

EVOLUTION DU SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES EN ALGERIE : POINT DE VUE DES ORGANISATIONS PATRONALES

Nacer Eddine **BOUCHICHA***

Received: 03/10/2019 / **Accepted:** 14/09/2020 / **Published:** 29/03/2021

Corresponding author: nacereddine.bouchicha@yahoo.fr

RÉSUMÉ:

L'objet de cet article s'inscrit dans le cadre de la problématique de l'analyse des secteurs d'activité. Il s'agit du secteur des services aux entreprises (SSE). La particularité de ce travail de recherche, réside dans le fait qu'il s'agit de connaître comment évolue et se développe ce secteur du point de vue des organisations patronales algériennes. Aussi, cette recherche fut pour nous l'occasion d'entrevoir, à travers les attitudes et les points de vues de ces acteurs sur le secteur de services aux entreprises, les limites de leurs actions imposées d'une part, par la lente et difficile structuration de l'environnement socio-économique en général et particulièrement le secteur en question ; d'autre part, par le difficile échange politique du gouvernement et des pouvoirs publics. Le questionnement auquel ce papier voudrait apporter des éléments de réponses consiste à se demander, comment les organisations patronales apprécient l'évolution du secteur des services aux entreprises ? Quelle attitude et, éventuellement, quelles actions développent-elles quant à l'encadrement et la promotion des entreprises de ce secteur émergent ?

MOTS CLÉS : Services, Services aux entreprises, Analyse des secteurs, Organisations patronales.

JEL CLASSIFICATION : L8, L5, O1.

* Centre de Recherche en Economie Appliquée pour le Développement - Alger

تطور قطاع مؤسسات الخدمات في الجزائر: وجهة نظر منظمات أرباب العمل

ملخص :

يندرج موضوع هذا المقال في إطار إشكالية تحليل قطاعات النشاط، ويتمثل الأمر في قطاع الخدمات المقدّمة للمؤسسات. تكمن خصوصية هذا البحث في محاولة دراسة ومعرفة الكيفية التي يتطور بها هذا القطاع من زاوية وجهة نظر تنظيمات أرباب العمل الجزائرية. وعليه، كان هذا البحث بالنسبة لنا الفرصة السانحة التي سمحت لنا ملاحظة، من خلال مواقف ورؤى هؤلاء الفاعلين لقطاع الخدمات المقدّمة للمؤسسات، حدود أفعالهم المفروضة من جزاء بطء وصعوبة هيكله البيئية السوسيو اقتصادية بصفة عامة، وخاصة القطاع نفسه من جهة، وصعوبة التبادل السياسي للحكومة والسلطات العمومية من جهة أخرى؛ ومن ثم، فإن الأسئلة التي يريد الإجابة عليها هذا المقال تتمثل في ماهية تقدير التنظيمات أرباب العمال لمدى تطور قطاع الخدمات المقدّمة للمؤسسات؟ ما هي مواقفها إزاء هذا القطاع وما هي الإجراءات التي تطورها من أجل ترقية مؤسسات هذا القطاع الناشئ؟

كلمات مفتاحية:

خدمات، خدمات للمؤسسات، تحليل القطاعات، منظمات أصحاب العمل

تصنيف جال: L8, L5, O1

EVOLUTION OF THE CORPORATE SERVICES SECTOR IN ALGERIA : POINT OF VIEW OF EMPLOYER ORGANIZATIONS

ABSTRACT

The purpose of this article is part of the problem of the analysis of business segments. This is the business services sector (BSS). The particularity of this research lies in the fact that it is to know how to evolve and develop in this sector from the perspective of the Algerian employers' organizations. Also this research was an opportunity for us to glimpse, through the attitudes and views of these actors on the business services sector, the scope of their actions imposed on the one hand, by the slow and difficult structuring the socio economic environment in general, and particularly the area in question; secondly, by the difficult political exchange of government and public authorities. The questions which this paper would provide some answers are to ask how business organizations appreciate the evolution of the business services sector? What attitude and eventually developing what did they share about leadership and promotion of this emerging sector?

KEYWORDS

Services, Business services, Sector analysis, Employers' organizations.

JEL CLASSIFICATION : L8, L5, O1

INTRODUCTION

Le point de départ de cet article¹ est une étude portant sur l'état des lieux du secteur des services aux entreprises, commanditée par un département ministériel national et réalisée par le Centre de Recherche en Economie Appliquée pour le Développement (CREAD). Dans cette étude, il était question d'appréhender entre autres, le point de vue des organisations patronales algériennes, concernant le secteur des services aux entreprises, au sujet de son évolution, de son encadrement et/ou de sa promotion. Cette recherche fut pour nous l'occasion d'entrevoir, à travers les attitudes et les points de vues de ces acteurs sur le secteur de services aux entreprises, les limites de leurs actions imposées d'une part, par la lente et difficile structuration de l'environnement socio-économique en général, et particulièrement le secteur en question ; d'autre part, par le difficile échange politique du gouvernement et des pouvoirs publics.

