



Le secteur de l'externalisation proche au Canada atlantique

DÉCOUVREZ POURQUOI LE CANADA ATLANTIQUE EST UN BON ENDROIT POUR VOS ACTIVITÉS D'EXTERNALISATION PROCHE

C'est un fait : le Canada atlantique est une destination d'externalisation proche de premier rang et représente une force grandissante dans le secteur. Il offre tous les avantages qui ont permis aux plus grandes sociétés d'experts-conseils en impartition au monde à nommer le Canada le meilleur emplacement pour les activités d'externalisation proche des technologies de l'information (TI) et d'impartition des processus d'affaires (IPA).

Selon le document *Mapping Offshore Markets Update 2005* de neoIT, le Canada est l'emplacement le plus attrayant pour les activités d'externalisation proche. Il a obtenu les scores les plus élevés pour les facteurs que les directeurs généraux doivent considérer lorsqu'ils cherchent un emplacement – main-d'œuvre qualifiée, milieu d'affaires concurrentiel, expertise commerciale, infrastructure de pointe, lois sur la protection des renseignements, compatibilité linguistique et culturelle avec les États-Unis et programmes d'encouragement généreux, tout particulièrement pour la recherche-développement. C'est pourquoi bon nombre d'entreprises d'impartition des TI telles que **CGI, EDS, IBM, xwave, Keane** et **CenterBeam** choisissent le Canada atlantique comme emplacement pour la réalisation de tâches essentielles à leur mission à proximité de leurs clients nord-américains.

DIX RAISONS DE CHOISIR LE CANADA ATLANTIQUE

1. Il est situé près du plus grand marché mondial pour les services d'impartition

La proximité géographique du Canada atlantique avec les États-Unis offre un accès sans heurt au lucratif marché américain. Les entreprises à la recherche d'un équilibre entre les économies et le contrôle opérationnel devraient choisir le Canada atlantique pour réduire les incertitudes et les risques liés à la cession de ces activités ailleurs. Les autres entreprises devraient établir une présence au Canada atlantique pour fournir des services à proximité des clients américains et tirer profit des autres avantages qu'offre le Canada atlantique, y compris des similitudes culturelles et linguistiques, un partenariat commercial de longue date, des coûts de main-d'œuvre moindres, des travailleurs qualifiés et une infrastructure solide.

2. Une mine de compétences et de talent professionnels

La main-d'œuvre du Canada atlantique, très instruite et compétente, offre un flux constant de talent professionnel en mesure de réaliser des travaux haut de gamme. Chaque année, plus de 27 000 personnes décrochent un diplôme des collèges communautaires et des universités du Canada atlantique, ce qui représente un des plus hauts taux par habitant de toute l'Amérique du Nord. Les établissements d'enseignement postsecondaire de la région offrent une vaste gamme de programmes menant à un grade ou un diplôme en TI ou en IPA, d'où l'excellence du bassin de recrutement.

« Nos facteurs de réussite essentiels exigeaient un accès à un talent de classe mondiale, à une infrastructure de télécommunication puissante et à un gouvernement solidaire qui favoriseraient une transition sans heurt. Nous avons trouvé tout cela au Nouveau-Brunswick. Aujourd'hui, nous comptons plus de 100 employés, soutenant des clients dans 18 pays répartis sur quatre continents, et ce partenariat donne lieu, en tout temps, à une satisfaction de la clientèle de l'ordre de 95 pour cent. Nous sommes absolument ravis des résultats. »

A. Kevin Francis
Président et chef de la direction
CenterBeam, Inc.
Saint John (Nouveau-Brunswick)

« Nous sommes très heureux de la croissance de notre organisation et nous attribuons une bonne part de cette réussite aux avantages inhérents du Canada atlantique, soit un emplacement rentable et précieux pour le développement d'applications distantes. Le taux de roulement est faible et la main-d'œuvre est compétente grâce aux nombreux programmes de TI offerts dans les universités et les collèges communautaires. La qualité de vie y est remarquable, ce qui est important pour nos employés actuels et futurs. Nos clients américains apprécient le fait que cette région soit très semblable à la leur du point de vue de la langue, de la culture et des fuseaux horaires. »

