

Edition 2020



APERÇU DU SECTEUR BPO & SSC

Republique de Moldavie

Informations clés



Nom:
Republique de Moldavie



Capitale:
Chişinău env. 814,000 hab.



Population:
3.55 millions
1^{er} janvier, 2019



Superficie:
33,847 km²



Langue officielle:
Roumain

Autres langues parlées:



Monnaie MDL:
1 EUR = 20 MDL
Octobre, 2020

Rang Doing
Business 2020

48

Taux d'occu-
pation de la
population, 2019

40.1%

Taux d'inflation,
juin, 2020

4.23%

PIB par habitant
en PPA 2019

\$13,574

PIB 2019, prix
courants, 2019,
billion

\$10,262

BPO&SSC



2019/2020

12%

Taux d'imposition
sur les sociétés

7%

Taux d'imposition unique
sur le chiffre d'affaires
dans les parcs TIC



350
EUR/mois

Salaire de l'agent du servi-
ce à la clientèle (junior)



1,360
EUR/mois

Salaire mensuel moyen
dans les parcs TIC



57,000

Étudiants de
l'enseignement
supérieur



16,000

Diplômés universitaires
chaque année



350
vols/ semaine
en été

Aéroport International
Chişinău (KIV)



Stock de bureaux
modernes

500,000

m²+ dans plus de 100
immeubles



Winner of 2020

CEE BUSINESS SERVICES AWARDS

Chişinău, Moldova

Emerging City of the Year – South Eastern Europe (SEE)

Sommaire

Principales raisons d'investir et d'externaliser en République de Moldavie	2
BPO et SCC en Moldavie et perspectives de développement	6
Entreprises BPO et SSC en Moldavie	8
Disponibilité des ressources humaines	9
Education	10
Système éducatif dans la République de Moldavie	12
Établissements d'enseignement supérieur par ville	13
Infrastructure de communication	16
Frais de fonctionnement et taxes	17
Parc informatique de Moldavie (Parc TIC)	18
Salaires en BPO et SSC	20
Disponibilité de l'espace de bureau	21
Coût de la vie et qualité de vie	21
Témoignages	22
Vols direct vers l'Aéroport de Chişinău	24
L'Agence Moldave d'Investissements	25

Principales raisons d'investir et d'externaliser en Moldavie

Position géographique favorable



Compatibilité des fuseaux horaires

Le fuseau horaire local offre une grande compatibilité avec les pays de toute l'Union Européenne vers les pays du Moyen-Orient.



Proximité & Culture



Situé à moins de 3 heures des principaux hubs européens. Les Moldaves ont une grande compréhension des cultures occidentale et orientale, grâce à l'influence de l'histoire.

Le système juridique moldave est proche de celui des pays de l'UE, tandis que l'association de la Moldavie avec l'UE prévoit une harmonisation plus poussée.



Population multilingue

Les Moldaves sont multilingues et ont une maîtrise professionnelle en:

 Roumain  Russe

La plupart de la population parle au moins une langue étrangère:

 Anglais  Français
 Allemande  Italienne

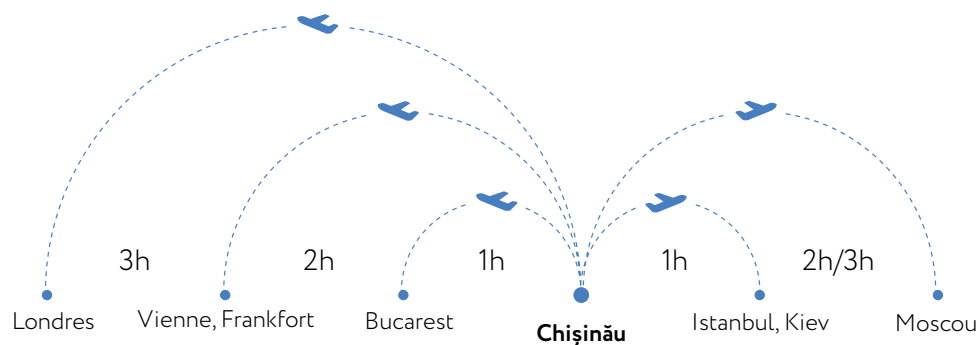
Certaines régions sont très peuplées par des parleurs de la langue:

 Bulgare  Turque
 Ukrainienne



Vols directs

entre Chisinau et Vienne, Francfort-sur-le-Main, Rome, Milan, Paris, Londres, Moscou, Dubaï, Bucarest, Kiev, Varsovie, Bruxelles, Genève, Vérone, Venise, Istanbul, etc.



Selon Global Passport Power (La Puissance Globale du Passeport), le passeport moldave est classé sur la 38ème place par son total score de mobilité.



Pour la liste complète des pays dont les citoyens n'ont pas besoin de visa pour entrer dans le République de Moldavie, et pour les citoyens intéressés par une demande de visa, les détails sont disponibles sur le portail Web du Gouvernement:

www.evisa.gov.md



Régime sans visa avec plus de 100 pays

Les citoyens de l'Union Européenne, du Royaume-Uni, de la Communauté des Etats Indépendants, du CEFTA, des États-Unis, du Canada, du Japon, de la Corée, des Émirats Arabes Unis, de l'Australie, d'Israël, de la Turquie, de la Nouvelle-Zélande, des certains pays d'Amérique du Sud et d'Asie n'ont pas besoin de visa pour entrer sur le territoire de la République de Moldavie pour une période de séjour allant jusqu'à 90 jours, pendant 6 mois à compter de la première entrée.

Climat des affaires favorable



EN 2020, IL EST DEVENU PLUS FACILE DE DEMARRER ET DE FAIRE DES AFFAIRES EN MOLDAVIE

In recent years, important steps have been taken to improve entrepreneurial climate in Moldova and make the country more attractive to foreign direct investors.

LA REPUBLIQUE DE MOLDAVIE

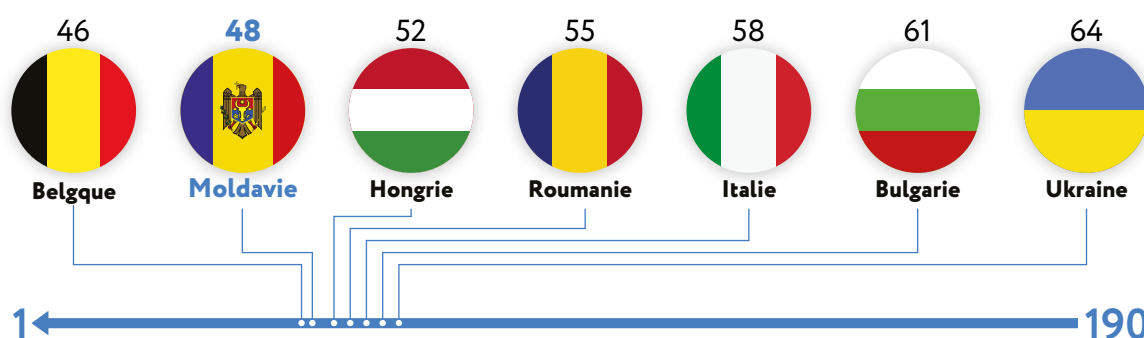
EST CLASEE **48** PARMIS **190**

PAYS DANS LE CLASSEMENT DOING BUSINESS 2020

Il prend

3 procédures et 1 jour enregistrer

une entreprise en Moldavie



DEMARRER UNE AFFAIRE DB Ranking 2020

13	Moldavie
48	Belgique
61	Ukraine
87	Hongrie
91	Roumanie
98	Italie
113	Bulgarie

PAYER DES TAXES DB Ranking 2020

32	Roumanie
33	Moldavie
56	Hongrie
63	Belgique
65	Ukraine
97	Bulgarie
128	Italie

ENREGISTRER LA PROPRIÉTÉ DB Ranking 2020

22	Moldavie
26	Italie
29	Hongrie
46	Roumanie
61	Ukraine
66	Bulgarie
139	Belgique

OBTENIR UN CRÉDIT DB Ranking 2020

25	Roumanie
37	Hongrie
37	Ukraine
48	Moldavie
67	Belgique
67	Bulgarie
119	Italie

EXÉCUTION DES CONTRACTS DB Ranking 2020

19	Roumanie
25	Hongrie
42	Bulgarie
56	Belgique
62	Moldavie
63	Ukraine
122	Italie

PROTÉGER LES INVESTISSEURS MINORITAIRES DB Ranking 2020

25	Bulgarie
45	Moldavie
45	Belgique
45	Ukraine
51	Italie
61	Roumanie
97	Hongrie

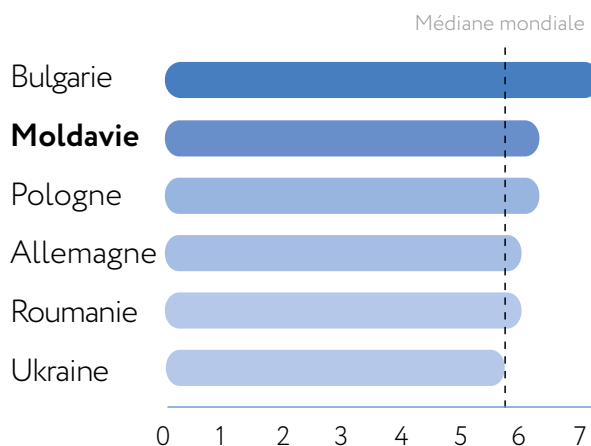


Protection des investisseurs

Les investisseurs étrangers et nationaux bénéficient d'une protection égale selon la loi moldave.

