

## Services aux entreprises

Vaste et spécialisé, le secteur canadien des services répond à une foule de besoins des entreprises, depuis l'impartition de l'ingénierie et des TI jusqu'aux services bancaires et à la gestion de l'actif. Tirant parti d'une main-d'œuvre multiculturelle et bien scolarisée, les entreprises canadiennes de services aux entreprises et de services financiers sont importantes et novatrices à l'échelle mondiale. Au Canada, les investisseurs trouveront aussi le système bancaire le plus sain du monde et les conditions fiscales et de la main-d'œuvre concurrentielles qui sont essentielles à la rentabilité de ce secteur.

# R



Le pont de la Confédération relie les provinces canadiennes du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard. Ses 12,9 km de longueur en font le pont le plus long au monde à enjamber une étendue d'eau couverte de glace. Il a obtenu des dizaines de prix internationaux de génie depuis sa construction et a été conçu pour durer un siècle.

REGROUPANT PLUS DE 2,3 MILLIONS d'employés en 2009 et un apport de 305,5 G\$ au PIB du Canada en 2008, le secteur canadien des services aux entreprises et des services financiers possède une réputation mondiale de qualité, de productivité et de polyvalence. Dans une évaluation menée en 2009, huit villes canadiennes se sont classées parmi les 20 meilleures au monde pour la compétitivité globale de leur secteur des services aux entreprises, d'après le rapport *Plant Location International* d'IBM. Toronto et Montréal occupent les deux premiers rangs de ce classement<sup>1</sup>.

Selon l'édition 2009 du *Global Services Location Index (GSLI)* d'A.T. Kearney, le Canada se place au 2<sup>e</sup> rang, derrière les États-Unis, parmi les marchés industrialisés quant à son attrait en tant que destination pour l'impartition des procédés administratifs (IPA), des processus de connaissance (IPC) et des technologies de l'information (ITI)<sup>2</sup>. Dans ce classement, le Canada obtient de meilleurs pointages que les États-Unis pour son attrait financier et la qualité de son milieu des affaires.

Parmi les investisseurs dans le secteur canadien des services aux entreprises figurent **Accenture plc, Aditya Birla Minacs, Capgemini, CGI, Convergys Corp., EDS, Infosys, Keane, SAP AG, Tata Consultancy Services** et **Wipro**, entre bien d'autres sociétés d'IPA. **American Express, Exxon Mobil** et **Morgan Stanley** sont quelques exemples d'investisseurs ayant établi des activités administratives au Canada pour répondre à leurs besoins commerciaux à l'échelle mondiale.

Les grappes canadiennes de services aux entreprises, soit Calgary, Charlottetown, Fredericton, Halifax, Montréal, Toronto et Vancouver, sont diversifiées et dynamiques et hébergent les plus grandes sociétés de services aux entreprises au monde.

### Services techniques

Troisième exportateur mondial de services techniques, le Canada se distingue particulièrement dans les segments des services reliés à l'extraction des ressources, à l'énergie, aux télécommunications et au génie des infrastructures. Au total, ses entreprises de services techniques emploient quelque 85 000 travailleurs et génèrent des produits annuels de plus de 13 G\$. Le quart des sociétés de génie canadiennes sont situées à Calgary, où elles desservent la vigoureuse industrie pétrolière et gazière de l'Alberta.

Depuis deux ans, des chefs de file mondiaux de ce segment ont fait des percées sur le dynamique marché canadien. **AMEC plc, Rockwell Automation Inc., Carillion plc** et **HDR** ont toutes acquis des actifs stratégiques au Canada afin de bonifier leur position sur le marché canadien en desservant un large éventail d'industries, notamment les transports, la construction, le pétrole et le gaz et l'automobile.

### Externalisation proche

Pour les sociétés des États-Unis à la recherche d'un milieu stable et sûr et pour les entreprises d'outre-mer cherchant à établir à prix économique une tête de pont en Amérique du

<sup>1</sup> IBM. *Plant Location International*. 2009. Classement établi en fonction de pointages de qualité relative associés à la gestion des opérations de ressources humaines à partir d'un endroit donné.

<sup>2</sup> A.T. Kearney *Global Services Location Index™*, 2009.

<sup>3</sup> Everest Research Institute, *Global Trends in BPO*, décembre 2008.