



Depuis le milieu des années 2000, le Canada est le plus grand fournisseur mondial de services d'impartition de services administratifs.

Photo publiée avec l'aimable autorisation du Conseil national de recherches Canada

Grâce à sa proximité géographique et culturelle avec les États-Unis, le Canada est un important fournisseur<sup>60</sup> mondial de services d'IPA. En 2011, pour la deuxième année consécutive, ce secteur a enregistré une forte croissance; celle des services d'accueil et d'hébergement a été particulièrement vigoureuse alors que les ventes ont augmenté de près de 9 p. 100 par rapport à 2010.<sup>61</sup>

Depuis le milieu des années 2000, le Canada est le plus important fournisseur mondial de services d'IPA, devançant largement d'autres grandes destinations comme les Philippines, le Mexique, l'Irlande et la Chine. Et au moment où les multinationales américaines ramènent plus près de chez elles leurs services impartis et captifs, le Canada devient une destination de plus en plus attrayante pour l'investissement étranger direct dans ce secteur.

**Le Canada est une composante essentielle et totalement intégrée de la chaîne d'approvisionnement de TI nord-américaine.**

Dans son classement de 2011 des principaux fournisseurs internationaux de services de délocalisation, la firme de gestion **A.T. Kearney** a classé le Canada ainsi :

- troisième pour la qualité du climat des affaires;
- sixième pour la disponibilité et les compétences des travailleurs.

Plusieurs chefs de file internationaux se sont installés au Canada, notamment CGI, le 12<sup>e</sup> fournisseur mondial de services de délocalisation en 2012, dont le chiffre d'affaires dépasse 4 milliards de dollars.

### Les services de gestion

Les services de gestion constituent un autre sous-secteur à croissance rapide au Canada. Ces dernières années, les multinationales ont été à l'origine d'une bonne partie de cette croissance; elles représentent maintenant près de 35 p. 100 des activités d'administration et de gestion au Canada. Leurs employés comprennent des professionnels d'expérience, comme les comptables et les gestionnaires financiers, qui sont reconnus dans le monde entier pour

<sup>60</sup> Everest Research Institute, *Global Trends in BPO*, décembre 2008.

<sup>61</sup> Merit Outsourcing Advisors, extrait le 1<sup>er</sup> mai 2012 de [www.meritoutsourcing.com/canadianoutsourcingtrendsupdate.html](http://www.meritoutsourcing.com/canadianoutsourcingtrendsupdate.html).