Force de la Protection de l'Investisseur

Partie du top 40% basé sur cet indicateur même que Pologne et plus haut qu'en pays voisins



Source: World Bank, 2017



Destination rentable

La Moldavie a acquis un avantage concurrentiel dans le nearshoring par rapport aux pays voisins, comme la Roumanie, la Bulgarie, qui confrontent la saturation l'industrie et la hausse des coûts. la saturation l'industrie et la hausse des coûts.

Coûts opérationnels compétitifs - prix de location attractifs pour les bureaux et les services publics;

La disponibilité des bureaux de classe A à des tarifs compétitifs - Le loyer (par mètre carré par mois) est environ 15 € à 20 € (y compris TVA);

Certains des plus compétitifs coûts de la main-d'œuvre d'Europe à tous les niveaux pour des spécialistes qualifiés;

Charge fiscale petite;

Le coût de la vie - l'un des plus bas de la région. Chisinau - la ville la plus accessible de l'Europe.



Excellence de la Gouvernance électronique (e-Gouvernement)

La Moldavie a fait des progrès significatifs dans la gouvernance électronique en améliorant les services tels que la déclaration en ligne et la délivrance des permis, l'identité numérique digitale, la signature mobile et autres services électroniques.

Le pays est reconnu comme un repère pour ses progrès et les développements innovants de la Gouvernance électronique (e-Gouvernement).

Selon l'enquête de l'ONU sur la Gouvernance électronique, la Moldavie est l'un des 10 pays du bas groupe à revenu intermédiaire ayant des scores supérieurs au développement mondial de l'administration électronique Moyenne de l'indice (EGDI très élevé).

Selon l'indice du niveau de service en ligne et de l'indice de participation électronique (e-participation), la Moldavie est positionnée dans le groupe «très élevé», avec les pays comme le Danemark, l'Estonie, la Finlande et l'Allemagne.



Incentives gouvernementales spéciales: la loi sur les Parcs Informatiques (Parcs TIC)

Certaines activités BPO et SSC telles que le traitement des données et les services Web sont éligibles couvert par la législation sur les Parcs TIC, offrant un régime fiscal spécial de seulement 7% du chiffre d'affaire.



La Moldavie - un pays technophile

Les Moldaves adoptent rapidement les nouvelles technologies et ont une affinité pour les produits innovants, ce qui en fait un lieu idéal pour les tests et le prototypage.

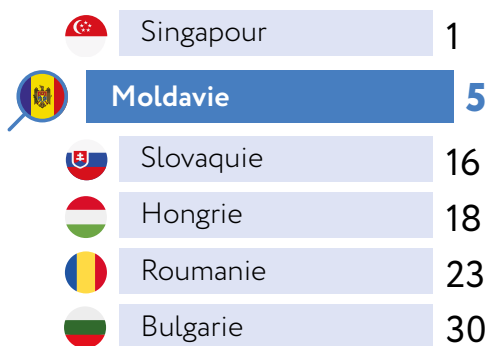
La Moldavie a également l'une des meilleures connexions Internet dans le monde et est classée sur la IVème place selon le pourcentage de la population couverte par l'Internet à fibres optiques.

Pourcentage des personnes qui utilisent l'Internet



Source: Enquête de l'ONU sur le e-Gouvernement 2020

Classement de la couverture Internet Gigabit, selon % de la population



Source: www.gigabitmonitor.com, 2020



Politique européenne de voisinage

La Moldavie est membre du partenariat oriental avec l'UE et a un Accord d'Association avec l'Union Européenne signé en 2014. Le Parlement européen a reconnu la Moldavie comme l'un des pays avec une perspective européenne. Dans ce contexte, la Moldavie modernise son administration et l'infrastructure et harmonise ses politiques avec celles de l'UE.



BPO & SCC en Moldavie et perspectives de développement

Selon le rapport d'une Corporation Internationale des Données (International Data Corporation - IDC), le segment BPO a un très grand potentiel associé, du fait que la disponibilité des ressources humaines est plus élevée et / ou plus facile à convertir que dans d'autres secteurs. Les entreprises internationales ont l'opportunité de bénéficier d'une main-d'œuvre multilingue, éduquée et accessible. Additionnel aux compétences nécessaires, les ressources humaines locales sont aussi facilement formables et adaptables. Comme il est mentionné dans le rapport IDC, les niveaux d'usure sont très faibles, autour de 5%.*

Actuellement, le segment BPO représente environ 12% du marché de l'externalisation. Il est estimé par un rapport IDC*, qu'il enregistre une croissance significative, atteignant une valeur de 30,42 M \$ en 2024, comparé à 17,66 M \$ en 2019.

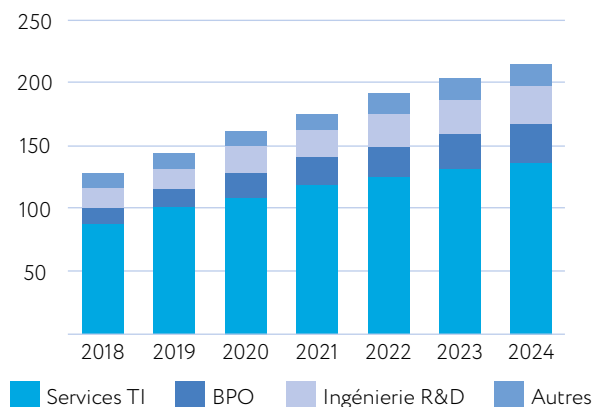
On estime que la taille de la main-d'œuvre actuelle de l'industrie du BPO en Moldavie est de plus de 3000 personnes (hors le secteur de la sous-traitance informatique), desservant principalement les marchés européens et américains. L'accent est mis sur les services dans plusieurs secteurs, en particulier dans les secteurs de la logistique, des voyages et des télécommunications. Environ 80% des entreprises utilisent l'anglais comme leur langue de travail.

Concernant le capital humain, la République de la Moldavie est une source importante du personnel/main-d'œuvre multilingue pour les entreprises mondiales. À mesure que les opportunités de développement professionnel et d'avancement de carrière augmentent dans le pays, les spécialistes moldaves deviennent de plus en plus qualifiés et compétents. La plupart de la population parle deux, et souvent trois langues, ce qui permet de fournir des services de haute qualité à l'étranger.

Alors que la plupart des entreprises qui externalisent leurs activités en Moldavie viennent des États-Unis et de l'Europe occidentale, et dans de nombreux cas, les projets proviennent de leurs filiales du Moscou, Bucarest ou Kiev. Dans cette situation, la Moldavie a un avantage unique avec une très grande maîtrise de la langue russe et a langue roumaine, et des équipes entières

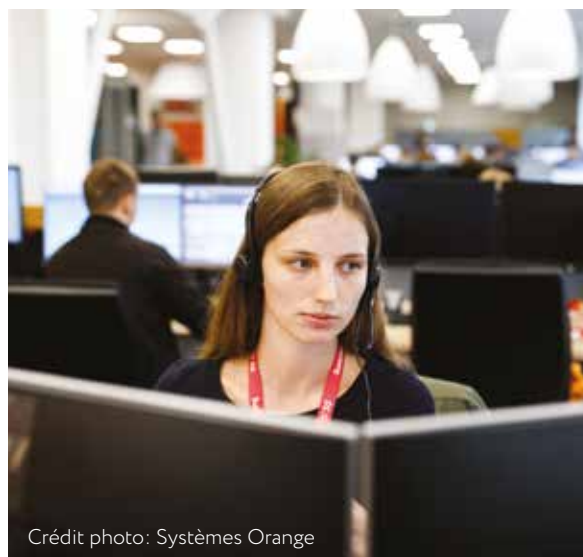
peuvent facilement se déplacer pour travailler sur la base d'un projet en Roumanie ou dans les pays russophones.

Projections de croissance de l'externalisation*



- 💡 BPO devrait enregistrer un TCAC (Taux de croissance annuel composé) de 11,21% par 2024.
- 💡 L'ingénierie R&D est un autre sous-segment avec un potentiel élevé, augmentant à une valeur estimée TCAC de 12,24%.
- 💡 Autres segments (UX, assurance de la qualité, gestion des produits) ont le plus grand potentiel et la plus proche proximité avec les services informatiques et sont attendus à enregistrer un TCAC de 11,92%.*

*Sources: Moldavie IT Marché 2019-2024, IDC 2018. Les acteurs informatiques moldaves se préparent pour une présence mondiale, IDC 2019

