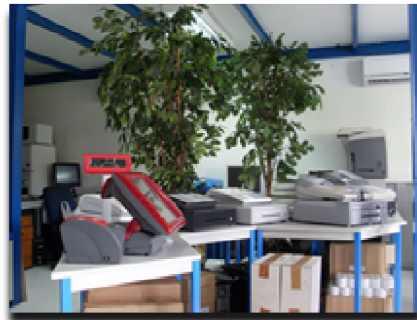


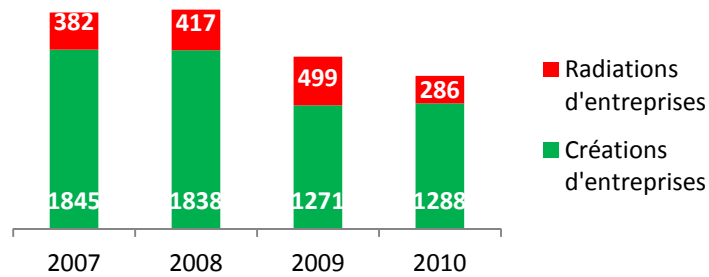
# A. Secteur des services aux entreprises



## I. Diagnostic sectoriel Services Aux Entreprises

### 1. Contexte des entreprises

#### Démographie des entreprises

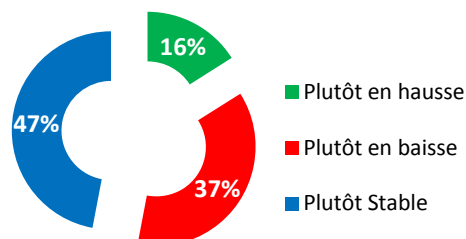


En 2008 et 2009, le secteur enregistre une forte baisse d'attractivité caractérisée par la diminution des créations d'entreprises renforcée par une augmentation des radiations.

En 2010, le mouvement s'estompe avec une forte diminution des radiations. Les entreprises se stabilisent.

Selon l'opinion de nos répondants, le développement de l'activité des entreprises a plutôt tendance à se stabiliser. **L'indice d'optimisme est estimé à 0.40.**

#### Prévision d'activité



## 1. Analyse de l'environnement sectoriel des services.

Atouts	Faiblesses
<p><u>Le poids du secteur des services :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 32.8% de la valeur ajoutée globale de la Martinique (2007).</li> <li>• 31% de la population salariée et 32% des établissements recensés(2009).</li> <li>• Le plus gros investisseur avec près de la moitié des investissements ('Enquête Annuelle des Entreprises de 2006).</li> </ul> <p><u>Les services aux entreprises :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une grande diversité d'activités : TIC – Informatique – téléphonie - publicité - presse – intérim – services administratifs – édition – locations de biens – activités comptables, juridiques, de gestion et d'ingénierie – bureau d'expertise et de contrôle – sécurité – formation – nettoyage – services courriers -...'</li> <li>• Le développement de pôles de services homogènes à partir de l'externalisation croissante de tâches périphériques et le recentrage des entreprises sur leur cœur de métier.</li> <li>• Le développement de services spécifiques à forte valeur ajoutée (TIC, conseil, ingénierie, assistance...) au service des autres secteurs.</li> <li>• Une relation de proximité avec les clients induite par la taille du marché.</li> </ul>	<p><u>Les entreprises du secteur sont caractérisées par :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une forte dépendance par rapport à la demande intérieure. Les activités à l'export sont faibles. L'évolution des entreprises est liée à celle des autres secteurs.</li> <li>• 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...).</li> <li>• Des difficultés de fidélisation pour les effectifs à haut niveau de formation.</li> <li>• Une concurrence exacerbée sur les activités à faible valeur ajoutée (nettoyage, sécurité...).</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<p><u>La modernisation des autres secteurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins de modernisation, d'innovation et de changements générés par des exigences réglementaires et ou par des exigences du marché des entreprises sont des vecteurs de croissance de l'activité des services aux entreprises.</li> <li>• L'accès aux nouvelles technologies, la conception de missions sur mesure ou à la carte sont générateurs d'offres ciblées, spécifiques et très pointues.</li> </ul>	<p><u>L'atomisation des prestataires :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exerce une pression sur le prix de vente des services.</li> <li>• Génère des problèmes de professionnalisation d'opérateurs.</li> </ul> <p><u>La concurrence extérieure :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elle est présente dans les domaines du consulting, du conseil et des études. Elle est introduite par le biais de services intégrés de franchise, de gestion de grands</li> </ul>

