

VOTRE GUICHET UNIQUE POUR  
L'INVESTISSEMENT AU MAROC

Complexe Administratif et Culturel  
de la Fondation Mohammed VI,  
Avenue Allal el Fassi, Madinat al Irfane,  
10110 Hay Riad, Rabat - Maroc  
GPS : 33.978478,-6.868201

Tél.: + 212-537 22 64 00  
Email: [outsourcing@invest.gov.ma](mailto:outsourcing@invest.gov.ma)

[www.invest.gov.ma](http://www.invest.gov.ma)

## LE SECTEUR DE L'OUTSOURCING AU MAROC



“Un important potentiel s’offre au secteur de l’offshoring au Maroc, notamment dans un contexte marqué par la croissance du marché mondial et l’existence de tendances structurelles favorables au Maroc, dont la diversification des secteurs d’activités couverts”.



**MOULAY HAFID ELALAMY**

Ministre de l’Industrie, du Commerce, de l’Investissement et de l’Economie Numérique

## CHIFFRES CLÉS DU SECTEUR



### CHIFFRE D’AFFAIRES À L’EXPORT MILLIONS EURO

**x 2**

375 | 745  
2008 | 2015



### REVENUES MOYENNE ANNUELLE

**+8%** 2009 – 2016



### EVOLUTION DU CA À L’EXPORT

**+33%** 2009 – 2016



### EMPLOIS

**x 2.5**

23000 | 63000  
2007 | 2015



### CONTRIBUTION PIB MILLIONS MAD

**x 1.8**

8 | 14.2  
2007 | 2015



### NOMBRE D’ENTREPRISES

**300** en 2015

« LE MAROC, **3<sup>ÈME</sup>** DESTINATION AFRICAINE POUR L’OUTSOURCING  
SELON LE GLOBAL SERVICES LOCATION INDEX »

# UNE POSITION GÉOSTRATÉGIQUE À LA CROISÉE DES CONTINENTS

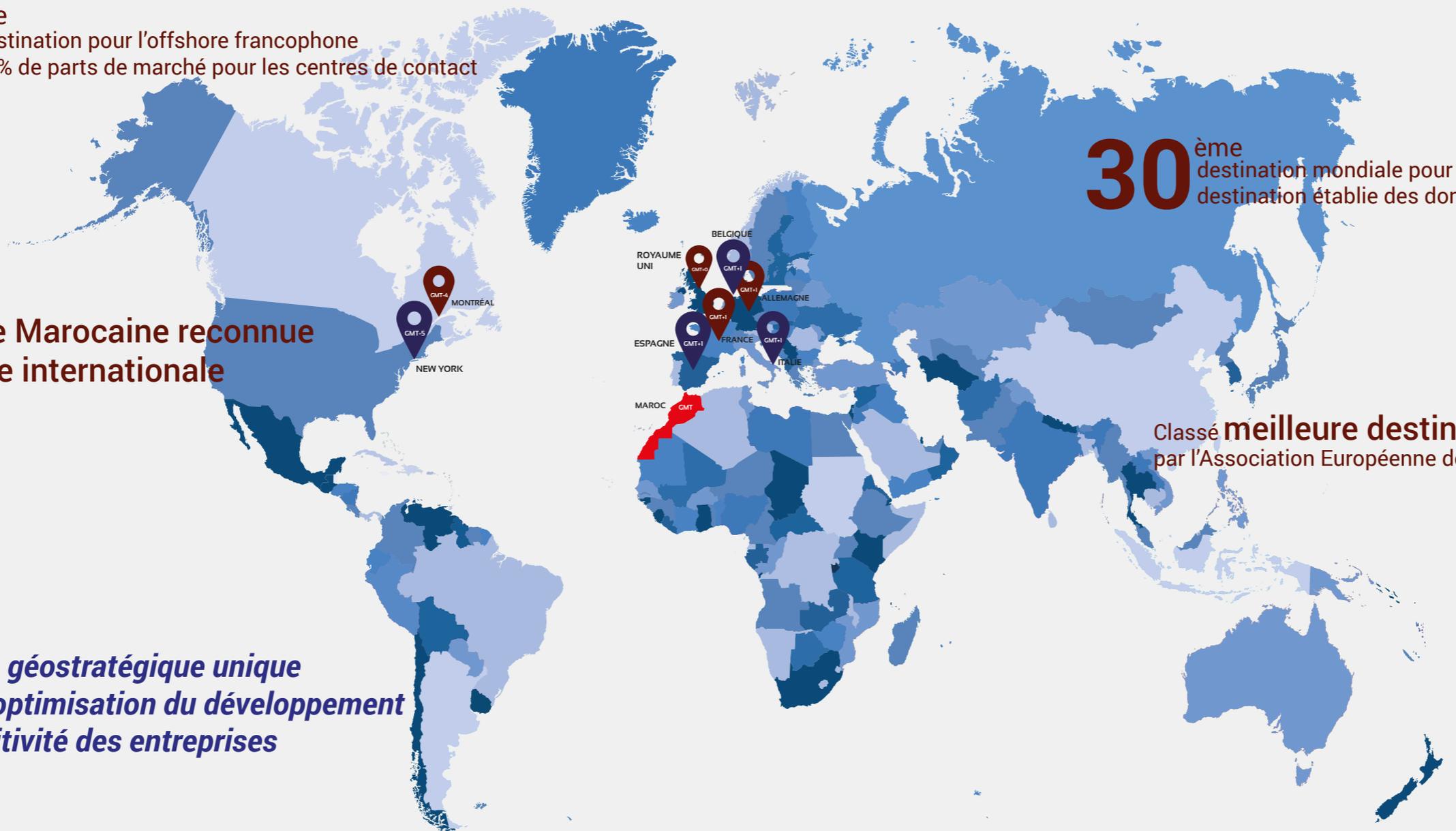
**1**ère destination pour l'offshore francophone  
55% de parts de marché pour les centres de contact