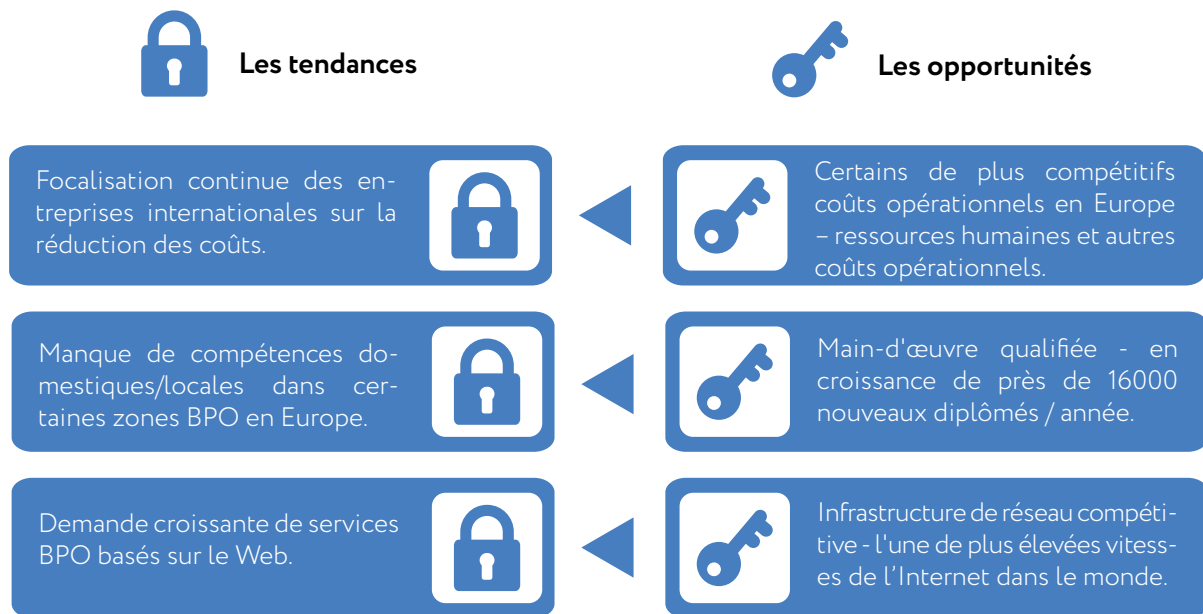


Crédit photo: Systèmes Orange

Les tendances mondiales du BPO peuvent être satisfaites par les opportunités offertes par la Moldavie

Les entreprises internationales peuvent réduire leurs coûts en choisissant de mettre en place des centres de traitement des contacts et des documents en Moldavie. Les entreprises peuvent se développer très rapidement et être en mesure de

servir dans le même temps les marchés de l'UE et de la CEI. Avec l'émergence de l'automatisation comme une tendance clé dans le BPO, les services ou produits informatiques de Moldavie dans le domaine de l'automatisation BPO ont un potentiel prometteur.



Le développement du secteur BPO & SSC en Moldavie peut potentiellement créer des opportunités d'emploi et soutenir la croissance économique locale également dans d'autres régions où se trouvent des universités, outre Chisinau, comme Balti, Cahul, Comrat et Taraclia.

En plus des centres de contact traditionnels, il y a une croissance continue des services de plus grande valeur dans le secteur BPO en Moldavie, grâce aux services sophistiqués, y compris l'externalisation juridique, l'externalisation des ressources humaines, l'analyse financière, l'ingénierie, la Business Intelligence, etc. De plus, il a augmenté l'intérêt pour les centres de services partagés.

La Moldavie offre une excellente combinaison de facteurs bénéfiques, qui conduiront à des emplois à plus grande valeur ajoutée pour un long terme. Ces facteurs sont: les excellentes compétences linguistiques, la main-d'œuvre instruite et qualifiée, la proximité culturelle et de distance vers le marché européen, l'infrastructure TIC avancée et fiable, le désir du Gouvernement de soutenir le secteur. La Moldavie étant un très petit pays, il est très facile

pour les entreprises étrangères d'obtenir accès aux personnes clés du secteur public.

Le Gouvernement de la Moldavie est toujours à la recherche de moyens d'améliorer le climat investionnel et de créer un cadre juridique favorable aux investissements étrangers directs afin de pouvoir garder les cerveaux les plus talentueux et les plus qualifiés dans le pays.

Besides the Government's continuous support to Foreign Direct Investors, investors can also become members of existing business associations that have experience in supporting and lobbying for multinational companies' interests in Moldova, such as **European Business Association (EBA)**, **American Chamber of Commerce (AMCHAM)**, **Foreign Investors Association (FIA)**, and professional associations, such as **Association of ICT Companies (ATIC)**.

Entreprises BPO et SSC en Moldavie

Même si le marché local BPO & SSC est encore petit et a un grand potentiel de croissance, les entreprises existantes représentent déjà une grande variété d'industries. En outre, il existe une gamme de services qui sont fournis, à partir des services de base (exemple: agent du service client), aux plus sophistiqués (exemple: analyste de données, ingénierie). La Moldavie est particulièrement bien adaptée aux entreprises intéressées plutôt par des opérations de plus petites à moyennes et opérations haut de gamme, que par des centres de services classiques avec des milliers d'employés.



Industries bénéficiaires:



Voyage



Télécommunications



Bancaire



Assurance



Technologie
Informationnelle



Logistiques



Vente au détail



Crédit photo: Systèmes Orange

Disponibilité des ressources humaines

Il y a environ 16 000 diplômés par année avec diplômes de licence et de master, dont environ 4600 (29%) sont spécialisés en études d'affaires et administratives. Actuellement, il y a environ 56000 étudiants, où plus de 7 800 étudiants inscrits à des programmes d'informatique et d'ingénierie, et environ 12600 étudiants dans les programmes commerciaux et administratifs. Il est important de mentionner qu'un diplômé de toute spécialisation peut apprendre et appliquer ses compétences afin de devenir un atout pour une organisation d'externalisation.

Concernant l'âge, le groupe pertinent pour une organisation BPO&SSC sont des personnes entre 21-35 ans, vivant dans des villes, telles que Chisinau, Balti, Comrat, Cahul, Taraclia, etc. (plus de 500 000 personnes). Ces jeunes parlent 2-3 langues, sont immergés dans la culture occidentale et ont un fort désir de faire partie d'une équipe internationale.

Le taux d'emploi pour ce groupe d'âge est entre 20 et 50%, ce qui signifie qu'en termes du capital humain, il y a un potentiel pas pleinement exploité.

Compétences digitales parmi la population active, comparaison

Pays	Rang
Bulgarie	46
Roumanie	53
Moldavie	55
Ukraine	56
Albanie	81
Hongrie	83

Source : Le rapport sur la compétitivité mondiale, 2019

La Moldavie est très compétitive en termes de professionnels qualifiés qui sont pertinents pour les opérations dans un bureau SSC ou BPO, telles que

Taux d'emploi par groupe d'âge

Âge	Taux, %
15-24	19.0
25-34	52.1

Population par groupe d'âge

Âge	Population
20-24	233,595
25-29	309,695

Source: Bureau National des Statistiques, Moldavie, 2019

comptables, analystes, traducteurs, représentants du service client, analystes financiers, etc.



Crédit photo: Business Class

Education

Des jeunes étudiants bien instruits, spécialisés dans des domaines pertinents pour les spécialités BPO et SSC, tels que les langues étrangères, la finance, la santé, le commerce, etc., sont disponibles pour travailler dans les entreprises BPO & SSC et augmenter leur productivité.

La Moldavie a une base éducative solide pour soutenir le développement des services BPO, y compris les services BPO activé par les technologies informatiques. Vous êtes en mesure de servir vos clients à partir de la Moldavie sur les marchés de l'UE, de la Turquie et de la CEI dans différentes langues et avec des avantages significatifs de coûts.

Les diplômés sont prêts à être formés et à rejoindre les entreprises BPO & SSC, qui recherchent de la main-d'œuvre qui aiment travailler, du personnel moyen et haut de gamme. Beaucoup des diplômés sont trilingues, parlant roumain, russe et anglais / français / allemand.



Entre 2015 et 2019, la République de Moldavie était sélectionnée pour 229 projets avec un total de 2445 étudiants et représentants du personnel académique. Parmi ceux-ci, 1658 (68%) sont des mobilités d'étudiants et du personnel académique dans les Pays du programme (sortants), et 787 (32%) sont des mobilités d'étudiants et d'enseignants des Pays du programme dans la République de Moldavie (entrant).

La plupart des projets ont été mis en œuvre en partenariat avec la Roumanie, l'Espagne, la Pologne, Lituanie et Italie.



29

Institutions/établissements d'enseignement supérieur



56,840

Étudiants, licence et master



16,266

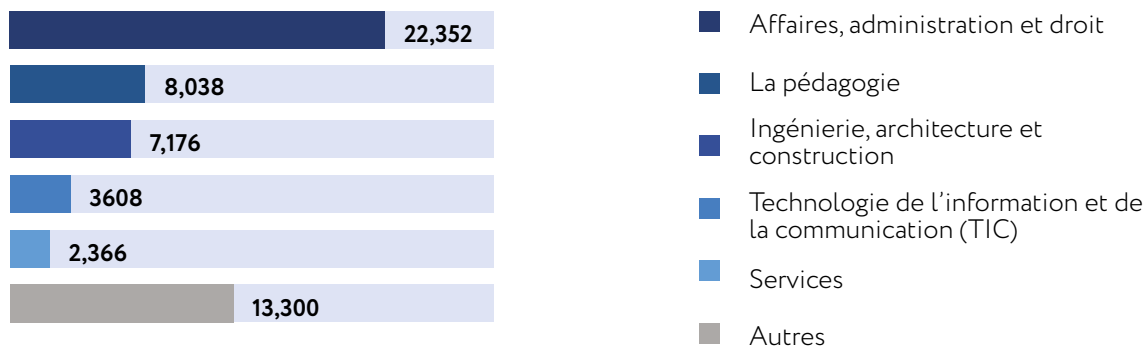
Diplômés, 2020



11,814

Étudiants en affaires

Nombre d'étudiants par spécialité, 2020



Source: Bureau National des Statistiques

Dans l'enseignement supérieur, 39,3% représentent des étudiants du domaine des affaires, de l'administration et du droit, suivis par les étudiants du domaine pédagogique avec un poids de 14,1% et par les étudiants inscrits dans des programmes d'ingénierie, de technologies de transformation, d'architecture et de construction, dont le poids est de 12,6%.

