

# L'externalisation des processus métiers (BPO)

## Éléments pour une stratégie M&A

## SOMMAIRE

|   |                                                    |    |
|---|----------------------------------------------------|----|
| 1 | Résumé exécutif. ....                              | 1  |
| 2 | Aperçu du marché. ....                             | 2  |
| 3 | Analyse des fusions-acquisitions. ....             | 2  |
|   | 3.1. Valeur des transactions et volume. ....       | 2  |
|   | 3.2. Tendances de marché ....                      | 3  |
|   | 3.3. Acquéreurs les plus actifs. ....              | 7  |
|   | 3.4. Stratégies M&A pour des acquéreurs BPO. ....  | 7  |
|   | 3.5. Planning d'intégration opérationnel. ....     | 8  |
|   | 3.6. Conformité réglementaire et ESG. ....         | 8  |
|   | 3.7. Perspectives futures pour le M&A en BPO. .... | 9  |
| 4 | Conclusion ....                                    | 9  |
| 5 | Glossaire. ....                                    | 10 |
| 6 | L'équipe. ....                                     | 11 |

## 1. Résumé exécutif

L'industrie mondiale de l'externalisation des processus métiers (BPO) devrait atteindre 310,6 milliards de dollars d'ici 2030, avec un taux de croissance annuel moyen (TCAM) de 7,7 % entre 2023 et 2030. Le secteur a connu une forte activité de fusions-acquisitions, avec un pic en 2021 de 160 transactions représentant 41,42 milliards d'euros, suivi d'un déclin en 2022 et 2023. Toutefois, 2024 montre des signes de reprise, avec 119 transactions évaluées à 28,5 milliards d'euros, ce qui reflète un regain de confiance des investisseurs.

Les principaux moteurs des opérations M&A incluent l'automatisation pilotée par l'IA, les expansions nearshore et offshore, la consolidations de centres de contacts basés sur le cloud, et la croissance des segments finance, comptabilité, santé et services juridiques externalisés. L'Amérique du Nord reste le marché le plus actif, avec les fonds de capital-investissement représentant plus de 40 % des acquisitions BPO au cours des trois dernières années, en misant sur des modèles d'externalisation basés sur des plateformes. Les valorisations demeurent solides, avec des moyennes de 1,3x EV/chiffre d'affaires et 10x EV/EBITDA (2022–2024).

La conformité réglementaire et l'intégration ESG deviennent essentielles dans le M&A du BPO. Face au durcissement des lois sur la protection des données (RGPD en Europe, CCPA en Californie), les acquéreurs doivent s'assurer que les sociétés cibles respectent des normes strictes en cybersécurité et en conformité. Les investisseurs privilégient également les entreprises BPO ayant : des pratiques durables, une politique éthique en matière de travail, et un engagement pour la réduction de leur impact environnemental. À mesure que la surveillance réglementaire s'intensifie, les entreprises qui combinent stratégies de conformité, plateformes alimentées par l'IA et expansion internationale seront les mieux placées pour réussir à long terme.

### Les principaux sous-jacents du marché M&A du BPO :



Le marché global du BPO devrait atteindre 310,6 Mds\$ en 2030, avec une croissance moyenne de 7,7% par an



Les acquisitions d'entreprises BPO pilotées par l'IA et de centres de contact basés sur le cloud sont en train de transformer l'industrie



Les entreprises avec de l'automatisation IA, RPA et solutions cloud obtiennent des primes plus élevées



Les entreprises achètent des sociétés BPO en Inde, aux Philippines, Europe de l'Est et Amérique latine pour réduire les coûts



La conformité au RGPD, au CCPA et aux critères ESG est un facteur clé dans les opérations M&A du BPO



L'Asie-Pacifique est la région la plus dynamique en BPO alors que les US dominent l'outsourcing technologique

## 2. Aperçu du marché

L'industrie de l'externalisation des processus métiers (BPO) est devenue un élément essentiel de la stratégie des entreprises, leur permettant d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de réduire les coûts et de se concentrer sur leurs activités principales. Le marché mondial du BPO devrait atteindre 310,6 milliards de dollars d'ici 2030, avec un taux de croissance annuel moyen (TCAM) de 7,7 % entre 2023 et 2030. À mesure que ce marché se développe, plusieurs moteurs clés en façonnent l'avenir :



Les technologies de l'information (IT) et les services financiers ont été les principaux moteurs de croissance en 2023, représentant respectivement 22 % et 18 % du chiffre d'affaires mondial du BPO.