Les organisations patronales, dans le contexte algérien, sont de nouveaux acteurs de développement. La fondation de ces nouveaux acteurs et leur émergence coïncide avec la croissance du secteur privé, fruit de la libéralisation de l'économie nationale (Benguerna et Bélaïd, 2005; Daoud, 2000). Représentants des intérêts matériels et moraux des entreprises économiques, les organisations patronales constitueraient, par définition, des groupes de pression vis-à-vis des pouvoirs publics.

Si le mouvement des organisations patronales est orienté historiquement et fondamentalement, sous d'autres cieux, vers la maximisation des profits en veillant à l'efficacité du système productif par des actions visant à écarter, à contourner, ou à éviter les événements politiques et sociaux qui menaceraient ce système, cela va sans dire qu'elles se mettraient aux prises avec les pouvoirs publics et les représentants des employés (les syndicats des travailleurs). Dans ce domaine, le cas de l'Algérie ne fait pas exception ; cependant, la spécificité de l'évolution historique de la société algérienne en général et de la sphère socioéconomique en particulier, font que ces acteurs

¹ Voir annexe n° 1.

demeurent dans un champ où la marge de liberté ou de manœuvre est à construire, au regard d'un système sociopolitique fondé sur une économie basée sur les recettes pétrolières.

Dans cet esprit, le questionnement que l'on voudrait soulever dans cet article consiste à se demander comment les organisations patronales apprécient l'évolution du secteur des services aux entreprises ? Quelle attitude et, éventuellement, quelles actions développent-elles quant à l'encadrement et la promotion des entreprises de ce secteur émergent ?

A travers le traitement de ce questionnement, nous tenterons également d'entrevoir les limites des organisations patronales dans le jeu politique de la négociation, de la concertation mais aussi de l'influence sur la décision politique, quand elles interpellent et/ou sollicitent les pouvoirs publics à intervenir pour encadrer, promouvoir ou propulser un secteur économique tel que les services fournis aux entreprises.

Nous tenterons d'examiner, dans cet article, l'appréciation des organisations patronales de l'évolution du secteur des services aux entreprises (SSE)² à travers deux dimensions :

- 1) la manière dont les organisations patronales perçoivent l'état du secteur des services aux entreprises en général ;
- 2) les attitudes qui en découlent en termes d'actions à mener en vue de promouvoir le secteur des services aux entreprises.

Pour la première dimension, trois indicateurs seront examinés :

- le degré d'émergence du secteur ;
- les caractéristiques des entreprises prestataires de services aux entreprises ;
- et enfin, les problèmes rencontrés et les contraintes qui pèsent sur leurs performances.

Deux indicateurs seront examinés pour la seconde dimension :

- les actions en interne des organisations patronales, en termes de mise en place de structure de représentativité, de fourniture de

² SSE : Secteur des services aux entreprises

- prestations de services en matière d'informations, de conseil, de formation professionnelle, de mise à niveau, etc.
- les actions en externe vis-à-vis des organismes gouvernementaux et des pouvoirs publics devant se traduire par l'instauration d'une réglementation du marché pour faire prévaloir les intérêts des employeurs de ce secteur.

1- REVUE DE LA LITTÉRATURE

1.1. Contexte d'émergence et importance du SSE :

a. Dans les pays industrialisés :

Certes, l'importance stratégique du secteur des services aux entreprises dans la dynamisation du tissu économique n'est pas à démontrer. Les études menées en Europe indiquent *“que le secteur des services aux entreprises n'est pas seulement le plus grand créateur d'emploi, il produit aussi plus de valeur ajoutée pour l'économie que tout autre secteur macroéconomique. Il dispose du potentiel de croissance le plus élevé, plus de nouvelles entreprises y sont créées que dans tout autre secteur et les services liés aux entreprises constituent la fondation de l'économie du savoir³”*. Mais qu'est-ce qui est entendu par le terme « services aux entreprises » ? Ce terme est utilisé pour définir une gamme d'activités qui concernent, dans la plupart des cas, la fourniture de services par une entreprise à d'autres entreprises industrielles ou de services –(Codespar, 2015) et non à des particuliers, ou encore *“ces services aux entreprises sont comme des services achetés par des entreprises industrielles ou d'autres sociétés de services pour réaliser leurs activités”* (Picard et Rodet-Kroichvili, 2012). Cette définition, même si elle renvoie à un secteur déterminé dans la grande branche d'activité appelée les services, il n'en demeure pas moins qu'elle *“pose problème du fait du développement rapide des*

³ Compétitivité des services liés aux entreprises. Acte de communication de la commission européenne au Conseil, au parlement européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions.
<http://www.persee.fr/docAsPDF/rei_0154-3229_1988_num_43_1_1005.pdf
<<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=LEGISSM:n26042&from=SV>>;
Dernière modification le : 19.12.2007

entreprises de ce secteur, en volume et en diversité, ainsi que de leurs interdépendances avec d'autres activités économiques. Tout en appartenant à la catégorie générique des services, ils ne sont proposés qu'à une clientèle professionnelle, et non pas à des particuliers" (Picard et al. , 2014).