L'anglais et le français sont les plus populaires langues étrangères enseignées dans la plupart des écoles de Moldavie. Depuis les années 1990, la plupart des Moldaves apprennent l'anglais comme la première langue étrangère. L'enseignement de l'anglais dans les programmes scolaires ordinaires est de plus en plus populaire en Moldavie et le niveau d'anglais de la population s'améliore considérablement.

De plus, le pourcentage de la population francophone dans le pays est impressionnant, étant l'un des plus élevés dans les pays de l'Europe Centrale et Occidentales, en termes de nombre réel d'élèves et d'étudiants étudiant le français (deuxième place après la Roumanie). La Moldavie peut facilement suivre les pas de la Roumanie pour devenir le principal fournisseur des pays francophones. Outre le français et l'anglais, les étudiants préfèrent souvent apprendre au moins une autre langue étrangère et choisissent généralement l'italien, l'espagnol ou l'allemand.

Élèves étudiant les langues étrangères dans les établissements primaires et secondaires généraux, 2019-2020

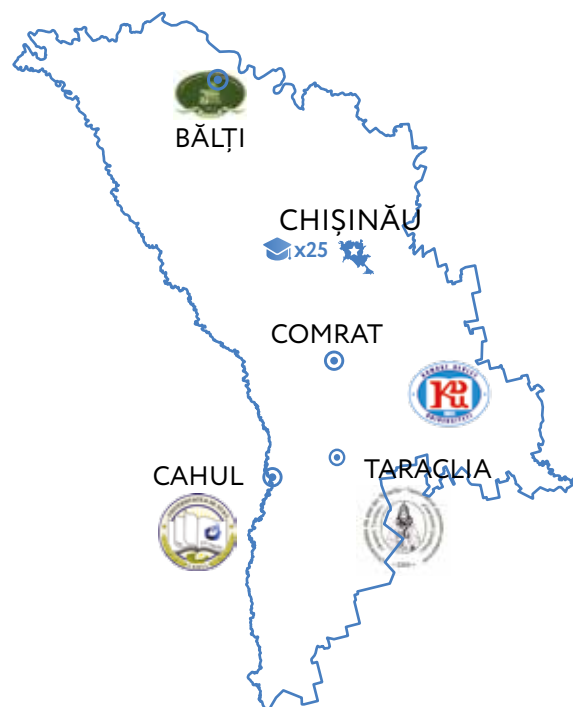
Total	299,478
Anglais	233,876
Français	108,381
Russien	100,227
Allemand	10,761
Espagnol	1,396
Autres	3,183

Source: Bureau National des Statistiques, 2020

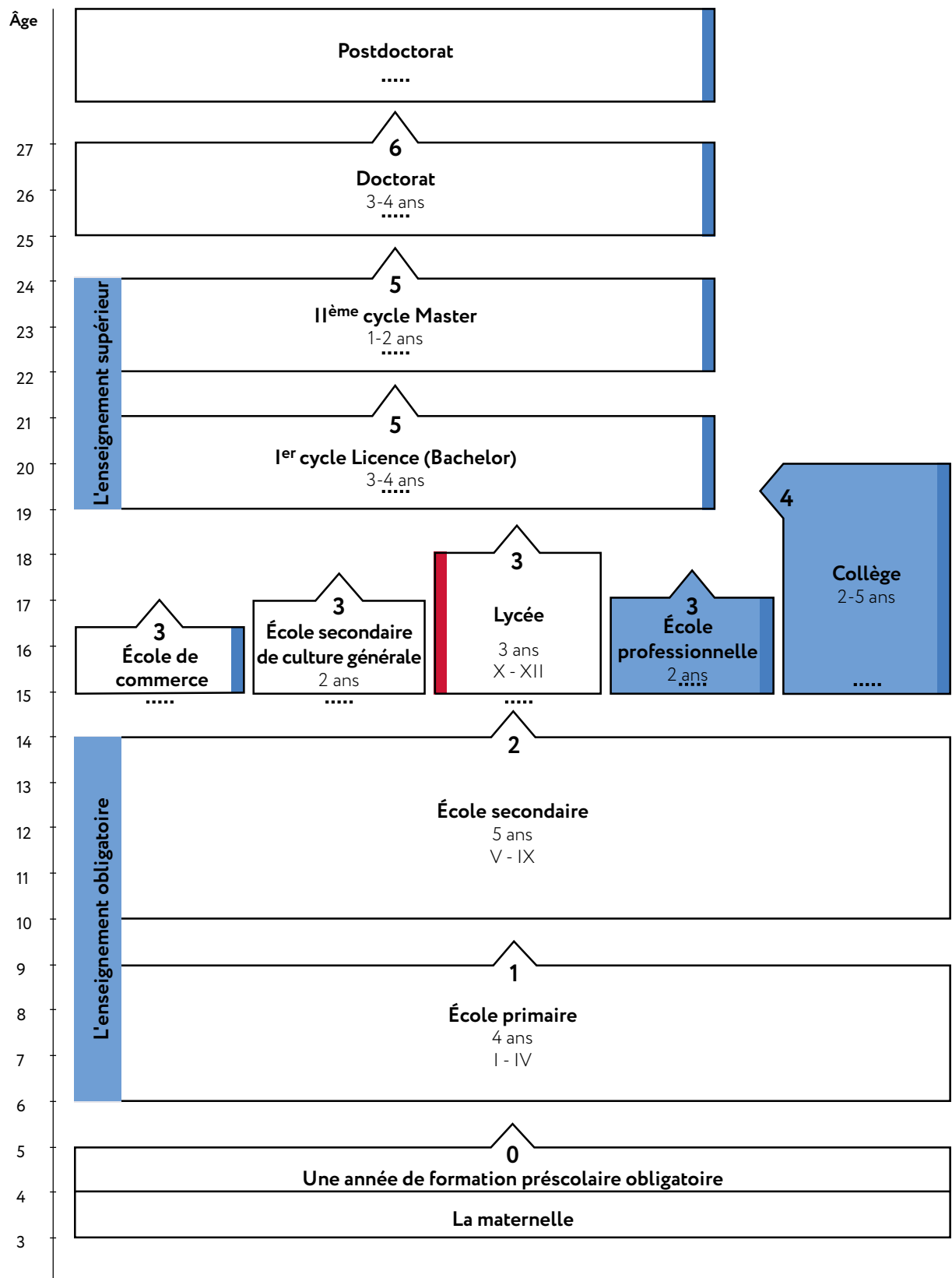


Le système éducatif moldave a été toujours un promoteur de l'enseignement des langues étrangères dès le plus jeune âge. Beaucoup commencent de la maternelle, et déjà au collège ils étudient une deuxième ou une troisième langue étrangère. Tandis que, l'anglais et le français sont traditionnellement les langues étrangères les plus populaires, il y a un intérêt accru pour d'autres langues, telles que l'allemand, le coréen, le chinois, etc., pendant les dernières années.

Alors que, traditionnellement, le plus grand intérêt pour BPO était pour la ville de Chisinau, de plus en plus d'entreprises recherchent également des opportunités dans des villes plus petites, telles que Balti, Cahul, Comrat, Taraclia.

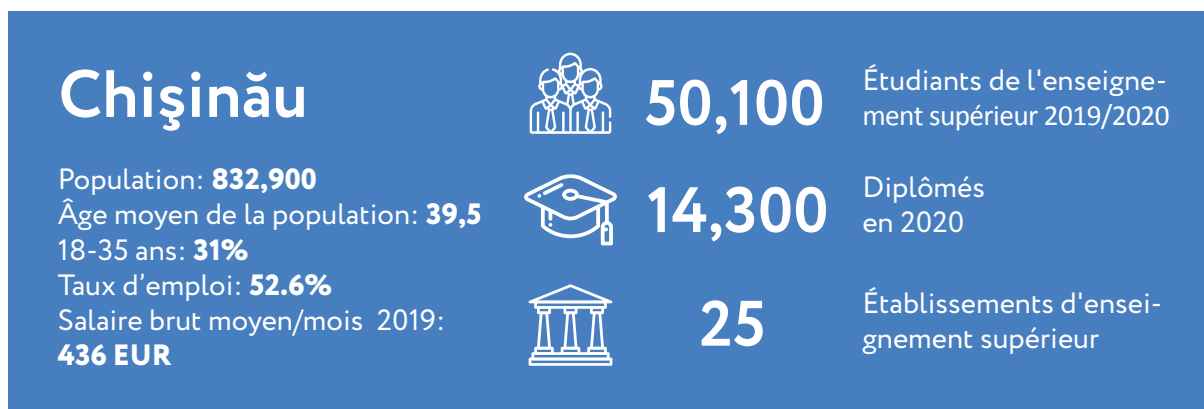


Le système éducatif dans la République de Moldavie

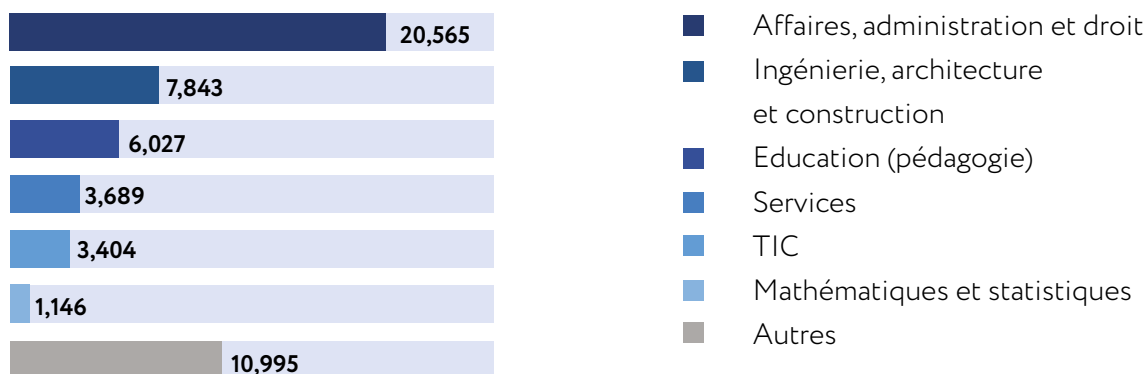


Niveau CITE
 Inscription à base de concours
 Examen de baccalauréat
 Sortie sur le marché du travail
 Dual Vocational Education