Alaisdar Graham
v.-p., *Atlantic Global Development Center*
CGI
Halifax (Nouvelle-Écosse)

CE QU'OFFRE LE CANADA ATLANTIQUE

Géographiquement proche des États-Unis – un accès continu au lucratif marché américain

Main-d'œuvre très instruite – plus de diplômés postsecondaires par habitant que les moyennes canadienne et américaine; la région compte 17 universités

Travailleurs dévoués – parmi les plus faibles taux de roulement et d'absentéisme en Amérique du Nord

Faibles coûts de revient – Première place parmi les pays du G7 en termes de coûts de revient de l'entreprise, avec un avantage de 5,5 pour cent sur les États-Unis

Sécurité des données – un milieu stable et sécuritaire régi par des lois progressives en matière de sécurité des données

Excellent milieu d'affaires – l'industrie des TI génère quatre milliards de dollars en revenus annuels; les secteurs de la conception des logiciels et des services informatiques ont connu une hausse des recettes de plus de 12 pour cent par année pendant presque une décennie

Ententes commerciales – une relation favorisant le commerce avec les États-Unis qui est fondée sur l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA)

Télécommunications de classe mondiale – un réseau numérique haute vitesse et la deuxième plus grande vitesse de pénétration à large bande au sein de l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE)

Engagement de classe mondiale à l'égard de la R-D – le Canada se classe au premier rang des pays du G7 en ce qui concerne les incitatifs fiscaux pour la R-D

Grappe productive et novatrice – plus de 40 000 personnes travaillent dans plus de 100 installations de l'industrie de l'IPA et plus de 19 000 personnes travaillent dans les TI

LES AVANTAGES POUR VOUS

- Les temps de déplacement moindres et les fuseaux horaires semblables, donc moins de frustrations par rapport aux emplacements extraterritoriaux
- Une meilleure communication et des coûts de gestion de projet moindres

- Il est facile de recruter de nouveaux diplômés et de retenir leurs services
- La croissance d'une nouvelle entreprise n'est pas gênée par une pénurie de compétences techniques

- Les faibles taux de roulement signifient que les ressources ne quittent pas avec les connaissances acquises à vos frais

- Une rentabilité accrue grâce à des coûts de main-d'œuvre et des coûts-efficacité opérationnels moindres
- Les faibles coûts immobiliers permettent de réduire les frais généraux

- Les lois sur la gouvernance en ligne garantissent la sécurité la plus entière et la tranquillité d'esprit
- La propriété intellectuelle est facile à protéger grâce à la structure et aux pratiques juridiques

- Un plus grand potentiel d'augmentation des recettes
- Un milieu favorisant le développement de pratiques exemplaires et d'excellence du service

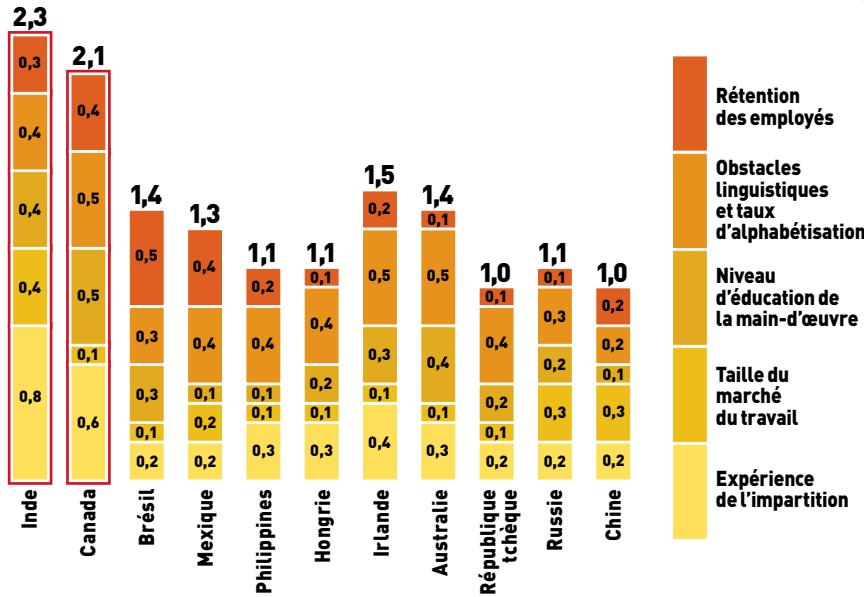
- Une puissante relation d'échanges commerciaux avec les États-Unis par l'intermédiaire du Canada, leur plus important partenaire commercial

