

Etude de l'évolution des pratiques managériales des entreprises prestataires de services aux entreprises à Béjaïa entre 2004 et 2014.

Dr.Moussa CHENINI

Maitre de conférences, Ecole Supérieure de Management – ESM Tlemcen –
Algérie

Mlle.Yasmina MAOUCHE

Doctorante, Université Abderrahmane MIRA – Béjaïa – Algérie.

Pr.Hamid KHERBACHI

Professeur, Université Abderrahmane MIRA – Béjaïa – Algérie.

Résumé :

L'objectif de cet article est d'analyser la manière dont les pratiques de gestion des entreprises du secteur des services aux entreprises de la wilaya de Bejaia ont évolué au cours de la décennie **2004 – 2014**. Cette étude est basée sur l'analyse des données d'une enquête nationale réalisée par le **CREAD** en 2004 et sur la base de données de notre propre enquête de terrain réalisée sur un échantillon de 31 entreprises de la Wilaya de Bejaia en 2014.

La comparaison des résultats obtenus révèle que les entreprises accordent de plus en plus d'importance au client, à la gestion et aux technologies, qu'en dix ans l'utilisation de l'équipement informatique de base et d'Internet a connu une forte augmentation et que la connaissance des parts de marché dépend de l'évolution du chiffre d'affaires.

Mots-clés : Algérie, Bejaia, Organisation, Part de marché, Prestations de services, PME, Secteur Tertiaire, Services, Stratégie, TIC.

Abstract:

This article aims to analyze how the management practices of enterprises in the business services sector of Bejaia city have evolved during the decade 2004 - 2014. This study is based on the analysis of the data of a national survey carried out by CREAD in 2004 in Algeria and on the basis of data from our own field survey realized on a sample of 31 companies in Bejaia in 2014.

A comparison of the results shows that companies are increasingly focusing on customer, management and technology, and that over the past decade, the use of basic computer equipment and Internet has been strong and that knowledge of market shares depends on the enterprise's gross.

Keywords : Algeria, Bejaia, Organization, Market share, Services, SMEs, Services sector, Strategy, ICT.

Introduction :

Considérée pendant longtemps comme une activité sans intérêt économique, l'activité de services a connu une progression impressionnante dans le monde, et ce, depuis les années 1970. Cette progression a été favorisée, entre autres, par la hausse de la demande, le progrès technologique et le savoir comme facteur déterminant de la réussite et de la compétitivité des entreprises et comme nous l'avons déjà cité, par l'externalisation, par des entreprises industrielles, de certaines activités qui étaient auparavant réservées à ce secteur.

En effet, le secteur des services est devenu le premier secteur économique dans les pays développés, devant l'agriculture et l'industrie, contribuant ainsi en 2013 à plus de 70% du PIB de l'union européenne, du PIB américain, japonais et sud-africain, à plus de 40% du PIB chinois et turque et à plus de 30% du PIB algérien **(C.I.A, The World Fact Book. 2014)**.

La croissance rapide des services marchands aux entreprises s'accompagne d'une forte imbrication entre les métiers de production et les métiers des services. Aujourd'hui, la recherche permanente de réduction des coûts et la spécialisation des entreprises (recentrage sur le métier de base) ont engendré un phénomène nouveau celui du recours à l'extérieur pour faire - faire certaines fonctions ou services périphériques par des prestataires plus qualifiés **(Abedou & Al, 2004)**.

Cette nouvelle façon de faire des entreprises de prêter une partie de leurs activités à l'extérieur a fondamentalement modifié les limites du périmètre de l'entreprise, changé la mentalité et la culture de l'entreprise à vouloir tout faire seule et enfin elle a ouvert le champ de la coopération et de la collaboration entre les entreprises demandeur de travail et des entreprises prestataire de service.

Nous tenterons de voir dans cet article la manière avec laquelle ont évolué les différentes pratiques managériales des entreprises prestataires de services aux entreprises dans la wilaya de Béjaïa, et ce pour faire apparaître à quel point le poids de l'aspect « management » se fait ressentir, et quel est son ampleur dans une ère des TIC et de l'émergence de l'économie des services dans notre pays.

Voici deux hypothèses susceptibles d'apporter des éléments de réponse aux questions posées :

1. Les entreprises ont connu des mutations organisationnelles et technologiques remarquables **(2004 / 2014)**.
2. Les entreprises ont une meilleure connaissance de leur marché.

1. Notions de base sur les services et les services aux entreprises :

Selon **R. Judd (2004)** : « un service est une transaction réalisée par un entrepreneur ou une entreprise où l'objet de l'échange est autre que le transfert de propriété d'un bien tangible ». Dans ce sens, **Leonard Berry (1980)** estime qu'un bien tangible est « un objet, une chose, un moyen », alors qu'un service est un « acte, une exécution, un effort (**INSEE, 2015**)».

Le concept de servuction a été développé par **Pierre Eiglier et Eric Langeard (1987)**, ils définissent la servuction comme « l'organisation systématique et cohérente de tous les éléments physiques et humains de l'interface client-entreprise nécessaires à la réalisation d'une prestation de service dont les caractéristiques commerciales et les niveaux de qualité ont été déterminés ».

Pour **Hervé GREUGNY & Al (2010)** : « Les services aux entreprises sont « l'ensemble des services marchands dont l'utilisateur principal est une entreprise ou une collectivité, même si les ménages peuvent également, et de façon minoritaire, utiliser ces mêmes services ».

Toutefois, la demande de services s'est considérablement accrue lorsque celles-ci se sont mises à externaliser des tâches précédemment effectuées en interne telle que l'informatique, la publicité, les études de marché, le nettoyage, la sécurité, etc.

Pour ces entreprises, il s'agit essentiellement de réduire les coûts et d'optimiser la capacité de production, d'assurer la qualité à travers l'expertise externe et d'accroître la spécialisation dans la mesure où le prestataire détient une expérience plus pointue dans son domaine de spécialisation. Les emplois externalisés ne constituent pas réellement de nouveaux postes mais représentent un transfert des emplois industriels vers des structures indépendantes de services.

La relation qui s'établit entre l'entreprise prestataire de services et son client est complexe car deux entités ayant deux cultures distinctes doivent se côtoyer. En effet, un prestataire peut être amené à évoluer dans une relation de dépendance très forte vis-à-vis de son client. **La figure n°1**, qui met en évidence la complexité de la relation entre la qualité de la prestation (satisfaction du client) et le niveau de dépendance du prestataire vis-à-vis du client.

L'analyse de ces quatre situations a permis de déterminer les quatre éléments constitutifs de l'intégration de la prestation au sein de l'entreprise cliente (**Frederick DUPOND, 2000**) :

- Le premier est la caractéristique des échanges (s'agit-il d'une prestation qui suppose la mise à disposition d'un bien matériel ou est-ce une prestation à connotation immatérielle ?).
- Le second identifie les différents intervenants dans la production de services et leur poids dans la prise de décision.
- Le troisième est l'atmosphère de la relation qui est déterminée par le climat social, les stratégies, l'organisation et les représentants des deux parties.
- Et le quatrième est l'environnement dans lequel évoluent le client et le prestataire.

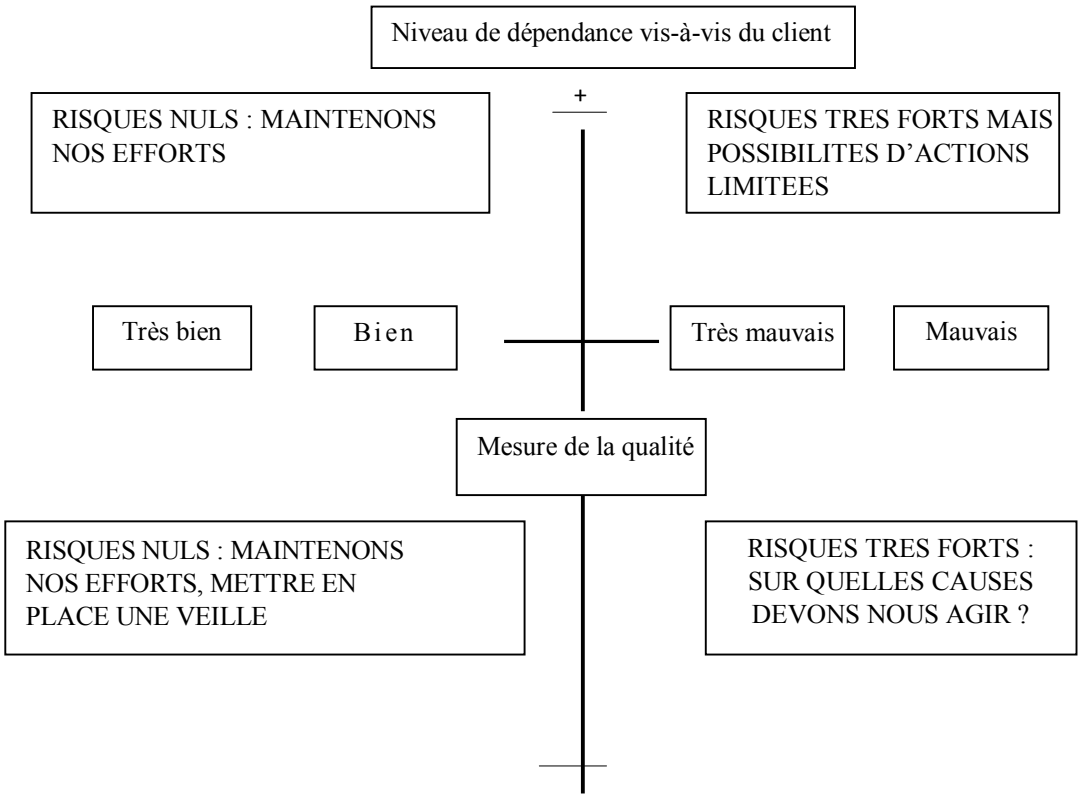
2. Présentation et Objectifs de l'enquête:

L'étude du **CREAD (2004)** se base sur de trois axes principaux : l'organisation, la stratégie et l'utilisation de supports électroniques pour évaluer l'évolution de ces dernières. Elle a été réalisée pour le compte du ministère de la PME et de l'Artisanat auprès des entreprises donneurs d'ordres des entreprises preneurs d'ordres et l'association des patrons d'entreprises (**Abedou & Al, 2004**). Nous allons uniquement étudier la partie consacrée aux preneurs d'ordres (les prestataires de services).

L'objectif principal recherché était de montrer la structure de l'offre de services, le fonctionnement des entreprises du secteur, leurs stratégies et le profil de l'entreprise de services en matière de résultats, d'innovation, de management, etc. Ce sont autant de questions de recherche que l'enquête a tenté de prendre en charge par :

- La mesure et l'appréciation du poids et de la contribution du secteur dans le développement économique ;
- La détermination des écarts significatifs, s'il en existe en matière de structuration entre l'offre et la demande de services, ou plus exactement entre les donneurs d'ordres et les preneurs d'ordres ;
- L'analyse des déterminants des choix organisationnels des entreprises selon la taille et l'expérience ;
- La mesure de l'intérêt accordé à la Gestion de la Ressource Humaine au sein des entreprises de services et la détermination des gisements potentiels pour l'émergence d'un management des ressources humaines. ;
- La connaissance des stratégies des entreprises de services au sein du territoire qui constitue sans aucun doute une piste importante pour la compréhension du développement et la concentration spatiale de l'activité ;
- Enfin, connaître l'opinion des opérateurs institutionnels –le patronat- sur le fonctionnement du marché des services aux entreprises.

Figure n°1. Les efforts possibles pour le prestataire de service / client.



Source: Frederick DUPOND, *Management des Services*, Editions ESKA, Paris, 2000. Page 25

3. Méthodologie de l'enquête :

Pour les besoins de collecte d'information, l'équipe de recherche du CREAD a confectionné **trois (3)** types de questionnaires dont un consacré à l'offre de service destiné aux preneurs d'ordres. Il contient 77 questions ouvertes et fermées réparties en **8 sections** : identification de l'entreprise, sa création, son organisation, sa stratégie, les contraintes qu'elle a rencontrées, la gestion de ses ressources humaines, l'usage d'outil informatique et le profil de son responsable.

- La partie identification de l'entreprise et de l'activité exercée a pour objectif d'identifier les principales caractéristiques de l'entreprise

étudiée. Elle regroupe 15 questions qui nous donnent des renseignements sur l'identité de l'entreprise, à savoir son emplacement géographique, son statut juridique, sa date de création, son affiliation, sa branche de rattachement, le chiffre d'affaire et son évolution et des informations relatives au personnel.

- La partie création de l'entreprise vise à mettre en évidence les conditions de création de l'entreprise. Elle est composée de 7 questions qui identifient, de manière détaillée, les conditions de création et les moyens par lesquels elle a été financée.
- La partie organisation interne de l'entreprise comporte cinq questions relatives aux structures et aux critères d'organisation de l'entreprise. Elles permettent d'analyser les déterminants des choix organisationnels de l'entreprise.
- La partie stratégie de l'entreprise est composée de 11 questions qui permettent d'avoir des informations sur le champ d'intervention et la connaissance des parts de marché de l'entreprise et de ses concurrents, des informations sur la stratégie, la perception de la croissance et les facteurs déterminants la compétitivité de l'entreprise.
- La partie contrainte de fonctionnement n'a qu'une seule question qui essaie de déterminer les principales contraintes rencontrées durant les deux dernières années d'activité de l'entreprise et qui ont entravé son fonctionnement.
- La partie gestion de la ressource humaine, à travers les 14 questions qu'elle comporte, a pour objectif d'identifier les moyens de recrutement, les méthodes de sélection et d'apporter des informations sur la ventilation, la formation du personnel et les principales contraintes de la législation du travail.
- La partie informatisation de l'entreprise a 13 questions pour mesurer le niveau d'informatisation de l'entreprise, c'est-à-dire, savoir si l'entreprise utilise l'outil informatique et pour quelles raisons. L'intérêt de cette partie réside dans le fait de savoir si elle est en accord avec son temps et son secteur qui repose sur les connaissances, le support informatique et sur le net.
- En ce qui concerne la partie relative au profil du dirigeant les questions sont posées dans le but de savoir si le responsable est le créateur de l'entreprise, la fonction qu'il assure, les fonctions qu'il délègue aux

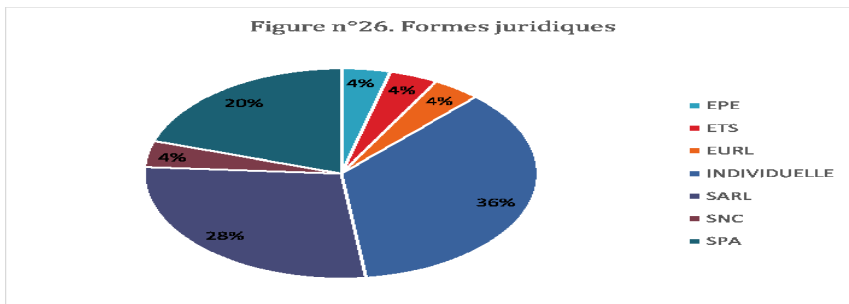
autres, son dernier employeur, son diplôme et la fonction qu’occupe son père.

Tableau n°1. La chaîne de valeurs stratégiques de l’entreprise de services.

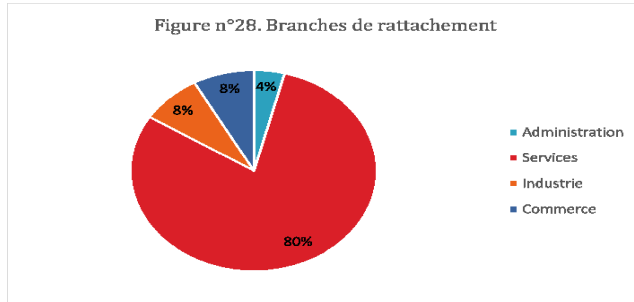
Fonctions	Principaux services liés aux entreprises
Administration	Conseils en gestion, Audit et comptabilité Services juridiques
Ressource humaine	Travail temporaire, Recrutement de personnel
Intermédiation financière	Banque ,Assurance Location et location/bail
Fonction de production et technique	Services d’ingénierie et technique Tests et contrôle qualité Recherche et développement Entretien et réparation d’équipement
Gestion de l’information	Informatiques et technologie de
Marketing et ventes	Publicité Commerce de distribution Relation publiques
Transport et logistique	Logistique Services de transport
Gestion d’installations	Services de sécurité Services de nettoyage Restauration Immobilier (entrepôts)

Source : Enquête du CREAD, 2004.

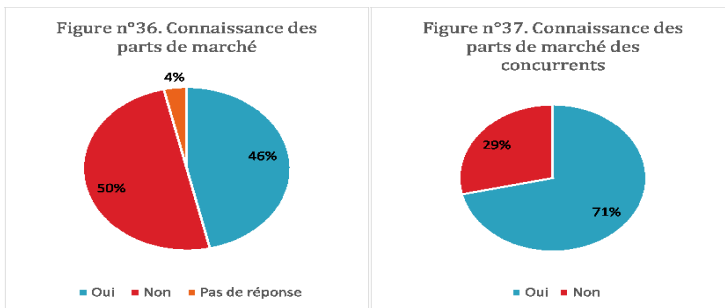
4. Résultats de l’enquête de 2004 pour la wilaya de Béjaia :



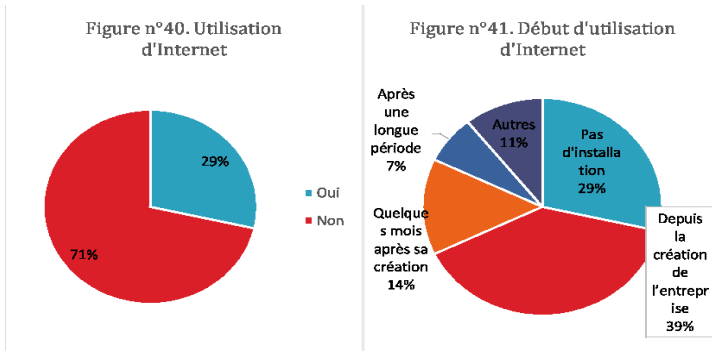
Nous observons, à travers la figure n°26, que les trois formes juridiques les plus répondues sont les entreprises individuelles, les sociétés à responsabilité limitée et les sociétés par actions qui occupent 84% de l'effectif total. Les ETS représentent 4% des réponses indiquant que très peu d'entreprises ne connaissent pas leur statut.



