

Outsourcing: l'Inde ne ferait bientôt plus recette

Aujourd'hui, l'Inde fait figure de success-story dans le marché du BPO, pour 'business process outsourcing'. De plus en plus d'entreprises européennes et américaines externalisent leurs services, notamment les centres d'appel, dans le pays où la population parle bien l'anglais et où les coûts sont minimales. Ainsi, l'Inde contrôle 80% du marché du BPO.

L'emploi fuit l'Occident pour le Sous-Continent. Mais il pourrait également fuir l'Inde pour des contrées encore moins chères. La course à l'externalisation ne s'arrêtera sûrement pas en Inde: c'est la conclusion d'une étude du Gartner. Selon le cabinet d'analyses, 70% des 15 plus importantes sociétés de BPO indiennes devraient fusionner, être rachetées ou disparaître d'ici la fin 2005. La part de marché des groupes indiens pourrait ainsi passer de 80% à 55% d'ici 2007. Deux raisons expliqueraient ce phénomène. Le marché indien se concentre autour de grands groupes. Les plus petits, par manque de visibilité auront du mal à résister. Dans le même temps, d'autres pays frappent à la porte de l'outsourcing. L'étude évoque la Thaïlande, la Malaisie, les Philippines, les Fidji, l'Afrique du Sud, la République tchèque ou encore la Pologne qui auraient de sérieux atouts: l'usage de l'anglais et des coûts du travail encore plus faibles. Néanmoins, l'Inde a de l'avance notamment grâce à la qualité de ses services. Une qualité loin d'être acquise ailleurs. Mais il faudra que le pays de Gandhi anticipe les futurs besoins des entreprises occidentales comme la maîtrise d'autres langues.