Le secteur de la **santé**, bien qu'il ne représente que 6 % du chiffre d'affaires du BPO en 2023, devrait connaître une croissance, les prestataires s'appuyant de plus en plus sur les entreprises BPO pour la **facturation** et le **recouvrement des revenus**.

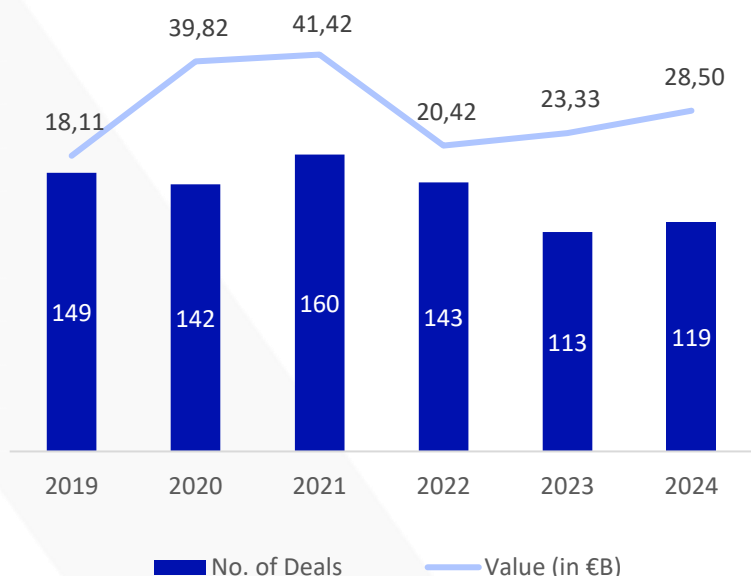


La **spécialisation par marché final** devient un facteur déterminant pour identifier les leaders du secteur.

L'activité M&Aa fortement augmenté en raison des **avancées technologiques**, de la **répartition mondiale de la main-d'œuvre**, de la **demande croissante pour l'expérience client** ainsi que pour **l'automatisation des fonctions back-office**.

## 3. Analyse M&A

### 3.1. Valeur de transaction et volume



L'activité M&A dans le secteur du BPO a connu d'importantes évolutions au fil des années, sous l'influence des tendances du marché et de la confiance des investisseurs.

- L'année de **pic a été 2021**, avec **160 transactions** pour une valeur record de **41,42 milliards d'euros**, portée par un fort intérêt des investisseurs et des opérations de grande envergure..
- Une **baisse** a suivi en **2022**, avec une valeur des transactions tombant à **20,42 milliards d'euros** — soit presque la moitié du niveau atteint en 2021. Le **ralentissement s'est poursuivi en 2023**, qui a enregistré le **volume de transactions le plus bas** (113 opérations), principalement en raison de la **hausse des taux d'intérêt**, ayant freiné les investissements.

- L'industrie mondiale de l'externalisation des processus métiers (BPO) a connu une hausse sans précédent des transactions au cours de la dernière décennie, portée par des avancées technologiques rapides, une demande accrue de gains de productivité et l'influence croissante de l'intelligence artificielle (IA).
- Le marché est stimulé par la consolidation d'entreprises de taille intermédiaire soutenue par le capital-investissement, ainsi que par la demande croissante de services BPO multilingues, omnicanaux et axés sur l'automatisation.
- La complexité croissante des opérations commerciales, la mondialisation et l'accent renforcé mis sur l'expérience client rendent les fusions-acquisitions stratégiques indispensables pour les entreprises souhaitant améliorer leur offre de services, étendre leur présence géographique et intégrer des technologies avancées.