- Possibilité accrue de croissance commerciale grâce à un accès à un service de télécommunications fiable
- Des coûts réduits grâce à des taux de facturation inférieurs à ceux des États-Unis

- Une capacité accrue de miser sur l'expertise des universités et des chercheurs du gouvernement

- Une capacité accrue d'innover, d'être créatif et de continuer à apprendre
- La possibilité d'améliorer le rendement et la rentabilité grâce à l'accès à des programmes et services gouvernementaux axés sur les besoins de l'industrie

QUALITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE PAR PAYS POUR LES ACTIVITÉS EXTRATERRITORIALES DE TI ET D'IPA



Les taux de rétention de la population active du Canada se comparent favorablement à ceux de l'Inde. source : A. T. Kearney, 2004

Une région qui attire le talent

Le Canada atlantique a toujours attiré le talent de l'extérieur de la région. Les gens viennent au Canada atlantique car ils sont attirés par le faible coût de la vie, l'excellente qualité

de vie et l'infrastructure moderne. Certaines entreprises américaines, comme **Keane Inc.** et **Centerbeam Inc.**, qui ont des installations au Canada atlantique, sont parvenues à y recruter des professionnels des TI de partout au Canada

INDICE COMPARATIF DES COÛTS*

	MISE AU POINT DE LOGICIELS	SERVICES ADMINISTRATIFS/ SERVICES PARTAGÉS
Boston, MA	109,0	115,4
San Jose, CA	108,9	114,6
Phoenix, AZ	101,3	101,5
Salt Lake City, UT	99,4	99,0
Raleigh, NC	97,6	95,7
Tampa, FL	95,6	92,1
Jackson, MS	94,3	91,0
CANADA ATLANTIQUE		
Halifax (N.-É.)	89,7	88,0
St. John's (T.-N.-L.)	89,6	88,3
Moncton (N.-B.)	88,3	87,2
Charlottetown (Î.-P.-É.)	89,2	86,0
Pictou (N.-É.)	89,2	85,6
Sydney (N.-É.)	86,8	80,5
Truro (N.-É.)	86,0	81,8
	100*	100*

source : Choix concurrentiels de KPMG : Guide sur les coûts des entreprises à l'échelle internationale, édition 2006. * Les coûts des entreprises sont présentés sous forme d'indice, la moyenne des États-Unis étant l'indice de base de 100. Un indice des coûts de moins de 100 indique des coûts inférieurs à ceux des États-Unis.

et d'ailleurs, y compris des Américains ayant une expérience pratique du travail pour des sociétés américaines.

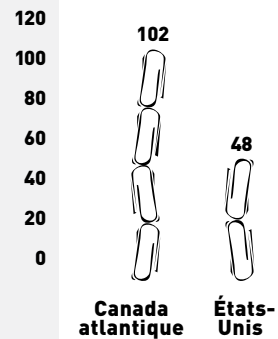
On retrouve également plus de sept millions de francophones parmi la population canadienne de 33 millions. De nombreuses collectivités du Canada atlantique ont une main-d'œuvre qui parle l'anglais et le français.

