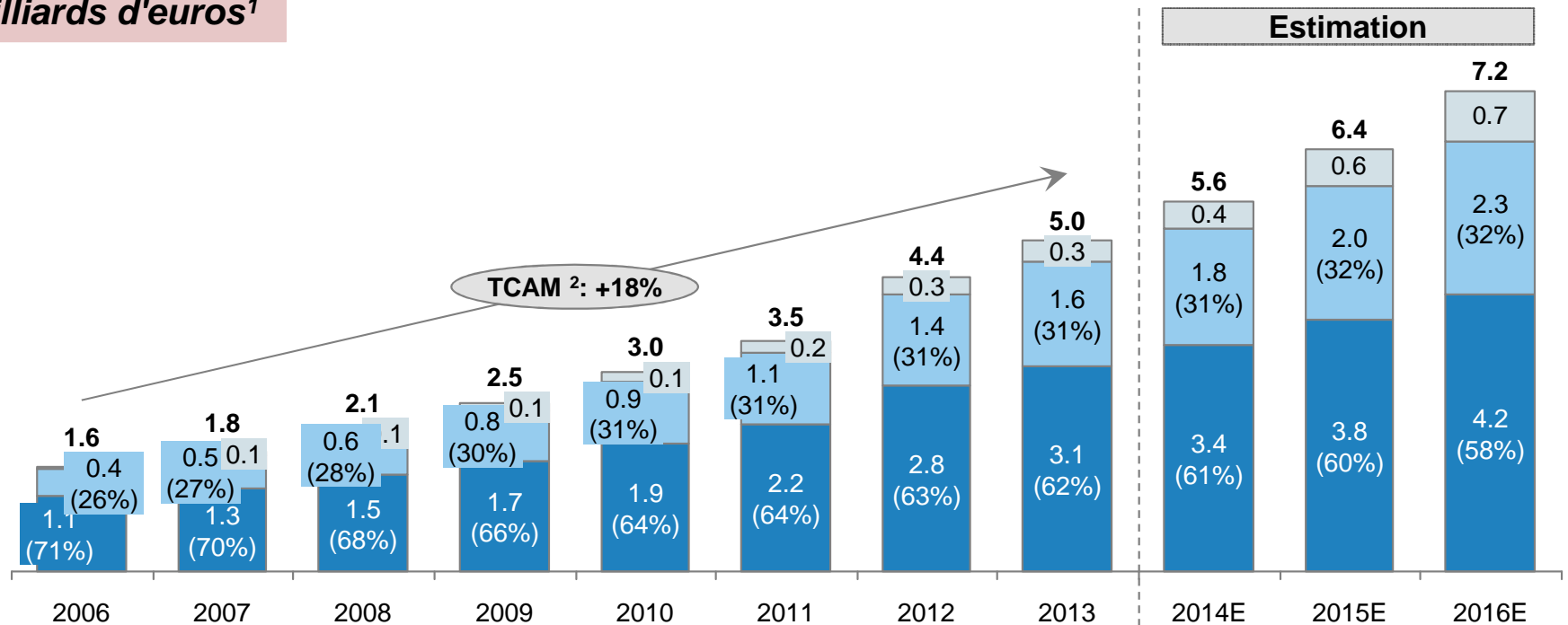


# Offshoring / Nearshoring (2/6)

Un secteur en forte croissance sous l'impulsion du marché américain (zoom BPO et CRM)

## Dépenses annuelles en BPO et CRM offshore (2006 – 2016E)

Chiffres en milliards d'euros<sup>1</sup>



TCAM<sup>2</sup>: +18%

Marché émetteur : ■ Asie ■ EMEA ■ Amérique du nord

Montant dépensé (% du total)

**Un potentiel encore sous-exploité par l'Europe**

1. Utilisation du taux de change historique moyen sur chaque année pour 2006 – 2013 et application du taux de change moyen du premier trimestre 2014 pour les estimations 2014, 2015 et 2016

2. Taux de croissance annuel moyen

Source: IDC 2013, Oanda





# Offshoring / Nearshoring (3/6)

Un marché très varié recouvrant une diversité de métiers (zoom ITO)