## 3.2. Tendances de marché

### 3.2.1 Tendances M&A du marché BPO

Le paysage M&A du BPO est défini par les tendances suivantes :

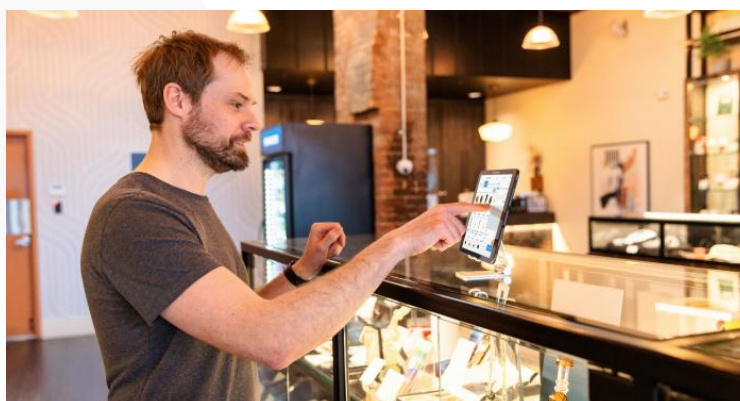
- **Acquisitions BPO axées sur l'IA** : les entreprises spécialisées dans l'automatisation pilotée par l'intelligence artificielle et l'optimisation des flux de travail sont rachetées afin d'améliorer l'efficacité et d'accroître l'évolutivité.
- **Transactions Nearshore & Offshore** : Les entreprises acquièrent des sociétés en Inde aux Philippines, Europe de l'Est et Amérique Latine afin d'optimiser leurs charges de personnel.
- **Consolidation des centres de contact basés sur le cloud** : La croissance des centres de contact cloud et des plateformes d'expérience client omnicanales a entraîné une augmentation des opérations d'acquisition.
- **Expansion de l'externalisation financière et comptable** : Les transactions dans le domaine des comptes fournisseurs, des comptes clients, de la planification et analyse financière (FP&A) s'accroissent, dans une optique d'économie de coût.
- **Externalisation dans la santé et les services juridiques** : La demande croissante pour des services d'externalisation spécialisés, tels que le traitement des remboursements en santé, la recherche juridique et la gestion de la conformité, alimente les opérations.

Le secteur du BPO connaît une activité marquée en matière de fusions-acquisitions, portée par des modèles d'externalisation technologiques, l'automatisation par l'IA et l'expansion des services à l'échelle mondiale. Les entreprises qui acquièrent stratégiquement des plateformes d'externalisation enrichies par l'IA, des fournisseurs multilingues en expérience client (CX), ainsi que des sociétés spécialisées dans l'externalisation de la finance et de la comptabilité, seront idéalement positionnées pour croître. À mesure que les entreprises poursuivent l'optimisation de leurs opérations via l'externalisation et la transformation numérique, les fusions-acquisitions dans le BPO devraient rester un moteur essentiel de consolidation du secteur et de croissance des investissements.



### 3.2.2 Transactions communiquées les plus importantes

| Date     | Cible                         | Pays       | Type d'acquisition | Acquéreur                                                | Montant de la transaction (M€) | EV /Chiffre d'affaires | EV /EBITDA |
|----------|-------------------------------|------------|--------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|------------|
| Mai-22   | Mindtree Limited              | Inde       | Majoritaire        | Larsen & Toubro Limited (BSE:500510)                     | 6,974.4                        | 5.2x                   | 25.0x      |
| Jun-21   | CIOX Health                   | USA        | Majoritaire        | Datavant, Inc.                                           | 5,915.7                        | n.a.                   | n.a.       |
| Aaoût-21 | Hexaware Technologies Limited | Inde       | Majoritaire        | The Carlyle Group Inc. (NASDAQGS:CG)                     | 2,649.6                        | n.a.                   | n.a.       |
| Avr-23   | Majorel Group Luxembourg S.A. | Luxembourg | Majoritaire        | Teleperformance SE (ENXTPA:TEP)                          | 2,538.2                        | 1.4x                   | 8.7x       |
| Juin-19  | EVERY ASA                     | Norvège    | Majoritaire        | TietoEVERY Oyj (HLSE:TIETO)                              | 2,056.7                        | 1.5x                   | 12.8x      |
| Avr-22   | GRUPO KONECTANET, S.L.U.      | Espagne    | Majoritaire        | Comdata S.p.A.                                           | 2,000.0                        | 1.0x                   | 6.7x       |
| Mar-21   | Cedacri S.p.A.                | Italie     | Majoritaire        | Bessel Capital S.à R.l.                                  | 1,500.0                        | 3.8x                   | n.a.       |
| Août-22  | Computer Services, Inc.       | USA        | Majoritaire        | Centerbridge Partners,.; Bridgeport Management Company   | 1,483.1                        | n.a.                   | n.a.       |
| Jan-22   | Inetum SA                     | France     | Majoritaire        | Bain Capital Private Equity, LP; NB Renaissance Partners | 1,050.0                        | n.a.                   | n.a.       |
| Déc-23   | SADA Systems, LLC             | USA        | Majoritaire        | Insight Enterprises, Inc. (NASDAQGS:NSIT)                | 839.9                          | 3.6                    | n.a.       |



