

ELLES AFFICHENT DES TAUX D'OCCUPATION SATISFAISANTS

Les plateformes offshore de MedZ ont encore la cote

■ Avec des croissances allant jusqu'à 20%, les métiers de l'ITO et du BPO ont fortement contribué à la bonne santé de l'offshoring en 2015 ■ L'année a été marquée par l'installation d'une dizaine de nouvelles entreprises ■ L'activité à Oujda Shore doit démarrer cette année.

Les bonnes nouvelles semblent avoir marqué le secteur de l'offshoring en 2015. Outre les chiffres de l'Office des changes publiés il y a peu et qui font état d'une croissance globale de 11% de l'activité, la création d'emplois, l'installation de nouvelles entreprises et des taux d'occupation satisfaisants dans les zones d'activités offshore sont autant de signaux encourageants pour le secteur, surtout dans un contexte loin d'être facile. Ce sont les acteurs de l'ITO (IT outsourcing) et du BPO (Business Process Outsourcing, soit l'externalisation des processus d'affaires) qui ont le plus contribué à cette croissance de 11% de l'activité puisqu'ils ont enregistré une progression de leur chiffre d'affaires estimée entre 10 et 20% alors que les métiers du CRM (Customer Relationship Management ou gestion de la relation client, soit les centres de relation clientèle) ont quant à eux fini 2015 avec une croissance de 5% (www.lavieeco.com). Côté emplois, c'est l'activité CRM qui a contribué le plus en créant 3 000 postes en 2015



contre 2 000 pour l'ITO et le BPO. «Le secteur de l'offshoring est davantage porté par les emplois que par les investissements. Selon les dernières estimations, le Maroc devrait compter près de 70 000 emplois dans l'offshoring à fin 2015. On peut cependant estimer le niveau des investissements en 2015 à plus de 300 MDH», confie Abderrafic Hanouf, DG de MedZ Sourcing et membre du directoire de MedZ, filiale de la CDG spécialisée dans l'aménagement de zones d'activité offshore.

Les entreprises installées dans les parcs MedZ réalisent 40% du chiffre d'affaires

Outre une croissance organique soutenue, le secteur a surtout connu l'installation

d'une dizaine de nouvelles entreprises internationales. Les trois segments d'activité que sont le CRM, l'ITO et le BPO sont concernés par ces implantations. «L'année 2015 a été marquée par l'émergence du segment ingénierie dans lequel un acteur européen a créé plus de 800 emplois sur des métiers nouveaux» poursuit M. Hanouf qui préfère ne pas révéler le nom de cet acteur. Néanmoins, une recherche rapide sur internet nous laisse à penser qu'il s'agit d'Altran Maroc, spécialiste mondial du conseil en innovation et ingénierie avancée, installé à Casanearshore depuis plus d'un an. Les noms des autres entreprises qui ont fait le choix de s'installer dans les parcs de MedZ en 2015 restent encore confidentiels

mais l'arrivée d'entreprises britanniques dans des secteurs à forte valeur ajoutée montre la stratégie actuelle de l'opérateur de se diversifier. «Nous poursuivons notre politique de diversification et de recherche de nouveaux marchés, notamment en dehors de la sphère francophone», explique le DG de l'aménageur. A ce jour, et d'après le directeur de la filiale de la CDG, les 4 parcs figurant dans le giron de MedZ représentent plus de 35% des emplois du secteur et la centaine d'entreprises qu'ils accueillent participent à hauteur de 40% du chiffre d'affaires global, «sachant que 95% des acteurs de l'ITO et du BPO ont fait le choix des parcs».

Casanearshore aura 20 000 m² supplémentaires d'ici 2017

MedZ, ce sont actuellement 250 000 m² d'espaces bureaux qui hébergent plus de 110 entreprises internationales. «Nous avons le foncier nécessaire pour doubler la capacité à terme et accueillir plus de 50 000 emplois supplémentaires», assure M. Hanouf qui rappelle au passage l'objectif de 120 000 emplois dans l'offshoring à

l'horizon 2020. Une nouvelle tranche de 20 000 m² est d'ailleurs en cours de construction à Casanearshore, qui affiche un taux d'occupation de 92%. Elle devrait être livrée au cours du premier semestre 2017. Le Technopolis de Rabat affiche quant à lui un taux d'occupation de 85% et le dernier-né, Fès Shore, enregistre pour l'heure un taux d'occupation de 50% avec une présence des métiers de l'ITO mais surtout du BPO. «Un autre axe de notre stratégie globale est de développer Fès Shore comme grande destination régionale suite au retour positif et encourageant des acteurs qui nous ont fait confiance pour le choix de cette destination», déclare M. Hanouf. Oujda Shore, installée au sein de la Technopole d'Oujda, devrait quant à elle recevoir ses premiers clients cette année.

«Le secteur continue d'afficher une profondeur et le Maroc doit se donner les moyens de capter les flux qui se présentent. Nous avons bon espoir qu'une nouvelle offre de valeur agressive verra le jour bientôt, à travers la mise en place de contrats de performance», conclut M. Hanouf ■

ANNE-SOPHIE MARTIN