## Filières

## Métiers (non exhaustif)

### Développement de logiciels

- Développement de logiciels ou de codes
- Intégration d'application

### Gestion d'infrastructures

- Hébergement d'infrastructures et de réseaux
- Maintenance à distance de parc informatique
- Help desk

### Maintenance d'applications

- Hébergement d'applications
- TMA (tierce maintenance applicative)



# Offshoring / Nearshoring (4/6)

Un marché très varié recouvrant une diversité de métiers (zoom BPO et CRM)

Filières		Métiers (non exhaustif)	
<b>CRM</b> (gestion de la relation client)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support client avec voix</li> <li>• Ventes (appels entrants)</li> <li>• Ventes (appels sortants)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Help desk</li> <li>• Recouvrement</li> </ul>
<b>BPO transversal</b> (fonctions supports)	<b>Comptabilité et finances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité tiers</li> <li>• Mesure de la performance / reporting</li> <li>• Validation des informations financières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation d'états financiers</li> <li>• Gestion de bases de données fiscales</li> <li>• Trésorerie</li> </ul>
	<b>Ressources humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de conformité sociale</li> <li>• Gestion des recrutements</li> <li>• Paie</li> <li>• Gestion des fichiers du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation &amp; développement</li> <li>• Enquêtes et reporting sociaux</li> <li>• Suivi des temps et présence</li> </ul>
	<b>Back office général</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retranscription écrite</li> <li>• Production de correspondances clients</li> <li>• Production de rapports graphiques</li> <li>• Saisie simple des données non critiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisie double et contrôle de données critiques</li> <li>• Codage, indexation et stockage de documents</li> </ul>
<b>BPO vertical</b>	<b>Banque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Octroi de crédits</li> <li>• Recouvrement</li> <li>• Gestion des moyens de paiements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion d'actifs</li> <li>• Maintenance des bases de données clients (y.c. comptes clients)</li> </ul>
	<b>Assurance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des sinistres de masse</li> <li>• Gestion des réclamations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des contrats</li> <li>• Recouvrement</li> </ul>

Note: Liste non exhaustive des métiers et des filières



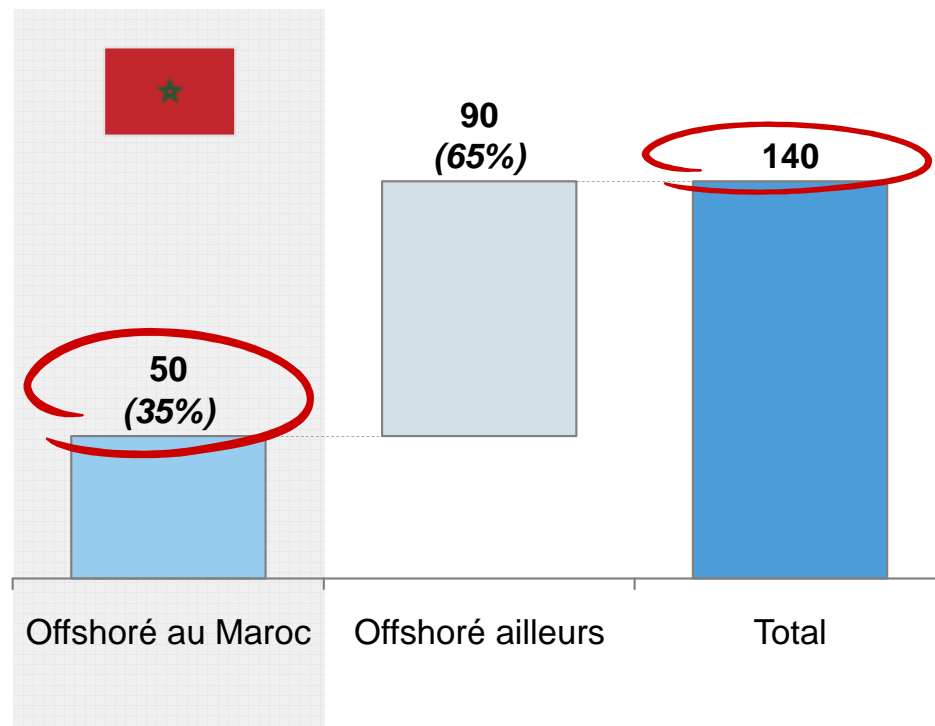
# Offshoring / Nearshoring (5/6)

Déjà une réalité sur le marché français, notamment au Maroc

**~ 140k ETP<sup>1</sup> offshorés sur le marché français à fin 2013 dont 35% au Maroc**

Nombre de positions offshorées par le marché français à fin 2013 (en '000 ETP)

'000 ETP



**Une tendance répondant à trois enjeux majeurs**

- Optimiser les **coûts complets** : 30% à 70% de baisse grâce à l'offshoring
- Répondre aux besoins en **ressources qualifiées**
- Gagner en **flexibilité** (ex : montée en charge rapide sur un projet ...)

