

# Les exportations des services de l'Economie Numérique et de l'Outsourcing au Maroc

Dans le prolongement des efforts engagés pour l'enrichissement des indicateurs relatifs aux échanges extérieurs et afin de renforcer le suivi des chantiers de dynamisation des exportations de l'économie nationale, l'Office des Changes a lancé, en collaboration avec le Ministère de la Transition Numérique et de la Réforme de l'Administration (MTNRA), un projet de modernisation des indicateurs de mesure et d'évaluation des exportations du secteur de « l'économie numérique et de l'outsourcing » au Maroc.

S'inscrivant au cœur de la stratégie « Digital Morocco 2030 » dudit Ministère, ce projet vise la promotion de l'économie numérique du pays à travers notamment le développement de l'outsourcing et de l'exportation des services numériques.

**Services informatiques et technologiques ITO**

**40,3%**

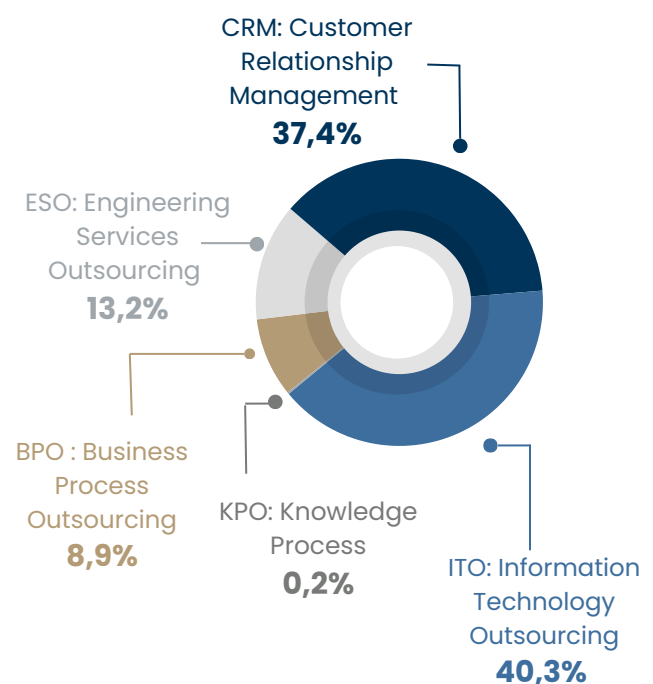
**Services gestion de la relation client CRM**

**37,4%**

Les données préliminaires au titre de l'année 2024, font ressortir une recette totale de 26,2 Mds de dirhams, en légère hausse par rapport à l'année 2023 (+0,2%).

Au titre du premier semestre 2025, ces recettes ont atteint 13,4 Mds de dirhams contre 12,9 Mds de dirhams à fin juin 2024, soit une hausse de 3,5%.

La ventilation par écosystème du secteur laisse apparaître, en 2024, la prédominance des activités des services informatiques et technologiques (ITO) avec une part de 40,3%, suivies des services relatifs à la gestion de la relation client (CRM : Centres d'appels) avec 37,4%.



Données 2024

# Evolution des exportations des services de l'économie numérique et de l'outsourcing

(Valeurs en MDH)

| Année       | Périodes |                                    | Trimestre 1 | Trimestre 2 | Trimestre 3 | Trimestre 4 | Total  |
|-------------|----------|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| 2023        |          |                                    | 6 446       | 6 486       | 6 514       | 6 730       | 26 176 |
|             | ITO      | Information Technology Outsourcing | 2 824       | 2 970       | 2 599       | 2 467       | 10 860 |
|             | CRM      | Customer Relationship Management   | 2 500       | 2 271       | 2 517       | 2 722       | 10 010 |
|             | ESO      | Engineering Services Outsourcing   | 713         | 733         | 858         | 928         | 3 232  |
|             | BPO      | Business Process Outsourcing       | 389         | 494         | 524         | 589         | 1 996  |
|             | KPO      | Knowledge Process Outsourcing      | 20          | 18          | 16          | 24          | 78     |
| 2024<br>(*) |          |                                    | 6 368       | 6 560       | 7 029       | 6 262       | 26 219 |
|             | ITO      | Information Technology Outsourcing | 2 632       | 2 637       | 2 682       | 2 627       | 10 578 |
|             | CRM      | Customer Relationship Management   | 2 261       | 2 539       | 2 814       | 2 183       | 9 797  |
|             | ESO      | Engineering Services Outsourcing   | 741         | 896         | 892         | 933         | 3 462  |
|             | BPO      | Business Process Outsourcing       | 720         | 479         | 631         | 504         | 2 334  |
|             | KPO      | Knowledge Process Outsourcing      | 14          | 9           | 10          | 15          | 48     |
| 2025<br>(*) |          |                                    | 6 527       | 6 859       | -           | -           | 13 386 |
|             | ITO      | Information Technology Outsourcing | 2 552       | 2 698       |             |             | 5 250  |
|             | CRM      | Customer Relationship Management   | 2 165       | 2 028       |             |             | 4 193  |
|             | ESO      | Engineering Services Outsourcing   | 1 057       | 1 530       |             |             | 2 587  |
|             | BPO      | Business Process Outsourcing       | 746         | 589         |             |             | 1 335  |
|             | KPO      | Knowledge Process Outsourcing      | 7           | 14          |             |             | 21     |

(\*) Données provisoires