Expertise Marocaine reconnue  
à l'échelle internationale

*Une situation géostratégique unique  
permettant l'optimisation du développement  
de la compétitivité des entreprises*

**30**ème destination mondiale pour l'outsourcing  
destination établie des donneurs d'ordres internationaux

Classé **meilleure destination de l'outsourcing**  
par l'Association Européenne de l'outsourcing



# MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE OFFRE OUTSOURCING 2.0

## UN ÉCOSYSTÈME ORGANISÉ AUTOUR DE 5<sup>ÈME</sup> FILIÈRES PRIORITAIRES



## UNE CONTRACTUALISATION PUBLIC / PRIVÉ AVEC DES OBJECTIFS DÉFINIS À L'HORIZON 2020



« LES ÉCOSYSTÈMES OFFSHORING PERMETTRONT LA MONTÉE EN GAMME DU SECTEUR À TRAVERS L'AMÉLIORATION DE LA COMPÉTITIVITÉ DES ACTEURS ET LE CIBLAGE DE NOUVELLES FILIÈRES À HAUTE VALEUR AJOUTÉE ».

# UNE MAIN D'ŒUVRE QUALIFIÉE

## UNE POPULATION JEUNE ET ACTIVE

L'âge moyen de la population Marocaine est de 29 ans

Différents établissements d'enseignement **publics** et **privés** offrent des plans de formation ciblant plusieurs **filières** de l'outsourcing



### Office de formation professionnelle et de la promotion du travail (OFPPT)

- Mise en place de formations soutenues par l'état d'une durée de 6 à 9 mois.
- Profils cibles: techniciens et techniciens spécialisés dans des établissements spécialisés.

*Des instituts de formation dans différentes filières et différentes villes*

### Institut spécialisé dans les métiers de l'offshoring au sein de Tetouan Shore

- Offre des certifications internationales spécialisées telles que CISCO, MICROSOFT et Oracle pour les métiers de l'informatique offshoring (ITO)

### Institut de Formation aux Métiers de l'offshoring, des TIC et de l'Audiovisuel à Fès

- Institut spécialisé dans les nouvelles technologies de l'information.
- Formation de techniciens et techniciens Spécialisés

### Institut spécialisé dans les nouvelles technologies de l'information à Rabat

- Institut de Formation aux Métiers de l'Offshoring, des TIC et de l'Audiovisuel,
- Formations dans les filières du réseau informatique, du développement informatique et multimédia, des télécommunications et de l'infographie.



### Ecole des Sciences de l'Information (ESI)

- Etablissement de formation et de recherche dans les domaines de la gestion de l'information, de la connaissance et du contenu
- Formations proposées : cycle d'ingénieur (Bac +5), cycle informaticien (bac +4), formation doctorale et formation continue



### Institut National des Postes et Télécommunications (INPT)

- Ecole d'ingénieur opérant dans la formation de cadres supérieurs en Télécoms et Technologies de l'Information
- Formations proposées : Filière Ingénierie des Télécommunications, Filière Ingénierie Informatique, Filière Ingénierie du Management des Technologies de l'Information.



### CALL ACADEMIE

- Programme national de formation aux métiers de la relation client.
- Né en 2010 d'un accord entre l'Agence Nationale de la Promotion de l'Emploi et des Compétences (ANAPEC) et l'Association Marocaine de la Relation Client (AMRC) et les pouvoirs publics.
- Call Académie propose des formations de pré-embauche certifiées.

# DES INFRASTRUCTURES AUX STANDARDS INTERNATIONAUX

# UN PACKAGE D'INCITATIONS ATTRACTIVES

« LE MAROC, 1<sup>ER</sup> EN AFRIQUE DU NORD EN TERME D'INFRASTRUCTURES »

GLOBAL COMPETITIVENESS 2015 – WEF



## TÉLÉCOMS

- Déploiement de la fibre optique à travers le Maroc
- Lancement de la 4G



## AÉROPORTS

- 16 aéroports internationaux
- Casablanca hub numéro 1 entre l'Europe et l'Afrique



## PORTS

- 38 ports dont 13 dédiés au commerce extérieur.
- TANGER MED: 5<sup>ème</sup> plus grand port de la Méditerranée assurant une connexion avec 170 ports dans 67 pays.