Le SSE a connu un essor en Europe à partir de la fin des années 70 et début des années 80 avec, d'abord, la mondialisation et la globalisation de l'économie, ensuite, *"le choix des entreprises industrielles de se décharger des fonctions de service autrefois remplies par leurs propres salariés (gardiennage, nettoyage, gestion de cantines, transport, commercialisation, conception publicitaire, analyse comptable...)"* (Fontaine, 1988), pour les déléguer à des prestataires extérieurs ; et enfin, plus récemment, la crise économique qui a eu pour effet d'inciter des entreprises, notamment les grandes d'entre elles, à se restructurer, en se recentrant sur leur métier de base et à sous-traiter les fonctions périphériques ou support. Ceci dit, le développement du SSE, s'il a connu un essor durant deux ou trois grands moments en Europe, il est également le résultat d'une *"croissance des besoins des entreprises en services, quel qu'en soit le mode de satisfaction, interne ou par recours à l'extérieur, et ce phénomène apparaît aujourd'hui comme l'une des principales ou la principale clé de la dynamique des services"* (Fontaine, 1988), ce qui a donné lieu à un développement d'une offre de services très diversifiée que l'on peut regrouper en deux sous-secteur : le premier regroupe tous les services dits opérationnels ou de soutien aux entreprises, comme le nettoyage industriel, les services de sécurité (gardiennage, accueil, etc.) et les services de secrétariat (Commission Européenne, 2007⁵), quant au second, il regroupe les services à haute intensité de connaissances, soit les activités spécialisées, scientifiques et techniques (activités juridiques et comptables, conseil en management, logiciels, ingénierie et conseil en technologie et R&D, publicité et études de marché, etc.) (Picard et al., 2014).

Ceci dit, le développement du SSE, même s'il s'est produit sous le joug d'un certain nombre de facteurs comme il a été cité plus haut, la

⁵ La compétitivité des services liés aux entreprises. Communication de la Commission Européenne au Conseil, au Parlement européen, ... op, cit.

recherche semble ne pas avoir une vision claire de toute la dialectique des rapports d'influence entre les firmes industrielles et les services, précisément l'influence d'un certain nombre de services sur les capacités d'adaptation et d'innovation des entreprises (Drouin et Gallouj, 2007). Cependant, il est admis que les services ont de nombreux effets (flexibilité, compétitivité, etc.) sur les fonctions économiques du système industriel. Les services permettent l'adaptation aux changements, l'innovation et la modernisation des firmes dans la mesure où les services permettent la diffusion du progrès technique, l'intégration et l'adaptation de nouvelles connaissances technologiques, savoirs et savoir-faire au sein des firmes (Drouin et Gallouj, 2007). Ils permettent également une réduction des coûts de production et une croissance de la valeur ajoutée du produit. Certains auteurs vont jusqu'à dire que les services sont devenus « le lieu de l'avantage compétitif » (Walker, 1985, cité par Drouin et Gallouj, 2007).

Par ailleurs, l'efficacité accrue du SSE n'a pas profité au système productif uniquement, mais à l'amélioration du bien-être économique général. Les pouvoirs publics des pays développés, à savoir les pays de l'OCDE, sont allés dans le sens d'un développement des politiques qui favorisent d'une part, la promotion de l'offre de services aux entreprises par la fourniture des services de formation et d'enseignement dans et par le secteur public, ainsi qu'un financement substantiel de la R&D et des services technologiques et d'autre part, la prise des mesures dans le cadre des politiques générales en matière d'économie qui soutiennent un environnement macro-économique stable, favorisant la croissance (modification de la réglementation ou du cadre d'activité qui encourage les entreprises à faire davantage appel aux services fournis en externe) (OCDE, 1999).

b. En Algérie :

En Algérie, c'est la mise en œuvre de la politique de restructuration, menée par les pouvoirs publics et principalement dans son volet relatif à l'externalisation des activités périphériques, qui a donné, depuis ces dernières années, un essor pour le moins

considérable à un secteur économique dit de services fournis aux entreprises. Ceci remonte à la période de la mise en œuvre du Plan d'ajustement structurel (PAS) dicté par la Banque Mondiale (BM) et le Fonds Monétaire International (FMI) à partir de 1995, où il y a eu d'abord le développement du secteur privé par la promulgation de la loi sur la privatisation (Août 1995) et la modernisation et le lancement d'un programme de réformes institutionnelles touchant particulièrement le secteur public ainsi que des réformes touchant les entreprises publiques. Ces dernières marquent la séparation de l'Etat puissance publique de l'Etat actionnaire par la promulgation de la loi sur la gestion des capitaux marchands de l'Etat (Septembre 1995) (Bekour, 2012). Ce cadre réglementaire est venu pour inciter et faciliter la réduction de la taille des entreprises par le processus de filialisation et d'externalisation des tâches périphériques d'abord, ce qui a donné lieu à la filialisation même des métiers cœurs ou de base des entreprises ensuite (Bouyacoub, 2001).