### 3.2.3 Évolution des multiples d'évaluation

Les valorisations en matière de fusions-acquisitions dans le secteur du BPO et des centres de contact affichent une médiane de 1,3x pour l'EV/Chiffre d'affaires et de 10,6x pour l'EV/EBITDA sur la période 2019–2024, dépassant la moyenne du secteur des services aux entreprises, en raison d'une forte concurrence entre acquéreurs. De plus, les données ci-dessous intègrent des opérations technologiques avec des multiples plus élevés. À l'inverse, les services de centres d'appel traditionnels et l'externalisation de l'expérience client (CX) présentent des multiples d'EBITDA allant de 4x à 6x.

| Year | Multiple EV/chiffre d'affaires | Multiple EV/EBITDA |
|------|--------------------------------|--------------------|
| 2019 | 1.5x                           | 11.0x              |
| 2020 | 1.2x                           | 12.6x              |
| 2021 | 1.3x                           | 8.9x               |
| 2022 | 1.2x                           | 9.8x               |
| 2023 | 1.3x                           | 10.1x              |
| 2024 | 1.2x                           | 12.0x              |

Les entreprises de BPO spécialisées dans des secteurs à forte valeur ajoutée tels que les services financiers, la santé et l'externalisation des ressources humaines (LPO) bénéficient de primes de valorisation plus élevées, grâce à leur expertise pointue et leur conformité stricte aux réglementations. Ces sous-secteurs affichent des multiples d'EBITDA supérieurs à 10x. Le seul marché du BPO dans la santé devrait atteindre 468 milliards d'euros d'ici 2030, porté par la demande croissante en télémédecine et en traitement numérique des dossiers médicaux.

Exemples récents de transactions BPO intersectorielles :

- HCL Technologies a racheté C3i Solutions en 2018 pour 50,4 M€ : renforcement de son offre BPO dans les sciences de la vie et l'industrie pharmaceutique.
- Novitex et Sourcehov ont fusionné avec Quinpario pour former Exela Technologies en 2017 (2,4 milliards d'euros) : focalisation sur l'externalisation des services financiers.

### 3.2.4. Déterminants clés du M&A dans le secteur BPO

La croissance de l'activité M&A dans le secteur BPO peut être attribuée à différents facteurs :



**Transformation digitale et intégration technologique :** Les entreprises adoptent de plus en plus des solutions d'automatisation, de RPA et des outils pilotés par l'IA pour améliorer l'efficacité des processus et réduire les coûts. Acquérir des prestataires BPO dotés de capacités technologiques avancées permet aux sociétés d'externalisation traditionnelles d'élargir leur offre de services et de rester compétitives.



**Focus sur le management de l'expérience client :** L'expérience client étant devenue un facteur de différenciation clé dans tous les secteurs, la demande pour des prestataires BPO spécialisés dans la gestion de l'expérience client (CX) est en forte croissance. Les entreprises recherchent des solutions telles que : le support omnicanal, des analyses avancées basées sur les données, et un service client personnalisé. L'accent est mis sur les cibles avec de fortes capacités technologiques.

**Accès à des compétences et marchés clés :**



Les entreprises recherchent une expertise spécialisée dans des domaines tels que l'externalisation des services juridiques (LPO), les ressources humaines (HRO) et le BPO dans le secteur de la santé, les acquéreurs stratégiques se tournent vers le M&A pour accéder rapidement à ces compétences. Les opérations transfrontalières deviennent également de plus en plus courantes.

