

**L'Offre de services aux entreprises industrielles : Cas de la SOMIZ –
Société de maintenance industrielle d'ARZEW-
The offer of services to industrial companies: Case of SOMIZ -
Industrial maintenance company of ARZEW-**

CHEDED Wassila¹, AIT HABOUCHE Ouahiba²

¹FSECSG université d'Oran 02, wassilacheded@gmail.com

² FSECSG université d'Oran 02, wmihoub12@gmail.com

Reçu le: 17/03/2019

Accepté le: 19/04/2019

Publié le: 31/07/2019

Résumé:

Le secteur des services rendus à l'entreprise en général et à l'industrie en particulier est devenu une composante essentielle de la dynamique des activités économiques et ne cessent de croître avec le développement des politiques d'externalisation.

Pour apprécier ces services aux entreprises en Algérie, nous avons étudié dans cet article le cas de l'entreprise SOMIZ, filiale de SONATRACH activant à Arzew dans la wilaya d'Oran. La SOMIZ spécialisée dans l'ingénierie de la maintenance industrielle a connu au cours de la décennie 2007-2017 une croissance considérable de son activité grâce à un large éventail de services et un important portefeuille de clients aussi bien publics que privés qui cherchent à bénéficier de son savoir-faire et de son expertise dans le domaine.

Mots clés : Services aux entreprises, Externalisation, SOMIZ, maintenance industrielle, Oran.

Jel classification codes : D21, D23, L84

Abstract

The services sector to business in general and to industry in particular has become an essential component of the dynamics of economic activities. and continues to grow with the development of outsourcing policies.

To appreciate these services to companies in Algeria, we studied in this article the case of the company SOMIZ, subsidiary of SONATRACH activating in Arzew in the wilaya of Oran. Over the 2007-2017 period,

SOMIZ, a specialist in industrial maintenance engineering, experienced a considerable growth of its activity thanks to a wide range of services and a large portfolio of public and private clients seeking to benefit from its know-how and expertise in the field.

Keywords: Business Services, Outsourcing, SOMIZ, industrial maintenance, Oran.

Jel classification codes : D23, L22, L 84.

1. Introduction:

Le secteur industriel qui constitue la base de toute économie exige pour son développement et son essor la mise en œuvre de nombreux services : recherche- développement, maintenance, logistique, commercial, administration générale, comptabilité, informatique...etc., qui peuvent être achetés ou produits par l'entreprise pour son compte propre.

Aussi, le secteur des services rendus à l'industrie (plus généralement les services¹¹ aux entreprises) est devenu une composante essentielle de la dynamique des activités économiques et ne cessent de croître avec le développement des politiques « d'externalisation », conséquence de la tendance lourde du recentrage sur les métiers de base (Michel TERNISIEN, 2001, p. 3).

En effet, l'environnement de l'entreprise industrielle étant de plus en plus concurrentiel conjugué à des mutations technologiques et organisationnelles majeures a nécessité une transformation des modes de gestion et de production au sein de l'entreprise entraînant une augmentation de la consommation des services afin de répondre à leurs besoins (André Barcet, 1986) (Souquet, 2001, p. 4).

En Algérie, le secteur des services à l'industrie (et plus généralement les services aux entreprises) n'est pas encore bien cerné aussi bien quantitativement que qualitativement et sa contribution au développement du secteur industriel pas encore très reconnue en atteste la rareté des travaux dans ce domaine.

Cet état de fait, nous a interpellé et justifie l'intérêt porté à ce secteur des services en général et à l'entreprise SOMIZ en particulier.

Pour développer cette problématique, nous commencerons par passer

en revue la littérature sur les services aux entreprises (définition des SE, leurs typologies, leurs facteurs de croissance) (II), pour aborder ensuite l'apport théorique de ces services au développement des entreprises et notamment les entreprises industrielles (III) et enfin, nous exposerons nos principales conclusions quant à la contribution de l'entreprise SOMIZ (Société de maintenance industrielle d'Arzew) en termes de services aux entreprises (IV).

2. Revue de la littérature sur les services aux entreprises

Dans ce qui suit, nous commencerons par présenter les définitions et les typologies des services aux entreprises avant d'explicitier la place de ces services aussi bien au sein de l'économie que de l'entreprise.