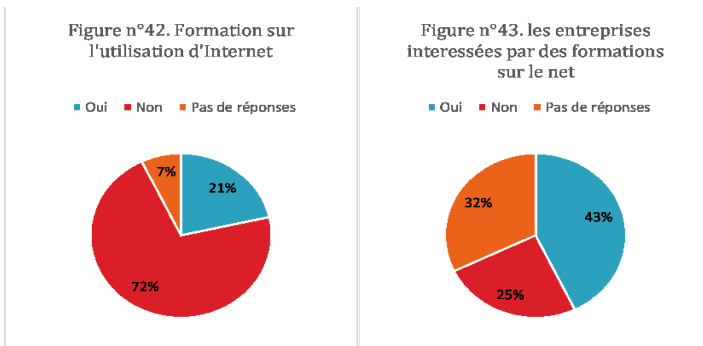
On observe, à travers la figure n°28, que 71% de l'effectif exercent des activités de services. L'administration, l'industrie, le commerce et d'autres types de services se partagent les 29% restants.



D'après la figure n°36 et la figure n°37, 46% des prestataires de la wilaya de Bejaia connaissent leur part de marché et 71% connaissent les parts de marché de leurs concurrents. Cela montre que les entreprises enquêtées sont attentives à leurs concurrents.



D'après la figure n°40, 58% des entreprises sont accès à internet. Ainsi, une assez grande partie ne bénéficie pas des avantages qu'offre internet en termes d'efficacité et de rendement. La figure n°41 nous indique que 29% ont pu utiliser internet dès leur installation et que le reste des entreprises qui ont eu des installations ont dû attendre pendant une durée relativement longue avant de pouvoir l'utiliser.



D'après la figure n°42, le personnel a suivi une formation sur l'utilisation d'Internet dans 72% des entreprises enquêtées de la wilaya de Bejaia. Et d'après la figure n°43, 43% des entreprises enquêtées seraient intéressées par des formations sur l'utilisation d'Internet et seulement 25% ne le seraient pas.

5. Enquête auprès des entreprises prestataires de services aux entreprises à Béjaia au cours de la Décennie 2004 - 2014 :

5.1. Objectifs de l'étude :

L'enquête auprès des entreprises fournissant un service aux entreprises dans la wilaya vise à exposer et à analyser les changements qui ont eu lieu pendant ces dix dernières années au sein de ce secteur d'activités économiques.

L'objectif principal recherché était de montrer les évolutions de la structure de l'offre de services, de l'organisation des entreprises du secteur, l'évolution de leurs stratégies et de l'utilisation de l'outil informatique et d'internet au sein de celles-ci. Notre objectif principal actuel est de connaître les caractéristiques de l'offre de services, l'organisation des entreprises du secteur, leurs stratégies et connaissances du marché.

5.2 Méthodologie d'enquête :

L'enquête, lancée dans la wilaya de Bejaia en décembre 2014, sur les entreprises fournissant des services à d'autres entreprises, a pour objectif de contribuer à construire une connaissance plus ou moins précise de l'évolution de la conjoncture des affaires de ce secteur, de connaître la structure du marché des services, les principaux opérateurs intervenant sur le marché et leurs stratégies concurrentielles.

Pour les besoins de collecte d'information, nous avons élaboré un questionnaire consacré à l'offre de service des prestataires de services aux entreprises. Il contient 46 questions ouvertes et fermées réparties en 4 sections similaires aux parties du questionnaire utilisé dans l'étude du CREAD en 2004 : identification de l'entreprise, organisation de l'entreprise, stratégie, et enfin usage d'outil informatique et d'internet au sein de celles-ci.

L'enquête a concerné les entreprises de services intervenant dans le champ d'activités couvrant les rubriques 70 à 74 de la nouvelle nomenclature d'activités (**voir Tableau n° 2**).

Tableau n°2 : Liste exhaustive des activités selon la nouvelle nomenclature.

<p><u>70ACTIVITES MMOBILIERES</u></p> <p>70.1 Activités immobilières (biens propres/loués)</p> <p>70.11 Promotion immobilière</p> <p>70.12 Supports juridiques de programme</p> <p>70.13 Marchands de biens immobiliers</p> <p>70.2 Location de biens immobiliers</p> <p>70.21 Location de logements</p> <p>70.22 Location de terrains</p> <p>70.23 Location d'autres biens immobiliers</p> <p>70.3 Activités immobilières (compte de tiers)</p> <p>70.31 Agences immobilières</p> <p>70.32 Administration de biens immobiliers</p> <p>70.33 Supports juridiques gestion de patrimoine</p> <p><u>71 LOCATION SANS OPERATEUR</u></p> <p>71.1 Location de véhicules automobiles</p> <p>71.10 Location de véhicules automobiles</p> <p>71.2 Location d'autres matériels de transport</p> <p>71.21 Location d'autres matériels de transport terrestre</p> <p>71.22 Location de matériels de transport par eau</p> <p>71.23 Location d'appareils de transport aérien</p> <p>71.3 Location de machines et équipements</p> <p>71.31 Location de matériel agricole</p>	<p>72.4 Activités de banques de données</p> <p>72.40 Activités de banques de données</p> <p>72.5 Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique</p> <p>72.50 Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique</p> <p>72.6 Autres activités rattachées à l'informatique</p> <p>72.60 Autres activités rattachées à l'informatique</p> <p><u>73RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT</u></p> <p>73.1 Recherche-développement en sciences physiques et naturelles</p> <p>73.10 Recherche-développement en sciences physiques et naturelles</p> <p>73.2 Recherche-développement en sciences humaines et sociales</p> <p>73.20 Recherche-développement en sciences humaines et sociales</p> <p><u>74 SERVICES FOURNIS PRINCIPALEMENT AUX ENTREPRISES</u></p> <p>74.1 Activités juridiques, comptables et de conseil de gestion</p> <p>74.11 Activités juridiques</p> <p>74.12 Activités comptables</p> <p>74.13 Etudes de marché et sondages</p> <p>74.14 Conseil pour les affaires et</p>
--	--

<p>71.32 Location de machines et équipements pour la construction</p> <p>71.33 Location de machines de bureau et de matériel informatique</p> <p>71.34 Location de machines et équipements divers</p> <p>71.4 Location de biens personnels et domestiques</p> <p>71.40 Location de biens personnels et domestiques</p> <p><u>72ACTIVITES INFORMATIQUES</u></p> <p>72.1 Conseil en systèmes informatiques</p> <p>72.10 Conseil en systèmes informatiques</p> <p>72.2 Réalisation de logiciels 72.20 Réalisation de logiciels 72.3 Traitement de données 72.30 Traitement de données</p>	<p>l'administration d'entreprises</p> <p>74.2 Activités d'architecture et d'ingénierie</p> <p>74.21 Activités d'architecture</p> <p>74.22 Métreurs, géomètres</p> <p>74.60 Enquêtes et sécurité</p> <p>74.7 Activités de nettoyage</p> <p>74.70 Activités de nettoyage</p> <p>74.8 Services divers fournis principalement aux entreprises</p> <p>74.81 Activités photographiques</p> <p>74.82 Conditionnement à façon</p> <p>74.83 Secrétariat, traduction et routage</p> <p>74.84 Organisation de foires et salons</p> <p>74.85 Services annexes à la production</p>
--	---

Source : Enquête du CREAD, 2004.

Tableau n°3 : Échantillons d'enquête :

Population ciblée	Echantillon prévu	Echantillon réalisé	Taux
Preneurs d'ordres	39	31	79,48%

Source : Enquête de terrain, 2014.

Tableau n°4 : Structure de l'échantillon

Taille de l'entreprise	Entreprises enquêtées en (%)
TPE (0 à 9 salariés)	90,3%
Petites entreprises (10 à 49 salariés)	9,7%
Moyennes entreprises (50 à 250 salariés)	0%
Total	100%

Source : Enquête de terrain, 2014.

