

DÉCRYPTAGE

Vision 2020 Offshoring

Les opérateurs en ordre de bataille

Le secteur de l'offshoring vient récemment de se fixer une nouvelle feuille de route. Cette dernière vise à redynamiser le secteur en assurant la réalisation de chiffres d'affaires additionnels sur l'ensemble des segments mais également un niveau supérieur de création d'emploi. Pour assurer cet effet scale up les opérateurs s'engagent au côté du gouvernement pour jouer un rôle moteur dans l'opérationnalisation du contrat programme.

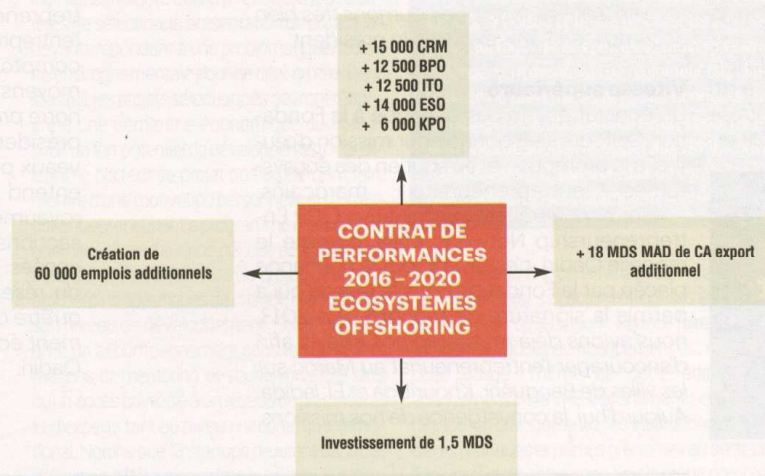
Le secteur de l'offshoring dresse ses ambitions à horizon 2020. Après «trois ans de sommeil», le secteur sort d'une certaine léthargie, de l'avis des professionnels du secteur. Le nouveau contrat-programme dresse une vision à horizon 2020 qui agit plus concrètement comme un coup de boost apportant une réponse concrète aux doléances clairement formulées par les professionnels du secteur. Ces derniers avaient en effet dénoncé «une situation urgente, notamment sur les aides fiscales arrivées à échéance fin 2015». Cette nouvelle feuille de route semble agir en frappe chirurgicale en donnant de la visibilité à différents segments du secteur, et ce, dans une approche «écosystèmes». Ainsi, cinq écosystèmes ont été identifiés avec des objectifs de développement clairement tracés. Dans ce sens, l'écosystème «CRM» (Gestion de la relation client outsourcée) vise à créer 15.000 emplois directs additionnels pérennes, la réalisation d'un chiffre d'affaires à l'export services additionnel de 1,6

milliard de dirhams, le déploiement de nouveaux efforts pour la certification des métiers critiques et la préparation d'une offre haut de gamme pour les activités CRM. Ce travail devrait s'appuyer sur la fidélisation et l'engagement des collabora-

teurs, afin de pouvoir cibler le service client téléphonie mobile, les banques/assurances. S'agissant de l'écosystème «BPO» (Business Process Outsourcing), ce dernier devra créer, à horizon 2020, 12.500 emplois directs additionnels pérennes et réaliser

un chiffre d'affaires à l'export services additionnel de 3,2 milliards de dirhams. L'écosystème «ITO» devra assurer la création de 12.500 emplois directs additionnels pérennes et générer un chiffre d'affaires à l'export services additionnel de 3,4 milliards de dirhams. Les deux derniers écosystèmes, «ESO» (Engineering Service Outsourcing) et «KPO» (Knowledge Process Outsourcing), devront respectivement dynamiser le marché de l'emploi à travers la création de 14.000 emplois directs additionnels pérennes pour le premier et 6.000 emplois pour le second. L'écosystème ESO devra, à lui seul, assurer la réalisation d'un chiffre d'affaires à l'export services additionnel de 7,5 milliards de dirhams au moment où un chiffre d'affaires à l'export services additionnel de 2,3 milliards de dirhams devra être assuré par l'écosystème «KPO». Pour relever ces défis, le gouvernement a, d'ores et déjà, pris des engagements visant à soutenir le développement du secteur qui sera également soutenu par ses opérateurs.