2.1 Définition et typologies des services aux entreprises :

Plus généralement, le concept de « services aux entreprises » se définit à partir de la simple distinction, au sein des activités tertiaires, entre les services aux producteurs et les services aux ménages. Comme l'a écrit Moyart (2006a), cette distinction est une des caractéristiques majeures qui ressort des classifications et nomenclatures des activités tertiaires. Cette répartition des activités des services se base sur l'utilisateur ou la nature de la clientèle (finale ou intermédiaire) (Habimana, 2012, p. 17).

S'agissant plus spécifiquement des services aux entreprises (SE), ils appartiennent à la sphère productive, et plus précisément aux activités d'intermédiation. Leur donner une définition s'avère cependant particulièrement délicat, car le secteur est marqué par une forte hétérogénéité (Aguilera-Belanger, 2001, p. 12). Pour autant, ils donnent lieu à de multiples typologies qui visent à rendre compte de leur nature plurielle. Deux sous-catégories de services aux entreprises sont fréquemment distinguées (Fabienne Picard, 2014, p. 318):

- Les services induits (opérationnels) qui regroupent des activités faiblement créatrices de valeur ajoutée, (sécurité, nettoyage, assainissement, voirie, gestion des déchets, etc.) ou de mise à disposition de ressources existantes ;
- Les services stratégiques²² qui regroupent des activités requérant des compétences plus pointues et intensives en connaissances (services de conseil, ingénierie, conception, R&D, services financiers, d'informatiques,

de communication, services techniques, juridiques, d'architectures ... etc).

Le tableau suivant explicite les caractéristiques de chacune des catégories de services aux entreprises :

Tableau N°1. Caractéristiques de chacune des catégories de services aux entreprises

Services aux entreprises stratégiques	Services aux entreprises induits
Ils exigent un haut niveau de compétences de leurs employés	On n'a pas forcément affaire à des cadres de haut niveau ou à des ingénieurs mais à des employés
Ce sont des services plutôt rares	Ces services sont disponibles
L'aire de leur marché est régionale à national	L'aire de leur marché est locale et se répartissent de manière plus disséminée dans l'espace
Leur coût est généralement élevé	Leur coût est moindre (en proportion par heure)
Ils se localisent souvent dans les métropoles et dans les villes assez importantes.	Des services induits mais opérationnels tels que les transports. Ils peuvent se localiser dans des villes moyennes et petites.

Source : Kolarova. D, 2005, P. 268.

Pour nous résumer, les services aux entreprises comme leur nom l'indique s'adressent spécifiquement aux entreprises (industrielles ou autres entreprises de services). Aussi, ce sont des services qui sont associés d'une manière ou d'une autre, à la production de biens et de services et constituent des 'intrants intermédiaires' (des inputs) dans le processus de production de l'ensemble des activités économiques. Plus précisément, ils s'intègrent dans les processus de production, modifiant les manières de produire (relevant des transformations du système productif) et les conditions de performance des entreprises (Bonamy, 1988, p. 2) (Beyers, 1996).

2.2 Les facteurs contribuant au développement des services aux entreprises :

Un des faits marquants de ces dernières décennies, est la croissance fulgurante de la demande de services aux entreprises. La croissance de cette

demande s'explique par : L'externalisation des activités de services auparavant réalisés au niveau interne des entreprises (qu'elles soient industrielles ou tertiaires) vers des entreprises extérieures des services;

- La forte demande de la part des entreprises en raison de pratiques managériales de plus en plus exigeantes et de processus de production de plus en plus sophistiqués et complexes.
- **2.2.1 Le phénomène d'externalisation :**

L'externalisation d'activités auparavant exécutées en interne à l'entreprise est l'un des principaux facteurs du développement de services aux entreprises. Cette évolution découle d'une tendance largement répandue dans les entreprises, qui entendent se recentrer sur leurs "*Cœurs de métier*" et confier les autres activités à des spécialistes. Par ailleurs, cette pratique est motivée par le souci de réduire les coûts et d'accéder à des services de qualité pour lesquelles l'entreprises ne possède pas d'avantages spécifiques (Kolarova, 2005, p. 279) (Hirschfeld, 2007).

2.2.2 La croissance des besoins en services :

Pour Moyart (Moyart, 2006, p. 36), c'est la croissance des besoins des firmes en service qui explique la dynamique de ce secteur des services. Cette croissance des besoins en services résulte de la conjugaison de trois facteurs assez interdépendants

- Les transformations du « *How we produce* » ;
- Les transformations du « *What we produce* » ;
- Les transformations de l'environnement productif des entreprises.