3. Le faible roulement du personnel

Les employés des industries des TI et de l'IPA au Canada atlantique sont travailleurs, loyaux et dévoués, ce qui donne lieu à une réalisation harmonieuse de votre projet. Les taux de roulement et d'absentéisme sont parmi les plus faibles en Amérique du Nord, ce qui permet de réduire les coûts de formation et de recrutement. Les employés restent en moyenne avec leur employeur deux fois plus longtemps que leurs homologues américains, dont les taux de roulement oscillent entre 25 et 50 pour cent annuellement. Selon un récent sondage mené auprès d'entreprises de TI à Halifax (Nouvelle-Écosse), plus de 80 pour cent des entreprises avaient un taux de roulement annuel de moins de 5 pour cent.¹

DUREE MOYENNE D'OCCUPATION D'UN EMPLOI

(mois dans le poste)



source : Statistique Canada et le U.S. Bureau of Labor Statistics (2004)

4. Des coûts de revient de l'entreprise concurrentiels

Le Canada a les coûts de revient de l'entreprise les plus faibles parmi les pays du G7, avec un avantage sur le plan des coûts de 5,5 pour cent par rapport aux États-Unis, selon *Choix concurrentiels de KPMG : Guide sur les coûts des entreprises à l'échelle internationale, édition 2006*. Cet avantage explique pourquoi les fournisseurs de services d'impartition du Canada atlantique occupent le premier rang à l'échelle mondiale en ce qui concerne la prestation de services de qualité à un prix concurrentiel. Trois villes du Canada atlantique se classent parmi

¹ Source : Greater Halifax Partnership SmartBusiness Survey, 2005

les meilleurs emplacements à faibles coûts pour n'importe quel centre de services généraux, tels que les TI et le traitement des données, les centres de liaison et d'autres fonctions administratives. Il s'agit de Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard), de Moncton (Nouveau-Brunswick) et d'Halifax (Nouvelle-Écosse).

Des facteurs de coûts qui font une différence

Les coûts de la main-d'œuvre au Canada, incluant les traitements, les salaires et les avantages sociaux, sont en moyenne 11,5 pour cent inférieurs à ceux des États-Unis et sont les plus faibles parmi les pays du G7. Ils sont encore plus bas au Canada atlantique, soit 21 pour cent de moins que la moyenne américaine, et notre taux de change favorable les rend encore plus attrayants.

Les coûts de l'électricité au Canada atlantique sont les plus faibles parmi les pays du G7 et sont, en moyenne, 20 pour cent plus faibles que ceux des États-Unis. Le Canada atlantique a un approvisionnement énergétique (hydroélectricité, nucléaire, charbon, gaz et mazout) concurrentiel, fiable et abondant, avec une capacité de plus de 14 000 mégawatts. Les coûts d'infrastructure sont également inférieurs à ceux que l'on retrouve aux États-Unis, ce qui vous permet de garder vos frais généraux. Le secteur des TI se targue d'avoir un avantage de coûts de 14,7 pour cent par rapport à la moyenne américaine pour les services administratifs. Les taux d'imposition réels des entreprises au Canada atlantique sont 4,8 pour cent inférieurs à la moyenne américaine, tandis que les coûts des terrains sont en moyenne 65 pour cent inférieurs. Les coûts de construction au Canada atlantique sont plus faibles que dans n'importe quel pays du G7.²