Établissements d'enseignement supérieur par ville



Nombre d'étudiants par spécialité, 2020



Source: Bureau National des Statistiques, 2020

	Université d'État de la Moldavie		Université Coopératiste - Commerciale
	Université Technique de Moldavie		Université de l'Académie des Sciences
	Académie d'études économiques de Moldavie		Institut international de gestion
	Université Libre Internationale de Moldavie		Université d'études Européennes
	Université Agraire d'Etat de Moldavie		Institut d'études des relations internationales
	Université Pédagogique d'Etat «Ion Creangă»		Université d'État de Médecine et de Pharmacie « Nicolae Testemițanu »

Bălți

Population: **151,800**
Âge moyen de la population: **40.1**
18-35 ans: **29%**
Salaire brut moyen/mois: **344 EUR**

Université d'État «Alec Russo» de Bălți



3,631

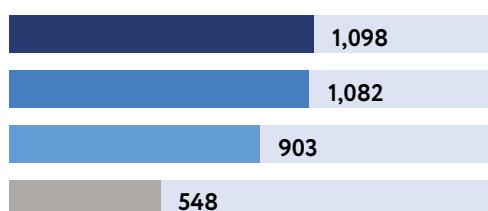
Étudiants inscrits
2020/2021



1,053

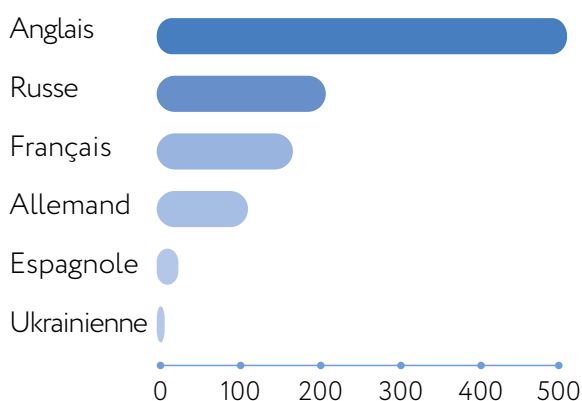
Diplômés
en 2020

Nombre d'étudiants par spécialité



- Affaires, sciences réelles
- Loi et sciences sociales
- Pédagogie, psychologie et les arts
- Langues étrangères

Langues étrangères, nombre d'étudiants



Cahul

Population: **124,100**
Âge moyen de la population: **37.8**
18-35 ans: **31%**
Salaire brut moyen/mois: **305 EUR**

Université d'État «Bogdan Petriceicu Hașdeu» de Cahul



1,088

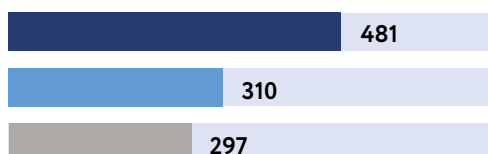
Étudiants inscrits
2020/2021



308

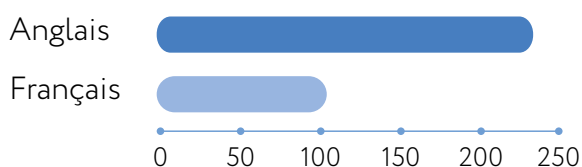
Diplômés
en 2020

Nombre d'étudiants par spécialité



- Loi et administration publique
- Sciences humaines et études pédagogiques
- Économie et ingénierie

Langues étrangères, nombre d'étudiants



Comrat

ATU Gagauzia Population: **161,700**
Population: **26,400**
Âge moyen de la population: **37.8**
18-35 ans: **29%**
Salaire brut moyen/mois: **280 EUR**

Université d'État Comrat



1,916

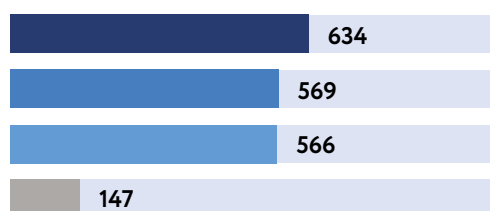
Étudiants inscrits
2020/2021



505

Diplômés
en 2020

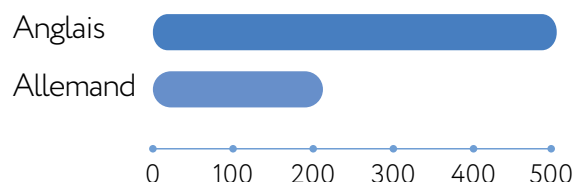
Nombre d'étudiants par spécialité



- Loi
- Affaires et science réelles
- Pédagogie et langues
- Agriculture

*Comrat est la capitale de l'Unité Territoriale Autonome Gagauzia

Langues étrangères, nombre d'étudiants



Taraclia

Population: **43,200**
Âge moyen de la population: **39.4**
18-35 ans: **29.2%**
Salaire brut moyen/mois 2017: **261 EUR**

Université d'État Taraclia



194

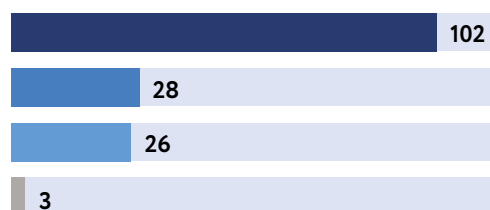
Étudiants inscrits
2020/2021



53

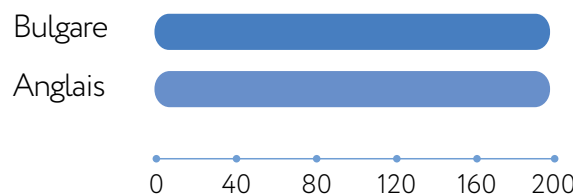
Diplômés
en 2020

Nombre d'étudiants par spécialité



- Langues et pédagogie
- Musique
- Comptabilité
- Histoire

Langues étrangères, nombre d'étudiants



Infrastructure de communication

Pour une activité réussie d'un BPO ou d'un centre de services partagés, il est indispensable une infrastructure avancée et fiable. En termes de connectivité, la Moldavie est plus développée que certaines des économies les plus avancées du monde, avec l'une des plus rapides vitesses d'Internet à l'un des plus bas coûts.



Infrastructure de télécommunications

La Moldavie est bien positionnée en termes d'infrastructure de communication, avec une pénétration mobile bien supérieure à 100%, et des points de présence de la fibre optique réseau fédérateur (PoP) à 98,2%. Selon le nombre des abonnements à la fibre optique pour 100 personnes – la Moldavie se trouve sur la 26ème place sur 140 pays.



Téléphonie IP

C'est une méthode largement acceptée pour communiquer au niveau international et elle est très courante en Moldavie.



Accès à Internet à haut débit

La Moldavie se classe sur la 6ème place pour les plus bas coûts du haut débit fixe au monde, selon le rapport cable.co.uk 2018.



Abonnements haut débit mobile

atteint 83% en 2018.



Internet haut débit

La vitesse de téléchargement sur Internet pour le haut débit fixe en Moldavie est plus élevée que dans d'autres pays de la région.

