

Le Canada occupe le 3^e rang des pays de l'OCDE pour son attrait en tant que destination mondiale d'externalisation proche ou d'impartition

Rang	Pays	Attrait financier	Compétence et disponibilité de la main-d'œuvre	Milieu des affaires	Pointage total
1	Mexique	2,48	1,50	1,45	5,43
2	États-Unis	0,47	2,71	2,15	5,33
3	Canada	0,54	2,10	2,38	5,02
4	Royaume-Uni	0,43	2,13	2,39	4,94
5	République tchèque	1,74	1,14	2,07	4,94
6	Allemagne	0,42	2,10	2,40	4,91
7	Hongrie	1,95	1,01	1,92	4,88
8	Pologne	1,82	1,22	1,73	4,77
9	Slovaquie	2,05	0,94	1,75	4,73
10	France	0,40	2,03	2,29	4,72

A.T. KEARNEY, GLOBAL SERVICES LOCATION INDEX™, 2009, MARCHÉS DE L'OCDE

Notes : (1) Classement des pays membres de l'OCDE parmi les 50 principales destinations pour l'externalisation proche ou l'impartition.

(2) La pondération des trois catégories est de 40:30:30. L'attrait financier est noté sur une échelle de 0 à 4; les deux autres catégories (compétence et disponibilité de la main-d'œuvre et milieu des affaires), sur une échelle de 0 à 3.

Source : A.T. Kearney

Nord, le Canada est l'emplacement de choix pour les activités d'externalisation proche de haut niveau et sensibles au risque.

Le Canada possède un capital de marques important chez les investisseurs mondiaux en IPA, en ITI et en IPC. Il offre une combinaison de compétences, d'innovation, de proximité au vaste marché étasunien, de similitudes culturelles et de main-d'œuvre multilingue et disponible. À mesure que les risques de la main-d'œuvre augmentent et que le coût total de l'engagement grimpe en Inde, aux Philippines et en Amérique latine, par exemple, les pays anglophones comme le Canada ayant des capacités multilingues, un environnement à risque zéro et une infrastructure supérieure continueront d'attirer les investissements d'entreprises mondiales d'externalisation proche ou de délocalisation.

Dans son GSLI de 2009, A.T. Kearney situait le Canada au 4^e rang pour son milieu des affaires, devant les États-Unis, le Mexique, les Philippines et le Costa Rica. Pour ce qui est des compétences et de la disponibilité de la main-d'œuvre, le Canada se classe 5^e, devant le Mexique, les Philippines, le Costa Rica et Singapour. Ces classements font du Canada le deuxième marché en importance pour les services d'IPA en 2008³, devançant nettement les Philippines, le Mexique, l'Irlande et la Chine. Et comme les multinationales étasuniennes rapatrient leurs services impartis et captifs, le Canada est une solution de rechange à coût plus économique encore plus attrayante. L'industrie canadienne de l'externalisation

proche et de la délocalisation génère des produits annuels de 14 G\$ US et représente 30 % du marché étasunien des services d'externalisation proche et de délocalisation.

En 2009, la société **Virtual-Agent Services**, établie en Illinois, a annoncé l'ouverture d'un centre d'appels où elle emploierait jusqu'à 50 personnes à Central Bedeque, à l'Île-du-Prince-Édouard. La même année, la société d'IPA **TeleTech Holdings** du Colorado a annoncé l'embauche de 120 employés à son bureau d'Amherst, en Nouvelle-Écosse.

Transports et entreposage

Le Canada est considéré comme un centre nord-américain de services de logistique et de gestion de la chaîne d'approvisionnement. L'industrie de la logistique de tierce partie croît de 10 à 15 % par an au Canada. Plusieurs grandes entreprises de services de logistique et de gestion de la chaîne d'approvisionnement ont installé leurs activités au Canada pour profiter de sa proximité avec les États-Unis, l'Europe et l'Asie, de son infrastructure de transports de calibre mondial (routes, chemins de fer et aéroports) et de son faible niveau d'imposition des entreprises.

En 2009, **UPS Canada** a investi 72 M\$ dans un agrandissement qui doublait la capacité de son centre de distribution de Concord, en Ontario. Et en 2010, elle a ouvert un nouveau centre de distribution à l'aéroport international de Calgary.

PRINCIPAUX ATOUTS DE LA CHAÎNE DE VALEUR

- Traitement de transactions complexes
- Traitement en gestion des ressources humaines
- Traitement des finances et des comptes
- Traitement des réclamations
- Soutien technique

PRINCIPAUX SECTEURS D'EXPERTISE

- Services techniques
- Services de gestion et services techniques
- Services comptables et juridiques
- Services de conception et de programmation de systèmes informatiques
- Services créatifs en architecture, en conception graphique, en multimédia, en marketing et en publicité
- Services de troisième et quatrième parties logistiques (3PL et 4PL)