Si l'externalisation des activités auxiliaires et/ou périphériques est venue d'une part, sanctionner une politique de croissance verticale engagée de longue date par les entreprises économiques algériennes, elle a permis d'autre part, l'émergence du secteur des services fournis aux entreprises qui se traduit sur le terrain par une diversification progressive de l'offre. Sur un autre plan, ce mouvement d'externalisation a ouvert aux prestataires de services aux entreprises le champ d'un véritable apprentissage pour l'amélioration de la qualité de leurs produits et services. En d'autres termes, les prestataires en se spécialisant dans certains domaines ou activités peuvent fournir des produits ou des services de meilleure qualité. (Tifrani, 2012).

Ainsi, l'on peut aisément souligner que les stratégies de recentrage sur les métiers de base et l'opération d'externalisation des activités périphériques ont été des facteurs qui ont sous-tendu l'« offre de service » formulée par la majorité des entreprises économiques "demandeurs de services".

La caractéristique principale du secteur des services fournis aux entreprises est qu'il est présent dans tous les maillons de la chaîne de

valeurs de l'entreprise, en d'autre terme, on peut caractériser ce secteur comme étant transversal. Dès lors, l'enjeu important pour les entreprises économiques algériennes serait d'abord d'aller vers la logique de réduction des coûts pour faire face aux difficultés économiques, ensuite, d'augmenter l'efficacité opérationnelle par le développement d'une flexibilité permettant l'absorption des évolutions de charges (transformer des charges fixes en variables) et enfin, d'améliorer et de mieux contrôler ses coûts (Tifrani, 2012a). Le recours aux prestataires de services spécialisés serait, entre autres, un moyen qui permettrait l'adoption de cette logique.

Le développement du marché des services aux entreprises en Algérie étant un phénomène récent, les problèmes que posent les patrons d'entreprises, notamment en matière de rapprochement des offreurs des demandeurs de services, de réglementation du marché des services fournis aux entreprises et d'instauration de mécanismes economico-juridiques pour permettre un meilleur fonctionnement du marché, sont d'une manière générale inhérents à l'aspect d'émergence du secteur.

Le rôle des organisations patronales vis-à-vis de ce secteur semble être pertinent à plus d'un titre ; d'abord, les représentants de ces organisations sont eux-mêmes des patrons à la tête d'une ou plusieurs entreprises ou gérants des entreprises, donc ils sont directement concernés par le problème. Ensuite, les organisations patronales, en tant qu'acteur actif sur la scène économique-politique sont les interlocuteurs de leurs adhérents vis-à-vis des pouvoirs publics ; elles sont donc susceptibles d'avoir, dans le cadre des relations professionnelles et de la négociation collective, un rôle qui peut être prépondérant quant à l'amélioration de l'environnement économique, juridique, fiscal et même social dans lequel les entreprises prestataires de services aux entreprises évoluent.

1.2. Emergence des organisations patronales en Algérie :

“Les organisations professionnelles sont par excellence des acteurs du lobbying. Elles sont en même temps, tant du point de vue de leurs capacités financières que de leurs effectifs, les lobbies les plus puissants. L'histoire des

organisations professionnelles se confond avec l'interventionnisme économique'' (Lamarque, 1994). Dans le cas de l'Algérie, l'émergence des organisations patronales se confond avec deux grands phénomènes, dont l'évolution du premier a servi comme terrain propice à l'émergence du second.

Il s'agit, pour le premier, de l'enclenchement du processus d'ouverture vers l'économie de marché. Ce dernier a débuté « timidement » dès les années 1980, précisément depuis les résolutions du Comité Central du parti FLN qui avait consacré sur le plan politico-doctrinal le secteur privé comme acteur désormais nécessaire du développement national⁶. Plus tard, avec l'adoption de la loi de 1988 relative à l'autonomie de la gestion des entreprises publiques, l'Etat se désengage de la gestion, du fonctionnement et des dépenses des entreprises publiques auxquelles il octroie un budget pour le financement d'approvisionnement importés. Le processus de désengagement de l'Etat a ouvert la porte à l'émergence et au renforcement du secteur privé qui jusque-là était principalement concentré dans trois branches : l'industrie alimentaire, le textile et les matériaux de construction (Madoui et Gillet, 2005).

Le secteur privé d'une manière générale et les entrepreneurs industriels privés en particulier ont commencé depuis, à acquérir graduellement une place, aussi bien dans le discours politique que dans la pratique économique comme acteur d'appoint du secteur d'Etat, mais sans pour autant qu'il soit le porte-parole de ses intérêts puisque ce sont les institutions d'Etat qui parlaient de lui.

En effet, le secteur privé algérien, ballotté depuis plus d'une décennie entre les tenants d'un changement d'orientation, d'une rupture graduelle avec une économie étatisée, monopoliste et administrée et les partisans d'une continuité idéologique et organisationnelle fondée sur l'entreprise publique (Mancer, 1997), a fini par avoir une place beaucoup plus confortable avec le tournant décisif dans les années 1990, avec *''la demande de l'Algérie du*

⁶ Session du Comité Central du FLN. 22/24 Décembre, 1981. J.O RAJEP, 1981, n° 4, cité par Mancer Mohand Amokrane, 1997, p 197.

rééchelonnement de sa dette en 1994, avec comme conditions, le rétablissement des équilibres macro-économiques, du désengagement de l'Etat de nombreux secteurs économiques au profit des entrepreneurs locaux et internationaux, de la libération du commerce extérieur ou de la refonte du marché bancaires et financier'' (Tangeaoui, 1996).