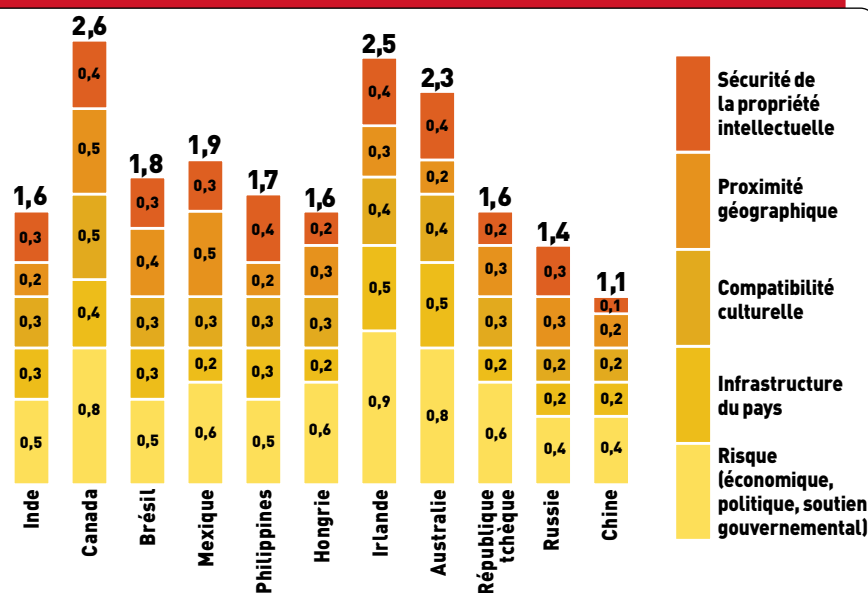
5. La sécurité des données et la protection de la propriété intellectuelle

Les experts en impartition s'entendent pour dire que le Canada représente une solution très stable et sécuritaire d'externalisation proche. Des lois sur la propriété intellectuelle (PI) et la sécurité des données, telles que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les *documents électroniques* du Canada, régissent la divulgation et la protection des renseignements personnels. Le transfert de données sans perte de confidentialité est un principe fondamental au Canada, une nécessité pour n'importe quel projet spécialement compte tenu de plusieurs atteintes récentes à la sécurité des données informatiques dans l'industrie de l'externalisation distante.

6. Un milieu convivial pour les affaires

Lorsqu'il s'agit du climat d'affaires, le Canada se classe au premier rang. Les entreprises nord-américaines au Canada atlantique ont accès à un excellent milieu d'affaires, tout en tirant

COTE DU CLIMAT DES AFFAIRES PAR PAYS POUR LES ACTIVITES EXTRATERRITORIALES DE TI ET D'IPA



source: A. T. Kearney, 2004

profit de coûts moindres, d'une main-d'œuvre stable, d'une infrastructure de classe mondiale et de réseaux de transport. Les universités et les organismes de recherche de la région ont créé une culture d'entreprise qui favorise le développement de pratiques exemplaires et l'excellence du service en impartition. Contrairement aux fournisseurs de services d'impartition en Inde et en Chine, le Canada atlantique ressemble fortement aux États-Unis en ce qui concerne son économie de marché, son mode de production et son niveau de vie. Le gouvernement et les cadres juridiques du Canada et des États-Unis fonctionnent selon une norme commune, et ces deux pays partagent les mêmes lignes directrices en matière de comptabilité.

7. Un secteur de services mature et expérimenté

Les industries des TI et de l'IPA sont très matures et démontrent une expérience de gestion des améliorations des processus et de l'innovation dans le cycle de vie de l'impartition, depuis l'analyse jusqu'à l'élaboration d'ententes sur les niveaux de service. Le nombre de professionnels de la gestion de projets (PGP) et de conseillers en gestion agréés (CGA) est plus élevé par habitant qu'ailleurs au Canada. La longue tradition de liens d'externalisation complexes avec les États-Unis a contribué à bâtir la réputation du Canada atlantique comme l'une des meilleures destinations pour l'externalisation proche.