1. Equivalent temps plein  
Source: Gartner, Ovum, Syntec, Xerfi

# Offshoring / Nearshoring (6/6)

Une tendance durable



## 1 Vieillessement de la population en Europe



## 2 Maturité de l'écosystème

**Les acteurs impliqués dans le secteur ont tiré les leçons des premières années de l'offshoring** (malgré quelques retours en arrière sur des projets mal exécutés)

- Donneurs d'ordre : apprentissage du travail à distance / multiculturel ...
- Sites de delivery : industrialisation des process et mise en place d'outils performants
- Pays hôtes : compréhension des attentes des entreprises ...



## 3 Intérêt grandissant pour le nearshoring

- Croissance de besoins nécessitant un niveau important de réactivité et donc de proximité (ex : cycles courts, Agile ...)
- Prise de conscience des surcoûts liés à l'éloignement géographique, à la différence de fuseau horaire...

# Agenda

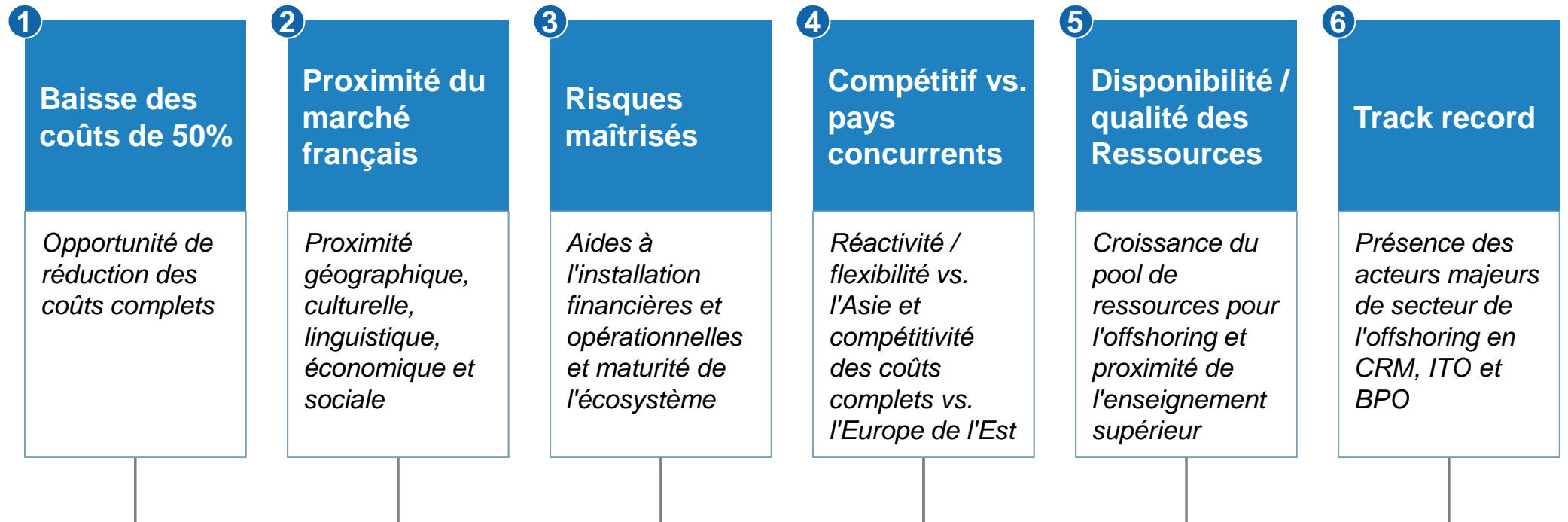
---

## Le nearshoring au Maroc

Détails de l'offre Maroc



# Le Maroc : Une destination "facile"

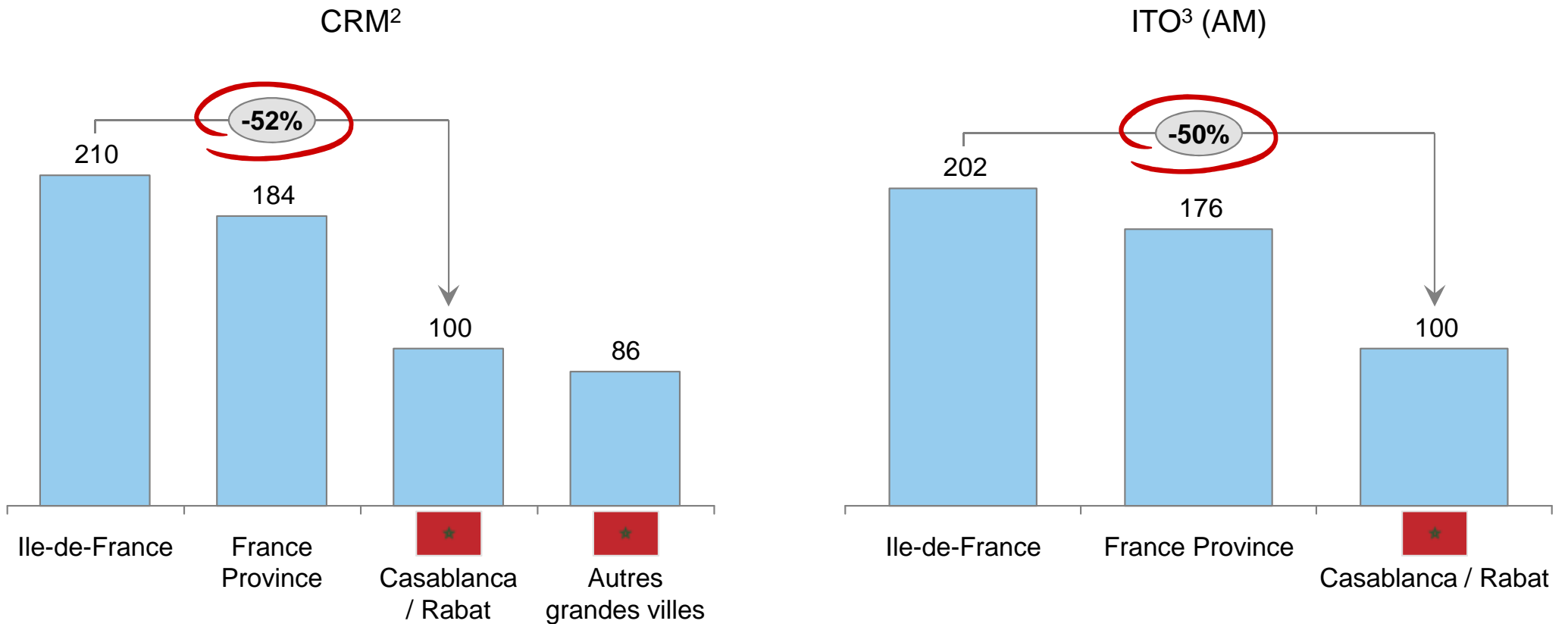


**Le Maroc représente le meilleur équilibre entre réduction des coûts, proximité et maîtrise du risque**



# 1 Une opportunité de baisse des coûts de 50%

Comparaison coût complet<sup>1</sup> par ETP en base 100 (Total Maroc = 100)



**Coûts complets détaillés par segment dans la partie "Détails de l'offre Maroc"**

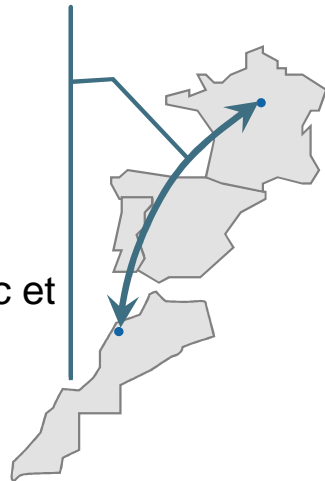
1. Coûts complets hors marges, frais généraux centralisés et investissement initial 2. Coût complet moyen par ETP au Maroc de 14€/heure 3. Coût complet moyen par ETP au Maroc de 165€/jour  
Source: Everest (2010), Colliers