En effet, ces transformations touchant à la fois le produit, la production et les marchés s'expliquent par :

2.2.2.1 La complexification interne:Les transformations du what-how :

Le développement des activités de services est une réponse à la complexité interne grandissante au sein de l'entreprise. On relève (Moyart, 2006, p. 38):

- La complexification des supports matériels de la production (machines, biens d'équipement...), dont le fonctionnement et la programmation font intervenir de multiples paramètres et exigent des savoirs plus abstraits;
- La complexification des systèmes de production coordonnés;

- Le degré de flexibilité technique de ces systèmes productifs et parfois des produits eux-mêmes;
- La diversité croissante des biens et services issus de ces systèmes.

Dans ce contexte de complexification interne, le développement des services aux entreprises se réalise globalement au niveau de trois aspects intimement liés et s'articulant autour de contraintes majeures du système productif : la contrainte de commercialisation nécessitant des activités de services liées à la distribution, à la promotion et à la vente, de même qu'à la conception des produits et processus (design, publicité, transport et logistique, commerce de gros, définition— présentation du produit, pénétration du marché, ...) ; la contrainte d'administration de la production nécessitant des activités d'aide à la gestion des firmes et au processus de production (R&D, contrôle de la qualité, services techniques, gestion des stocks, programmation de la production, gestion de l'innovation et de la production flexible, maintenance, planification, ingénierie...) et la contrainte de maîtrise de l'information (développement de systèmes d'informations, ...).

2.2.2.2 La complexification externe liée à l'environnement de l'entreprise (Moyart, 2006, pp. 41-42) :

La globalisation des marchés, l'internationalisation croissante de l'économie et des échanges, l'exacerbation de la concurrence qui s'exerce désormais à l'échelle mondiale, contribuent, quant à elles, à une complexité croissante de l'environnement productif des firmes. Résister dans cet environnement, exige de la part des firmes plus de compétitivité et de diversification de leurs produits. Aussi, le recours à ces services est censé leur faciliter:

- L'accès à des marchés étrangers (Ex : services d'études de marchés, de marketing, publicité ...);
- La prise de décisions adéquates afin de fabriquer des produits conformes aux attentes des clients (Ex : services de conseil en gestion ...), d'innover constamment, en matière de produits et de procédés organisationnels (services de R&D..) ;

L'exploitation et l'analyse d'informations sur les marchés, les produits, la production, et le personnel. (Services en matière de systèmes

d'informations et des réseaux d'information).

3. Le rôle de services aux entreprises :

Dans les économies développées, les services aux entreprises et en particulier les services à forte intensité de connaissances occupent une place centrale, et un rôle moteur dans l'économie du savoir et de l'information.

Au niveau macroéconomique leur importance est représentée par leur part dans la création d'emploi³³, leur contribution dans la valeur ajoutée et la croissance de la productivité (Rubalcaba, February 2007, pp. 16-17). De plus, ils jouent un rôle important dans le renforcement de la compétitivité de l'économie dans son ensemble et son attrait vis-à-vis des investissements directs étrangers.

Au niveau microéconomique, le rôle des services aux entreprises dans l'augmentation de la compétitivité des entreprises notamment industrielles peut se résumer dans les points suivants:

- **Les services permettent une flexibilité accrue du système productif dans son ensemble :** Ils rendent plus facile l'adaptation de l'offre à la demande pour l'entreprise, ils permettent aussi une meilleure coordination entre les flux de biens et d'informations. Par la même, l'entreprise peut réagir le plus efficacement possible aux évolutions de son environnement (Demazière, 2000);

- **Les services permettent une réduction des coûts de production et une croissance de la valeur ajoutée du produit :** Par de nombreux aspects, la compétitivité des firmes dépend fortement des services. Certains auteurs vont même jusqu'à dire que les services sont devenus « le lieu de l'avantage compétitif » des firmes. Par ailleurs, une plus grande efficacité dans les secteurs des services aux entreprises peut faire varier considérablement les coûts directs dans le secteur manufacturier (Gallouj, 2007, p. 24);