5.3 Comparaison des résultats obtenus par les analyses uni-variée et bi-variée :

Nous pouvons synthétiser l'essentiel des facteurs de comparaison durant la décennie 2004 – 2014 pour la population d'entreprises étudiées comme suit :

1. Le chiffre d'affaires moyen des entreprises de services aux entreprises de la wilaya de Bejaia a légèrement baissé, passant de 9 000 000 DA à 7 000 000 DA au cours des dix dernières années mais l'évolution du chiffre d'affaires est plus positive actuellement qu'il y a dix ans.
2. Le secteur des services aux entreprises de Bejaia emploie majoritairement des hommes. Ainsi, 75% des employés en 2004 étaient de sexe masculin (seulement 58 sur 211 étaient des femmes) et 73% des employés le sont aussi au jour d'aujourd'hui.
3. Le recours à l'expertise externe dans le secteur des services aux entreprises a connu une forte augmentation au cours de ces dix dernières années. En effet, en 2004, la majorité (71%) des entreprises enquêtées n'avaient pas recours à l'expertise externe pour la production et la prestation des services qu'elles offraient. Aujourd'hui, seulement 29% des entreprises enquêtées n'y ont pas eu recours. Cette situation est favorable pour le secteur qui voit sa demande globale augmenter et les demandeurs de services se diversifier.

Cela indique aussi que ce secteur suit la tendance à l'externalisation qui a été initiée par les grandes et moyennes entreprises du secteur industriel. Ainsi, le recentrage des efforts sur le cœur de métier n'est plus réservé aux industriels ni aux grandes firmes. Les petites et très petites entreprises se sont aussi réapproprié cette pratique.

4. La fonction production de services est la fonction la plus importante pour les entreprises étudiées sur les deux périodes de temps. En effet, 68% des entreprises enquêtées en 2004 et 77% des entreprises enquêtées en 2014 comptent cette fonction au sein de leur organisation.

Quant à la fonction commerciale, les entreprises lui ont donné, à travers le temps, plus d'importance puisque celle-ci se trouve aujourd'hui dans plus de la moitié des entreprises enquêtées alors, qu'il y a encore dix ans, elle n'était présente que dans un tiers des entreprises étudiées.

La troisième fonction la plus répandue reste la fonction financière qui est présente dans un tiers (1/3) des entreprises enquêtées de 2004 et de 2014.

5. Les critères d'organisation des entreprises enquêtées n'ont pas vraiment changé à travers le temps. En 2004, 67% des administrations font de la clientèle leur principal critère d'organisation. Alors que la moitié des entreprises de services, de l'industrie, 67% des unités commerciales et 80% des entreprises qui ne se sont identifiées dans aucune des branches d'activités proposées, privilégient le type de prestations offertes.

6. En 2014, les grandes tendances restent les mêmes. 72% des entreprises de services et des entreprises commerciales s'organisent en fonction de la clientèle, de leurs besoins et de leurs attentes. Les prestations proposées restent aussi importantes dans toutes les branches d'activités et occupent la deuxième position. Cela indique que les entreprises du secteur des services aux entreprises de la wilaya de Bejaia ont toujours donné beaucoup d'importance aux clients et aux types de services offerts.

Cela suppose alors la mise en avant du front office qui se charge de la relation client et qui interagit avec ce dernier et du back office qui est responsable de la création de l'offre de service et de certains éléments de la servuction qui ne peuvent être dissociés de la participation du client dans la réalisation de celle-ci.

7. La demande des services aux entreprises a, quant à elle, connu une augmentation au cours de ces dix dernières années. Ces trois dernières années, 55% de l'effectif a connu une augmentation alors qu'en 2004, seulement 39% des entreprises enquêtées ont vu leur demande

augmenter. Cette augmentation, d'après 74% des entreprises de services, n'est pas prête de s'arrêter.

En effet, ces entreprises prévoient une augmentation du volume des prestations qui leur seront confiés par leurs clients au cours des trois prochaines années. Le nombre d'entreprises ayant vu leur demande baisser a aussi diminué de 15% et seulement 10% de celles-ci prévoient une diminution.

8. Le pourcentage d'entreprises ayant connaissance de leur part de marché a connu une augmentation importante. 46% des prestataires connaissaient, en 2004, leur part de marché. En 2014, 71% des entreprises de notre échantillon connaissent leur part de marché. La connaissance des parts de marché des concurrents est resté relativement la même (elle passe de 71% à 68%). Cela indique que les entreprises sont plus attentives à leur environnement et donnent plus d'importance à la connaissance de leur marché qu'il y a dix ans.

9. En 2004, les deux axes stratégiques les plus importants pour les prestataires de services aux entreprises étudiés dans la wilaya de Bejaia étaient le capital et les ressources humaines, car ces entreprises souffraient d'insuffisances au niveau de la demande, des ressources humaines et du capital.

En 2014, en plus des deux axes précédemment cités, la technologie et la gestion sont les deux éléments sur lesquels se basent les entreprises pour dépasser la limitation des capacités de production induite par des insuffisances au niveau financier, au niveau de la demande et au niveau du personnel.

10. En dix ans, l'objectif stratégique principal des entreprises prestataires de services aux professionnels est passé de l'amélioration de la qualité à la recherche de la croissance. La croissance, considérée comme étant synonyme d'augmentation des ventes et des capacités de production, représente toujours cela pour les entreprises de la wilaya de Bejaia.

Ainsi, les entreprises enquêtées aujourd'hui, ne sont plus à la recherche d'une qualité meilleure mais sont en quête de rentabilité et d'expansion.

11. L'équipement informatique de base (ordinateur) est répandu dans l'ensemble des entreprises et cela a toujours été le cas. Par contre, le nombre d'entreprises qui l'ont mis à la disposition de tous les membres de la direction a augmenté de 60%, ce qui n'est pas négligeable. Il est aisé de dire que le nombre d'ordinateurs et leur utilisation au sein des

entreprises de services de Bejaia a augmenté au cours de la dernière décennie.

L'utilisation d'Internet a une marge de progression de 26%. Ce qui est tout à fait compréhensible vu le place qu'occupe l'équipement informatique et la connexion à l'internet dans notre société.

5.4 Comparaison des résultats avec la méthode ACM :

Après avoir présenté les caractéristiques des entreprises enquêtées et analysé leur fonctionnement, nous allons procéder à une analyse multidimensionnelle. Cette méthode permet aussi de quantifier et de modéliser les relations entre les dimensions (facteurs) qui expliquent la majorité des informations contenues dans les variables utilisées.

■ Analyse multidimensionnelle des résultats de l'enquête de 2004 :

D'après le tableau récapitulatif des modèles, le lancement de l'analyse factorielle multiple sur SPSS a donné trois facteurs qui expliquent la quasi-totalité (99,8%) de toutes les informations contenu dans l'ensemble des variables utilisées dans cette analyse. Le premier facteur explique 36%, le second 32% et le troisième 31%.

Tableau n°5. Récapitulatif des modèles

Dimension	Alpha de Cronbach	Variance expliquée	
		Total (valeur propre)	Inertie
1	,889	6,136	,361
2	,871	5,544	,326
3	,862	5,287	,311
Total		16,968	,998
Moyenne	,875 ^a	5,656	,333

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

Les variables qui représentent l'évolution du chiffre d'affaires et les insuffisances que connaissent les entreprises enquêtées en 2004 sont les deux variables qui expliquent le plus d'informations et qui sont les plus fortement corrélées avec le reste des variables. Elles sont même corrélées entre elles.

Ainsi, d'après le **tableau n°6 (Annexe 01)**, l'évolution du chiffre d'affaire peut être expliquée par le champ d'intervention (50%), la

signification de la croissance (52%), la branche d'activité (54%) et l'ancienneté de l'entreprise (52%).

En effet, par exemple, une entreprise opérant sur un marché local n'aura pas les mêmes opportunités d'affaires qu'une entreprise ayant accès au marché national et une entreprise qui n'a que deux années d'existence n'aura pas le même rendement qu'une entreprise ayant plusieurs années d'expérience.

Les causes de limitation des capacités de servuction des entreprises de notre échantillon influencent aussi l'évolution du chiffre d'affaires (71%) sachant que toutes les entreprises, ayant connu une diminution au cours des trois années qui ont précédé l'enquête, souffrent d'une demande insuffisante et que le manque de professionnalisme est le facteur le moins influant sur ce dernier.

Ces insuffisances sont aussi fortement corrélées avec la branche d'activités des entreprises enquêtées (51%) et avec leur ancienneté (57%). Ainsi, les entreprises qui font, par exemple, du commerce n'auront pas à utiliser les mêmes ressources (financiers, humaines, technologiques, locaux, etc.) qu'une entreprise de maintien des machines industrielles et les entreprises offrant des services purement immatériels n'auront pas la même approche du marché ni la même cible qu'entreprise proposant des services qui supposent l'utilisation de biens tangibles.

Les dernières variables, à être corrélées entre elles, sont l'évolution de la demande et les prévisions concernant cette dernière (62%). Ainsi, les prévisions sont faites essentiellement sur la base de l'évolution de la demande au cours des années précédant leur établissement.

Chaque dimension (facteur) est constituée de plusieurs variables de départ. D'après le **tableau n°7**, le premier axe factoriel est une combinaison linéaire de quatre variables. Ainsi, le nombre d'employés, les causes de limitations des capacités des entreprises (insuffisances), l'évolution du chiffre d'affaires et la signification de la croissance sont les composantes principales du facteur n°1.