## AUTOROUTES

- Le nombre d'autoroutes a été multiplié par 12 en 15 ans
- Les autoroutes permettent de connecter 70% de la population



## TRAINS

- 1<sup>er</sup> en Afrique en termes d'infrastructure ferroviaire
- Train à grande vitesse en Afrique reliant Rabat à Tanger en 2018



## INFRASTRUCTURE URBAINE

- Tramways en service dans les villes de Rabat et de Casablanca

## DES INCITATIONS SUR MESURE POUR LE SECTEUR DE L'OUTSOURCING

Des offres d'accompagnement spécifiques ont été mises en place par l'état en partenariat avec le secteur privé afin d'atteindre les objectifs fixés à l'horizon 2020.

### Aides à l'investissement

- Octroi d'une prime globale à l'investissement
- Contribution de l'état aux frais de la formation

### Offre fiscale

- Contribution de l'Etat liée à l'impôt sur le revenu
- Contribution de l'Etat liée à l'impôt sur les sociétés

### Offre immobilière

- Mise en place d'une offre immobilière adaptée aux standards internationaux
- Gel des prix des loyers dans les P2I offshoring
- Gel des prix des parking dans les P2I offshoring
- Palette de services au profit des entreprises et leurs collaborateurs

### Amélioration du climat des affaires

- Facilitation des démarches administratives
- une couverture télécom aux standards internationaux

# DES PLATEFORMES INDUSTRIELLES INTÉGRÉES (P2I) DÉDIÉES À L'OUTSOURCING



« LE MAROC S'EST DOTÉ DE PLATEFORMES INDUSTRIELLES INTÉGRÉES DONT 5 DÉDIÉES AU SECTEUR DE L'OUTSOURCING ».



## CASANEARSHORE: LE PLUS GRAND PARC D'AFRIQUE DU NORD

- Étale sur 53 hectares et composé de 19 Shore dans le smart district de Casablanca, la ville qui ne dort jamais.
- **80** Multinationales déjà installées générant plus de **23.000** emplois.



## TECHNOPOLIS: LA CITÉ DE LA TECHNOLOGIE

- Un exemple parlant du Clustering Technologique et d'Innovation, à seulement 10 min du plus grand pont à haubans d'Afrique, situé dans la capitale des lumières qu'est Rabat.
- 40 entreprises y opèrent employant **+ 6'000** personnes.



## TÉTOUAN SHORE: FORTE ATTRACTIVITÉ SUR LE NEARSHORING EUROPÉEN

- Situé à Tétouan sur une superficie de 6 hectares, il est le dernier né des plateformes industrielles dédiées à l'Outsourcing.
- Le parc emploi actuellement plus de **1500** personnes.



## FES SHORE : TERRE DE SAVOIR, TERRE DE RÉUSSITE

- Un capital immatériel inestimable, fruit de 12 siècles de mouvements culturels et économiques, donnant à Fes Shore les avantages d'une ville Tier 2 en plein décollage.
- 5 entreprises y opèrent employant **+1'000** personnes



## OUJDA SHORE : UNE NOUVELLE RÉGION INTÉGRÉE DANS L'ÈRE DE L'OUTSOURCING

- Une ville Tier 2 proposant l'avantage de ressources qui enregistrent le plus bas TO du réseau de parcs MEDZ.
- Démarrage Opérationnel en 2016
- Premiers clients attendus en 2017

# SUCCESS STORIES

# ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE

" Nous avons de grandes ambitions pour le Maroc, [...]. Plusieurs compagnies francophones ont déjà été impressionnées par nos installations à Casanearshore ".

Jean-Philippe Bol,

PDG de Capgemini Maroc & de Capgemini France Technology Services



" Etant l'un des pays émergents connaissant une des plus fortes croissances et possédant une force de travail qualifiée dans les domaines de la haute technologie et multilingue, le Maroc représente un investissement stratégique pour Dell ".

Brian Gladden,

VP Senior et DAF de Dell



" Le Maroc est aujourd'hui une destination compétitive en termes de qualité et de coûts pour l'externalisation de la relation de la relation client. On trouve au Maroc des Ressources Humaines de très bon niveau qui nous permettent de répondre favorablement aux demandes de nos clients, et ce à un prix compétitif ".

Dirk Van Leeuwen,

Directeur Général de WEBHELP MAROC



" Nous avons choisi le Maroc pour plusieurs raisons : [...] stabilité politique, [...] soutien du gouvernement, [...] et bien entendu, le système éducatif. [...] Nous nous reposons sur des individus formidables prêts à travailler dur et à se développer avec nous. Nous en avons trouvé beaucoup au Maroc. [...] Investir au Maroc est une expérience réellement excellente ".

Andy Green,

PDG de Logica