## 2 Une proximité unique du marché français

### Proximité géographique



- 2 à 3 heures de vol
- 79 vols par semaine entre Casablanca et Paris
- 1 heure de décalage horaire entre le Maroc et la France



"Les aspects géographiques et culturels ont aussi leur part dans le choix du Maroc. **La proximité du Maroc avec l'Europe**, et la France en particulier, facilite le contact entre la filiale et ses clients. Le **faible décalage horaire** entre les deux pays constitue un atout supplémentaire."

Site internet de BNP Paribas Méditerranée IT

### Proximité linguistique, culturelle et des systèmes en place

#### Liens culturels et linguistiques

- 10 millions de francophone (soit ~ 1/3 de la population marocaine)
- 17% de la population marocaine maîtrisant le français professionnel (écrit et oral)
- Système éducatif proche du système français
  - Enseignement supérieur et professionnel sensiblement identique au modèle français (ex: système universitaire LMD ...)
  - Premier réseau d'établissements scolaires français à l'étranger avec 30 écoles pour 28000 élèves

#### Lisibilité du système comptable et juridique proche du système français

#### Accord de co-développement entre le Maroc et la France

## 3 Risques maîtrisés

### Illustrations

#### Aides financières et opérationnelles à l'installation

**Aides financières** (Exonérations fiscales, plafonnement de l'IR, subventions et aide à la formation professionnelle ...)

**Aide opérationnelle**

- Simplification des démarches administratives via la création d'un guichet unique
- Accompagnement par MedZ jouant le rôle de facilitateur de l'offshoring au Maroc en étroite collaboration avec le Ministère de l'industrie

#### Stabilité politique et sociale

**Stabilité politique et économique reconnue mondialement**

- Classé 1<sup>er</sup> dans le classement "African Country of the Future" pour les IDE<sup>1</sup>
- Classé pays le plus stable en Afrique du Nord par le Global Peace Index (2012)

**Offshoring considéré comme une priorité nationale par le gouvernement dans le cadre du Pacte National pour l'émergence industriel**

#### Protection des données

**Dispositif de protection des données en cours d'homologation par la CNIL<sup>1</sup> et l'Union Européenne**

#### Secteur structuré autour d'organismes professionnels

- **AMRC** (Association Marocaine de la Relation Client) pour la gestion de la relation client à distance
- **APEBI** (Fédération marocaine des technologies de l'information, des télécommunications et de l'offshoring) pour les services IT
- **CGEM** (Confédération générale des entreprises du Maroc) pour les entrepreneurs

1. Commission nationale de l'informatique et des libertés

## 4 Compétitif vs. pays concurrents

### Vs. l'Asie

#### Réactivité et flexibilité

- Permis par la proximité géographique, linguistique et culturelle

**Limitation des surcoûts liés à la distance géographique, au décalage horaire et aux différences culturelles et linguistiques**