OBJECTIFS 2020 DE L'ECOSYSTEME OFFSHORING & OUTSOURCING



SOURCE : AMRC

7 mesures d'accompagnement du gouvernement

1. Contribution IR différenciée dans les P2i offshoring ou dans les régions non dotées de P2i offshoring : cette mesure procure au secteur une capacité renouvelée de création d'emplois
2. Dispositif d'aide à la formation : contribution de l'état aux frais de formation d'intégration et continue avec alignement des barèmes ESO et KPO sur le segment de l'ITO
3. Contribution IS : 8,75% pour les entreprises situées dans les P2i offshoring ou dans les régions non dotées de P2i offshoring. Cette mesure vise à permettre au secteur de regagner une compétitivité perdue par l'émergence de nouvelles concurrences en Afrique
4. Contribution à l'IR améliorée : cette mesure récompensera les entreprises qui afficheront les plus fortes créations d'emplois et de croissance en chiffres d'affaires export
5. Prime à l'investissement (matériel et immatériel) plafonnée à 380 MDH. Il s'agit d'une prime qui vise à favoriser les investissements locaux et sera attribuée sur la base d'objectifs de création d'emplois dans les métiers de haute valeur
6. Prime à la croissance de 10% du chiffre d'affaires additionnel généré : cette mesure est particulièrement incitative à la création d'emplois durables au Maroc et au développement des métiers à forte valeur ajoutée
7. Facilitation administrative pour l'implantation des expatriés et pour les aménagements au sein des P2i

DÉCRYPTAGE

Mobilisation

La montée en gamme du secteur repose sur ses opérateurs. Le message aura été bien saisi puisque les professionnels de l'offshoring et de l'outsourcing se sont réunis pour prendre des engagements communs quant à la formation des ressources, à la croissance et création d'emplois (60.000 emplois au total) ainsi que des engagements d'investissements locaux. Toujours dans cette lignée et en vue d'assurer un effet «scale up» au secteur, une fédération des métiers de l'outsourcing a été créée avec pour objectif d'assurer la promotion, le développement et la gestion de l'ensemble des métiers de l'outsourcing au

Maroc avec un focus sur 4 segments majeurs de l'outsourcing, à savoir la Gestion de la relation client outsourcée, le Business Process Outsourcing, le Know-

La création de 15.000 emplois et un CA à l'export de 1,6 MMDH à l'horizon 2020 sont visés.

ledge Process Outsourcing et l'Engineering Service Outsourcing. Dans le détail, cette nouvelle fédération devra créer les partenariats nécessaires auprès

des instances parties prenantes, gouvernementales ou autres parties dans le but d'assurer un moteur dans la sensibilisation et l'action dans ses domaines de compétence.

Elle devra également accompagner les pouvoirs publics dans le processus de mise en place du dispositif législatif et réglementaire propre au secteur et initier une charte déontologique et de responsabilité sociale

propre au secteur. Cette nouvelle fédération devra créer les partenariats nécessaires auprès des instances parties prenantes, gouvernemen-

tales ou autres parties dans le but d'assurer un moteur dans la sensibilisation et l'action dans ses domaines de compétence. Il s'agira également dans les prérogatives de la fédération, de représenter les sociétés et défendre leurs intérêts auprès des différentes instances du Maroc, ou étrangères. Sur un volet communicationnel, la fédération assurera une collaboration avec d'autres organisations, fédérations pour la promotion et le développement du secteur et participera à des événements, manifestations, forums ou toutes autres actions visant à promouvoir ou développer le secteur au niveau national et international.