- **Amélioration de la qualité de la production :** D'après la commission européenne (commission, Sept 1998, p. 9) la manière dont les services aux entreprises contribuent à la qualité industrielle n'est pas seulement liée à la spécialisation, mais aussi au fait que certains services permettent directement aux industries manufacturières d'améliorer leurs propres normes de qualité dans les processus et les produits. Des services, tels que

le contrôle de la qualité, la certification, la conception ou les services d'ingénierie, contribuent à la qualité des résultats et à la différenciation des produits alors que d'autres, comme la publicité, les études de marché ou les foires et expositions, permettent aux clients et aux concurrents d'obtenir des informations clés qui alimentent les réponses aux problèmes de qualité et de faiblesse des produits ; **-Les services aux entreprises facilitent l'accès des entreprises clientes aux marchés étrangers** Les services aux entreprises renforcent la compétitivité des entreprises et leur préparent pour plus de concurrence à l'étranger. En outre, certains services spécifiques aux entreprises sont nécessaires pour définir, planifier et développer une stratégie internationale tel que : Conseil en gestion, recherche et publicité dans le domaine du marketing, services informatiques, etc..., Ce type d'aide peut être particulièrement important pour les petites entreprises qui s'aventurent sur de nouveaux marchés. Ainsi, ils facilitent le traitement des obstacles liés au commerce international. De nombreux services aux entreprises aident à surmonter les différents obstacles juridiques, économiques et en dehors du marché unique. Alors que les obstacles réglementaires au sein du marché unique doivent être abordés, les autres obstacles ne peuvent être surmontés qu'avec l'aide de services tels que ceux de conseil en gestion, de traduction et interprétariat, informaticiens, avocats, etc... (commission, Sept 1998, p. 9);

-Les services permettent l'anticipation et l'adaptation des firmes au changement : Certains d'entre eux ont un caractère stratégique d'orientation du changement. Dans une économie où la rapidité des changements est supérieure à la capacité de réponse des firmes, les services à l'industrie permettent une meilleure connaissance des marchés (études de marché, veille stratégique...), ainsi qu'une anticipation des changements et une meilleure adaptation aux fluctuations du marché (Gallouj, 2007, p. 24);

Par ailleurs, les services à forte intensité de connaissance, peuvent fournir des informations stratégiques à l'industrie pour s'adapter au développement technologique, à l'internationalisation et à une société de plus en plus complexe⁴⁴. Ces services peuvent être :

- **Sources d'innovation :** lorsqu'ils interviennent dans le lancement et le développement de nouvelles activités d'innovation dans des organisations

utilisatrices de ces services;

- *Facilitateurs de l'innovation* : quand ils viennent en aide à une organisation dans différentes étapes du processus d'innovation;
- *Vecteurs de l'innovation* : lorsqu'ils sont mis à contribution dans le transfert des connaissances entre les organisations, les industries, les réseaux et systèmes d'innovation (et clusters), ou encore à l'intérieur de ceux-ci, en vue d'appliquer ces connaissances à de nouveaux contextes (OCDE, 2007, pp. 4-5).

Bref, tous ces arguments confortent l'importance des services aux entreprises dans le développement de la compétitivité du secteur industriel et de l'économie en générale. Ceci, nous amène à faire un topo sur les divers services offerts par la SOMIZ à ses clients.

4. L'offre de services aux entreprises industrielles : Cas de la SOMIZ

Pour apprécier les services aux entreprises industrielles en Algérie, nous avons adopté dans ce travail l'approche par l'étude de cas d'une entreprise activant dans la wilaya d'Oran. Nous tenons à mentionner que nous envisageons dans un futur travail d'apprécier quantitativement et qualitativement l'offre de services à partir d'un échantillon d'entreprises exerçants dans ce secteur toujours au niveau de la wilaya d'Oran.^{5 5}

Notre étude de cas concerne l'entreprise SOMIZ (société de maintenance industrielle d'ARZEW). La SOMIZ⁶ SPA, est une filiale du groupe SONATRACH, créée le 05 mai 1991, avec comme mission de prendre en charge les travaux de maintenance des différents sites industriels ainsi que le développement de l'ingénierie de maintenance⁷⁷, en s'appuyant sur les nouvelles technologies.

La SOMIZ projette de devenir, dans les prochaines années, un grand groupe régional spécialisé dans l'ingénierie de la maintenance en organisant les différents métiers de la maintenance en sous-filiales sous forme de joint-ventures avec des partenaires spécialisés. Les atouts de cette filiale de SONATRACH sont un marché gigantesque en pleine expansion, la connaissance du pays, une longue expérience et l'appartenance à la compagnie nationale des hydrocarbures.

4.1 L'éventail des services offerts par l'entreprise SOMIZ :

La maintenance est devenue une des fonctions stratégiques de l'entreprise, le développement de la concurrence et la course à la compétitivité entraîne une recherche de la qualité totale et surtout le **maintien au meilleur niveau de performance et de service** des équipements industriels, et ceci au moindre coût, afin de garantir à l'entreprise la disponibilité optimale de son outil de production.