<p><u>Des secteurs en vogue :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Le conseil, l'assistance aux entreprises, la formation.</i></li> <li>• <i>La création et la communication, les TIC.</i></li> </ul>	<p><i>comptes ou par l'intermédiaire des marchés publics de services.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2. L'analyse systémique des entreprises dans les services.

Facteurs d'influence	Facteurs de changements
<p><u>L'identification de la demande des clients :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Plus l'offre est basique, moins elle a de chances de résister à la concurrence des contrats pluriannuels et autres propositions.</i></li> <li>• <i>L'étroitesse du marché, la proximité des entreprises facilitent le repérage de besoins à partir de collecte d'informations, de réseaux de relations...</i></li> <li>• <i>Le pouvoir de négociation des clients est élevé.</i></li> <li>• <i>L'identification de la demande pour la construction d'une offre adéquate est un facteur clé de succès de développement de contrats.</i></li> </ul> <p><u>L'anticipation de la demande :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les obligations réglementaires en matière de sécurité, de conditions de travail, d'environnement, de mise en conformité... sont à la base de nouvelles demandes au sein des entreprises.</i></li> <li>• <i>La veille sur l'environnement réglementaire des entreprises est un facteur d'évolution et d'adaptation de l'offre de services.</i></li> </ul>	<p><u>L'évolution de l'offre de services aux entreprises se caractérise par :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Une focalisation sur les attentes des clients en termes de « besoins pour eux » qu'en termes de « prestations ».</i></li> <li>• <i>Des processus marketing centrés sur la prise en main « d'experts » (spécialistes) de tâches que le client ne souhaite pas prendre en charge.</i></li> <li>• <i>Des investissements techniques et de modernisation (automatisation et réduction de la pénibilité de certaines tâches, incorporation de services hi-tech...).</i></li> <li>• <i>La systématisation de contrats pluriannuels.</i></li> <li>• <i>Des processus d'absorption-fusion d'entreprises pour la création de masse critique opérationnelle.</i></li> </ul>
Facteurs de compétences	Facteurs de compétitivité
<p><u>La structure des effectifs dans le secteur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les femmes représentaient 48% des effectifs salariés en 2008 (DADS).</i></li> <li>• <i>Les moins de 35 ans représentent 31.5% des ETP en 2008 (DADS).</i></li> </ul> <p><i>Malgré la prédominance d'activités à faible valeur ajoutée, les emplois non qualifiés représentent 17% de l'effectif des ETP.</i></p>	<p><u>La réactivité des entreprises.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Réactivité commerciale. C'est le principe de la vente additionnelle. Accroître le volume de services rendus chez le client par l'identification croissante de besoins.</i></li> </ul> <p><u>La productivité.</u></p> <p><i>Les dirigeants et les professions intermédiaires représentent 40% de l'effectif salarié de ces entreprises. Ils sont au cœur de la productivité et de la valorisation des activités.</i></p>