Ce contexte étant amorcé, le second phénomène, résultant du premier, est venu donner une naissance effective aux organisations professionnelles et patronales. Il s'agit de la promulgation de la loi 90-31 du 4 décembre 1990 relative aux associations, qui était une véritable opportunité législative⁷ au lendemain des événements d'octobre 1988, ayant permis l'émergence de ces associations professionnelles qui activent aujourd'hui sur la scène politico économique.

Cette loi est venue déterminer les modalités de constitution, d'organisation et de fonctionnement des associations. *"Les associations patronales peuvent, en vertu de cette loi, être consultées par les institutions et organismes officiels sur les questions liées au développement économique et social. Elles peuvent également contribuer à l'enrichissement de la législation et de la réglementation du travail"* (Benguerna et Hamouma, 2005).

Les organisations patronales sont donc de nouveaux acteurs sur la scène politico-économique. Elles tentent d'assumer quatre grandes fonctions, à savoir, la fonction revendicative qui consiste en l'exposé des revendications des entrepreneurs ayant un rapport direct avec les activités des entreprises et le fonctionnement du tissu économique. Elles tentent dans ce sens, de créer des réseaux de communication avec les pouvoirs publics et les différentes institutions. La seconde est la fonction propositionnelle il s'agit de soumettre des propositions qui répondent bien aux exigences de l'économie du pays. La troisième fonction est la négociation. Les organisations patronales tentent, dans le cadre, des commissions tripartites, d'anticiper des convergences et de conclure dans des moments opportuns dans l'intérêt collectif. La quatrième et dernière fonction est celle que l'on peut nommer de

⁷ Loi n° 90-31 du 4 décembre 1990 relative aux associations. JORADP N° 53 du 5 décembre 1990.

service. Les organisations patronales entreprennent des actions qui permettent la promotion de la jeune entreprise par le biais de la mise en place d'agences et de centres de formation professionnelle, l'accès à des banques de données pour projeter les échanges à l'exportation, d'assister les entreprises dans leur action en justice pour la défense des intérêts individuels ou collectifs de la profession (Daoud, 2000).

Ceci étant dit, les organisations patronales en Algérie, si elles font preuves d'un dynamisme associatif aussi bien par la revendication et/ou l'instauration d'un cadre permanent de dialogue, de concertation et de propositions au service de l'entreprise algérienne, leur marge de manœuvre demeure, selon beaucoup de travaux, restreinte dans la mesure où leur rôle se confine souvent au fait de faire siège avec les administrations pour de multiples raisons d'ordre politique (Daoud, 2000).

2. ANALYSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

2.1- Cadre général de l'étude :

Il s'agit d'un projet d'étude à deux volets. Le premier est une enquête par questionnaire menée auprès d'un échantillon cible d'entreprises de service aux entreprises à l'échelle nationale.

Cette étude, lancée en fin 2004 et début 2005 par un département ministériel national, portant sur les PME fournissant des services aux entreprises, avait pour objectifs, de décrire l'univers et la répartition spatiale de ces PME de services aux entreprises, ensuite de connaître le mode de fonctionnement de cette branche d'activité aux plans micro, méso et macroéconomique, et enfin, d'apporter des éléments de réponse aux questions posées par le secteur, notamment en matière de dynamique économique, de création d'emploi, d'innovation technologique, d'insertion des NTIC, de relations interentreprises (réseau d'entreprises), de structure du marché des services et leur stratégie concurrentielle.

S'agissant du champ de l'étude, un échantillon d'entreprises a été prélevé du fichier NIS-ONS⁸ année 2004. Les données publiées par le

⁸ Numéro d'Identification Statistique – Office National des Statistique.

ministère donnant une répartition des entreprises par secteur d'activité et par taille d'entreprise font ressortir un nombre de 8161 entreprises fournissant un service aux entreprises et mobilisant un emploi estimé à 47224 salariés.

Ce secteur d'activité "services fournis aux entreprises" se compose comme suit :

Tableau n° 1 : Composition du secteur

Taille de l'entreprise	Nombre d'entreprises	L'emploi
TPE (1 à 9 salariés)	7.720	14.700
PE (10 à 49 salariés)	339	7.991
ME (50 à 250 salariés)	102	24.533
Total	8.161	47.224

Source : Ministère de la PME et de l'Artisanat

Au regard de la dispersion des entreprises à travers les 48 wilayas, il a été ciblé un échantillon de type aléatoire de 500 entreprises couvrant les territoires suivants : à l'Est du pays, ce sont les wilayas de Constantine et de Bejaïa ; au centre, les wilayas d'Alger, Blida, Boumerdes et Tipaza ; à l'Ouest, ce sont les wilayas d'Oran et Tlemcen ; au Sud, c'est la wilaya de Djelfa.