Cette première dimension (D1) peut être modélisée comme suit :

$$D1= 0,54 X1 + 0,51 X2 + 0,61 X3 + 0,67 X4$$

Sachant que :

- X1 : Nombre d'employés

- X2 : Insuffisances

- X3 : Signification croissance
- X4 : Evolution du chiffre d'affaires

Le second axe factoriel est une combinaison linéaire de six variables : la date de création, le nombre d'employés, les critères d'organisations, les objectifs stratégiques, les rapports des entreprises prestataires de services avec les entreprises demandeurs de services et l'évolution du chiffre d'affaires.

Cette deuxième dimension (D2) peut être modélisée de la manière suivante :

$$D2= 0, 50 X5 + 0, 81 X1 + 0, 60 X6 + 0, 50 X7 + 0, 61 X8 + 0, 51 X4$$

Sachant que :

- X5 : Date de création
- X6 : Organisation
- X7 : Rapport-dépendance
- X8 : Objectifs stratégiques

Le troisième axe factoriel est constitué de la date de création, du nombre d'employés, des insuffisances dont souffrent les entreprises, de l'évolution du nombre d'employés et celle du chiffre d'affaire. Nous avons modélisé cette composante comme suit :

$$D3= 0, 53 X5 + 0, 95 X1 + 0, 54 X2 + 0, 60 X9 + 0, 62 X4$$

Sachant que : X9 : Evolution du nombre d'employés

Tableau n°7. Mesures de discrimination :

Dimensions	1	2	3	Moyenne
1-date de création	,444	,506	,537	,496
2-Autonomie	,028	,141	,188	,119
3-Branches d'activités	,486	,208	,141	,278
5-Nombre d'employés	,544	,818	,958	,773
7-Nombre d'échelons	,326	,380	,061	,256
8-organisation	,197	,600	,395	,397
9-Type de clients	,170	,050	,369	,196
10-Champ d'intervention	,413	,184	,081	,226
11-évolution-demande	,251	,081	,104	,145
12-Insuffisances	,511	,277	,545	,444
13-expertise externe	,077	,045	,011	,044
14-volume des prestations	,349	,265	,031	,215
15-Rapport-dépendance	,261	,506	,102	,290
16-Objectifs stratégiques	,334	,617	,256	,402
17-Signification-	,611	,083	,276	,324
6-Evolution-employés	,456	,271	,609	,445
4-Evolution du CA	,679	,513	,623	,605

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

■ **Analyse multidimensionnelle des résultats de l'enquête de 2014 :**

D'après le tableau récapitulatif des modèles, le lancement de l'analyse factorielle multiple a donné deux facteurs qui expliquent 89% de toutes les informations contenues dans l'ensemble des variables utilisée dans cette analyse. Le premier facteur explique 48% et le second explique 40%.

Tableau n°8. Récapitulatif des modèles

Dimension	Alpha Cronbach	de Variance expliquée	
		Total (valeur propre)	Inertie
1	,934	8,277	,487
2	,908	6,890	,405
Total		15,166	,892
Moyenne	,922 ^a	7,583	,446

Source : Réalisé à partir des données de l'enquête de terrain.

D'après le **tableau n°9 (Annexe 02)**, La date de création est fortement corrélée avec un ensemble de variables telles que le nombre d'employés (67%), l'évolution du chiffre d'affaires (78%), la signification de la croissance (82%), les facteurs organisationnels (84%), les insuffisances (66%), l'état de la demande (89%) et les rapports interentreprises (73%).

Ceci est la preuve que l'ancienneté de l'entreprise influence l'entreprise dans beaucoup de domaines, que ce soit au niveau de sa rentabilité, de sa taille, de sa stratégie, de ses rapports avec le marché et avec sa cible. Elle modifie même la façon dont les responsables pensent la croissance et la façon dont ils envisagent le futur (prévisions de la demande). Cela peut être le signe que l'ancienneté est une source de sérénité pour les entreprises.

Les facteurs sur lesquels se basent les entreprises pour s'organiser, tels que la clientèle, la nature des prestations, les fonctions des entreprises et les projets sont fortement corrélés avec les objectifs stratégiques (73%), ce que la croissance signifie pour les entreprises (64%) et avec la demande (73%). Ainsi, le choix des éléments qui constituent des priorités organisationnelles, pour les entreprises enquêtées, influence le choix des objectifs stratégiques et pèse sur l'état de la demande et modifie ainsi profondément le fonctionnement de ces dernières.

Les insuffisances ou causes de limitation des capacités de production des entreprises enquêtées sont fortement corrélées avec le champ d'intervention de celles-ci. En effet, la majeure partie des insuffisances touche les entreprises qui ont étendu leur champ d'activité au marché national. Les entreprises qui exercent au niveau du marché local ne souffrent que d'insuffisances financières.

L'état de la demande explique 89% de l'évolution du chiffre d'affaires et les prévisions de la demande (86%). Cela est parfaitement rationnel car le chiffre d'affaires suit les fluctuations de la demande. L'évolution du chiffre d'affaire est aussi fortement corrélée avec les prévisions en ce qui concerne la demande (96%). Ainsi, l'évolution positive du chiffre d'affaires implique plus ou moins l'augmentation de la demande dans le cas où les ressources financières sont mises en œuvre dans le but d'améliorer l'offre de services, de réduire les coûts ou dans le but d'être plus attractifs vis-à-vis de la clientèle.

Les rapports interentreprises sont fortement liés à ce que la croissance signifie pour les entreprises prestataires de services. En effet, 80% de la signification de la croissance est expliquée par les relations entre les prestataires et leurs clients. Les entreprises relativement dépendantes cherchent à augmenter les capacités de production plus qu'autre chose alors que les entreprises qui sont plus ou moins dépendantes voient la croissance comme étant la hausse des ventes et le renforcement de l'image.

D'après le **tableau n°10**, le premier axe factoriel est une combinaison linéaire de sept variables. En l'occurrence, les facteurs d'organisation, l'évolution et les prévisions de la demande, les causes de limitations des capacités des entreprises (insuffisances), l'évolution du chiffre d'affaires, les rapports entretenus avec les entreprises clientes et la signification de la croissance. Cette première dimension (D1) peut être modélisée comme suit :

$$D1 = 0,78 X1 + 0,94 X2 + 0,57 X3 + 0,72 X4 + 0,59 X5 + 0,76 X6 + 0,75 X7$$

Sachant que :

- X1 : Facteurs d'organisation
- X2 : Evolution de la demande
- X3 : Causes de limitation des capacités de production
- X4 : Prévisions concernant la demande
- X5 : Rapports interentreprises
- X6 : Signification de la croissance
- X7 : Evolution du chiffre d'affaires

Le second axe factoriel est une combinaison linéaire de cinq variables : les branches de rattachement, le nombre d'employés, les

objectifs stratégiques, les rapports des entreprises prestataires de services avec les entreprises demandeurs de services et l'évolution de la demande.

Cette deuxième dimension (D2) peut être modélisée ainsi:

$$D2 = 0,54 X2 + 0,58 X5 + 0,81 X8 + 0,90 X9 + 0,85 X10$$

Sachant que :

- X8 : Branche de rattachement
- X9 : Nombre d'employés
- X10 : Objectifs stratégiques

Ces deux dimensions sont représentées dans la **figure n°2 (Annexe 03)**. Nous voyons clairement les regroupements de variables et leurs tendances.

A travers les résultats de ces deux **ACM**, on peut voir qu'en 2004, la variable la plus influente était l'évolution du chiffre d'affaires. Les causes de limitation des capacités étaient fortement liées à l'ancienneté de l'entreprise et à sa branche de rattachement. L'insuffisance de la demande entraînait la diminution du chiffre d'affaires et les prévisions concernant la demande étaient faites sur la base de l'évolution de celle-ci. Dix ans après, l'ancienneté de l'entreprise prend le dessus sur l'évolution du chiffre d'affaires et prend la place de facteur le plus influant.

Elles sont expliquées par le champ d'intervention des entreprises, augmentant, ainsi, quand le champ d'intervention s'élargit. Les facteurs d'organisations influencent le choix des objectifs et l'évolution positive du chiffre d'affaires implique l'augmentation de la demande dans le cas où les ressources financières sont mises en œuvre dans le but d'améliorer l'offre de services.

Tableau n°10. Mesures de discrimination :

Dimensions	1	2	Moyenne
1-date-de-création	1,106	1,142	1,124
2-autonomie	,089	,001	,045
3-branche	,282	,815	,548
4-Nombre D'employés	,490	,900	,695
5-organisation	,780	,109	,444
6-niveaux-hiérarchiques	,188	,419	,303
7-type-de-clients	,148	,230	,189
8-champ-d-intervention	,195	,411	,303
9-�tat-de-la-demande	,941	,543	,742
10-cause-limitation	,576	,099	,337
11-expertise-externe	,153	,047	,100
12-prévisions-demande	,728	,266	,497
13-rapports-enter-	,589	,580	,585
14-objectif-stratégique	,286	,850	,568
15-signification-	,758	,179	,468
16-�volution emploi	,217	,068	,142
17-�volution CA	,752	,231	,492
Total actif	8,277	6,890	7,583

Source : Réalisé   partir des données de l'enquête de terrain.

