

## Offshoring

# 70.000 emplois créés en 4 ans

- ◆ Le secteur a généré 10 milliards de DH à l'export en 2018.
- ◆ L'objectif fixé par les contrats de performance est de générer 18 Mds de DH à l'horizon 2020.

Par A. Elkadiri  
a.elkadiri@fnh.ma

**L'**Offshoring constitue un pan important de l'économie nationale comme en témoignent les derniers chiffres officiels. Entre 2014 et 2018, ce secteur porté par les contrats de performance, signés avec l'Etat en 2016, a généré près de 70.000 emplois et un chiffre d'affaires à l'export de 10 Mds de DH

en 2018. Un effort d'investissement de 1,5 Md de DH devra également être consenti entre 2014 et 2020.

C'est dans ce contexte que la Fédération des nouvelles technologies de l'information, des télécommunications et de l'offshoring (APEBI) et l'Association marocaine de la relation client (AMRC) ont organisé récemment une rencontre sous le thème du bilan d'étape des écosystèmes offshoring au Maroc. Il ressort de l'événement qui a fédéré

l'ensemble des acteurs des cinq écosystèmes (CRM, ITO, BPO, ESO, KPO) que les efforts déployés par l'Etat à travers les contrats de performance et le secteur privé ont permis au Maroc d'être une destination privilégiée en matière d'offshoring. Le pays compte près de 130 investisseurs internationaux.

Pour rappel, l'Etat a mis en place une batterie de mesures incitatives pour booster l'investissement dans le secteur (exonérations fiscales, taux

### L'Etat a mis en place une batterie de mesures incitatives pour booster l'investissement dans le secteur.

d'imposition réduits, aide pour la formation, subventions à l'investissement, etc.). Ceci dit, les professionnels sont

conscients de la nécessité d'améliorer les ressources humaines, variable-clé pour faire face à la concurrence de plus en plus effrénée, d'autant plus que l'objectif fixé par les contrats de performance est de générer 18 Mds de DH de chiffres d'affaires à l'horizon 2020. Les opérateurs se mobilisent pour l'atteinte des objectifs du contrat-programme comme en témoigne le démarrage effectif en 2019 de la structure d'animation des écosystèmes offshoring. Cette entité en charge de l'exécution des contrats de performances et dotée d'un Plan stratégique 2019-2020 se penche également sur la feuille de route à adopter après l'échéance des contrats de performance. L'enjeu est de taille car l'intelligence artificielle, la robotisation et la prompte avancée technologique poussent certains métiers de l'offshoring à évoluer. ◆