L'enquête par questionnaire a concerné deux types d'entreprises, le premier relatif aux entreprises (privées et publiques) donneurs d'ordre au nombre de 150, en vue d'identifier dans la chaîne de valeur de l'entreprise les fonctions essentielles pour lesquelles l'entreprise donneur d'ordre formule la demande de service aux prestataires. Le second, est relatif aux entreprises preneurs d'ordre au nombre de 350 entreprises prestataires de services aux entreprises.

Quant au second volet, il s'agit d'une enquête qualitative menée auprès des organisations patronales algériennes au nombre de sept (07). L'objectif de cette dernière consiste en l'appréhension, selon le point de vue de cet acteur économique-politique, de l'évolution de ce secteur, de son encadrement et/ou de sa promotion⁹. Voir tableau ci-dessus :

⁹ Voir le rapport d'étude Abedou A., Bouyacoub A., Boucherf K., Cherrad S., Kherbachi H., Kadri A., Behidji K., Bouchicha N., Les services aux entreprises. CREAD, 2005. Document interne.

Tableau. n° 2 : Echantillonnage

Population cible	Echantillon prévu	Echantillon réalisé	%
Preneurs d'ordre	150	110	73,33
Donneurs d'ordre	350	290	82,85
Total	500	400	80,00
Patronat	07	04	57,14

Point méthodologique de l'enquête qualitative :

Ce volet d'enquête a été effectué auprès des représentants des organisations patronales. Elle a été menée sur la base de la technique des entretiens semi directifs. Le guide d'entretien s'articulait autour de six axes dont :

- profil de l'organisation patronale ;
- politique de promotion des entreprises prestataires de services aux entreprises avec son corollaire le marché des services aux entreprises ;
- état du marché des services aux entreprises : évolution, tendances, contraintes et attentes des entreprises de ce secteur ;
- état de la concurrence ;
- emploi et ressources humaines ;
- propositions en matière d'encadrement institutionnel du secteur des entreprises prestataires de services aux entreprises.

S'agissant des critères de choix des organisations patronales à enquêter, notre objectif était d'interviewer les sept (07) organisations patronales existantes sur la scène politico-économique nationale ; mais étant donné que leurs représentants n'étaient pas tous disponibles, nous avons eu l'occasion d'enquêter quatre (04) d'entre elles.

Notre travail s'appuie donc, sur une démarche analytique des données empiriques, collectées lors de l'enquête qualitative, portant sur la manière dont les organisations patronales perçoivent le développement du secteur des services aux entreprises. Dans notre démarche nous avons procédé comme suit:

- Durant l'entretien, nous avons privilégié la prise de note et l'écriture intégrale des verbatim ;

- Cette première étape a permis de rédiger le texte de l'entretien de la manière la plus fidèle possible des déclarations verbales des enquêtés et de mettre au point le matériau apte à l'étude ;
- Une fois le matériau à l'étude était fin prêt, nous avons privilégié l'usage de l'une des formes d'annotation s'appelant *l'énoncé*¹⁰ en vue de pouvoir classer, résumer, interpréter les extraits correspondants ;
- En plus de ce qui a été prévu par l'étude, cette démarche nous a permis de dégager un certain nombre d'énoncés qui n'ont pas été prévus par le guide d'entretien et qui ont donné lieu à de nouveaux thèmes ;
- Nous avons procédé ensuite à l'organisation des énoncés dans le cadre d'une matrice¹¹. Sur le plan horizontal sont représentés les enquêtés, et sur le plan vertical sont déclinés les thèmes ;
- Une fois la matrice fin prête, nous l'avons envoyée aux représentants des organisations patronales enquêtées en vue d'attester la fidélité de cette nouvelle formulation par rapport à leurs déclarations, ce qui a eu lieu effectivement par voie officielle.

2.2- Profil des organisations patronales enquêtées :

i. *OP1*¹² : est l'organisation patronale la plus ancienne. Elle a été créée en 1989 et regroupe les employeurs des entreprises privées créatrices de richesses. Les adhérents à cette organisation patronale sont au nombre de 6000 membres et ils sont répartis à travers les principaux secteurs d'activité : BTPH, textile, agroalimentaire, chimie, transport et autres services. Ils sont organisés en unions professionnelles dans un cadre fédéral et par branche d'activité.

¹⁰ "L'énoncé renvoie à ce qui est soulevé, mis en avant, communiqué, exposé, décrit, raconté, etc., dans l'extrait du corpus correspondant. L'énoncé n'est donc plus uniquement un titre résumant ce qui se trouve dans un extrait, mais de façon plus complète, *une courte synthèse du contenu*. Il s'agit donc d'écriture de courtes phrases suffisamment fidèles au contenu pour qu'il soit possible de saisir l'essentiel de celui-ci sans recourir au texte initial" (P. Paillé & A. Mucchielli, p 53, 2005).

¹¹ Voir annexe, p 25.

¹² OP1 : Organisation Patronale n°1, etc.

Cette organisation patronale a un champ d'intervention aussi diversifié que les rôles qu'elle joue en tant que partenaire et/ou membre des organismes nationaux et internationaux.