Conclusion :

L'objectif visant à identifier les changements les plus importants qui ont touché au cours de la décennie 2004 - 2014 les entreprises prestataires de services aux entreprises de la wilaya de Bejaia, nous a permis d'établir que le secteur connaît depuis 2001 et connaîtra, au cours des années à venir, une augmentation persistante de la demande et du chiffre d'affaires des entreprises le constituant. Celles-ci représentent une source d'emplois pour la wilaya de Bejaia et une source de richesse pour le secteur du fait que la majorité d'entre elles font appel à l'expertise externe.

Les clients prennent de plus en plus d'importance pour ces entreprises qui, en l'espace de dix ans, ont fait de la fonction marketing et commercial un axe crucial dans l'organisation et la stratégie de celles-ci. La technologie et la gestion prennent, aussi, petit à petit de l'ampleur.

Ces résultats montrent que le secteur des services aux entreprises de la wilaya de Bejaia a connu une évolution assez positive. Mais il a aussi régressé, notamment en termes d'objectifs stratégiques et d'utilisation de l'outil informatique. En effet, les entreprises ne prennent plus en considération la réalité de leur fonctionnement dans l'élaboration des objectifs stratégiques et ne visent plus que la rentabilité.

En dix ans, l'objectif principal des entreprises est passé de l'amélioration de la qualité à la recherche du profit. Malgré la large augmentation du nombre d'ordinateurs et de leur utilisation ainsi que l'utilisation d'Internet, les entreprises n'ont pas su tirer profit des avantages que ces outils présentent.

Nous pouvons aller encore plus loin et dire que la stratégie des entreprises enquêtées a aussi évolué à travers le temps. L'évolution de la gestion a été positive, celle de la stratégie et de l'utilisation de l'outil informatique est relativement négative.

Bibliographie :

1. ABEDOU Abderrahmane et Al, « **Les Pme de la branche services aux entreprises** », Centre de Recherche en Economie Appliquée pour le Développement CREAD – ministère de la PME et de l'Artisanat, 2005.
2. Central Intelligence Agency (C.I.A) « **The World FactBook** », [en ligne], 2014, disponible sur <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/index.html> (consulté le 25/12/2014).
3. Robert C. JUDD, « **The case of redefining services** », Journal of Marketing, Vol. 28, No. 1, 1964, In Eric Vogler, Management Stratégique des Services, DUNOD, Paris, 2004.
4. Leonard L. BERRY, « **Services Marketing Is Different, Business** », Mai-Juin, 1980. In Eric Vogler, op.cit. DUNOD, Paris, 2004.
5. <http://insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/services.htm> consulté le 08/04/2015.
6. Pierre EGLIER, Eric LANGEARD, « **servuction : le marketing des services** », McGraw-Hill, Paris, 1987
7. Hervé GREUGNY et Al, « **Les Services aux Entreprises en Bretagne** », GREF Bretagne, Rennes, 2010.
8. Frederick DUPOND, « **Management des Services** », Editions ESKA, Paris, 2000.

Annexe n°1 : Tableau des corrélations des variables de la base de données de 2004.

Tableaux n°6. Corrélations des variables																	
Dimension: 1																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1-date de création	1,000	,093	,313	,522	,462	,086	,244	,128	,232	,356	,423	,574	,301	,463	,068	,119	,262
2-Autonomie	,093	1,000	,109	,133	,201	-,115	,130	,309	-,389	-,122	,100	,152	,175	,255	-,120	-,192	,120
3-Branches	,313	,109	1,000	,546	,246	,225	,209	,382	,193	,214	,241	,514	,209	,228	,431	,182	,475
4-Evolution du CA	,522	,133	,546	1,000	,425	,184	,365	,360	,170	,503	,394	,715	-	,426	,305	,475	,525
5-Nombre	,462	,201	,246	,425	1,000	,106	,460	,233	,404	,342	,048	,369	,266	,196	,105	,298	,460
6-Evolution-	,086	-,115	,225	,184	,106	1,000	,287	,105	,295	-,015	-,239	,179	-	-,211	,322	,119	,369
7-Nombre d'échelons	,244	,130	,209	,365	,460	,287	1,000	-,170	,250	,205	,081	,361	,341	,228	,406	,396	,428
8-organisation	,128	,309	,382	,360	,233	,105	-,170	1,000	,117	,247	,146	,201	-	,259	,152	,218	,444
9-Type de clients	,232	-,389	,193	,170	,404	,295	,250	,117	1,000	,168	-,060	,093	,248	,155	-,108	,438	,381
10-Champ	,356	-,122	,214	,503	,342	-,015	,205	,247	,168	1,000	,496	,231	,166	,334	,396	,446	,317
11-évolution-	,423	,100	,241	,394	,048	-,239	,081	,146	-,060	,496	1,000	,159	,164	,620	,280	,214	,239
12-Insuffisances	,574	,152	,514	,715	,369	,179	,361	,201	,093	,231	,159	1,000	,131	,276	,137	,280	,457
13-expertise externe	,301	,175	,209	-,006	,266	-,121	,341	-,179	,248	,166	,164	,131	1,00	,096	-,133	,170	,037
14-volume-	,463	,255	,228	,426	,196	-,211	,228	,259	,155	,334	,620	,276	,096	1,000	,133	,226	,142
15-Rapport-	,068	-,120	,431	,305	,105	,322	,406	,152	-,108	,396	,280	,137	-	,133	1,000	,268	,217

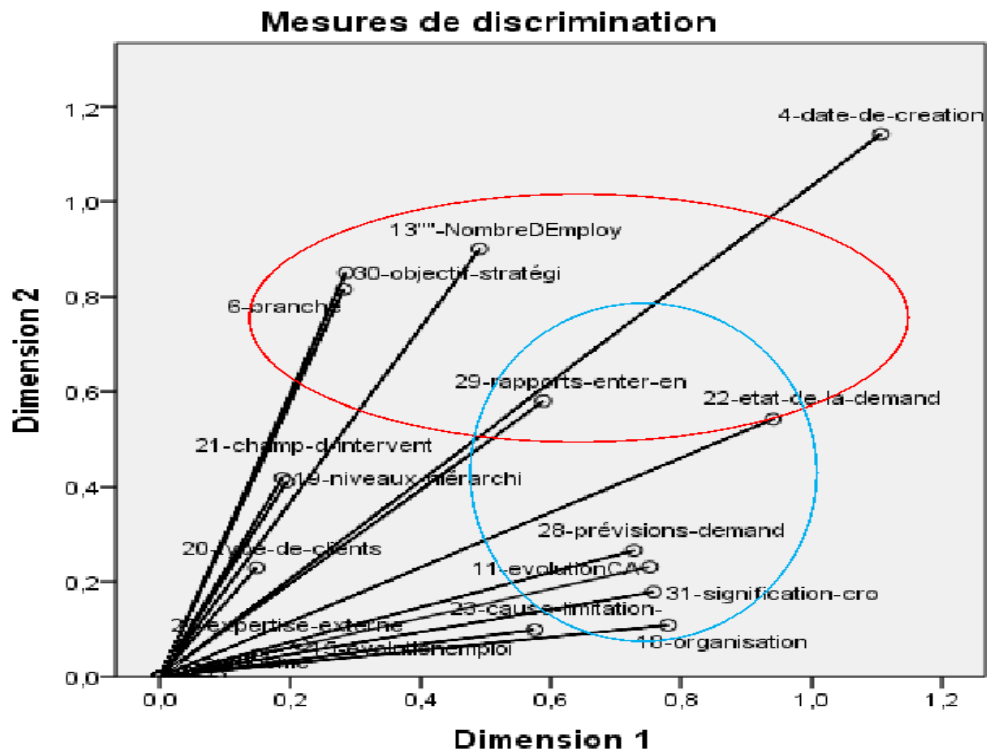
16-Objectifs	,119	-,192	,182	,475	,298	,119	,396	,218	,438	,446	,214	,280	,170	,226	,268	1,000	,394
17-croissance	,262	,120	,475	,525	,460	,369	,428	,444	,381	,317	,239	,457	,037	,142	,217	,394	1,000
Dimension	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Valeur propre	5,138	2,053	1,691	1,560	1,274	1,008	,836	,736	,705	,541	,482	,301	,259	,158	,123	,081	,054

Annexe 02 : Tableau des corrélations des variables de la base de données de 2014.