**Consolidation et passage à l'échelle :**



La nature fragmentée de l'industrie du BPO offre d'importantes opportunités de consolidation. Les acteurs de plus grande taille procèdent activement à l'acquisition de concurrents plus petits afin de : gagner en taille (effet d'échelle), diversifier leur offre de services, et s'étendre vers de nouveaux marchés géographiques.

### 3.2.5. Tendances régionales dans le M&A du BPO

Le paysage des fusions-acquisitions dans le secteur du BPO est hautement dynamique, avec des différences régionales reflétant des niveaux de maturité de marché variés et des priorités stratégiques spécifiques. Principales tendances par région :

| Région           | Facteurs clés du M&A dans le secteur BPO                                                                                                                                               |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amérique du Nord | Automatisation pilotée par l'IA, externalisation nearshore, solutions numériques pour l'expérience client (CX)                                                                         |
| Europe           | Externalisation des processus à forte valeur ajoutée (KPO), des fonctions financières et comptables (FAO), et externalisation juridique (LPO) pilotée par l'intelligence artificielle. |
| Asie-Pacifique   | Externalisation BPO offshore à moindre coût, croissance de l'externalisation informatique en Inde et aux Philippines.                                                                  |
| Amérique Latine  | Support client en langue espagnole, externalisation bilingue pour les entreprises américaines.                                                                                         |

- **Amérique du Nord** – Il s'agit du plus grand marché pour les services BPO, stimulé par une forte demande en solutions d'externalisation technologiques dans des secteurs tels que les services financiers, la santé et la technologie. L'activité de fusions-acquisitions en Amérique du Nord se concentre sur l'acquisition de : compétences en transformation numérique, solutions de gestion de l'expérience client (CX), et d'une expertise sectorielle spécifique. Les fonds de capital-investissement sont particulièrement actifs dans la région, avec de nombreuses entreprises adoptant des stratégies de consolidation (buy-and-build).
- **Europe** – Un marché en forte croissance pour les services BPO à forte valeur ajoutée, en particulier dans les secteurs des services financiers et de l'externalisation des services juridiques (LPO). Les opérations transfrontalières y sont fréquentes, les entreprises cherchant à étendre leur présence sur les marchés européens. Le Royaume-Uni demeure un pôle majeur des fusions-acquisitions dans le BPO, porté par la puissance de son secteur financier et son accès privilégié aux marchés internationaux.
- **Asie-Pacifique** – La région à la croissance la plus rapide, avec une forte activité de fusions-acquisitions stimulée par la demande croissante en services d'externalisation offshore. L'Inde et les Philippines sont des destinations d'externalisation bien établies, tandis que des pays comme le Vietnam et la Malaisie émergent comme des alternatives attractives. Les acteurs régionaux se concentrent sur l'acquisition de prestataires BPO technologiquement avancés afin de rester compétitifs.



### 3.3. Acquéreurs les plus actifs

| Acquéreur                                                  | Pays     | Description                                             | Deals de 2019-2024 |
|------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------|--------------------|
| Accenture plc (NYSE:ACN)                                   | Irlande  | Conseil en informatique et gestion                      | 23                 |
| Sopra Steria Group SA (ENXTPA:SOP)                         | France   | Conseil, services digitaux et développement de logiciel | 10                 |
| Cognizant Technology Solutions Corporation (NASDAQGS:CTSH) | USA      | Conseil en informatique et externalisation              | 10                 |
| The Carlyle Group Inc. (NASDAQGS:CG)                       | USA      | Fonds d'investissement                                  | 9                  |
| Waterland Private Equity Investments BV                    | Pays-Bas | Fonds d'investissement                                  | 9                  |
| KKR & Co. Inc. (NYSE:KKR)                                  | USA      | Fonds d'investissement                                  | 8                  |
| CGI Inc. (TSX:GIB.A)                                       | Canada   | Conseil en informatique et gestion                      | 8                  |
| EQT AB (publ) (OM:EQT)                                     | Suède    | Fonds d'investissement                                  | 8                  |
| International Business Machines Corporation (NYSE:IBM)     | USA      | Entreprise technologique                                | 7                  |

**Rôle croissant des fonds de capital-investissement** : plus de 40 % des acquisitions dans le secteur du BPO au cours des trois dernières années ont été des opérations de consolidation menées par des fonds d'investissement, ce qui indique une évolution vers des modèles d'externalisation basés sur des plateformes.