Pays	Rang	Vitesse (Mbps)
Roumanie	3	193.47
Irlande	41	92.74
Moldavie	43	91.38
Estonie	47	75.82
Royaume - Uni	48	75
Serbie	54	67.49
Ukraine	58	60.64
Albanie	81	39.21

Source: L'Indice Global Speedtest, Novembre 2020

Adoption des TIC

Pays	Rang
Bulgarie	30
Roumanie	32
Moldavie	48
Hongrie	54
Albanie	75
Ukraine	78

Littératie numérique – 57ème sur 140

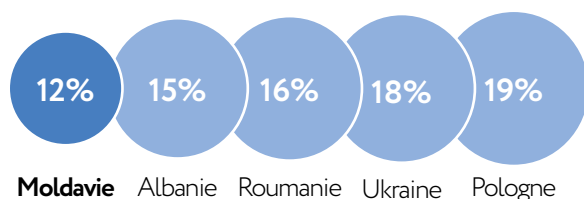
Source: Le rapport sur la compétitivité globale, 2019



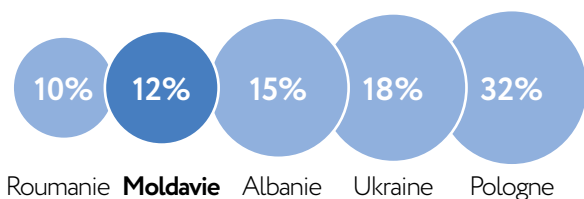
Crédit photo: Centre Commercial Malldova

Frais de fonctionnement et taxes

Impôt sur le revenu des sociétés

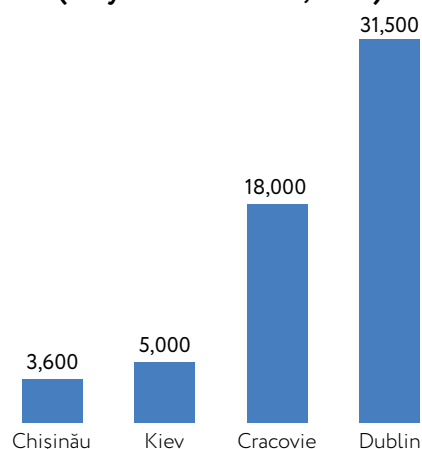


Impôt sur le revenu des particuliers



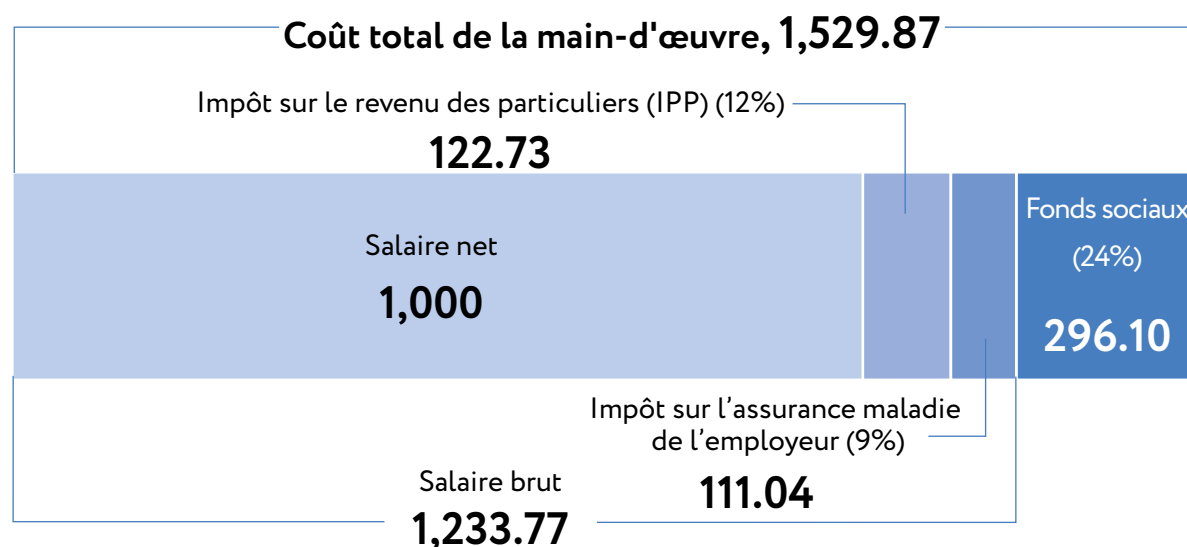
Source : PWC, résumés fiscaux mondiaux

Comparaison des salaires de service client (moyen annuel brut, EUR)



Source: www.teleport.org, 2020

Structure standard des salaires en Moldavie, 2021 (EUR)



Source: L'Agence Moldave d'Investissements

* Le calcul a été effectué en utilisant l'allocation personnelle du salarié (2,100 MDL / mois). L'allocation personnelle annuelle de 25,200 MDL n'est valable que pour les résidents dont le revenu annuel imposable est inférieur à 360,000 MDL.

Structure des salaires des résidents d'IT Park, 2021 (EUR)

Le calcul des salaires des salariés travaillant pour les résidents de IT Park, qui appliquent le taux d'imposition unique de 7% sur le chiffre d'affaires (en remplaçant également toutes les charges sociales dues par l'employeur et l'employé).



*Loi nr. 77 du 21.04.2016 sur les Parcs TIC

** Le salaire mensuel moyen prévu en Moldavie, en 2021 est de 8716 MDL ~ 415.05 EUR

Source: L'Agence Moldave d'Investissements

Parc informatique de Moldavie (Parc TIC)



La loi sur les parcs informatiques (Parcs TIC) (77/2006) régit la création et le fonctionnement des parcs informatiques et technologiques et est entrée en vigueur le 01.01.2017. Les principales incitations accordées aux investisseurs nationaux et étrangers - résidents des parcs TIC - sont les suivantes:

7% Taux d'imposition unique (taxe unique) de sur le chiffre d'affaires

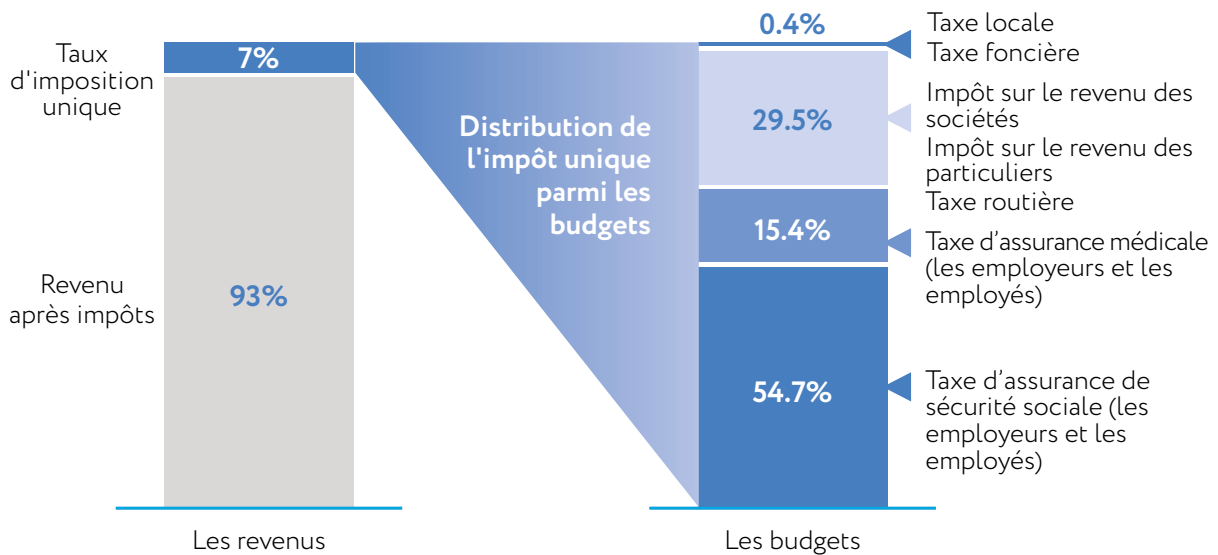
qui vient à remplacer: l'impôt sur le revenu des sociétés; l'impôt sur le revenu des particuliers; les taxes de sécurité sociale et d'assurance médicale dues par les employeurs et les employés; taxes locales et foncières; taxe routière.

Visa TIC

peut être obtenu grâce à un processus simplifié, comme un avantage supplémentaire pour les résidents du parc TIC. Le permis de travail et de séjour peut être délivré pour une durée de jusqu'à 4 ans pour les managers et jusqu'à 2 ans pour les informaticiens (spécialistes TIC), les deux avec la possibilité d'extension.

Virtualité

Il est à noter que les parcs doivent être «virtuels» et les résidents peuvent travailler de leurs propres bureaux situés n'importe où sur le territoire de la République de Moldavie. Les entreprises deviendront des résidents virtuels des parcs ICT après l'enregistrement en qualité des résidents et après la prise en charge de toutes les obligations prévues par la loi.



* 7% du chiffre d'affaires, mais pas moins de 30% d'un salaire moyen de l'économie, multiplié par le nombre des employés (398 EUR x 0,3 = 119 EUR à partir de 2020). La taxe unique ne couvre pas la taxe sur les dividendes, la TVA, les droits d'accises.

** Tous les salariés du Parc TIC bénéficient d'une couverture sociale limitée aux 2/3 d'un salaire moyen de l'économie (~ 398 EUR x 2/3 = 265 EUR, à partir de 2020).

Simplicité

La taxe unique est calculée chaque mois, en tenant compte des revenus enregistrés au cours du mois de déclaration, sans tenir compte des données cumulatives enregistrées depuis le début de l'année. Les résidents doivent effectuer une vérification annuelle, qui est réalisée par une société d'audit accréditée sur le territoire de la République de Moldavie.

Grâce au paiement unique, le temps et le personnel nécessaires pour effectuer les

opérations comptables sont réduites et comme ça on a un risque réduit d'avoir des erreurs de calcul. Ces facteurs conduisent à leur tour à un risque considérablement réduit d'être sanctionné par les autorités d'inspection.

5 ans de garantie

fournie par l'État sur l'activité dans le régime préférentiel prescrit par la loi, à compter de la date d'entrée en vigueur de la Loi sur les parcs TIC nr. 77 de 21.04.2016.

Qui peut devenir résident du Parc TIC et bénéficier des incitations ?

Le statut de résident du parc ICT peut être obtenu par une personne juridique ou une personne physique enregistrée en République de Moldavie comme sujet d'une activité entrepreneuriale et qui effectue ou a l'intention d'effectuer un ou plusieurs

types d'activités indiquées dans la loi sur les parcs ICT comme activité commerciale principale (telles décrites ci-dessous). Afin de maintenir le statut de résident, les ventes des activités éligibles doivent représenter au moins 70% du total.