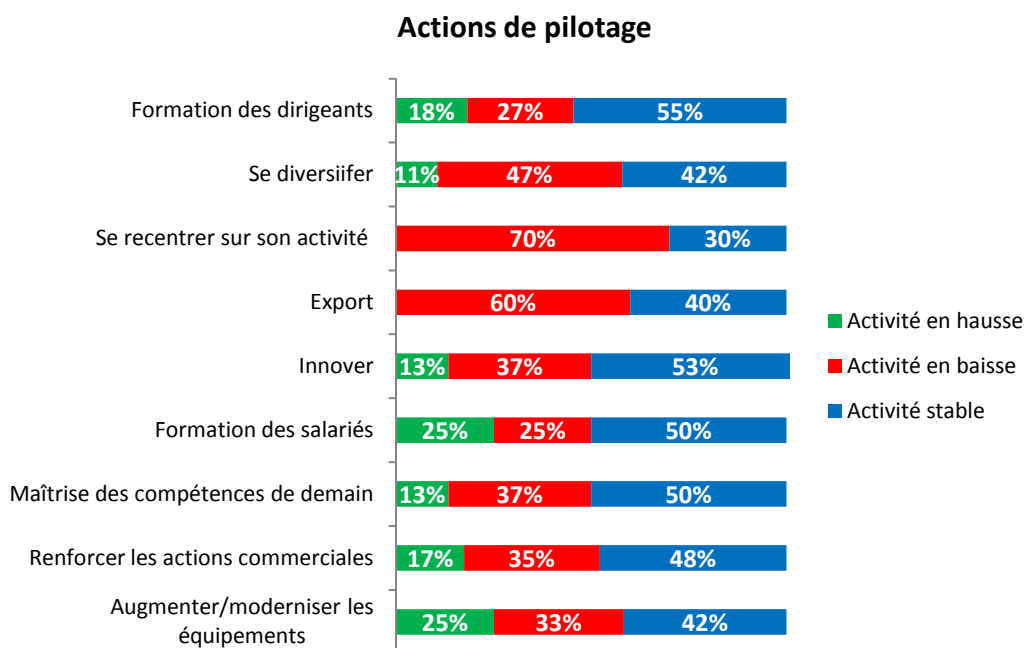
### 3. L'analyse de la performance globale des entreprises.

Performance économique	Performance sociale et solidaire
<p><u>La Valeur ajoutée</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les activités de services immobiliers, de conseil et d'assistance ont des ratios en matière de valeur ajoutée et de résultat d'exploitation par salarié très supérieur à la moyenne générale des services.</li><li>• Le conseil et l'assistance avec 1/5 des effectifs produit la moitié du résultat du secteur (enquête annuelle des entreprises EAE 2006 Martinique).</li><li>• A l'inverse, les services opérationnels (nettoyage, sécurité...) dégagent un résultat d'exploitation par salarié inférieur à ¼ de la moyenne générale du secteur des services (EAE 2006).</li></ul>	<p><u>Sécurité Santé au travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dans le secteur des services aux entreprises, ce sont les entreprises de propreté et de nettoyage qui font l'objet d'un suivi attentionné du service prévention de la CGSS. Une dizaine d'entreprises de nettoyage ont mis en œuvre le programme d'actions définies avec la CGSS en 2009.</li><li>• Ce programme préconise des formations de l'encadrement et des salariés, l'élaboration de plans de prévention adaptés aux différentes interventions, la mise en place de procédures, l'élaboration de supports permettant de suivre les missions et d'apporter des solutions aux dysfonctionnements (incidents-accidents) rencontrés et impactant la santé-sécurité au travail des salariés.</li></ul> <p><u>Démarches Qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Afin de se distinguer dans la concurrence et renforcer leur notoriété auprès de leurs clients, quelques entreprises se sont engagées dans des processus qualité se traduisant par des certifications iso 9001 et 14001.</li></ul> <p><u>Dialogue social</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les secteurs à forte densité de main d'œuvre font l'objet de conventions sectorielles pour la gestion de leurs relations sociales.</li></ul>

## II. Etat des besoins des entreprises de services aux entreprises

### 2. Les leviers de pilotage

Les leviers de pilotage retenus par les entreprises sont :



#### Constats :

##### a) Les entreprises placées dans un contexte de croissance (pavé ■).

Elles vont privilégier :

- ☞ **L'investissement, 25%** de réponses.
- ☞ **La formation des salariés, 25%** de réponses.

**La formation des dirigeants et le renforcement des actions commerciales** sont des leviers de deuxième ordre (18% et 17% des réponses).

##### b) Les entreprises en situation de baisse d'activité (pavé ■).

Le poids des variables est plus important (>30% de réponses).

- ☞ **Se recentrer sur ses activités : 70%** de réponses.
- ☞ **S'ouvrir à l'exportation de services : 60%** de réponses.