### Vs. l'Europe de l'Est

#### Important pool de ressources francophones

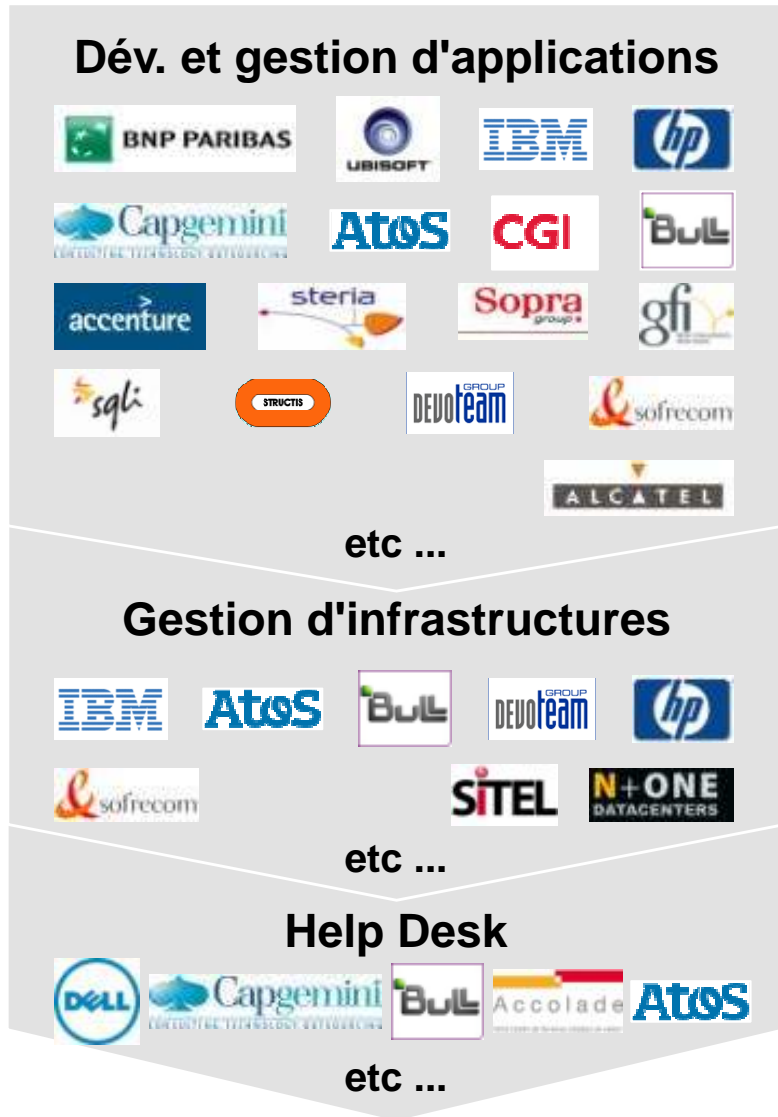
- Une population jeune : 6 millions d'habitants entre 10 et 19 ans en 2011 au Maroc vs. 2 millions en Roumanie par exemple
- La francophonie réelle en Europe de l'Est est souvent surévaluée, obligeant les entreprises à faire des arbitrages entre francophonie et compétences techniques

**Coût complet ~ 15% à 25% inférieur**



# 6 Track record

Zoom sur les acteurs de l'ITO au Maroc



## Illustration : projets ITO récemment mis en place au Maroc

<p><b>Développement et maintenance de toutes les applications européennes</b>  <i>(Grande compagnie industrielle française)</i></p>	~ 150 ETP
<p><b>Développement et maintenance des applications de banque de détail</b>  <i>(Grande banque universelle française)</i></p>	~ 1 000 ETP
<p><b>Développement et maintenance des applications de Front-Office</b>  <i>(Grand opérateur télécom français)</i></p>	~ 200 ETP
<p><b>Développement et maintenance de technologies SAP</b>  <i>(Grand acteur français de l'énergie)</i></p>	~ 100 ETP



# 6 Track record

Zoom sur les acteurs du BPO au Maroc

## Secteurs principaux du BPO

Des "grands noms" présents parmi les captives et les outsourcing au Maroc

BPO transverse	Traitements comptables et services financiers	    
	KPO / Gestion documentaire	  
BPO vertical	Banques	
	Assurances	



# Agenda

---

Le nearshoring au Maroc

**Détails de l'offre Maroc**



# Une plateforme structurée autour de quatre composantes

1

## Compétitivité des coûts complets

- *Opportunité de baisse des coûts de 50% par rapport à la France*
- *Coût complet ~ 15% à 25% inférieur à l'Europe de l'Est*

2

## Subventions / incentives

- *Plusieurs exonérations fiscales: IS, IR et charges sociales ...*
- *Aides financières à la formation (à l'embauche et continue)*

3

## Disponibilité et qualité des ressources

- *Montée en compétences des ressources dédiées au secteur*
- *Des programmes de formation*

4

## Proximité linguistique, culturelle et géographique

- *17% de la population marocaine maîtrisant le français professionnel (écrit et oral)*
- *Liens culturels, commerciaux, économiques forts*



MEDZ

5

## Qualité des infrastructures et de l'environnement de travail

- *5 "business parks world class" dédiés à l'offshoring et une connectivité forte avec l'Europe*
- *Stabilité économique et politique reconnue mondialement*