Elle est membre :

- du Conseil National Economique et Social (CNES) depuis sa création,
- du conseil d'administration des Caisses d'Assurances Sociales (CAS),
- de l'Agence Nationale de Développement de l'Investissement (ANDI).

ii. OP2 : **est** une organisation patronale à caractère syndical. Elle a été créée en juin **1990** et regroupe les représentants d'entreprises de taille PME (chefs et gérants d'entreprises) organisés en fédérations nationales à vocation sectorielle.

Elle est une organisation qui est représentée aux Conseils nationaux officiels spécialisés (économique et social, formation professionnelle, hygiène, sécurité et prévention, etc.), ainsi qu'au Conseil Paritaire de la Fonction Publique et à la Commission Nationale d'Arbitrage, au titre de la loi 90-02 du 6 Février 1990 relative à la prévention et au règlement des conflits collectifs de travail et à l'exercice du droit de grève.

iii. OP3 : Cette organisation patronale est un regroupement territorial de plus de 700 représentants d'entreprises de type PME créé en **1998**. Elle est une organisation patronale à caractère syndical ayant pour principaux objectifs :

- la défense des intérêts matériels et moraux de ses adhérents ;
- la contribution au développement d'un grand territoire au nord du pays en proposant des solutions de relance à la croissance économique ;
- l'apport à ses membres de toute prestation dans le domaine du conseil, de la formation et de l'information en vue d'accroître leur efficacité et performance économique.

iv. OP4 : organisation née en automne 2000, est une association regroupant environ 4000 patrons de grandes entreprises de production de biens et de services représentant plus de 5000 entreprises. Cette organisation patronale s'est imposée en sur la scène économique comme un interlocuteur incontournable et crédible. Au bénéfice de ses membres, ses objectifs visent pour l'essentiel la concertation, la conclusion d'affaires, l'échange d'information, le conseil et la facilitation des opérations de partenariat avec des entreprises étrangères.

2.3- Prolifération des entreprises de services aux entreprises et absence d'encadrement :

Les entretiens menés auprès des représentants des organisations patronales enquêtées, notamment dans leur volet relatif à leur perception de l'état du secteur des services aux entreprises, révèlent une certaine unanimité sur la manière dont évolue ce secteur.

Les acteurs interviewés évoquent deux aspects caractérisant l'état du secteur des services aux entreprises. C'est un secteur qui est en train de prendre de l'ampleur sans pour autant qu'il y ait une configuration distincte : les représentants du patronat reconnaissent l'importance économique et stratégique de ce secteur, affirmant que c'est un marché en pleine expansion¹³; en revanche, ils déclarent que c'est un secteur qui demeure diffus dans la grande branche d'activité des services.

Au sein des organisations patronales, les entreprises de ce secteur ne bénéficient pas de statut particulier (structure de représentativité). La raison évoquée est l'existence récente, sur le marché, de ce genre

¹³ Le taux des entreprises du secteur des services aux entreprises est autour de 5,24%. Sources : Bulletin Economique d'Information, N°1 DPME, Wilaya d'Oran, octobre 2007. DPME Wilaya d'Oran, novembre 2008, cité par Sultana DAOUD. Les nouvelles stratégies d'intervention vis-à-vis de la PME Maghreb : cas de l'Algérie. Colloque international sur « la vulnérabilité de la PME et TPE dans un environnement mondialisé. 11^{ème} journée scientifique du Réseau Entreprenariat. INRPME – AUF – AIREPME du 27 au 29 mai 2009.

<www.entreprenariat.auf.org/IMG/pdf/A5C14.FINAL.pdf>

d'entreprises . Ce sont donc des entreprises insuffisamment intégrées au sein du marché. Elles représentent une proportion qui ne dépasse pas les 10 ou 15 pour cent de l'ensemble des adhérents des organisations patronales.

Néanmoins, on enregistre une seule tentative qui a été menée par l'OP1 en vue d'organiser les entreprises de ce secteur dans le cadre d'une fédération, mais cette dernière demeure à l'état embryonnaire.

Les représentants de l'OP2 considèrent les entreprises du secteur des services aux entreprises au même titre que les entreprises productrices de biens. Leur regroupement dans le cadre d'une fédération ne semble pas être, de leur point de vue, une idée appropriée, car ce secteur se caractérise particulièrement par une diversification d'activités. C'est ce qui les amène à organiser les entreprises de ce secteur sous forme d'un ensemble de fédérations par branche d'activité telle que : la fédération d'entreprises de transport, de publicité, de transitaires, d'informatique, d'étude et de conseil, etc.

Sur le plan législatif et institutionnel, l'ensemble des représentants des organisations patronales est unanime pour dire que jusqu'à présent, aucune action d'encadrement ou d'appui de ce secteur n'a été entamée par les pouvoirs publics. D'une part, il y a effectivement une prolifération d'entreprises "fournisseurs" de services aux entreprises et d'autre part, il n'y a pas de lois spécifiques régissant ce type d'entreprises ou ce secteur.