### 3.4. Stratégies M&A pour les acquéreurs du secteur

#### 3.4.1 Cibler les entreprises BPO augmentées par l'IA

Le déploiement rapide de l'IA et du Machine Learning ont profondément transformé l'industrie du BPO. Les entreprises BPO renforcées par l'IA s'appuient sur l'automatisation, la robotisation des processus (RPA) et l'analyse prédictive pour réduire les coûts, améliorer l'efficacité et optimiser la prise de décision.

Exemples d'acquisitions axées sur l'IA :

- Acquisition de Clarity Insight par Accenture (2019, 215 M€) : a renforcé la capacité d'Accenture à déployer l'IA à grande échelle pour les entreprises et consolidé ses compétences sur des marchés clés.
- Acquisition de Umanis par CGI (2022, 218 M€) : a renforcé son expertise en big data, intelligence artificielle, infrastructure & cloud, et expérience numérique.
- Rachat de Clairvoyant par EXL (2021, 89 M€) : a permis d'accroître les capacités en données, IA et ingénierie cloud.

Les acquéreurs ciblant des entreprises BPO dotées de fortes capacités en IA peuvent obtenir des réductions de coûts significatives, une meilleure évolutivité, et une qualité de service améliorée, ce qui en fait des opportunités d'investissement très attractives.

### 3.4.2. Focus sur l'expérience client (CX)

L'amélioration de l'expérience client (CX) est un axe stratégique majeur, poussant les entreprises BPO à acquérir des sociétés spécialisées dans la gestion de l'expérience client.

Exemples d'acquisition centrées sur la CX :

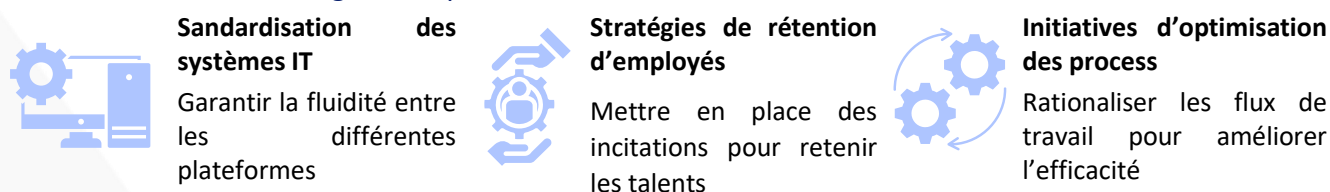
- Acquisition de Majorel Group par Teleperformance (2023, 2,5 milliards d'euros) : renforce la position de leader mondial de Teleperformance dans le secteur de la CX.
- Acquisition de SYKES Enterprises par Sitel Group (2021, 1,9 milliard d'euros) : donne naissance à un acteur mondial de référence dans la gestion de l'expérience client.
- Teleperformance's acquisition of Health Advocate Solutions (2021, €579M): Bolstering its CX capabilities in the healthcare sector. Acquisition de Health Advocate Solutions par Teleperformance (2021, 579 millions d'euros) : renforce les capacités de CX dans le secteur de la santé.

## 3.5. Planning d'intégration opérationnel

### 3.5.1 Stratégies d'intégration post-acquisition

Les acquisitions réussies dans le secteur du BPO nécessitent une planification d'intégration minutieuse afin de réaliser des synergies de coûts et d'optimiser la qualité de service. Selon des études de la Harvard Business Review, 70 % des opérations de fusions-acquisitions échouent en raison d'une intégration post-fusion mal gérée, ce qui souligne l'importance cruciale de l'alignement stratégique.

