

Des noms célèbres: les principaux acteurs

La prestation de services aux entreprises intéresse de plus en plus les grands groupes d'autres secteurs. Les principaux prestataires de services opèrent dans les TI et les télécommunications, comme Dell et Siemens, British Telecom et Fujitsu – tandis que les traditionnelles démarcations entre les secteurs s'effacent progressivement.

Les 5 plus grands prestataires de services de TI et autres services aux entreprises d'Europe occidentale (2005)

1. IBM Global Services
2. Accenture
3. HP Services
4. Capgemini
5. Atos Origin

Source: IDC 2006

Nouvelles perspectives pour les syndicats

Les services à forte intensité de connaissances recèlent pour les syndicats un vaste potentiel de recrutement. Mais il faudra offrir à ces nouveaux adhérents à qualifications de pointe un éventail de services très élaborés, diversifiés et de la plus haute qualité.

Services

- *Services Individuels*: information, conseil, appui
- *Services collectifs*: conventions collectives

Sensibilisation

- Créer l'environnement requis pour les nouveaux adhérents

Créer des liens

- Réseaux; soutien aux adhérents – échanges, initiatives individuelles d'organisation



Contactier :

Gerhard Rohde, Chef d'IBITS
Avenue Reverdil 8-10
CH-1260 NYON
Tel.: 0041 22 365 21 81
Mob.: 0041 79 202 19 28
gerd.rohde@union-network.org



Ouvrages sur le sujet :

Karin Hirschfeld, 2007: Etude mandatée. Services à forte intensité de connaissances, UNI, Nyon

Robert Huggins Associates, 2006: Trends and drivers of change in the European knowledge-intensive business services sector: Mapping report, EMCC, Dublin

IDC, 2006: Competitive Analysis, Top 50 Western European Service Players 2005

Henk Kox, Luis Rubalcaba, 2007: Analysing the Contribution of Business Services to European Economic Growth, BEER Research Paper No. 9

Services aux entreprises: Les services à forte intensité de connaissances

Experts externes:
De nouveaux clients
pour les syndicats



Les services à forte intensité de connaissances: un secteur d'avenir

Les services à forte intensité de connaissances occupent toujours plus massivement l'espace économique. Pour soutenir la concurrence, les entreprises engagent de plus souvent des spécialistes externes, dont la contribution est souvent indispensable à leur réussite. Rares sont les entreprises qui peuvent encore maîtriser seules tous les domaines de la connaissance décisifs pour la réalisation de leurs projets.

Le besoin de connaissances spécialisées tient à:

- l'évolution rapide des technologies
- la diminution des cycles de vie des produits
- la complexité des marchés.

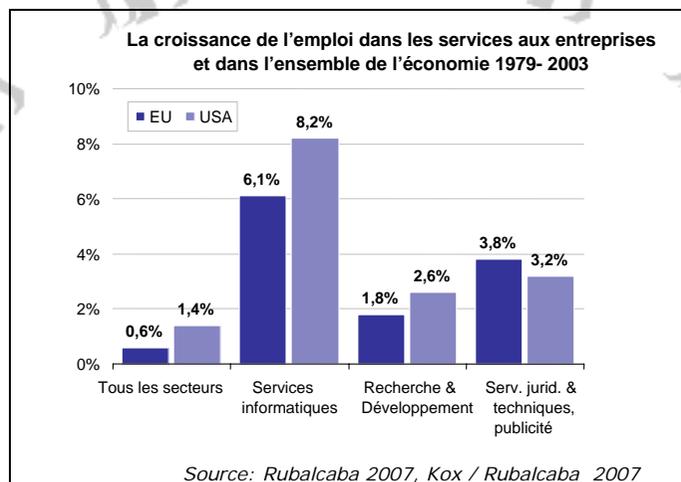
Les principaux services spécialisés

Les services à qualifications de pointe jouent un rôle de premier plan dans tous les domaines de l'activité économique. Ce sont notamment:

- Les services de TI
- La recherche & développement
- Les cabinets d'architectes et d'ingénieurs
- Le conseil juridique
- La comptabilité, l'audit et le conseil fiscal
- Les études de marché et la publicité
- Le conseil en gestion d'entreprise
- Le placement de personnel

Demande croissante de connaissances de pointe

L'emploi dans les services à forte valeur ajoutée n'a cessé de progresser depuis les années 1970. Leur taux de croissance dépasse de loin celui des autres secteurs. On prédit que ces services seront le moteur de l'emploi à l'avenir.



Dans l'UE des 25, près de 15 millions de personnes travaillent dans les services à forte intensité de connaissances – soit 7,4% de l'ensemble de la population active. En même temps, la part du secteur dans la production économique atteint près de 7,6%.

Un exemple: le droit: Les entreprises doivent se conformer à de multiples réglementations. D'où la demande accrue de services externes. Pour satisfaire à la législation en matière de fiscalité, de travail ou de droit d'auteur, les entreprises ont souvent besoin d'un conseil spécialisé. Elles font également appel à des juristes pour se conformer aux règles de protection de l'environnement, au droit des sociétés ou à la réglementation de l'import-export.

Le personnel – la ressource la plus précieuse

Les services de pointe exigent des travailleurs qualifiés et motivés. Les employeurs investissent donc lourdement afin d'attirer et de retenir les spécialistes.

- Les travailleurs du savoir perçoivent généralement des salaires au-dessus de la moyenne.
- Ils disposent le plus souvent d'une importante marge d'initiative et d'autonomie.
- Ils reconnaissent avoir une forte satisfaction au travail et s'identifient à leur emploi, selon les sondages.

Les indépendants représentent près de 20% du personnel des services aux entreprises. Ils ne figurent pas nécessairement parmi ceux qui gagnent le plus. En dépit de leur forte motivation, beaucoup sont médiocrement rémunérés. Les jeunes "créatifs" par exemple n'arrivent à survivre qu'avec des petits boulots complémentaires – ce sont les nouveaux "bohèmes du numérique".

Un travail exigeant et non sans risques

Le travail des spécialistes hautement qualifiés est particulièrement stressant: pression du rendement, budgets serrés et délais très stricts, souvent au détriment de leur vie privée et de leur santé. Bon nombre de ces spécialistes se plaignent aussi des restructurations à répétition, des mesures d'économie et de l'incertitude qui entoure leur avenir – de quoi saper leur motivation et leur fidélité.