Activités éligibles pour les résidents du Parc TIC

	activités de développement de logiciels personnalisés (logiciels orientés au client) (62.01)*;		fabrication de composants électroniques (26,11)*;
	activités d'édition de jeux informatiques (58,21)*;		traitement des données, gestion des pages web et activités connexes (63,11)*;
	édition d'autres produits logiciels (58,29)*;		activités de portail web (63,12)*;
	activités de gestion (gestion et exploitation) des moyens informatiques (62,03)*;		activités de conseil en informatique (62,02)*;
	activités de postproduction de films cinématographiques, de vidéos et de programmes de télévision (59,12)*;		autres activités de services des technologies de l'information (62,09)*;
	autres activités de recherche et de développement expérimental en sciences naturelles et ingénierie (72,19)*;		recherche et développement expérimental en biotechnologie (72,11)*;
	autre type d'éducation, limité à la formation en informatique (85,59)*;		activités de conception spécialisée (74,10)*.

*Selon la classification des activités dans l'économie moldave (CAEM Rev.2)



Salaires en BPO et SSC (mensuel, EURO), 2020

La Moldavie offre une main-d'œuvre hautement qualifiée et efficace du point de vue des coûts. Cela fournit une base attrayante pour une entreprise prospère. Les salaires mensuels en Moldavie pour les spécialistes BPO et SSC du secteur industriel varient entre 250 EUR - 800 EUR, en dépendance de la région et le niveau professionnel de l'employé,

ce qui est inférieur aux salaires de la région. Par rapport aux d'autres pays de l'Europe orientale, le coût salarial unitaire en Moldavie est stable et en croissance lente. La main-d'œuvre moldave combine les coûts compétitifs avec une productivité élevée, en reflétant comme ça le facteur clé pour une performance commerciale solide.

Comptabilité et finance

Position	Junior	Middle	Senior
Comptable	340	400	580
Chef comptable	675	820	1025
Analyste financier	450	625	875
Caissière	250	350	450
Auditeur	350	650	1100
économiste	300	450	550
Traitement du personnel	300	400	500

Ingénierie et coordination des projets

Position	Junior	Middle	Senior
Ingénieur testeur	500	1150	2500
Ingénieur mécanique	400	900	1500
Ingénieur des projets	500	1000	2000
Designer 3D	600	800	1000
Opérateur de saisie/traitement des données	400	450	600
Ingénieur en programmation	750	1500	3000+

Logistique

Position	Junior	Middle	Senior
Courtier en douane	300	500	700
Opérateur logistique	425	490	800
Chef du Département Logistique		750	1000

Ressources humaines

Position	Junior	Middle	Senior
Manager ressources humaines	425	630	850
Spécialiste recrutement et sélection	275	450	800

Services clients / ventes

Position	Junior	Middle	Senior
Agent Call Centre	300	400	600
Agent Service Clients	350	500	700
Agent Service Technique	300	400	600
Agent Ventes	330	500	680
Manager		800+	1000+
Conseiller Client	300	450	550+
Télévendeur	250	350	450
Chef du Département des Ventes		800	1100+
Représentant Ventes	400	600	875

Achats

Position	Junior	Middle	Senior
Spécialiste achats	300	500	750

Internet et commerce électronique (e-commerce)

Position	Junior	Middle	Senior
Agent marketing Internet	350	500	700
Administrateur site Internet	300	500	700
Opérateur Internet	300	450	500+
Consultant e-shop	300	450	500+
Maintenance de page web	300	450	500+

Assistance juridique

Position	Junior	Middle	Senior
Conseiller juridique	300	500	700
Assistant juridique	300	400	500
Juriste	575	775	1000+

Source: L'Agence Moldave d'Investissements

Disponibilité de l'espace de bureau

Comme l'intérêt pour la Moldavie comme destination d'externalisation a augmenté, la demande d'espace de bureau moderne et de haute qualité a augmenté aussi. En conséquence, il y a également une augmentation de l'offre du marché des bureaux et de la disponibilité de nouveaux espaces de premier ordre à des prix très compétitifs. Actuellement, l'immobilier commercial est largement disponible à Chişinău, avec plus de 500 000 m² de bureaux, allant des espaces de coworking à des espaces modernes pouvant accueillir des centaines de personnes.



Crédit photo: Parc Digital

Le prix du mètre carré varie entre 9-20 euros / mois, y compris TVA, en fonction de l'emplacement et de la classe du bâtiment.

Il est prévu que dans les années prochaines, de plus en plus de projets de développement prennent lieu, afin de répondre à la demande d'espaces de travail modernes et confortables.

Les plus grands projets récents sont le Centre Commercial Malldova, avec 20 000 m², Parc Digital, avec environ 8 000 m², et iTower avec plus de 4 000 m², qui abritent déjà des sociétés BPO et TIC.



Crédit photo: Centre Commercial Malldova

Coût de la vie et qualité de vie

Appartement (1 chambre) dans le centre-ville: **275 EUR**

Utilités (mensuel), 85 m²: **114 EUR**

Préscolaire (ou maternelle), journée complète, privée, pour 1 enfant: **210 EUR/mois**

Billet de cinéma pour 1 personne: **5 EUR**

Billet/ticket transport local avec une direction: **0.10 EUR**

Taxi: environ **3 EUR**/un voyage en ville

Restaurant milieu de gamme, repas trois plats pour 2 personnes: **20 EUR**

Chaînes hôtelières internationales Radisson, Marriott, Best Western: tarifs à partir de **60 EUR/nuit**

La Moldavie offre des centres médicaux de niveau international, des écoles et d'autres services nécessaires pour un style de vie confortable, disponible ici à une fraction du coût.

La Moldavie abrite des vignobles renommée au niveau mondiale, tels que Cricova et Milestii Mici, tous deux avec des caves souterraines immenses et de vastes collections de vins. Milestii Mici a été enregistré dans le Guinness World Records Book 2005, ayant la plus grande collection de vins dans le monde. Les domaines viticoles plus petits mais pittoresques sont Purcari, Château Vartely, Castel Mimi et d'autres.

« **Moldavie, une expérience viticole**

Hors de l'ordinaire »

Forbes, 2019

« **10 endroits qui méritent plus de voyageurs »**

National Geographic, 2017

Les prix de consommation (y compris le loyer) à Chişinău sont :



21% plus bas qu'en Budapest

17% plus bas qu'en Bucarest

17% plus bas qu'en Cracovie

Source: www.numbeo.com



Théâtres et musées

>20



Restaurants

>500



Hôtels

>100



Parcs et jardins publics en Chişinău

>50

Témoignages



« Il y a 11 ans, nous sommes venus en Moldavie avec l'idée de créer une équipe de personnes compétentes et enthousiastes. Le résultat est absolument positif, car aujourd'hui Cedacri International est un soutien important pour le Groupe qui lui permet de renforcer sa position sur le marché. »

Francesco Pippio
Directeur général, Cedacri

« Nous sommes le chef de file des Telco en Moldavie et nous avons une entreprise florissante dans le domaine de l'externalisation proche. Nos services sont un atout pour nos partenaires, qui peuvent compter sur nous pour rationaliser leurs organisations et améliorer leur efficacité. Ayant comme objectif de fournir le meilleur service possible, nos équipes atteignent un taux de satisfaction de 99 %, année après année. »



Systems

Julien Ducarroz
Directeur général Orange Moldova

Primo Contatto
Multilingual Outsourcing Center

« Le Call Center a démarré son activité depuis 2008. Premièrement, nous avons fourni nos services pour le marché italien. Une fois que nous avons analysé le marché, nous avons compris que l'activité pourrait également couvrir plusieurs langues. Maintenant, nous offrons presque toutes les langues européennes, nous avons environ 50 opérateurs fixes, qui peuvent évoluer facilement lorsque nécessaire, et nous faisons partie du réseau international qui nous permet d'offrir des services BPO dans toutes les langues dans le monde entier. Travailler en Moldavie nous habilite d'offrir à nos clients des opérateurs qualifiés à des coûts opérationnels avantageux. Nous avons choisi la Moldavie en raison des opportunités de développement et parce que le pays est bien organisé en termes d'infrastructure et d'informatique. »

Marco Buti
Directeur

« Il y a 2 ans, nous opérons en Moldavie en tant qu'entreprise, depuis 2 ans maintenant, ayant au moment 105 employés. Notre décision de réaliser des affaires en Moldavie était fortement influencé par les compétences spécifiques offertes par la main-d'œuvre moldave, additionnel aux excellentes compétences linguistiques. Nous avons également pu trouver un espace de travail très agréable et moderne (bâtiment Parc Digital) qui pouvait concurrencer de nombreux bureaux à Manhattan. »



Brian Crist
Directeur général Business Class



« Nous sommes entrés sur le marché moldave en 2007, embauchant une poignée de personnes pour des tâches administratives. Mais bientôt, nous avons réalisé que nous pouvions élargir le bureau moldave, en puisant dans un réservoir important de personnes très talentueuses, jeunes, multilingues et travailleuses. DevelopmentAid est très fier de ses plus de 100 collègues moldaves. Ils sont venus pour former le cœur de notre organisation, couvrant maintenant la gestion des données, l'administration, le recrutement, les ventes et les TIC. Leurs contributions combinées ont propulsé notre entreprise au-delà de toutes nos attentes, ce qui nous a permis de devenir le leader mondial de dans notre domaine. »

