

## Services aux Entreprises

FICHE BILAN N°5



### CHIFFRES CLEFS ET CONTEXTE

Les services aux entreprises représentent 31% de la population salariée et 32% des établissements recensés en Martinique.

Les femmes représentent 48% des effectifs salariés.

Les services aux entreprises produisent 32.8% de la valeur ajoutée globale de la Martinique.

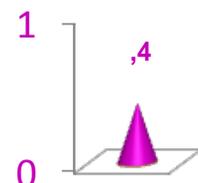
Le secteur se caractérise par une grande diversité des activités.

Le conseil et l'assistance avec 1/5 des effectifs du secteur produit la moitié du résultat du secteur. A l'inverse les services opérationnels (nettoyage, sécurité) dégagent un résultat d'exploitation par salarié inférieur aux 3/4 de la moyenne générale du secteur.

### ENJEUX DE COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES

#### 3 Défis majeurs :

- Le développement de services experts intégrés.
- La professionnalisation des entreprises.
- Le développement de l'emploi

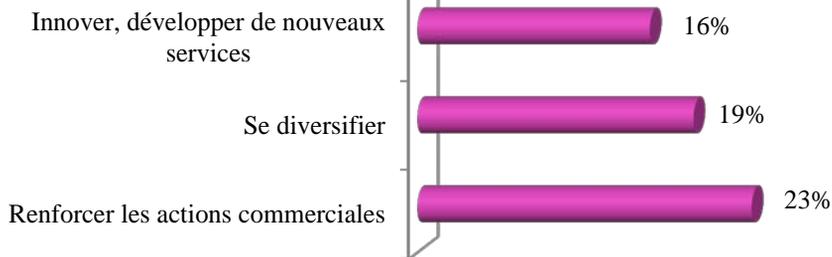


Indice enquête optimiste pour l'activité

#### 3 Critères moteurs de changements :

- Le développement du numérique et du très haut débit.
- La créativité et l'innovation.
- La gestion de la relation clients.

#### 3 Priorités stratégiques:



### ENJEUX DE COMPÉTENCES

#### Compétences métiers :

Maîtrise des techniques et des technologies métiers, expertise et habileté technique.

#### Compétences sociales et culturelles :

Motivation, rigueur, initiative, efficacité, autonomie, disponibilité, observation, sens de l'organisation, travail en équipe.

#### Compétences marché :

Gestion des affaires et des contrats, actions commerciales, technicité en création et marketing.

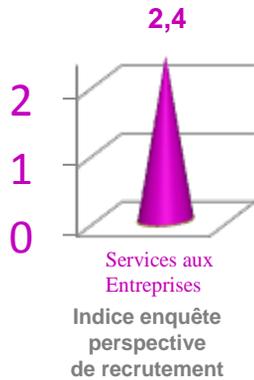
#### Compétences managériales :

Anticipation et réactivité, communication et gestion de l'information, management des ressources humaines, veille et gestion de la performance durable.

# Etude sur les compétences, la situation de l'emploi et la formation au sein des entreprises Martiniquaises

## Fiche Services aux entreprises

### ENJEUX POUR L'EMPLOI



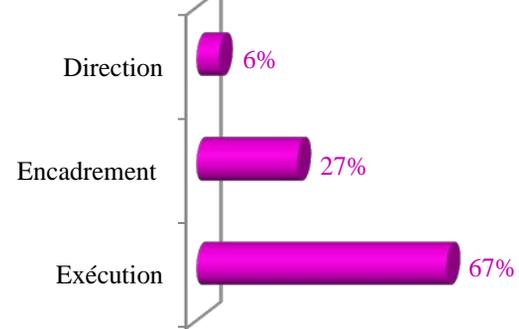
#### DEMANDE DE COMPETENCES EN :

- Technicité métier : 56%,
- Management & pilotage de l'entreprise : 40%
- Finances comptabilité : 38%
- Gestion administrative: 36%
- Commercial & marketing: 32%
- Informatique : 25%

#### METIERS PHARES

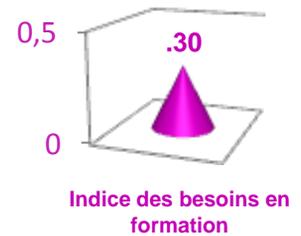
<b>Exploitation :</b>	<b>Commercial, Marketing, Gestion :</b>
Agents techniques opérationnels	Attaché commercial
Chef d'équipe	Assistant de gestion
Chef de projet	Chargé d'affaires
Responsable d'exploitation	Responsable comptabilité et finances
Technicien multimédia informatique	
Chargé de clientèle	

#### Fonctions cibles



### ENJEUX POUR LA FORMATION

Le secteur souffre d'un turnover important des effectifs pour les métiers à faible qualification notamment dans les activités à forte intensité de main d'œuvre (sécurité, nettoyage, espaces verts...). La professionnalisation des services rendus est un enjeu de développement des affaires au sein des entreprises.



#### COMPÉTENCES SEUILS RECHERCHÉES

#### COMPÉTENCES SOCIALES RECHERCHÉES

Formations spécifiques au métier (77%)

Rigueur et méthode (64%)

Commercial, Vente, Marketing et Export (27%)

Autonomie (48%)

Management (23%)

Disponibilité (38%)

Santé, Sécurité, Hygiène, risques (23%)

Travail en équipe (33%)

Les Fiches Bilans