Peuvent être considérés comme les leviers prioritaires pour piloter la survie des entreprises.

c) **Les entreprises en situation d'activité stable (pavé ) :**

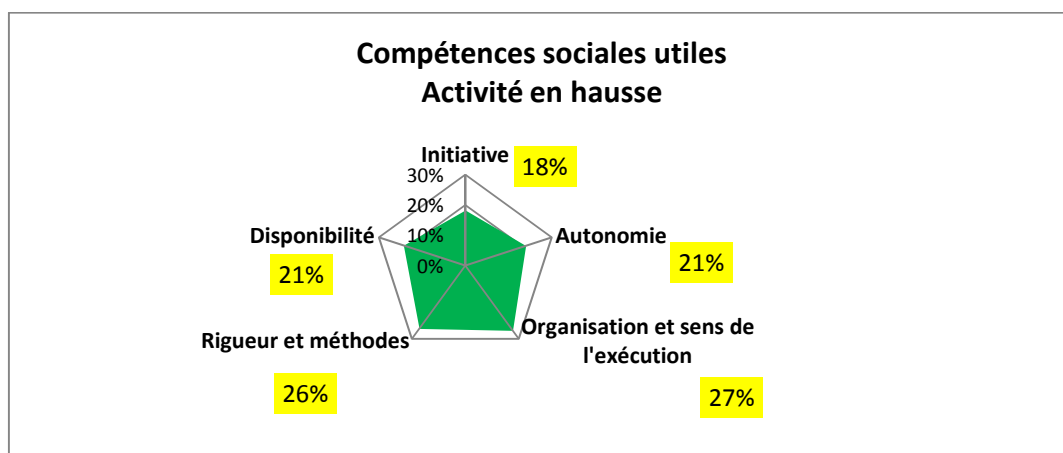
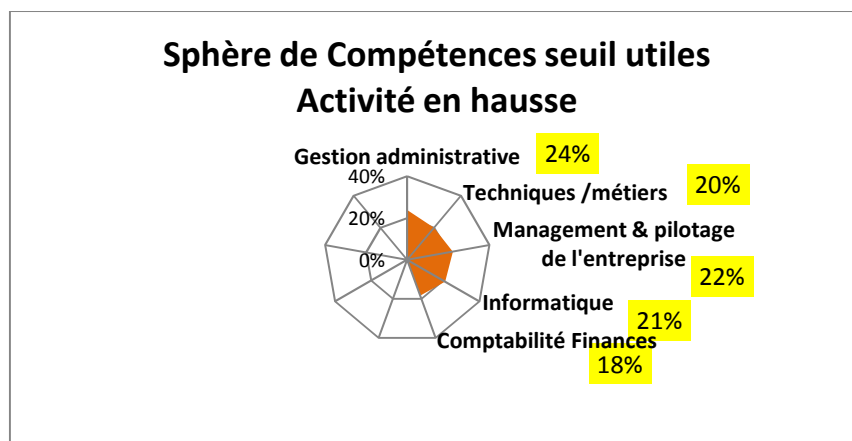
- ☞ **La formation des dirigeants : 55%** des réponses.
- ☞ **l'innovation : 53%** de réponses.
- ☞ **La maîtrise des compétences de demain : 50%** de réponses.
- ☞ **La formation des salariés : 50%** de réponses.

Sont les principaux leviers du pilotage des stratégies **d'ajustement ou de défense des positions des entreprises.**

### 3. La demande en compétences des entreprises

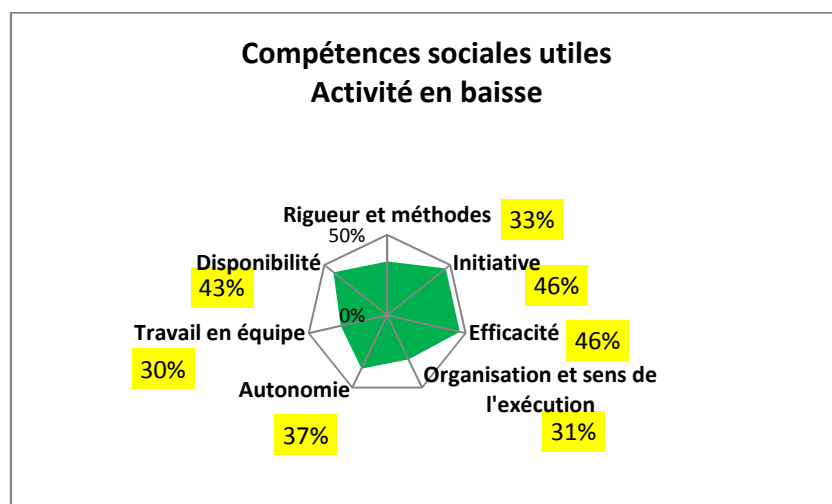
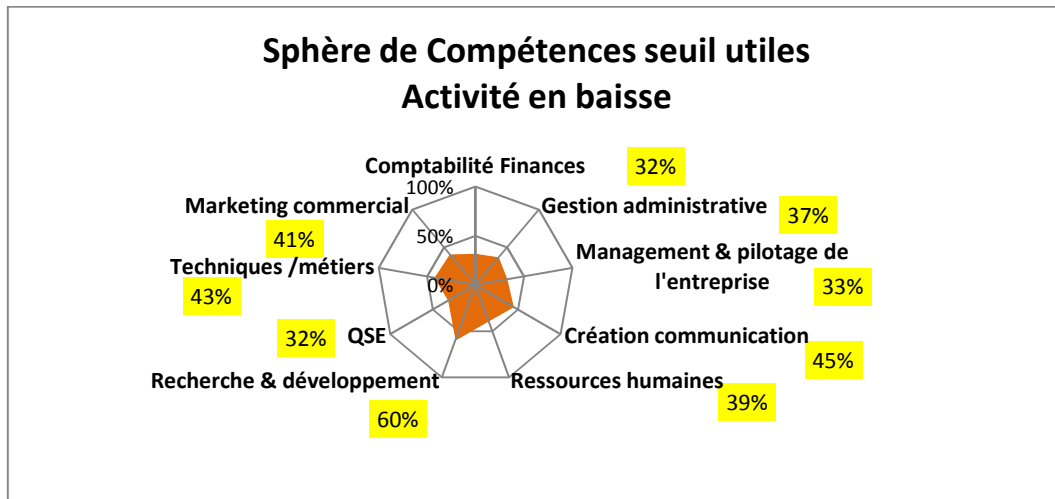
A la question « **Pour répondre aux évolutions de vos entreprises, de quelles compétences aurez-vous besoin dans les 3 prochaines années ?** »,

Les besoins identifiés se présentent comme suit suivant le contexte d'activité :



- ☞ **Les entreprises en phase de croissance** se laisseront porter par la croissance de leurs activités *en accordant une attention particulière à la performance de leur système de gestion (gestion*

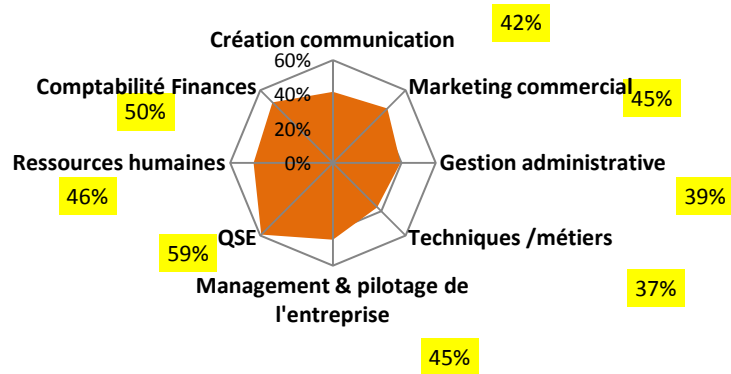
**administrative, management, informatique).** La demande de compétences sociales n'est pas élevée (poids des items < 25%). Elle se focalise sur l'essentiel à savoir **l'organisation, la rigueur et les méthodes, la disponibilité, l'autonomie.**