Luc Vocks
Directeur général / propriétaire

« Notre groupe dispose d'un centre de service partagé depuis de nombreuses années en Moldavie, où l'équipe traite les processus d'administration de la paie et des ressources humaines (de bout à bout) pour nos clients. Cela n'est possible que si le marché vous donne accès aux talents. Nous embauchons de jeunes professionnels de l'université avec des compétences de forte communication et analytiques. Notre expérience avec les talents moldaves est très positive. Ils sont prêts à apprendre rapidement et ils n'ont pas peur de faire un effort supplémentaire s'il est nécessaire. Cette attitude est un facteur clé pour réussir dans un environnement d'affaires avec une évolution rapide et avec des clients exigeants. Il est important de leur donner une structure, ce que nous avons fait par la mise en œuvre d'un programme de formation. Dans l'ensemble, je suis impressionné par la motivation, les compétences linguistiques et la volonté d'apprendre des jeunes professionnels de Moldavie. Par conséquent, je peux fortement recommander la Moldavie comme destination pour un centre de services partagés. »



Lario Collenberg
Directeur Général



« Samres est venu en Moldavie en 2007 avec l'idée de trouver des personnes bien éduquées afin de gérer des services d'information et d'administration complexes. L'accès à des personnes hautement qualifiées et très motivées est extrêmement important pour notre succès. Nous sommes heureux d'avoir trouvé des personnes talentueuses et ambitieuses et que nous pourrait passer de 20 à plus de 130 employés au cours de ces années. »

Ilena Turcanu
Directeur Général, Moldavie

« H.Essers Moldova a démarré son activité en 2008 avec seulement 3 employés. À ce tout début, le rôle était de fournir un travail administratif simple, afin que les collègues du siège central puissent se concentrer davantage sur la résolution de problèmes complexes avec nos clients. Pendant ce temps, nos collaborateurs ont développé un haut niveau d'expertise et professionnalisme. Maintenant, H.Essers Moldova compte plus de 100 personnes, qui représentent une partie des équipes belges, travaillant sur des objectifs communs en offrant des services durables et de qualité pour nos clients. »



DANIELA VICOL
Responsable pays



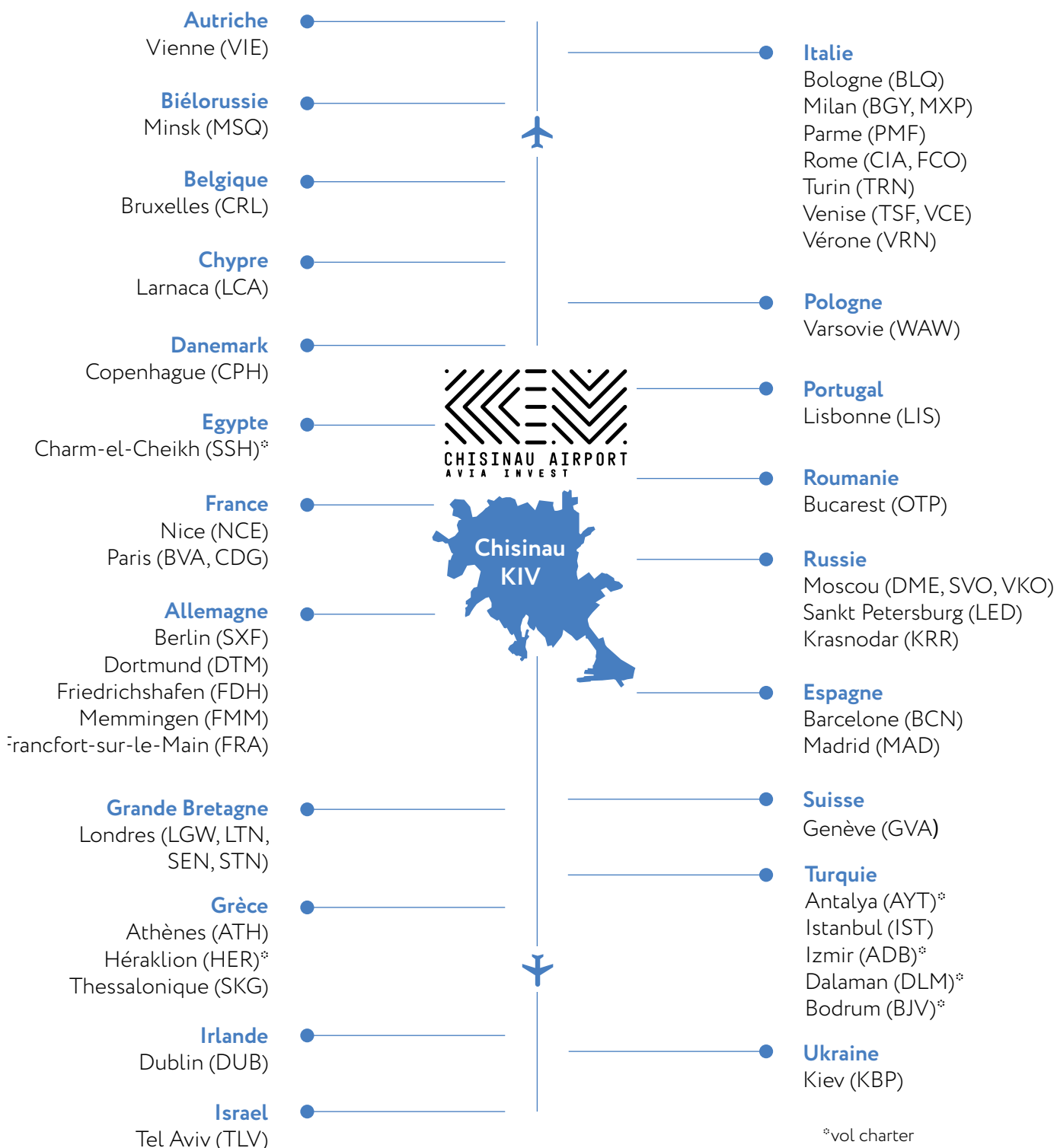
« Viatel est un centre de contacts multiservices, proposant une large gamme de services d'externalisation depuis 2012 en Moldavie, ainsi qu'à l'extérieur du pays (Etats Unis, Russie, etc.). Au fil des ans, nous avons acquis une expérience approfondie, et nous avons amélioré la qualité et la gestion de nos services. Actuellement, notre personnel représente plus de 120 employés et nous sommes en constante croissance. En raison de la nature travailleuse et du niveau d'éducation élevé des citoyens de notre pays, l'externalisation en République de Moldavie est devenue beaucoup plus qualitative et économiquement faisable. Le centre de contact «Viatel» a un grand potentiel pour répondre à toutes les exigences du marché BPO en pleine croissance et en changeant.. »

Olga Bogatscaia
Directeur exécutif

Aussi en Moldavie:



Vols direct vers l'Aéroport de Chişinău



L'AGENCE MOLDAVE D'INVESTISSEMENTS



LE GUICHET UNIQUE POUR TOUTES VOS QUESTIONS D'INVESTISSEMENT

ACCOMPAGNEMENT & INFORMATION



Fournir

- Des informations sur le climat d'investissement
- Des informations par secteur
- Des conseils sur les lieux d'implantation – zones franches, parcs industriels
- Des informations fiscales, réglementaires et administratives



Assister

- Pour les missions de cadrage (programme, logistique, suivi)
- Pour demander les aides à l'investissement
- Pour renseigner sur les prestataires – RH, droit, conseil, etc.



Mettre en relation

Avec les partenaires pertinents:

- Ambassades
- Gouvernement
- Associations professionnelles
- Investisseurs déjà présents

ATTRACTION DES INVESTISSEMENTS & ACTIVITES DE PROMOTION

Missions à l'étranger G2B
et B2B

Salons internationaux
– Promotion du climat
d'investissement en
République de Moldavie

Moldova Business Week

SUIVI

Plateformes pour les investisseurs

Conseil pour la promotion des projets d'importance nationale, présidé par le Premier Ministre

Conseil Économique auprès du Premier Ministre de la République de Moldavie

- 41 structures associatives de la communauté d'affaires
- 43 institutions d'État
- 16 représentants de la communauté scientifique et de recherche
- 6 groupes de travail, dont:

Élimination des contraintes entrepreneuriales, coordonnée par la Chambre de Commerce Américaine (AMCHAM)

Facilitation du commerce transfrontalier, coordonnée par l'Association des Entreprises Européennes (EBA)

Stimulation et conservation des investissements privés, coordonnée par l'Association des Investisseurs Étrangers (FIA)



CONTACTS:

134, Ștefan cel Mare bd., Chișinău,
Republic of Moldova, MD-2012,
Tel.: +373 22 27 36 54
Fax: +373 22 22 43 10
office@invest.gov.md
www.invest.gov.md
©L'Agence Moldave d'Investissements

L'Agence Moldave d'Investissements est la première source d'informations et d'assistance pour les potentiels investisseurs.

Nous offrons des services ajustés aux besoins des potentiels investisseurs tout au long du processus de décision d'investir. Nous aidons également les investisseurs déjà implantés à étendre leurs opérations.

Notre équipe est composée d'une unité d'attraction des investissements, de consultants sectoriels ainsi que d'agents régionaux. Notre expérience nous permet de vous offrir des informations importantes à votre décision, ainsi que des contacts avec les entreprises et le Gouvernement.



En coopération étroite et soutenu par:

