

Le marché mondial du BPO ralentit

Selon le Gartner, la croissance du marché mondial du BPO (*Business Process Outsourcing*) atteindra les 6,3 % en 2011 et ne dépassera pas les 5 % en 2012. Un ralentissement essentiellement dû à la faible demande nord-américaine. Laquelle se limitera à une progression de 3,8 % en 2011.

Les Etats-Unis plombent le marché

« Bien que la croissance reste forte dans les économies en développement, les Etats-Unis, le plus grand marché au monde BPO, présente un tableau mitigé pour le marché mondial, souligne **Cathy Tornbohm**, vice-président de recherche chez Gartner. Les marchés émergents se portent beaucoup mieux et, généralement, les multinationales continuent de se tourner vers l'externalisation des services comme un moyen de réduire à la fois les coûts et comme une bouée de leurs activités commerciales en attendant le retour durable d'un environnement de croissance. Nous voyons également une augmentation du volume des transactions, en particulier de la masse salariale, le recrutement, les comptes créditeurs, les données clients des analyses et l'externalisation des processus de compétences (KPO). »

Malgré la confiance en hausse des dirigeants nord-américains (notamment après la reprise économique sur le deuxième semestre 2010), le bilan mitigé de l'économie au deuxième trimestre 2011 pèse sur le BPO. Les domaines de croissances se porteront, jusqu'en 2014, sur les secteurs du **commerce de détail, de la santé, des transports et des services publics**. Dans les secteurs verticaux, la gestion de la relation client (CRM) et des ressources humaines constituent les activités porteuses, selon l'analyste.

Les perspectives du marché du BPO se portent mieux en Europe et en Asie. Sur le Vieux continent, les activités d'externalisation progresseront de 8,9 % en 2011. Essentiellement autour de la gestion des clients, les services financiers et les ressources humaines. Les nouveaux services comme le KPO sont plus compliqué à mettre en place. « En Europe continentale, les défis propres à l'exigence linguistique, aux lois du travail et aux syndicats, et au manque de bénéfices de l'arbitrage du travail, limitent encore l'adoption de nombreux services de BPO », analyse le cabinet d'études.

La dynamique asiatique

Des questions avec lesquelles ne s'embarrassent visiblement pas les asiatiques. La croissance du BPO dans la zone Asie/Pacifique devrait frôler les 18 % cette année, essentiellement en Inde, Chine et Australie. Les secteurs du CRM, des ressources humaines et de la finance devraient rester les principaux bénéficiaires de la croissance du marché jusqu'en 2015. En revanche, le Japon devrait connaître une décroissance de 0,9 %, résultat des conséquences directes de la catastrophe de mars 2011 qui a provoqué des ralentissements de la production et de la consommation.

L'Amérique latine en profitera indirectement. Malgré le faible coût du travail, le continent sud américain devrait bénéficier d'un développement de 14,7 % du marché du BPO en 2011. Un beau regain d'activité après la baisse de 2009 dans la région. Autant de prévisions que le cabinet d'analyse détaillera lors de ses conférence Gartner & IT Services Summit 2011, du 12 au 14 septembre à Orlando, et les 26 et 27 à Londres.