# 5 Qualité des infrastructures et de l'environnement de travail (1/2)

## Infrastructures et connectivité

### Une connectivité forte

Débit supérieur à 4 térabits / secondes

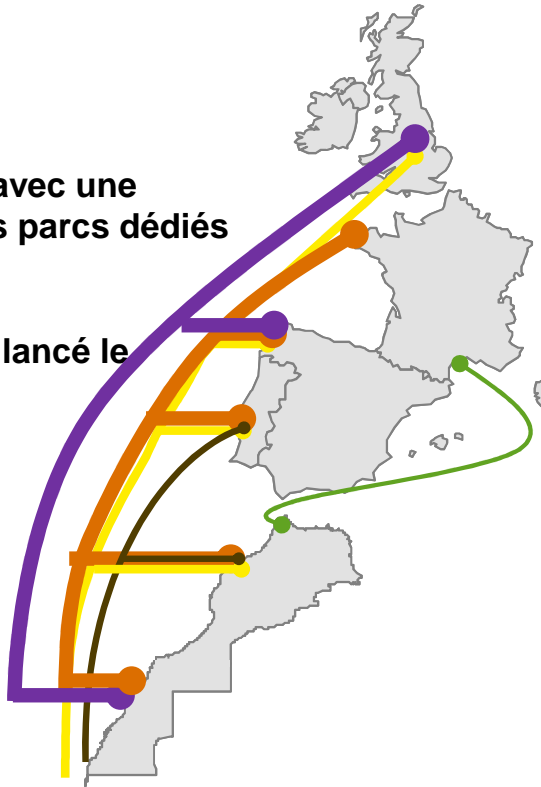
Redondance par plusieurs câbles sous-marins

Réseau telecom VSAT

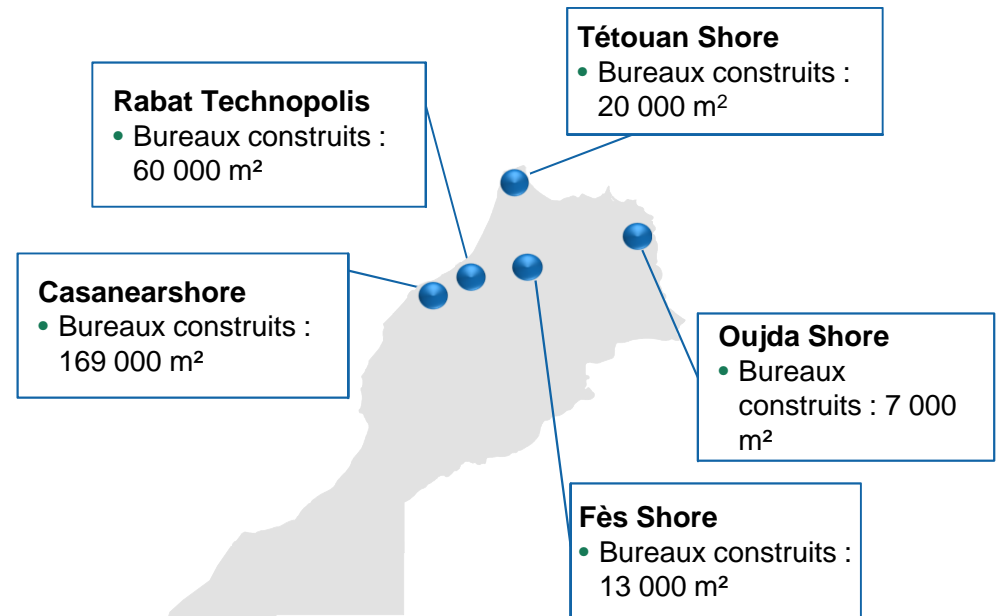
Déploiement de la fibre avec une couverture complète des parcs dédiés à l'offshoring

1er pays africain à avoir lancé le réseau 3G (86% de taux de pénétration)

- 320 gigabits Actif
- 2500 gigabits Actif
- 5120 gigabits En cours
- 1920 gigabits Actif
- 5120 gigabits En cours



### 5 "business parks world class" dédiés au secteur de l'offshoring au Maroc



"Plusieurs entreprises francophones ont déjà été impressionnées [...] par l'excellence de nos installations à Casaneashore [...]."

Jean-Philippe Bol, PDG de Cappgemini Maroc & de Cappgemini France Technology Services (2010)