Externaliser cette fonction est devenue primordial pour les entreprises industrielles afin de se consacrer à leur cœur de métier. La SOMIZ comme entreprise prestataire dans Le domaine de l'ingénierie de la maintenance se doit d'organiser et superviser les activités de services et les interventions de maintenance sur un ou plusieurs sites avec l'objectif de fiabilisation des moyens et outils de production selon les normes de sécurité, hygiène et environnement et les impératifs de productivité et de qualité.

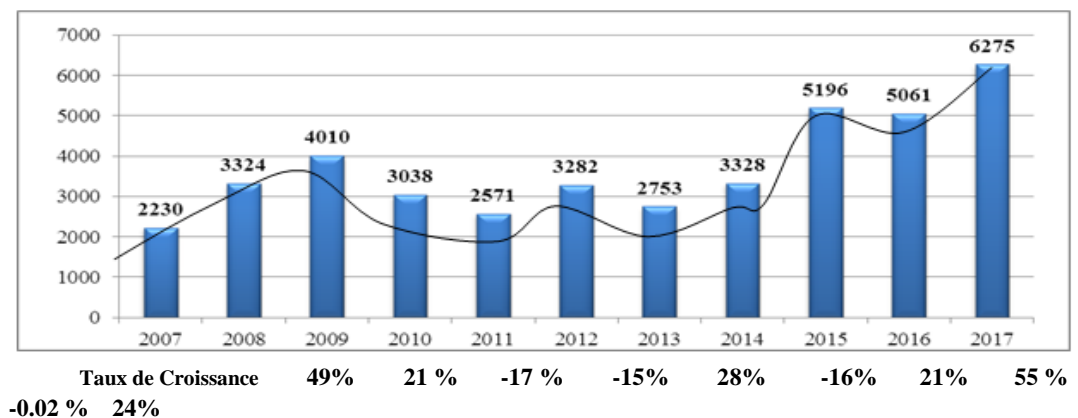
La SOMIZ offre des services assez hétérogènes dans le domaine de la maintenance industrielle : il s'agit de :

- La Mécanique industrielle;
- Des Machines électriques;
- Des Vannes et instrumentation;
- La Chaudronnerie;
- L'Isolation;
- La Maintenance navale et engins;

4.2. Examen de l'activité de la SOMIZ :

4.2.1 En termes de chiffre d'affaires (en Millions de DA) :

Figure N° 1. Tendence globale du Chiffres d'affaires

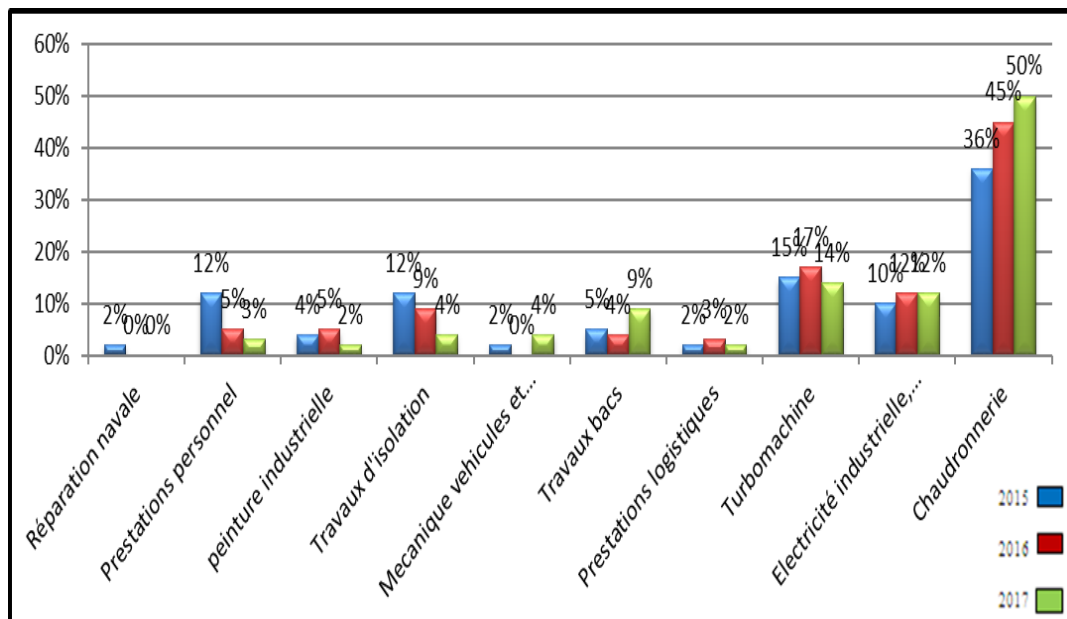


Source : Notre construction à partir des données de la SOMIZ.

