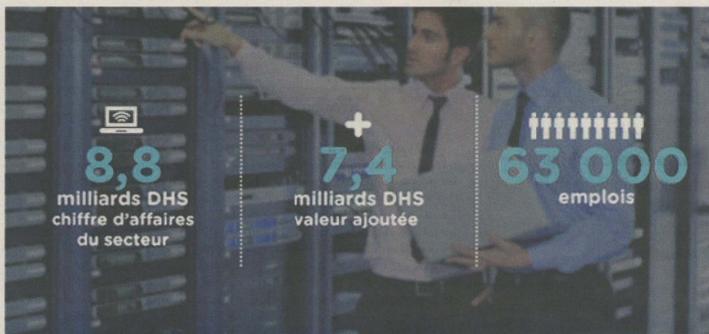


# Offshoring: Près de 10 milliards de DH à l'export

• Le secteur table sur une croissance à 2 chiffres en 2019

• 2018 plus performante que les 2 dernières années

LE secteur de l'offshoring aiguise ses appétits en ce début 2019. «Nous avons connu une belle année 2018, avec une performance bien supérieure aux deux dernières années en termes de croissance de revenus à l'export et de création nette d'emplois. Alors que la croissance moyenne annuelle s'élevait à 7% depuis 2016, nous devrions dépasser le seuil de 10% en 2018, si la tendance des 3 premiers trimestres se confirme. Pour la première fois, nous allons dépasser le seuil de 10 milliards de DH de revenus à l'export. Ce qui maintiendra le secteur dans le top 5 des industries à plus forte contribution en termes d'apport en devises. En maintenant l'accélération actuelle, nous pourrions approcher les 14 milliards de revenus. Pour 2019, les éléments d'accélération de la croissance devraient être maintenus. Nous devrions ainsi avoir un rythme de croissance supérieur à 10%, encore une fois», annonce Youssef Chraïbi, président du Groupe



Le secteur de l'offshoring affiche, en 2018, des performances supérieures aux deux dernières années. Dans ce contexte, les membres de la Fédération marocaine de l'offshoring visent une croissance à deux chiffres pour 2019.

spécifiques. Le second périmètre est celui de l'ITO (Information Technology Outsourcing ou externalisation des processus liés aux technologies de l'information) qui regroupe les activités de gestion d'infrastructure, les activités de développement de logiciels ou encore les activités de maintenance applicative. Près de 80.000 salariés sont employés actuellement dans le secteur. Ce qui le rapproche des 100.000

salariés offshores des métiers de service et de l'excellent positionnement du Maroc dans ce marché depuis 15 ans, les opéra-

teurs restent confiants sur les perspectives de croissance. □

M.Ko.

## Deux tendances majeures

L'ANNÉE écoulée a été marquée par deux tendances majeures: le renforcement de l'offre concurrente «mais complémentaire» des destinations subsahariennes et la poursuite de la forte consolidation du secteur avec des rapprochements d'acteurs majeurs. □

Outsourcia et président de la Fédération marocaine de l'Outsourcing. Le secteur est porteur pour l'économie nationale en raison de son potentiel de création d'emplois pour les jeunes et sa contribution à la balance commerciale. Le chiffre d'affaires 2018 devrait dépasser les 10,5 milliards de DH, selon les estimations de la fédération. Cette performance rapproche le secteur de l'objectif ambitieux défini par le plan d'accélération industrielle (PAI), signé avec la tutelle. A l'horizon 2020, l'objectif défini par le PAI est d'atteindre un PIB de 16 milliards de DH et 100.000 emplois.

En termes de création d'emplois, le secteur est passé d'un rythme de l'ordre de 5.000 emplois par an, à une tendance à 7.000 à 8.000 en 2018. Les activités de l'offshoring relèvent principalement de deux grandes branches et six filières. Le BPO (Business Process Outsourcing ou externalisation des processus métiers) comprend les activités/fonctions administratives générales, les activités de gestion de la relation client et les activités métiers

fixés à l'horizon 2020. Toutefois, les professionnels de l'offshoring redoutent de plus fortes tensions sur le marché de l'emploi compte tenu de la raréfaction des ressources dans les deux domaines majeurs du secteur. Dans les centres d'appels, le turnover de plus en plus élevé devient handicapant et ne permet pas de capitaliser sur les efforts de formation. Dans les services informatiques, la fuite des cerveaux s'intensifie. En effet, le domaine fait face à une pénurie en main-d'œuvre qualifiée (départ de près de 600 ingénieurs par an), qui a poussé certaines entreprises à tirer la sonnette d'alarme et à s'interroger sur la rentabilité de la destination Maroc. Selon une enquête du jobboard ReKrate.com sur les métiers de l'IT, menée auprès de 1.246 informaticiens et ingénieurs (Cf. L'Economiste n° 5377 du 23 octobre 2018), 6 informaticiens sur 10 ont été approchés par des recruteurs étrangers durant les 12 derniers mois. Parmi eux, 16% ont été sollicités plus de cinq fois, et 44% entre 1 et 5 fois. Néanmoins, compte tenu de la tendance lourde de l'externali-