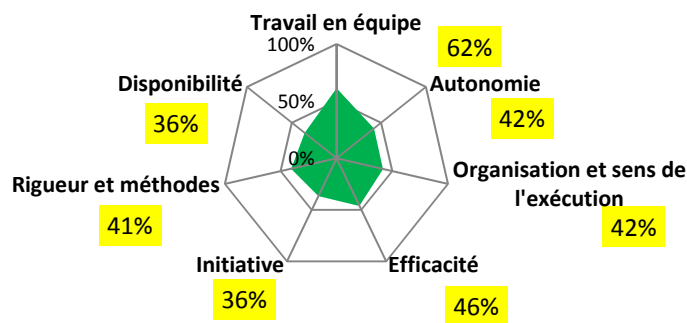
☞ En situation de baisse, tout est important (poids des items 32 à 60%). Les entreprises chercheront à renforcer leurs compétences techniques et commerciales et améliorer leur processus de gestion. En matière de compétences sociales, les qualités humaines (efficacité, initiative, disponibilité) sont requises.



### Sphère de Compétences seuil utiles Activité en stabilité



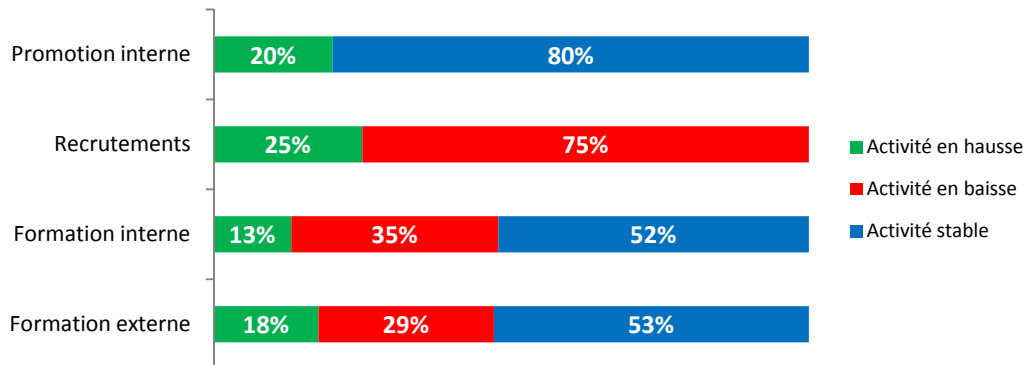
### Sphère de Compétences sociales utiles



☞ En situation d'activité stable, les entreprises chercheront à optimiser leurs compétences stratégiques (**QSE, comptabilité finance, management, marketing**). Sur le plan des compétences sociales, elles vont chercher à puiser dans les qualités humaines supérieures susceptibles de renforcer leur avantage concurrentiel.

#### 4. La régulation des besoins

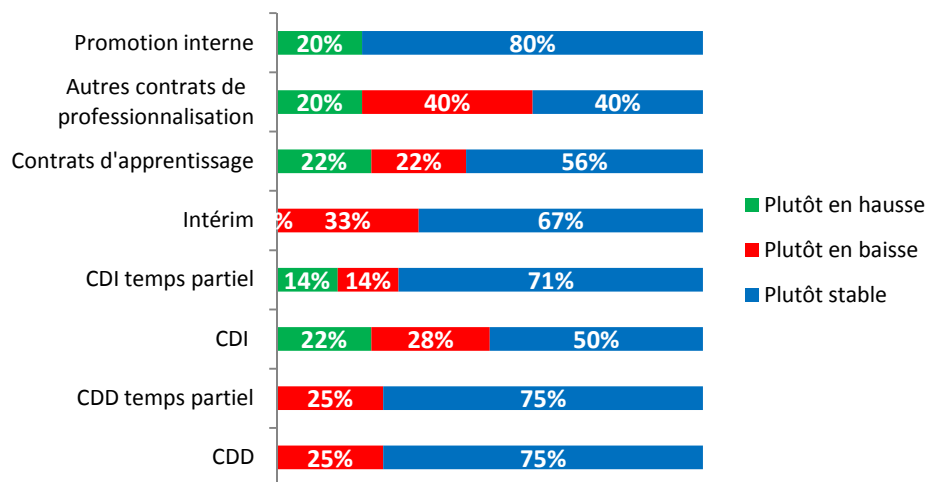
## Mode de régulation des besoins de compétences services aux entreprises



- ☞ En croissance, les entreprises seront promptes à privilégier **le recrutement externe et la promotion interne**.
- ☞ En situation de baisse, elles envisageront **le recrutement** pour combler les déficits de compétences utiles et utiliseront **la formation** pour renforcer l'existant.
- ☞ En situation de stagnation de l'activité, **la promotion interne et la formation** seront les axes privilégiés de la régulation des besoins de compétences.

