



SERVICES

Offshore : le Maroc en embuscade

Après une année 2009 plutôt morne, 2010 devrait connaître un regain de croissance pour le recours à l'offshore dans les technologies de l'information et des services en Europe. La manne devrait bénéficier au Maroc, qui compte bien faire de l'offshore un pôle de croissance, rythmé depuis quelques mois par le plan « Maroc Numeric 2013 » développé par le ministère de l'Industrie, du commerce et des nouvelles technologies.

« Globalement, l'externalisation répond à un besoin critique de rationalisation des coûts des entreprises et d'augmentation de la productivité », indique Mohamed Lakhlifi, administrateur directeur général de Logica au Maroc. Tandis que le groupe (39 000 personnes) a enregistré un chiffre d'affaires en baisse de 3 % en 2009, la croissance au Maroc est restée soutenue, tournée vers le marché français.

Dans le royaume, Logica emploie aujourd'hui 650 collaborateurs contre 450 en 2008, répartis sur les sites de Casaneurshore Park à Casablanca et du Technopolis à Rabat. Logica Maroc intervient dans l'ITIO (*information technology outsourcing*) avec une croissance soutenue et dans le BPO (*business process outsourcing*), activité qui a décollé en 2009. Ses clients, des entreprises fran-

PAR
CHRISTELLE
MAROT
À CASABLANCA

çaises essentiellement, opèrent dans les télécoms, la distribution, la banque-assurance, l'industrie. La SSI marocaine s'appuie sur le modèle mixte du groupe, proposant des prestations à partir de ressources localisées à proximité du client et à l'offshore. Sur ce créneau, Logica est très actif en Inde pour les comptes anglophones. Avec la Roumanie, le Maroc francophone reste, lui, une destination privilégiée pour l'offshore européen.

Une croissance continue et forte

Un filon que souhaite exploiter Finattech, groupe technologique intégré créé il y a plus de deux ans par le holding Finance.com d'Othmane Benjelloun. Finattech vise aussi l'Afrique avec un focus sur les métiers des systèmes de paiement, des télécoms et de l'énergie.

un chiffre
5 000
recrutements
par an dans
les centres
d'appel

Selon les autorités marocaines, le secteur des Tic emploie plus de 32 000 personnes. Il devrait compter 58 000 employés en 2013.

Avec un chiffre d'affaires de 3,4 milliards de dirhams en 2009 (€ 300 millions) en croissance de 13 % et quelques 27 000 employés, l'activité des centres d'appels offshore dans le royaume connaît également une croissance forte depuis 6 ans ; une dynamique qui devrait encore se renforcer avec l'externalisation plus poussée de la gestion clients par des entreprises françaises, animées par le contexte de crise. Au Maroc, le salaire d'entrée d'un jeune opérateur oscille entre 4 000 à 5 000 dirhams nets (€ 354 à € 442,4).

Filiale du groupe français et leader sur le marché des centres d'appels, Webhelp Maroc, dont 40 % de la clientèle vient du secteur télécoms, table sur une croissance de 20 %. Webhelp, qui emploie déjà 5 000 personnes sur 10 sites au Maroc, compte recruter près d'un millier de personnes en 2010.

Après Rabat et Fès, deux autres sites sont en train de s'ouvrir à Kénitra et au Technopolis, pôle Tic dans la banlieue de Rabat. De son côté, Outsourcia, centre d'appels de 450 personnes à Casablanca, très présent dans le e-commerce, la vente à distance, la banque et l'édition devrait embaucher une centaine de personnes en 2010. « Ces cinq dernières années, Outsourcia a connu une croissance moyenne supérieure à 30 % par an », affirme Youssef Chraïbi, son président.

Dans le secteur des centres d'appels, le Maroc estime à 5 000 le nombre de personnes à intégrer par an. ■

Technopolis met le paquet sur les technologies à haute valeur ajoutée

Porté par la Caisse de dépôt et de gestion, Rabat Technopolis, véritable ville dans la ville, devrait coûter à terme plus de 7 milliards de dirhams (environ € 620 millions). À terme, 300 hectares – contre 107 aujourd'hui – seront consacrés au développement des nouvelles technologies et industries Hi-Tech. Objectif : développer l'interconnexion et le transfert de savoir et de technologie entre les entreprises, les services de recherche et de développement et le pôle universitaire. Ce dernier met l'accent sur les filières technologiques à haute valeur ajoutée comme les nano-technolo-

gies, les biotechnologies, l'ingénierie des réseaux, le génie logiciel, la microélectronique.

Parmi les sociétés installées depuis 2008 : Nemotek qui fabrique des caméras miniatures, les SSI Percall, Logica, EDS, Devoteam, mais aussi Sofrecom (filiale de France Télécom) ou Cegedim spécialisée dans la santé.

Outre le pôle offshoring dédié aux activités de BPO et ITIO, Rabat Technopolis comprend un pôle industries Hi-Tech, une pépinière d'entreprises et des incubateurs. ■

PAR C.M.