### 3.5.2 Mesures clés d'intégration opérationnelle



### 3.5.3 Exemples d'intégrations réussies

- Acquisition de Webhelp par Concentrix (2023, 4,4 milliards d'euros) : a renforcé sa présence mondiale, optimisé ses opérations et élargi son portefeuille de services.
- Acquisition de SCISYS par CGI (2019, 89,3 millions d'euros) : a permis de garantir des synergies opérationnelles sur les projets dans les secteurs de la défense et du secteur public.
- Fusion d'Accenture avec la division cybersécurité de Symantec (2020, montant non divulgué) : a permis d'intégrer avec succès des cadres de cybersécurité dans son modèle d'externalisation.

## 3.6. Conformité réglementaire et integration ESG

### 3.6.1 Confidentialité des données et cybersécurité dans le M&A

Avec le renforcement de la surveillance réglementaire à l'échelle mondiale, les acquéreurs doivent prioriser les entreprises disposant de politiques solides en matière de protection des données, de cybersécurité et de conformité. La RGPD et la California Consumer Privacy Act (CCPA) ont introduit des réglementations strictes sur la gestion des données, entraînant une augmentation des coûts de conformité pour les entreprises BPO.

Transactions M&A ciblées sur la conformité et la cybersécurité :

- Acquisition d'Altran par Capgemini (2020, 3,6 milliards d'euros) : a renforcé les capacités en cybersécurité et en conformité réglementaire.
- Acquisition de Grove Resource Solutions par DLH (2022, 179 millions d'euros) : a renforcé ses capacités en technologies de l'information et en cybersécurité.
- Acquisition de Context Information Security par Accenture plc (2020, 124 millions d'euros) : a élargi et diversifié l'offre de services d'Accenture Security.

### 3.6.2 ESG et considerations écologiques

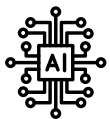
Les critères ESG sont devenus un élément essentiel dans les opérations M&A dans le secteur du BPO. Les investisseurs institutionnels privilégient désormais les entreprises adoptant des pratiques durables et une gestion éthique du travail. En intégrant des stratégies axées sur la conformité et les principes ESG, les acquéreurs peuvent garantir une durabilité à long terme tout en réduisant les risques juridiques.

Transactions M&A avec des entreprises impliquées dans l'ESG :

- Acquisition de Hexaware Technologies Limited par The Carlyle Group (2021, 2,6 millions d'euros) : a enrichi le portefeuille de Carlyle avec un leader des services technologiques axés sur les critères ESG.
- Acquisition de Humania BPO Inc. par EQT AB (2023, montant non divulgué) : a élargi le portefeuille de Telus en y intégrant un acteur clé de l'externalisation à impact social.

### 3.7. Perspectives futures pour le M&A dans le secteur BPO

Les prévisions M&A dans le secteur BPO restent très favorables. Les principales tendances qui devraient façonner le marché sont :



**Adoption croissante de l'IA et de l'automatisation**— L'intégration de l'automatisation pilotée par l'IA dans les services BPO continuera de stimuler l'activité M&A, en particulier dans des domaines tels que l'automatisation intelligente, les chatbots et l'analyse prédictive.



**Focus sur l'expérience client**—Les attentes des clients ne cessant d'augmenter, les fusions-acquisitions dans le domaine de la gestion de l'expérience client (CX) resteront dynamiques. Les entreprises chercheront à acquérir des compétences en service personnalisé, en analytique en temps réel et en support omnicanal.



**Expansion dans les marchés émergents**— La demande croissante de services d'externalisation dans les marchés émergents ouvrira de nouvelles opportunités pour les fusions-acquisitions transfrontalières. Les entreprises chercheront de plus en plus à étendre leur présence dans des régions telles que l'Amérique latine, l'Asie du Sud-Est et l'Europe de l'Est.

## 4. Conclusion

L'évolution du paysage de l'industrie du BPO impose une approche stratégique des fusions-acquisitions, mettant l'accent sur l'intégration de l'IA, l'expansion géographique, la spécialisation sectorielle, la conformité réglementaire et une intégration post-fusion fluide. Alors que les multiples de valorisation continuent de progresser, les acquéreurs doivent adopter une prise de décision fondée sur les données afin de maximiser leur retour sur investissement.