« Keane a connu un franc succès dans la découverte et l'embauche de travailleurs hautement qualifiés et motivés pour alimenter la croissance de son *Advanced Development Centre d'Halifax*. La réussite dans ce domaine demeure essentielle à la croissance des activités d'impartition des applications de Keane et est attribuable au partenariat avec le gouvernement de la Nouvelle-Écosse. »

Sean D. Bishop
 Directeur général
 Advanced Development Centre
 Keane Canada
 Halifax (Nouvelle-Écosse)

L'accent sur la qualité

Les structures de marché favorables du Canada atlantique incitent les entreprises à mettre l'accent sur une amélioration continue de la qualité. Nombre d'entreprises sont accréditées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO), et bien d'autres possèdent des initiatives du modèle de stabilisation des capacités (CMM) de l'Institut de génie logiciel (SEI). Entre autres, Keane Canada est récemment devenue la première installation de services de TI canadienne à être évaluée au niveau 5 de l'intégration du CMM du SEI.

8. Une infrastructure de télécommunications à la fine pointe

Le Canada est un pionnier en matière de large bande et de téléphonie sur IP. Le Canada atlantique possède une des infrastructures de télécommunications les plus perfectionnées au monde avec un réseau de télécommunication entièrement numérique, des liaisons numériques haute vitesse, des réseaux à large bande, des communications mobiles et maritimes, et bien plus encore. Plus de 98 pour cent de la population du Canada atlantique a accès à un réseau numérique sans fil. Le Canada atlantique est également servi par un certain nombre de fournisseurs de services de télécommunications, dont Bell Aliant, un des plus importants fournisseurs régionaux de services de télécommunications en Amérique du Nord.

9. Des incitatifs pour la recherche-développement

Le Canada est un des dix plus importants investisseurs en recherche-développement (R-D) au monde et il offre les incitatifs fiscaux à la R-D les plus généreux de tous les pays du G7. Les entreprises peuvent radier certaines dépenses courantes et d'immobilisations aux fins de la R-D en vertu de dispositions concernant la recherche scientifique et le développement expérimental de la *Loi sur le revenu* du gouvernement fédéral.

Le Canada atlantique offre également d'autres programmes d'aide, notamment le Fonds d'innovation de l'Atlantique, qui vise à renforcer les capacités en matière d'innovation et de technologie dans la région. Le Canada atlantique participe au plus grand réseau de recherche-développement au monde, CA*net4.

Des installations de R-D à la fine pointe

Le Conseil national de recherches du Canada, organisation de R-D du gouvernement fédéral, exploite une installation de recherches en commerce électronique à Fredericton (Nouveau-Brunswick). Entre autres domaines de recherches, notons l'apprentissage électronique, la santé électronique, la sécurité, la confidentialité et la confiance sur le Web, les systèmes de configuration de marchés électroniques et la téléoncologie.

La Telecom Applications Research

Alliance, d'Halifax (Nouvelle-Écosse), combine l'équipement de pointe en recherche-développement des télécommunications à des fonds d'investissement de lancement et des ressources en mentorat d'entreprise. Elle aide le seul laboratoire de certification au Canada, *Cisco Certified Internetworking Expert*. Elle contribue également au programme de maîtrise en génie informatique en interconnexions offert par l'Université Dalhousie.

Les universités du Canada atlantique dirigent aussi une bonne partie de la recherche-développement dans le domaine de la technologie de l'information et des communications. Elles abritent diverses installations de recherche:

- l'*Intelligent Information Technology Research Centre* de l'Université Acadia;
- le *Centre for Digital Hardware Applications Research* de l'Université Memorial de Terre-Neuve;
- le *Department of Computer Science and Information Technology* de l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard;
- la recherche sur l'apprentissage électronique de l'Université de Moncton, en collaboration avec l'équipe de l'environnement d'apprentissage virtuel de l'université.