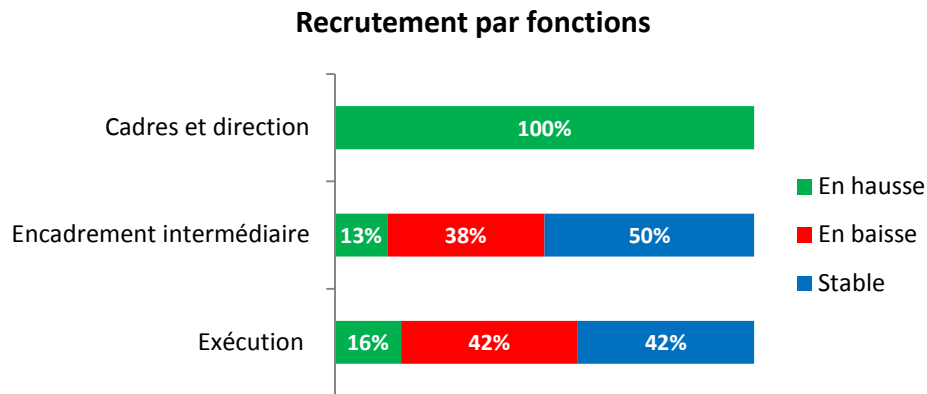
### Les contrats envisagés :

#### Type de contrats



- ☞ Les entreprises en phase de croissance d'activité vont plutôt privilégier **le CDI, la promotion interne et les contrats d'alternance**.
- ☞ Les entreprises en baisse d'activité vont plutôt se reposer sur **les contrats de professionnalisation et l'intérim** pour ajuster leurs besoins de recrutements.
- ☞ Les entreprises en activité stable vont d'abord privilégier **la promotion interne** et à défaut elles vont utiliser toutes les formes de contrats de travail en fonction de la nécessité et la pertinence du besoin.

## Les fonctions concernées par le recrutement.



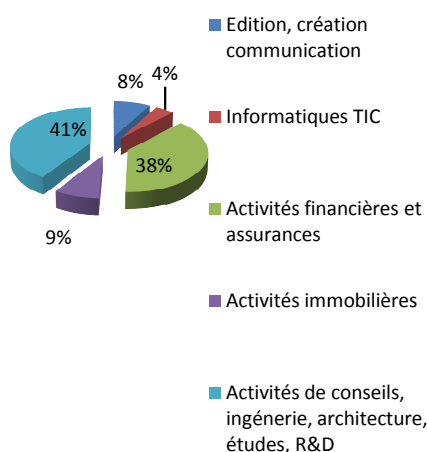
- ☞ Les entreprises en baisse d'activité vont chercher à conforter **le personnel d'exécution et la petite maîtrise**.
- ☞ Les entreprises en hausse d'activité vont plutôt chercher à renforcer **le personnel de management**.
- ☞ Les entreprises en activité stable auront plutôt des besoins en matière **d'encadrement intermédiaire et d'exécution**.