En ciblant des entreprises renforcées par l'IA, en développant des capacités offshore, en acquérant des acteurs spécialisés par secteur, en assurant la conformité réglementaire et en menant des stratégies d'intégration solides après acquisition, les entreprises peuvent atteindre une croissance durable et un succès à long terme sur le marché BPO, devenu extrêmement concurrentiel. L'avenir du M&A dans le BPO sera façonné par des entreprises qui adoptent pleinement l'innovation, la rigueur réglementaire et l'excellence opérationnelle, assurant ainsi leur résilience dans un environnement économique mondial en constante mutation. Les entreprises qui acquièrent stratégiquement des plateformes d'externalisation enrichies par l'IA, des fournisseurs multilingues d'expérience client (CX) et des prestataires en externalisation financière et comptable seront particulièrement bien positionnées pour croître. À mesure que les entreprises continuent d'optimiser leurs opérations via l'externalisation et la transformation numérique, le M&A dans le BPO devrait rester un moteur central de consolidation sectorielle et de croissance des investissements.

## 5. Glossaire

1. **BPO (Business Process Outsourcing)** –Pratique consistant à confier des fonctions opérationnelles standardisées à des prestataires de services externes.
2. **CCPA (California Consumer Privacy Act)** –Une loi sur la protection des données personnelles qui régleme la manière dont les entreprises traitent les données des résidents de Californie.
3. **CX (Customer Experience)** – La perception globale et les interactions qu'un client entretient avec les services d'une entreprise, souvent au cœur des prestations proposées dans le cadre des services BPO.
4. **ESG (Environment, Social, et Gouvernance)** – Un ensemble de critères utilisés pour évaluer la durabilité d'une entreprise et son impact éthique.
5. **IA (Intelligence Artificielle)** – Systèmes informatiques avancés qui **simulent l'intelligence humaine**, souvent utilisés dans l'**automatisation** et le **service client**.
6. **KPO (Knowledge Process Outsourcing)** – Une sous-catégorie du BPO qui consiste à externaliser des tâches à forte intensité de connaissances, nécessitant une expertise spécialisée.
7. **Nearshoring** – Externalisation de processus métier vers un pays proche, souvent situé dans le même fuseau horaire, afin d'améliorer la communication et l'efficacité opérationnelle.
8. **Offshoring** –Pratique consistant à délocaliser des processus métiers vers un autre pays, généralement dans le but de réduire les coûts.
9. **RGPD (General Data Protection Regulation)** – Un règlement de l'Union européenne qui encadre la protection des données et la vie privée des individus au sein de l'UE et de l'Espace économique européen (EEE).
10. **RPA (Robotic Process Automation)** – L'utilisation de robots logiciels pour automatiser des tâches répétitives, réduisant ainsi l'intervention manuelle et améliorant l'efficacité.

## 6. Groupe sectoriel des services aux entreprises

### NOTRE ÉQUIPE D'EXPERTS



ALLEMAGNE

Axel  
Steuernagel

a.steuernagel@s-and-p.de



FRANCE

Sidney  
Serval

sserval@linkers.fr



FRANCE

Marc  
Burden

marc.burden@mbacapital.c



POLOGNE

Mateusz  
Hoffses

m.hoffses@jpweber.com



IRLANDE

Eoin  
O'Keeffe

eokeeffe@focuscapital.ie



ITALIE

Fabrizio  
Ricci

ricci@avvalor.com



USA

Cyril Schlup

cyril.schlup@focusbankers.co



PAYS-BAS

Tom  
Soentjens

t.soentjens@aeternuscompa



THAÏLANDE

Pathom  
Yongvanich

pathom@pyi.co.th



L'externalisation des processus métiers (BPO)

RAPPORT SECTORIEL

[m-a-worldwide.com](http://m-a-worldwide.com)

---

**Les Amériques** Argentine / Brésil / Canada / Équateur / Pérou / Etats-Unis

**Europe** Belgique / Danemark / Finlande / France / Allemagne / Grèce / Hongrie / Islande / Irlande/ Italie / Lituanie / Pays-Bas / Norvège / Pologne / Portugal / Espagne / Suède / Royaume-Uni

**Moyen-Orient** Israël / Turquie

**Asie et Océanie** Australie / Japon / Malaisie / Nouvelle-Zélande / Thaïlande / Vietnam