

Économie

Offshoring L'activité résiste

● En attendant un plan de sauvetage, le secteur de l'offshoring tente de remonter la pente. L'activité a généré un chiffre d'affaires de 7,4 MMDH en 2015 avec une croissance de près de 1%. Les derniers chiffres de l'Office des changes confirment également un ralentissement des segments ITO et de l'outsourcing en propre.

Le BPO a le vent en poupe! Après une année de repli en 2013 et un rebond en 2014, le segment du Business Processing Outsourcing (outsourcing du travail) a pu consolider sa performance en 2015, en établissant son chiffre d'affaires à 4,9 MMDH. Ce faisant, l'année 2015 a permis de consolider le mouvement de concentration du secteur sur les activités Centres d'appels et BPO des outsourcingeurs avec une croissance de 8%. Les derniers chiffres de l'Office des changes sur l'évolution du secteur de l'offshoring, entre 2013 et 2015, se veulent plutôt rassurants. Bien que l'on soit encore loin de l'objectif de 8 MMDH annuel, le secteur s'en approche en réalisant en 2015 un chiffre d'affaires de 7,4 MMDH. L'écart qui subsiste s'explique principalement par les mauvaises performances des

ÉVOLUTION DU SECTEUR DE L'OFFSHORING 2013-2015 (EN MDH)				
PÉRIODE	SEGMENT			TOTAL
	CENTRES D'APPELS ET BPO DES OUTSOURCÉURS	ITO	BPO DES CAPTIFS	
2013	4.278	1.908	1 010	7.196
Trimestre 1	1.141	505	250	1.896
Trimestre 2	1.056	506	257	1.819
Trimestre 3	1.108	399	173	1.680
Trimestre 4	973	498	330	1.801
2014	4.499	1.972	914	7.385
Trimestre 1	1.183	475	214	1.872
Trimestre 2	1.060	457	224	1.751
Trimestre 3	1.192	540	241	1.973
Trimestre 4	1.064	490	235	1.789
2015(*)	4.895	1.953	609	7.457
Trimestre 1	1.130	429	39	1.598
Trimestre 2	1.165	486	178	1.829
Trimestre 3	1.214	544	214	1.972
Trimestre 4	1.386	494	178	2.058

(*) CHIFFRES PROVISOIRES

SOURCE : OFFICE DES CHANGES

segments de l'ITO (l'externalisation des activités informatiques et des TIC) et du BPO des captifs (outsourcing en propre). Ce dernier poursuit sa dégringolade en passant d'un chiffre d'affaires de

1 MMDH en 2013, à 609 MDH en 2015. En parallèle, la quasi-stagnation du segment des ITO qui oscille à près de 2 MMDH, n'aide pas à remonter la pente. Ce secteur a connu une chute libre durant ces trois dernières années et le rattachement quasi-exclusif au marché européen continue de miner l'activité. Les opérateurs soulignent actuellement l'urgence d'agir à ce niveau. À ce titre, la Fédération marocaine des techniques de l'information, des télécommunications et de l'offshoring (APEBI) s'attend à la signature imminente de contrats de performances en faveur des écosystèmes offshoring. Des mesures qui devraient permettre de relancer le secteur et de donner de la visibilité aux opérateurs. Ces derniers doivent également fournir des efforts en vue de diversifier le marché en s'attaquant à de nouvelles destinations en dehors de l'Europe. L'Afrique est à ce titre particulièrement visée, et plusieurs implantations africaines sont prévues pour cette année 2016. Le secteur de la relation client est créateur de 3.000 emplois par an, et les revenus à l'export en font le 6e secteur le plus important en termes d'apport de devises pour le royaume.

● ● ●
La Fédération marocaine des techniques de l'information, des télécommunications et de l'offshoring (APEBI) s'attend à la signature imminente de contrats de performances en faveur des écosystèmes offshoring.

PAR **AYOUB NAIM**
a.naim@leseco.ma