## III. L'avenir des entreprises de services aux entreprises

## 1. Les enjeux

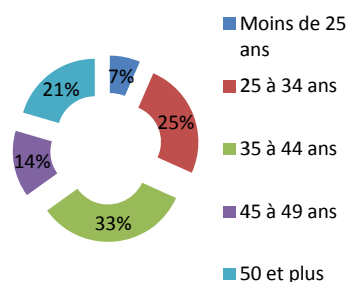
Défis	Chances																						
<p><u>Le défi du développement endogène</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le développement des services et notamment des services aux entreprises a joué un rôle majeur dans la mutation de l'économie. Ce développement a généré de la croissance en termes d'investissements et d'emplois.</li> <li>La dynamisation d'activités endogènes de production, de distribution (agriculture, industrie, environnement) favorise le développement de services complémentaires participant à l'attractivité du territoire.</li> </ul> <p><u>Le défi de l'excellence</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La proximité des entreprises de services aux entreprises avec leurs clients (qui seraient dans une dynamique de développement endogène) contribuerait à la croissance d'activités à forte valeur ajoutée (ingénierie, recherche et développement, marketing, finances...).</li> <li>L'optimisation croissante des ressources sur le cœur de métier des entreprises induit une demande d'excellence et de professionnalisation des services extérieurs.</li> </ul> <p><u>Le défi de l'emploi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Répartition géographique de l'emploi.(DADS 2008)</li> </ul> <div data-bbox="178 1263 721 1722" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>Répartition des effectifs ETP</b></p> <table border="1"> <caption>Répartition des effectifs ETP</caption> <thead> <tr> <th>Région</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nord</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Centre agglomération</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>Centre Atlantique</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Sud</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'emploi par activités (DADS 2008).</li> </ul>	Région	Pourcentage	Nord	1%	Centre agglomération	86%	Centre Atlantique	5%	Sud	8%	<p><u>L'accès à l'information</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le développement du numérique et de l'accès au très haut débit (porté par le Conseil Régional) permettent aux entreprises de services d'améliorer leur offre de services.</li> </ul> <p><u>La certification des entreprises.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les actions de certification qualité (iso 9001, iso 14001) renforcent la professionnalisation et la compétitivité des entreprises.</li> </ul> <p><u>Le soutien des pouvoirs publics.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La mise en œuvre de mesures publiques d'aide régionale et européenne en faveur de l'accompagnement des entreprises a favorisé le développement d'activités de conseils et de services aux entreprises.</li> </ul> <p><u>La ressource humaine</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Répartition des effectifs par CSP (source DADS 2008)</li> </ul> <div data-bbox="869 1099 1342 1619" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>Structure des emplois</b></p> <table border="1"> <caption>Structure des emplois</caption> <thead> <tr> <th>CSP</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Chefs d'entreprises et cadres</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Professions intermédiaires</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Employés</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Salariés non qualifiés</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>Salariés qualifiés</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Démographie des salariés</li> </ul>	CSP	Pourcentage	Chefs d'entreprises et cadres	18%	Professions intermédiaires	24%	Employés	32%	Salariés non qualifiés	18%	Salariés qualifiés	8%
Région	Pourcentage																						
Nord	1%																						
Centre agglomération	86%																						
Centre Atlantique	5%																						
Sud	8%																						
CSP	Pourcentage																						
Chefs d'entreprises et cadres	18%																						
Professions intermédiaires	24%																						
Employés	32%																						
Salariés non qualifiés	18%																						
Salariés qualifiés	8%																						

### L'emploi dans les services aux entreprises



- 6 902 demandeurs d'emploi recherchent activement un emploi (+3,1% sur un an contre +3,9% tous métiers). Ils représentent 14% de la demande d'emploi totale (Pôle Emploi).
- Une majorité de femmes inscrites (85% contre 60% pour l'ensemble des métiers).
- Les emplois les plus recherchés par les demandeurs d'emploi sont dans les domaines : secrétariat, comptabilité et opérations administratives.

### Démographie des salariés



#### Les demandeurs d'emploi (source Pôle Emploi):

- Des demandeurs d'emploi mieux formés : 33% ont au minimum un Bac+2 contre 14% pour l'ensemble des métiers et 37% sont bacheliers contre 19%.

## 2. La maîtrise des compétences de demain

L'évolution des services opérationnels (nettoyage, sécurité...) se caractérisera par une demande croissante **de qualité de service, de réactivité et de maîtrise des coûts**.

L'évolution des services d'accompagnement et d'assistance se caractérisera par les capacités d'anticipation des besoins et d'intégration de technologies au sein de l'offre de service pour :

- ✓ Sensibiliser et assister les PME dans l'optimisation de leurs pratiques managériales et l'amélioration de leur compétitivité,
- ✓ Inciter les entreprises à réduire l'impact sur l'environnement de leurs activités et les assister dans le déploiement de solutions adaptées,
- ✓ Sensibiliser et assister les PME en matière de sécurité au travail,
- ✓ Aider les entreprises à innover et à se développer davantage par une utilisation optimisée de l'information technologique et technico-économique.