

Fiche N° 84 – 1/2 – BPO

Descriptif



Centre offshoring offrant des services dédiés à l'externalisation des activités techniques et administratifs telles que les services informatiques, les processus juridiques, le marketing...

Principaux clients : Multi secteurs : Industrie automobile, Aéronautique, Electronique, Grande consommation ...

Filière et sous filière : Services externalisés / Offshoring

Complexité du produit¹

NA

Faits marquants

- Fort potentiel pour le secteur de l'offshoring au niveau national : Maroc 1^{ère} infrastructure IT en Afrique du Nord et 2^e pays Africain avec la connexion fixe à large bande la plus rapide
- Secteur de l'offshoring important au Maroc avec un chiffre d'affaires en 2020 estimé à 14 milliards de DH, 120000 emplois en moyenne et au total 5 écosystèmes différents
- Secteur des BPO en pleine progression avec un chiffre d'affaires des entreprises étant passé de 1099 Mn MAD en 2018 à 1520 en 2019 soit une croissance de 38%

Prérequis

Indicateurs marchés

Marché(s) cible(s) :

Marché(s) cible(s), (du plus au moins prioritaire(s)) à adresser :

 International

Taille et évolution du marché

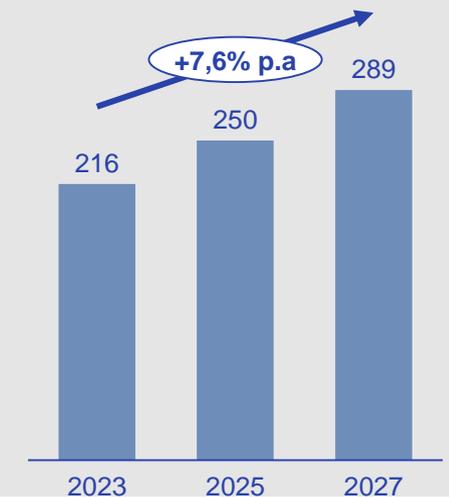
Evolution chiffre d'affaires à l'export du secteur de l'offshoring au Maroc en Mds MAD⁽³⁾



Evolution du nombre d'emploi du secteur de l'offshoring au Maroc⁽⁴⁾



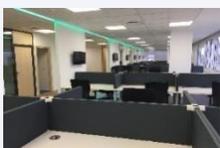
Estimations du marché mondial du BPO en Mds USD⁽²⁾



(1) Product Complexity Index: Diversité et sophistication du savoir-faire requis pour produire un produit. Le PCI est calculé selon le nombre de pays qui produisent ce produit et la complexité économique de ces pays. Les produits les plus complexes, ceux que seuls quelques pays peuvent produire, ont le PCI le plus élevé (e.g. électronique, chimie) vs. les produits les moins complexes (e.g. matières premières, produits agricoles)

(2) Etude du marché mondial des BPO par Statista

(3) Articles de presse



Fiche N° 84 – 2/2 – BPO

Indicateurs financiers (indicatif) :

Investissement potentiel

8 Mn MAD

Chiffre d'affaires

100 Mn MAD

Prix de vente estimatif

110 - 130
MAD/Heures/employé

ROI

1 an

EBITDA (en % du CA)

15 – 20%

Emplois

~400

Ressources humaines

Compétences RH nécessaires

- Gestionnaire de projet, analyste de données, agents spécialisés,

Offres de formation

- Filière technique de communication et de média - EST Laayoune

Matières premières et fournisseurs

Principaux intrants

- Capital humain

Principaux fournisseurs

- Maroc

Éléments d'investissement

Foncier potentiel

Province prioritaire

✓ Lâayoune

Type de foncier

Domaine privé de l'Etat

Superficie

3200 m²

Prix moyen du foncier

Commission Régionale Unifiée
de l'Investissement (CRUI)

Mode de mobilisation

Commission Régionale Unifiée
de l'Investissement (CRUI)

Principaux avantages d'investissements

Subvention

ISTITMAR PME

Aide à la formation

Programme « IDMAJ », Programme
« TAHFIZ », Programme « TAEHIL »

Autre

Financement par MEZZANINE PME

Contacts

 **Nom et prénom :**
Hamza Lakdim

 **Téléphone : 0662346404**

 **E-mail :**
Lakdim.hamza@gmail.com