Dimension	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1-date de création	1,000	,290	,481	,670	,839	,405	,361	,408	,889	,658	-,031	,811	,727	,487	,828	-,145	,783
2- autonome	,290	1,000	,532	,185	,050	,520	,023	-	,185	,001	,080	,132	,294	-,229	,312	,115	,144
3- Branche	,481	,532	1,000	,301	,508	,336	-,154	-	,358	,248	,056	,101	,335	,490	,560	,081	,101
4- Nombre d'employés	,670	,185	,301	1,000	,535	,210	,305	,095	,561	,394	,136	,569	,431	,286	,470	,471	,587
5- organisation	,839	,050	,508	,535	1,000	,185	,093	,320	,735	,584	-,109	,583	,442	,729	,630	-,157	,594
6- niveaux hiérarchiques	,405	,520	,336	,210	,185	1,000	,238	,220	,325	,328	,001	,255	,236	-,138	,340	,169	,210
7- type de clients	,361	,023	-,154	,305	,093	,238	1,000	,352	,244	,505	,099	,241	,305	-,031	,373	-,118	,178
8- champ d'intervention	,408	-,125	-,239	,095	,320	,220	,352	1,000	,377	,748	-,099	,486	,149	,013	,054	-,380	,499
9- état de la demande	,889	,185	,358	,561	,735	,325	,244	,377	1,000	,525	-,120	,890	,595	,524	,636	-,172	,855
10- insuffisances	,658	,001	,248	,394	,584	,328	,505	,748	,525	1,000	-,010	,398	,349	,420	,433	-,269	,375
11- expertise externe ^a	-,031	,080	,056	,136	-,109	,001	,099	-	-,120	-,010	1,000	,049	,110	-,110	-,125	-,048	-,060

12- prévisions demande	,811	,132	,101	,569	,583	,255	,241	,486	,890	,398	,049	1,000	,582	,227	,491	-,116	,966
13- rapports inter-	,727	,294	,335	,431	,442	,236	,305	,149	,595	,349	,110	,582	1,00	,124	,805	-,259	,487
14- objectif stratégique	,487	-,229	,490	,286	,729	-,138	-,031	,013	,524	,420	-,110	,227	,124	1,000	,388	-,281	,263
15- signification	,828	,312	,560	,470	,630	,340	,373	,054	,636	,433	-,125	,491	,805	,388	1,00	-,138	,430
16- évolution du nb	-,145	,115	,081	,471	-,157	,169	-,118	-	-,172	-,269	-,048	-,116	-	-,281	-,138	1,000	-,086
17- évolution CA ^a	,783	,144	,101	,587	,594	,210	,178	,499	,855	,375	-,060	,966	,487	,263	,430	-,086	1,000
Dimension	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Valeur propre	6,985	2,253	1,832	1,438	1,153	1,132	,921	,422	,396	,188	,137	,075	,055	,009	,004	,000	,000

Annexe 03 : (Figure 02) : Mesure de discrimination.



Normalisation principale de la variable.

Annexe 04 : Questionnaire d'enquête.

ENQUETE 2014 :

BRANCHE D'ACTIVITES SERVICES AUX ENTREPRISES

OBJET D'ETUDE : LES ENTREPRISES PRESTATAIRES DE SERVICES AUX ENTREPRISES

Recommandations aux enquêteurs

- Toutes les données sont traitées de manière strictement confidentielle.
- Prière de cocher la case (☐) qui convient ou indiquer une valeur chiffrée (estimée si nécessaire).
- Pour de plus amples informations sur l'enquête veuillez vous adresser au CREAD en téléphonant au 021-94-12-72 ou bien au 021-94-11-74.
- Veuillez remplir le questionnaire même si les réponses sont parfois incomplètes ou approximatives.
- Veuillez viser le questionnaire par le responsable de l'entreprise à la fin de l'entretien.

INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE :

1. Nom de l'entreprise :
2. Adresse de l'entreprise :
3. statut de votre entreprise :
4. date de création de l'entreprise :
5. Votre est-elle :
 - Une entreprise autonome
 - Une entreprise filiale d'un groupe
6. Branche de rattachement :
 - Administration
 - Banque
 - Services
 - Industrie
 - Commerce
 - Autres.
7. Veuillez indiquer sur la liste suivante des activités du secteur

votre principal service fournis aux entreprises :

- (1) _____ -
Conseils en gestion
- Services juridiques
 - Audit et comptabilité
- (2) _____
- Travail temporaire
 - Recrutement de personnel
 - Formation professionnelle
- (3) _____
- Banque et Assurance
 - Location et location/bail
- (4) _____
- Services d'ingénierie
 - Tests et contrôle qualité
 - R recherche développement
 - Design industriel
 - Entretien et réparation d'équipement
- (5) _____
- Services informatiques et technologie de l'information
 - Télécommunications
- (6) _____
- Publicité
 - Commerce de distribution
 - Relations publiques
 - Foires et expositions
 - Services après-vente
- (7) _____
- Logistique Services de transport
 - Messagerie express
- (8) _____
- Services de sécurité
 - Services de nettoyage
 - Restauration
 - Services gestion des déchets
 - Services de fourniture d'énergies et d'eau
 - Immobilier (entrepôts)
8. Veuillez indiquer les trois (ou deux) entreprises qui représentent la source majeure de vos revenus (citer ces entreprises par ordre décroissant)
- Première : _____
- Seconde : _____
- Troisième : _____
9. Y-a-t-il eu un changement dans votre activité par rapport aux trois dernières années
- Oui
 - Non
- si oui, veuillez donner quelques précisions sur les raisons du changement

10. Chiffre d'affaires réalisées en 2003 :.....Da
11. Votre chiffre d'affaire a évolué approximativement depuis 2001 selon la tendance suivante :
 - Augmentation.....%
 - Diminution.....%
 - Inchangé
12. Quelle a été la part dans votre chiffre d'affaires des travaux ou activités destinées aux donneurs d'ordres :
 - Grande entreprises.....%
 - Petite entreprise%
 - Administration%
13. Nombre total d'employés en 2003 :
 - Dont Hommes :
 - Femmes :
 - Dont Permanents :
 - Temporaire :
14. Ventilation des effectifs par niveau de qualification
 - Ouvriers et ouvriers spécialisés
 - Ouvriers qualifiés
 - Maîtrise
 - Personnel administratif
 - Cadres et ingénieurs
15. Le nombre d'employés a évolué approximativement depuis 2001 selon la tendance suivante :
 - Augmentation.....%
 - Diminution.....%
 - Inchangé

CONDITIONS DE CREATION DE L'ENTREPRISE :

16. Votre entreprise, vous l'avez créée
 - Acquisition d'un brevet
 - Opportunités d'investissement
 - Taille importante du marché
 - Faible degré de concurrence
 - Expérience accumulée dans le domaine
 - Héritage de la famille
 - Autres.
17. Avez vous fait une étude de marché avant la création de votre entreprise ?
 - Oui
 - Non
18. Avez vous sollicité un crédit bancaire pour la création de votre entreprise,
 - Oui

Non

1. Si la banque vous a refusé l'octroi du crédit demandé, comment avez-vous fait pour réunir le capital nécessaire ?
 - A partir de vos économies personnelles
 - Auprès de vos proches (amis et famille)
 - Auprès d'entreprise
2. Pour la création de votre entreprise, vous avez bénéficié de l'appui :
 - Organisme de soutien à la création d'entreprises
 - Entreprises donneurs d'ordre
 - Aucun appui
3. Depuis la création de votre entreprise, avez-vous demandé un crédit bancaire de fonctionnement ?
 - Oui
 - Non
4. Si oui, pour financer
 - Extension des capacités de production
 - Moderniser les équipements
 - Les opérations courantes

ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

5. Quelles sont les principales structures fonctionnelles qui existent dans votre entreprise ?
 - Production du service
 - Finances et comptabilité
 - Personnel
 - Commerciale
 - Administration
 - Achat et approvisionnement
 - Autres
6. Votre entreprise dispose-t-elle d'un organigramme ?
 - Oui
 - Non
7. Selon quels critères votre entreprise est-elle principalement organisée ?
 - D'après la clientèle
 - D'après la nature des prestations offertes
 - D'après les différentes fonctions de l'entreprise (production, administration, personnel, commercial, etc.)
 - D'après les projets et les équipes de travail.

