

## Outsourcing : le salut par l'innovation

Le secteur de l'Outsourcing, qui compte 1.200 entreprises, figure parmi les segments à la croissance la plus soutenue grâce notamment à l'effort d'innovation qui se traduit par de la compétitivité et de la profitabilité.

À l'ère de l'économie numérique, des avancées technologiques se produisent à un rythme de plus en plus rapide. Une tendance qui impose aux entreprises appelées à une adaptation continue à un contexte où la capacité d'innovation est devenue le nouveau maître mot de l'excellence. Dans le secteur de l'Outsourcing, les opérateurs ont, depuis des années, pris conscience de cette nécessité de concevoir des stratégies qui garantissent leur pérennité et leur performance. «C'est en très grande partie grâce à notre capacité à innover en permanence que le secteur de l'Outsourcing au Maroc a pu conserver une dynamique de croissance aussi forte depuis 25 ans, avec une évolution de 14% de nos revenus pour cette dernière année», indique Youssef Chraïbi, président du Groupe Outsourcia et de la Fédération marocaine de l'externalisation des services (FMES).

Ce secteur, qui compte 1.200 entreprises, figure ainsi parmi les segments à la croissance la plus soutenue grâce notamment à l'effort d'innovation



qui se traduit par de la compétitivité et de la profitabilité. Les acteurs ont notamment donné la priorité au développement de solutions omnicanales (email, messaging, live chat, social CRM) et multilingues (Plus de 10 langues gérées actuellement) alors que le Maroc était positionné à l'origine sur le seul canal téléphonique et en langue française seulement. En outre, pour mieux profiter du boom de l'expérience client, les centres de contacts continuent de se réinventer comme en témoigne le passage du métier d'opérateur à celui d'outsourcers généralistes ayant investi

dans les écosystèmes du BPO, de l'ITO et de l'ESO (Services d'ingénierie). Dans cette dynamique, il fallait aussi intégrer les solutions les plus récentes d'IA, pour pouvoir proposer aux clients des offres alliant humain et technologie.

Autant d'efforts qui ont permis au secteur de maintenir le cap avec chiffre d'affaires à l'exportation qui se situe à 17,9 milliards de dirhams en 2023 (+14% par rapport à 2022). Une performance qui le hisse parmi les 78 pays les plus attractifs pour les investissements dans l'Outsourcing. Dans l'édition 2023 du Global Ser-

vices Location Index (GSLI), un rapport établi par le cabinet de conseil en stratégie américain Kearney qui évalue les pays selon divers critères, notamment l'attrait financier, l'expertise de la main-d'œuvre, le climat des affaires et la connectivité numérique, le Maroc est 2e en Afrique et 28e à l'échelle mondiale.

Dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA), le Maroc s'érige en 4e position, précédé par les Émirats arabes unis (classés 21e au niveau mondial), l'Égypte et la Turquie (classée 26e au niveau mondial). ■

Nadia Benyouref

### Trois questions au président du Groupe Outsourcia et de la FMES

#### Youssef Chraïbi : «Nous pâtissons d'une très forte tension sur les talents techniques»

**Est-ce que l'innovation technologique induit une hausse du coût de la prestation fournie au client ?**

Les investissements en technologie sont compensés par les gains de productivité qui sont générés. Il existe donc 2 modèles possibles : baisser nos prix et laisser nos clients investir ou alors porter les investissements nous même et garantir des prix stables à nos clients. Au final, cela devient transparent pour les donneurs d'ordres, tout en nous permettant de maintenir nos marges.

**Quels sont les principaux risques que représente l'innovation technologique pour le secteur ?**

Le seul risque est le moindre recours à des interactions humaines pour des demandes très basiques. Et nous avons déjà observé cette tendance depuis plusieurs années déjà avec la croissance notable du Selfcare. Cela n'a pas pour autant eu d'impact sur la création d'emploi ni sur le maintien de la croissance de nos revenus. Le secteur de l'Outsourcing au niveau mondial

devrait progresser de 8% en moyenne dans les 10 années qui viennent, d'après une récente étude réalisée par McKinsey. Les opportunités de développement sont donc bien plus nombreuses que l'impact de la réduction relative des effectifs sur certaines demandes basiques.

**Dans cette quête à l'innovation et à l'excellence, les compétences numériques sont la pierre angulaire de toute transformation des entreprises, où en est le secteur par rapport à ce volet ?**

Nous continuons à penser que le seul frein à une croissance plus soutenue du secteur de l'Outsourcing concerne la taille de notre bassin de l'emploi. Nous pâtissons d'une très forte tension sur les talents techniques exacerbée par une concurrence des pays du Nord qui continuent à venir recruter en masse dans le Royaume en facilitant leurs procédures d'installation, ou encore en les recrutant en télétravail, mouvement qui s'est largement accéléré depuis la Covid. ■