L'Offre de services aux entreprises industrielles : Cas de la SOMIZ – Société de maintenance industrielle d'ARZEW

D'après le graphique ci-dessus, on déduit que l'activité de la SOMIZ durant la période 2007-2017 a connu une croissance considérable de 181,4% passant de 2230 millions de DA à 6275 millions de DA. Cependant, la courbe retraçant l'évolution du chiffre d'affaires montre une certaine irrégularité de l'activité de la SOMIZ. On note des phases de croissance entrecoupées par des phases de baisse de son activité, même si globalement la tendance est positive car la demande en services de la part des entreprises est bien là.

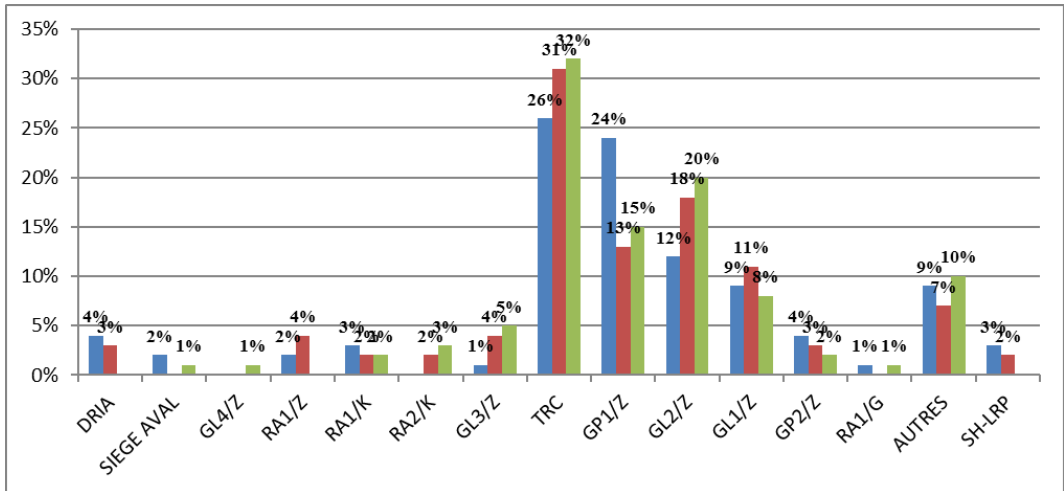
Figure N° 2. Chiffres d'affaires par métier



Source : Notre construction à partir des données de la SOMIZ.

Le graphique représentant la répartition du chiffre d'affaires selon les métiers de l'entreprise durant les trois dernières années fait ressortir que le métier de la chaudronnerie est le plus demandé. Par ailleurs, on relève que 76% du chiffre d'affaire de l'année 2017 est réalisé par les ventes de services 'Chaudronnerie, turbomachine et électricité industrielle, mécanique'. Ces chiffres attestent de l'expérience et du savoir-faire acquis par la SOMIZ dans ces services. Les autres services tels que « Réparation navale, mécanique véhicule, prestations logistiques, peinture industrielle, travaux bacs » restent des services secondaires.