8. Pouvez-vous nous indiquer le nombre d'échelons hiérarchiques entre la direction de l'entreprise et les travailleurs opérationnels
 - Un seul échelon
 - Deux échelons
 - Plus de trois échelons
9. Votre clientèle est composée essentiellement de (classer par ordre d'importance)
 - De grandes entreprises
 - Des administrations
 - De petites entreprises

STRATEGIE DE L'ENTREPRISE

10. Votre champ d'intervention (marché) est-il
 - Local
 - Régional
 - National
11. Ces trois dernières années, les demandes de prestations formulées par les entreprises ont-elles été
 - En hausse (+)
 - Stable (S)
 - En Baisse (-)
12. Estimez-vous actuellement être en situation de limitation de vos capacités de production de services comme vous le souhaiteriez en raison de
 - D'une demande insuffisante
 - D'un manque de personnel compétent
 - D'un manque de professionnalisme dans la profession
 - De contraintes financières
 - Difficultés d'acquisition d'équipements performants
 - Autres (précisez)
13. Quels sont vos besoins pour faire face à la compétitivité ?
 - Technologies
 - Gestion
 - Formation
 - Capital
 - Main-d'œuvre qualifiée
 - Autres (précisez)
14. Pour les prestations que vous réalisez. Connaissez-vous votre part de marché
 - Oui
 - Non
 connaissez-vous les parts de marché de vos concurrents
 - Oui
 - Non

15. Pour la production de votre prestation, faites-vous appel à l'expertise externe ?
 - Oui
 - Non
16. Le volume des prestations qui vous sera confié par les entreprises donneurs d'ordres, au cours des trois prochaines années, sera-t-il à votre avis
 - En augmentation (+)
 - Sans changement (S)
 - En diminution (-)
17. Estimez-vous que votre entreprise, vis à vis des entreprises donneurs d'ordres, est actuellement
 - Très dépendante
 - Assez dépendante
 - Peu dépendante
 - Non dépendante
18. Quel a été récemment le principal objectif de la stratégie de votre entreprise ?
 - La lutte pour la survie
 - Consolidation de vos parts de marché
 - Croissance
 - Augmenter les profits
 - Améliorer la qualité
 - Introduire de nouvelles technologies
 - Autres
19. Que signifie pour vous la croissance ?
 - Augmenter les ventes
 - Renforcer l'image de l'entreprise
 - Augmenter le nombre d'employés
 - Augmenter les capacités de production
 - Autres
20. Sur quels facteurs considérez-vous que votre entreprise est compétitive ?
 - Vous êtes performant en terme de délais et de coûts
 - Vous offrez les plus bas prix
 - Vous avez une bonne réputation auprès des entreprises du secteur
 - Vous offrez les meilleures compétences
 - Autres

PRINCIPALES CONTRAINTES POUR LES ENTREPRISES

Quelles sont les principales contraintes rencontrées durant les deux dernières années et qui ont entravé le bon

- fonctionnement de votre entreprise :
 - Manque de main-d'œuvre qualifiée
 - Accès aux financements
 - Mise en œuvre de nouvelles technologies
 - Les exigences de qualité imposées par les donneurs d'ordres
 - Réglementations administratives
 - Difficultés d'accès ou indisponibilité des moyens de travail (électricité, téléphone, etc.)
 - Autres
 - Aucune

INFORMATION SUR LE PERSONNEL

- Par quel moyen recrutez-vous vos employés ?
 - Par placard publicitaire
 - Par le réseau (connaissance et famille)
 - Par les agences d'emploi (ANEM)
 - Directement des centres de formation et université
 - Autres
- Quelles sont vos méthode de sélection ?
 - Aucune
 - Sur la base d'entretien
 - Sur la base de tests
 - Sur la base du diplôme
 - Sur la base de l'expérience
- Le personnel recruté répond-il suffisamment aux exigences professionnelles et techniques de l'entreprise ?
 - Oui
 - Non
- Depuis son recrutement, votre personnel a-t-il suivi une formation continue ?
 - Oui
 - Non
- Si oui, quelle est la ventilation des proportions des formés par catégories professionnelles
 - Ouvriers et ouvriers spécialisés%
 - Ouvriers qualifiés.....%
 - Maîtrise%
 - Personnel administratif.....%
 - Cadres% et ingénieurs.....%
- pour quelles raisons votre personnel a été formé
 - Augmenter la performance du personnel

- Maîtriser les nouvelles technologies introduites
 - Mise en œuvre du programme de mise à niveau
 - Mieux fidéliser le personnel
 - Autres
- Dans quels domaines votre entreprise a formé son personnel ?
 - Domaine technique
 - Domaine financier et comptable
 - Dans la gestion du personnel
 - Dans le domaine commercial
 - Dans le domaine de l'administration
 - Dans les achats et approvisionnements
 - Autres
 - Si non, veuillez mentionner uniquement deux raisons qui vous paraissent les plus importantes
 - La formation prend beaucoup de temps
 - La formation est difficile à réaliser à cause des contraintes financières
 - La formation est difficile à cause du manque de personnel de remplacement
 - La qualification du personnel est insuffisante
 - Le personnel n'est pas intéressé
 - Il n'y a pas d'offre de formation appropriée aux besoins de l'entreprise
 - Les PME ne sont pas suffisamment aidées en matière de conseil en formation
 - Ne sais pas
 - Autres
 - Evaluez-vous votre personnel
 - Oui
 - Non
 - Quelles sont les raisons de l'évaluation ?
 - Attribution de primes
 - Connaissance du potentiel humain
 - envoi en formation
 - La promotion
 - Autres
 - Qui est chargé de l'évaluation ?
 - Vous-même
 - Le chef hiérarchique
 - Le responsable du personnel
 - consultant externe
 - Autres
 - D'après vous, votre personnel a besoin (choisir une seule réponse)

- D'un complément de formation pour être performant
 - D'être motivé pour fournir plus d'effort
 - D'être informé sur le devenir de l'entreprise
 - D'être mieux encadré (dirigé et orienté) dans son travail
- Comment faites-vous pour retenir vos meilleures compétences techniques au sein de l'entreprise ?
 - En attribuant plus de responsabilité et d'autonomie
 - En augmentant les salaires
 - En donnant plus d'avantage en nature
 - En les intégrant dans le capital de l'entreprise
 - Autres
 - Quelles sont les principales contraintes de la législation du travail qui entravent le bon fonctionnement de l'entreprise ?
 - Législation du travail
 - Hygiène et sécurité des travailleurs
 - Fiscalité du travail
 - Procédures administratives de recrutement
 - Contrat du travail
 - Ne sais pas
 - Autres

INFORMATISATION DE L'ENTREPRISE

- Votre entreprise est-elle équipée en ordinateurs ?
 - Oui
 - Non
- Combien de membres de la direction utilisent l'ordinateur couramment dans leur travail ?
 - Aucun
 - Quelques uns seulement
 - La plupart
 - Tous
- Votre entreprise est-elle branchée sur Internet ?
 - Oui
 - Non
- Si oui, depuis combien de temps Internet est devenu opérationnel au sein de votre entreprise ?
 - Dès son installation
 - Quelques mois après
 - Après une longue période
 - Autres

1. A quelles fins votre entreprise utilise-t-elle Internet ?
 - Diffusion de l'information sur l'entreprise et ses offres de services
 - Services à la clientèle
 - Transactions commerciales sur le Net (achat et / ou vente)
 - Communication et transferts de données
 - Recherche d'information (veille)
 - Autres

2. Quels sont les services de l'entreprise qui ont accès à Internet ?
 - Direction
 - Service commercial
 - Service financier et comptabilité
 - Achat et approvisionnement
 - Administration
 - Autres

3. Pensez-vous qu'Internet vous a apporté un plus au niveau de votre entreprise ?
 - Oui
 - Non

4. Si oui, a quel niveau ?

5. Votre personnel a-t-il suivi une formation à Internet
 - Oui
 - Non

6. Si oui, dans quels domaines ?
 - Manipulation de logiciels et outils informatiques
 - Commerce en ligne
 - Marketing en ligne
 - Veille en ligne (surveillance de la concurrence)
 - formation en ligne
 - Autres

7. Seriez-vous intéressé à proposer des formations à votre personnel sur l'usage d'Internet ?
 - Oui
 - Non

8. Si oui, parmi les domaines suivants, lesquels seriez-vous intéressé à proposer à votre personnel ?
 - Production du service
 - Gestion des affaires sur le Net (comptabilité, gestion ressource humaine...).
 - Faire du commerce sur le Net
 - Faire du marketing sur le Net
 - faire de la veille
 - Autres

9. Si non, veuillez indiquer les principales raisons
 - Technologie complexe
 - Le personnel ne dispose pas de compétences requises
 - Les programmes de formation ne correspondent pas aux champs d'activité de l'entreprise
 - Ne sais pas
 - Autres

**INFORMATIONS SUR
L'ENTREPRENEUR**

10. Etes-vous le créateur de l'entreprise
 - Oui
 - Non

11. Quelle fonction assurez-vous au sein de l'entreprise ?

.....

12. Quelles sont les fonctions que vous avez délégué à vos collaborateurs ? (cocher les cases correspondantes)
 - Production du service
 - Finances et comptabilité
 - Personnel
 - Commerciale
 - Administration
 - Achat et approvisionnement
 - Autres

13. Quel est votre age :
14. Votre lieu de naissance :
15. Quel est votre lieu de résidence :
16. Votre Sexe :
17. Votre situation matrimoniale :
18. Quel était votre dernier emploi avant la création de votre entreprise ?

.....

19. Quel était votre dernier employeur ?
 - Entreprise publique
 - Entreprise privée
 - Formation
 - Chômage
 - Autres

20. Quel votre diplôme initial ?
 - Aucun diplôme
 - Ecole coranique, Médersa
 - Certificat d'étude
 - Brevet ou BEG ou BEF
 - Diplôme formation professionnelle
 - BAC
 - Licence, ingénieur
 - Autres

21. Quelle était la profession de votre père ?.....