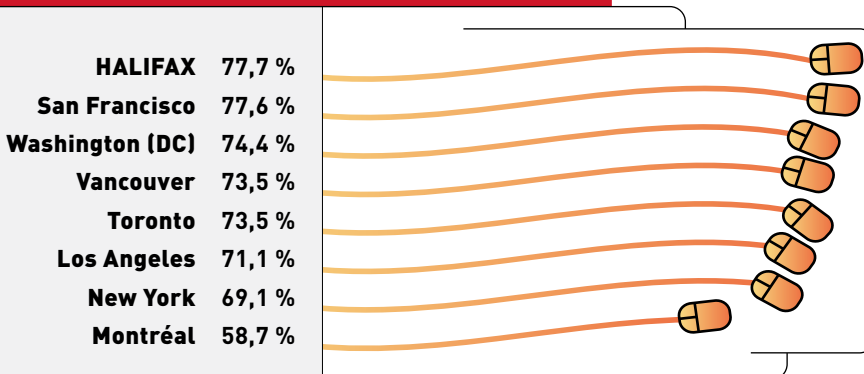
10. La force de l'industrie

Au cours des dernières années, le Canada atlantique est parvenu à attirer des activités d'impartition des TI et d'IPA. Il en résulte des groupes industriels concurrentiels qui englobent environ 1 800 entreprises du secteur des TIC et plus de 150 centres de liaison. Le climat favorable aux affaires qui a permis cette concentration de l'industrie a également favorisé la réussite d'innovateurs de chez-nous, dont **Spielo, Whitehill Technologies, Q1 Labs and Diaphonics**.

Le Canada atlantique compte également d'autres groupes industriels, tels que :

- L'entreprise de services financiers **Butterfield Fund Services** s'est joint à plusieurs autres sociétés de services financiers dont le siège social est aux Bermudes pour offrir son appui à un vaste éventail d'activités financières à Halifax (Nouvelle-Écosse). **AMVESCAP (AIM Trimark)**, un des plus grands gestionnaires de placements indépendants au monde, a choisi Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme emplacement pour son *Global Enterprise Centre*. Ces sociétés grossissent les rangs de **la Banque Royale, Moneris, la Banque Scotia, la CIBC** et d'autres grandes sociétés de services financiers exploitant d'importants centres de soutien à la clientèle au Canada atlantique.
- **L'apprentissage électronique** – Le Canada atlantique abrite un des plus importants groupes d'apprentissage électronique de l'Amérique du Nord. Il compte plus de 40 entreprises se spécialisant dans des domaines variant de l'élaboration de contenu personnalisé aux solutions d'apprentissage électronique intégrées. Il s'agit d'entreprises telles que **SkillSoft**, société de classe mondiale cotée en bourse qui offre des séances de mentorat en ligne et en temps réel à la fine pointe ainsi qu'un service à la clientèle de niveau international à des clients du monde entier.

PÉNÉTRATION D'INTERNET DANS LES FOYERS



source : Statistique Canada et Nielsen/NetRating (2004)

LE SECTEUR DE L'EXTERNALISATION PROCHE AU CANADA ATLANTIQUE



PROVINCES ET ABRÉVIATIONS

- N.-B.** - NOUVEAU-BRUNSWICK
- Î.-P.-É.** - ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD
- N.-É.** - NOUVELLE-ÉCOSSE
- T.-N.-L.** - TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR

NOUS POUVONS VOUS AIDER À VOUS INSTALLER ICI ET À RÉUSSIR

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA) est l'organisme fédéral chargé d'aider à bâtir la capacité économique dans les provinces de l'Atlantique. Par l'entremise de divers programmes et services, l'APECA s'assure que les entreprises qui s'installent au Canada atlantique ont accès à un éventail de soutien pratique pouvant les aider à développer leurs activités.