Figure N° 3. Chiffre d'affaires par client

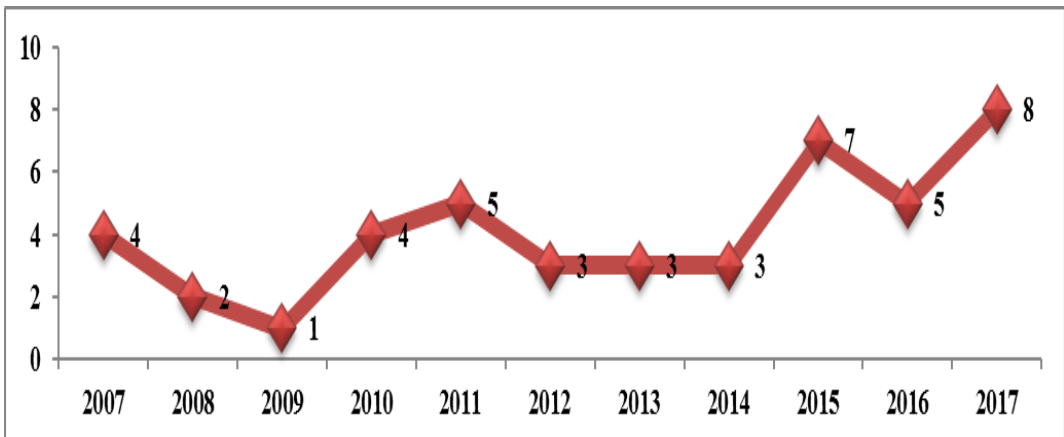


Source : Notre construction à partir des données de la SOMIZ

De la répartition du Chiffre d'affaires par client, nous relevons que durant ces trois dernières années, les plus gros clients de l'entreprise sont : TRC (activités transport par canalisation), suivi par GP1/Z, et GL2/Z et quelques autres entreprises industrielles qui ne sont pas des filiales de la SONATRACH.

4.2.2 En termes de projets :

Figure N° 4. Projets réalisés par la SOMIZ



Source : Notre construction à partir des données de la SOMIZ

Le portefeuille du nombre de projets réalisés par le prestataire SOMIZ a enregistré une croissance remarquable entre 2007 et 2017 dans la mesure où ce nombre a doublé passant de 4 projets à 8. Cependant, du graphique ci-dessus, nous notons certaines baisses sensibles du nombre de projets surtout

en 2009 (1 projet contre 4 en 2007), en 2012 (3 projets contre 5 en 2011) puis en 2016 (5 projets contre 7 en 2015). Malgré cette évolution en "dents de scie" du nombre des projets réalisés par SOMIZ, celle-ci reste incontournable comme prestataire des services de maintenance, particulièrement dans les sites industriels. En effet, de par son expérience et son savoir-faire, la SOMIZ est capable de piloter les travaux tout en contrôlant et maîtrisant les risques éventuels.

4.3 L'Apport de la SOMIZ

De notre stage au sein de cette entreprise qui a duré près de deux mois, nous avons pu à travers quelques entretiens apprécier les raisons de recours des entreprises industrielles vers ce prestataire. En effet, les raisons peuvent se résumer dans les points suivants :

- Le recentrage des clients sur leur(s) métier(s) de base pour répondre aux besoins du marché et atteindre les objectifs fixés (Qualité voulue, part de marché..);
- La réduction des coûts : vu que le prestataire SOMIZ est spécialisé dans le domaine de maintenance industrielle, il sait bien rationaliser ses coûts en offrant des services avec des coûts inférieurs que si ces derniers sont faits en interne par les entreprises industrielles clientes;
- L'Accès à une main d'œuvre qualifiée et spécialisée : le prestataire SOMIZ a l'atout d'avoir une main d'œuvre très bien formée, qualifiée et expérimentée. C'est pour cela que les entreprises industrielles n'hésitent pas à recourir à ses services pour les différents types de travaux de maintenance; Bénéficier des connaissances et des expertises des ingénieurs de SOMIZ accumulées depuis plusieurs années qui leur permet de répondre aux problèmes immédiats du client et de

5. Conclusion :

Dans un contexte économique fortement concurrentiel, les services aux entreprises en général et aux entreprises industrielles en particulier constitue un secteur stratégique et un enjeu décisif pour le développement économique des entreprises, tant au plan strictement économique qu'au plan humain. Depuis quelques décennies, les activités de services appelés à être externaliser, c'est-à-dire confié à d'autres entreprises ne cessent de

croître car ce secteur est en pleine mutation suite à l'évolution des technologies et à la sophistication des matériels, les attentes et les besoins en matière de compétences dans ce domaine.

La Société SOMIZ, objet de notre étude a accrue au fil du temps sa performance dans le domaine de la maintenance industrielle. Par ailleurs, elle a acquis une meilleure flexibilité dans la mesure où en tant que spécialiste elle peut s'adapter aux changements de l'environnement auxquels est soumise toute entreprise cliente. Enfin, le Chef du département commercial a résumé dans cette phrase toute l'importance de cette entreprise de services : « *Notre mission est de prouver à nos managers nationaux qu'on est capable de relever n'importe quel défi et réussir des performances dans la maintenance industrielle. D'ailleurs, nous faisons de notre mieux pour préserver la confiance de nos clients qui nous confient leur outil de production des plus coûteux* ».

Bibliographie

- Aguilera-Belanger. (2001). *Localisation des services aux entreprises et dynamiques intra métropolitaines : Cas de Lyon*. Lyon 2: Université Lumière.
- André Barcet, J. B. (1986, Octobre 19 et 20). Les services dans les sociétés industrielles. *Colloque organisé par l'IREP (Paris X) CNRS sur les services dans les sociétés industrielles* , pp. 80-85.
- Beyers. (1996). Croissance et localisation des services aux entreprises aux États-Unis. *Espace géographique* .
- Bonamy. (1988). Les services, nouvelles perspectives pour le système productif et le développement. *Revue d'économie industrielle* , p. 3.
- commission, E. (Sept 1998). *The contribution of business services to industrial performance : A common policy framework*. Bruxelles, Belgique: Office for Official Publications of the European Communities.
- Demazière. (2000). *politique locale d'aménagement et de développement, services aux entreprises et centralité, analyse de trois agglomérations françaises (Tours, Orléans, Nantes)*. PUCA, Programme Service, emploi, territoire.
- Fabienne Picard, N. R.-K.-S. (2014, Mars). Le développement de services

- aux entreprises : Les enjeux de la proximité pour les territoires industriels. *Proceedings du 2e colloque international du CIST* , p. 317.
- Gallouj. (2007, Novembre). Services à l'industrie : Nouvel valeur, et nouveau modèle de l'industrie. *Annales des Mines – Réalités industrielles* , p. 24.
- Habimana, P. (2012). *Le développement des services aux entreprises et le développement régional : Une étude comparative des régions des pays du nord et du sud : Cas de la région de la capitale nationale du Québec et de la ville de Kigali*. Québec: Université de Rimouski.
- Hirschfeld. (2007). *Knowledge Intensive Business Services (KIBS)*. Berlin: UNI Global Union.
- Kolarova. (2005). *Le développement des services aux entreprises en Bulgarie*. Grenoble.
- Michel TERNISIEN, A.-F. D. (2001). *Indicateurs et facteurs de compétitivité des services rendus à l'industrie*. Paris: Les éditions de l'industrie.
- Moyart. (2006). *De la croissance tertiaire à la croissance des services aux entreprises : une synthèse des théories et modèles explicatifs* . Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur.
- OCDE. (2007). *Synthèse de l'étude sur la mondialisation et l'innovation dans le secteur des services aux entreprises*. Paris: Organisation de coopération et de développement économiques.
- Rubalcaba. (February2007). Analysing the Contribution of Business Services to European Economic Growth. *Bruges European Economic Research Papers (BEERP)* , pp. 16-17.
- Souquet, C. (2001). *Services à l'industrie*. Paris: Ministère de l'economie des finances et de l'industrie.
- http://www.somiz-dz.com/index.php?id=7&r=somiz_maintenancier,
Consulté le 04/11/2018

Citations :

¹ Ce sont surtout les services dits " Informationnels", c'est -à- dire ceux qui participent directement au processus de production qui ont connu la croissance la plus forte.

² Habimana et Côté (2014) notent que " Ces derniers sont désignés dans la littérature comme : des services de haut niveau aux entreprises (ZULIANI 1995, cité par MOYART 2006b),

- des services aux entreprises à haut niveau de connaissance (CAMACHO et RODRIGUEZ 2006; SHEARMUR et DOLOREUX 2009),
- des services avancés aux entreprises (NAGY 2006), des services spécialisés aux entreprises (DANSEREAU et POLÈSE 1977),
- des services supérieurs aux entreprises (MARTIN 1986; POLÈSE 1986; POLÈSE et SHEARMUR 2005),
- des services stratégiques aux entreprises (SSE) empruntée à l'Organisation de coopération et développement économiques (OCDE 1999) etc" .

³³ Les services aux entreprises ont en effet généré plus de la moitié de la croissance nette totale de l'emploi dans l'Union européenne depuis la seconde moitié des années quatre-vingt-dix.

⁴ Ils transforment l'information et les connaissances en des solutions personnalisées adaptées aux besoins des organisations utilisatrices (European commission, 1998 ; Doloreux et Shearmur , 2012) ;

⁵ Notre enquête est en cours

⁶ Pour des informations supplémentaires sur le prestataire consulter leur site : http://somiz-dz.com/index.php?id=1&r=somiz_presentation

⁷ Selon la définition de l'AFNOR (Association française de normalisation): La maintenance est l'ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de management durant le cycle de vie d'un bien, destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir la fonction requise.