Renseignements :

Agence de promotion économique du Canada atlantique
Case postale 6051
644, rue Main
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 9J8 Canada

Téléphone : 506-851-2573

Sans frais : 1-800-561-7862 (Canada et États-Unis)

Télécopieur : 506-851-7403

Internet : www.acoa.gc.ca/investir

Courriel : invest@acoa-apeca.gc.ca

Numéro de catalogue : IU89-4/3-14-2006F

ISBN : 0-662-42825-0 ACOA: 2007-03

DES LEADERS DE L'IMPARTITION QUI ONT CHOISI LE CANADA ATLANTIQUE

Des fournisseurs de services multinationaux de premier plan ont choisi le Canada atlantique pour leurs activités d'externalisation proche. Nombre de ces entreprises ont déjà réinvesti au Canada atlantique ou s'approprient à investir davantage. Voilà un gage de la réussite de ces investissements.

Voici certains des principaux investisseurs :

- **Research In Motion (RIM)**, créateur du dispositif sans fil BlackBerry de Waterloo (Ontario), a mis sur pied un centre de soutien technique de 230 millions de dollars et de 1 200 employés en Nouvelle-Écosse. La société a examiné plusieurs emplacements en Amérique du Nord et en est venue à la conclusion que le Canada atlantique offrait la meilleure combinaison de talent professionnel et de coûts concurrentiels.
- **CenterBeam Inc.**, société d'impartition des TI de la Californie, a inauguré son centre de solutions nord-américain à Saint John (Nouveau-Brunswick). La réussite commerciale continue de CenterBeam a rendu nécessaire une expansion rapide de son équipe de spécialistes d'aide à la clientèle d'Express Access et la société a considéré le Nouveau-Brunswick comme une terre fertile pour cette croissance.
- **Groupe CGI Inc.**, plus importante société de TI du Canada, exploite son Centre des services mondiaux de l'Atlantique en Nouvelle-Écosse et travaille à la mise sur pied d'installations satellites à l'Île-du-Prince-Édouard. Cette société a choisi d'élargir ses capacités d'externalisation proche au Canada atlantique en raison de la main-d'œuvre qualifiée et de l'importance des établissements d'enseignement.
- L'entreprise bostonienne **Keane, Inc.** est l'une des plus importantes sociétés d'impartition de TI au monde. Elle exploite un centre de développement des applications en Nouvelle-Écosse, où les coûts de main-d'œuvre sont moindres pour fournir des services de TI.
- Basée à Plano (Texas), **EDS**, une des plus grandes sociétés de TI et d'IPA au monde, possède des bureaux partout au Canada atlantique, y compris un centre de liaison avec la clientèle et un centre d'interaction avec la clientèle en Nouvelle-Écosse. Elle a choisi la Nouvelle-Écosse pour sa main-d'œuvre importante, stable et instruite, et son infrastructure de télécommunications numériques de classe mondiale.
- **OA0 Technology Solutions**, une société basée à Greenbelt (Maryland), offre des services d'applications gérées, y compris la maintenance, l'amélioration et le soutien des applications, la gestion de projets, le soutien à la production et la conception de logiciels. L'installation de la société sise à Moncton permet des économies tout en atténuant les risques éventuels liés au déplacement à l'étranger d'applications essentielles à la mission.
- **Computer Generated Solutions Canada** de Saint John (Nouveau-Brunswick), une filiale de la société Computer Generated Solutions basée à New York, est un fournisseur de premier plan en matière de conception d'applications, de solutions d'apprentissage et de services d'intégration des affaires pour des entreprises et des organismes gouvernementaux de partout dans le monde.
- La société **TeleTech** du Colorado, deuxième plus important fournisseur de téléservices aux États-Unis, exploite plus de 75 centres d'appel dans environ 15 pays, dont plusieurs au Canada atlantique.
- **ClientLogic**, un fournisseur mondial d'IPA de premier plan basé à Nashville (Tennessee), a des bureaux dans 49 endroits répartis dans treize pays. La société a mis sur pied trois installations d'aide à la clientèle au Nouveau-Brunswick en raison des coûts concurrentiels, de la main-d'œuvre bilingue et des télécommunications à la fine pointe de la province.



Agence de
promotion économique
du Canada atlantique

Atlantic Canada
Opportunities
Agency

Canada