Cette "discordance" est expliquée par le représentant du OP4 par l'absence de concertation avec les entreprises du secteur concerné, qui aurait permis de circonscrire leurs particularités en vue d'un traitement législatif approprié. Pour l'OP2, cette discordance est liée au manque de professionnalisme. Selon le représentant de cette organisation patronale, les politiques d'emploi et de création d'activité ainsi que les lois de finance depuis plusieurs années, bien qu'elles encouragent la création d'entreprise par un apport personnel raisonnable, laissent les portes ouvertes à quiconque de s'introduire au sein du marché des services aux entreprises, d'où le manque de professionnalisme, de savoir-faire et de la mauvaise qualité du service fourni. En d'autres termes, cette loi doit être spécifiée, lorsqu'il s'agit

de créer une entreprise de services aux entreprises, par l'exigence d'un justificatif concernant les aptitudes professionnelles pour l'octroi de l'agrément de création d'entreprise.

2.4- Marché des services aux entreprises : problématique de l'offre et de la demande

Les représentants des organisations patronales reconnaissent, que dans le cadre de la globalisation économique, les entreprises algériennes sont appelées à revoir leur système de comptabilité via la stratégie de l'externalisation et le recours au marché des services aux entreprises. La logique de réduction des coûts s'impose alors de fait aux responsables d'entreprise.

Les représentants interviewés déclarent que les motivations pour faire appel aux entreprises prestataires de services aux entreprises sont connues par tous les chefs d'entreprises. Ils font allusion :

- aux motivations financières : rapport qualité / prix (maîtrise des coûts) ;
- à l'excellence : le recours aux prestataires de services spécialisés ;
- à une plus grande souplesse dans la gestion du personnel (contrat à durée déterminée avec les entreprises fournisseurs de services) pour éviter les problèmes de licenciements ;
- et enfin, à l'adaptation à la fluctuation du marché et aux innovations technologiques.

Les entreprises économiques algériennes sont en train, effectivement, d'évoluer en révisant leur portefeuille d'activité par rapport à l'évolution du marché des services aux entreprises. Les services sollicités par les entreprises économiques sont généralement ceux relevant des créneaux du gardiennage, de la restauration, de la maintenance et la réparation des réseaux informatiques, de la maintenance industrielle et de la gestion de comptabilité.

Cependant, la qualité de service fourni demeure problématique. Les représentants interviewés estiment que le service offert n'a pas encore atteint, aux yeux des demandeurs, la qualité attendue, pour ne pas dire, une qualité selon les normes internationales. A la question relative aux attentes des demandeurs de services lorsqu'ils ont recours

à une collaboration avec les entreprises de services, les réponses des représentants des organisations patronales ne se différencient pas, les attentes évoquées sont :

- Fournir une bonne qualité de service ;
- Offrir un prix compétitif ;
- Intervenir rapidement ;
- Être disponible ;
- Garantir la confidentialité ;
- Avoir une renommée.

Par ailleurs, les représentants du patronat reconnaissent que les entreprises prestataires de services aux entreprises vivent des difficultés et rencontrent des contraintes pour évoluer. Du fait qu'elles sont majoritairement des très petites entreprises (TPE), les entreprises de ce secteur n'ont pas les moyens de se faire connaître sur le marché, ce qui les met dans une situation d'invisibilité. Celle-ci est d'autant plus accentuée par le caractère informel qui touche beaucoup d'entre elles.

Les effets induits par cette situation sont, pour les demandeurs de services, le manque d'information sur le marché en termes de diversification de services offerts, d'entreprises qui activent dans un même créneau, etc.

Une autre contrainte empêchant l'évolution des entreprises du secteur des services aux entreprises, soulevée par les interviewés, est celle relative au manque de savoir-faire et de professionnalisme. De leur point de vue, le marché des services ne comporte pas de barrières délimitant les qualifications, les compétences et les savoir-faire qui pourraient jouer un rôle sélectif ou de filtre empêchant l'accès des "aventuriers" à ce marché.

Dans ce contexte, les représentants des organisations enquêtées affirment que hormis les gros organismes et entreprises de services comme les assurances, les banques, les grands hôtels et restaurants, ils ne connaissent pas de véritables entreprises de service leader sur le marché national ; ce qui signifie que le marché des services liés aux entreprises se caractérise par une certaine horizontalité.

Selon les représentants du patronat, le développement du secteur de services aux entreprises, n'ayant pas encore atteint le stade d'une

véritable structuration et de maturation, l'externalisation ou l'achat d'un service en tant que logique de réduction des coûts demeure problématique pour beaucoup d'entreprises. Dans cet esprit, un des représentants d'une organisation affirme, qu'en tant que chef d'entreprise, il ne serait pas question d'externaliser ou d'acheter l'activité relative, dans son cas, au service après-vente et à la maintenance. Sa raison essentielle étant de garder sa clientèle. Selon lui donc, le principe d'internalisation est toujours maintenu, même s'il n'est pas absolu : On externalise les activités que le marché de service peut offrir de qualité, comme celui du cas de l'informatique.

2.5- Etat de la concurrence : une capacité compétitive insuffisante des entreprises de services aux entreprises

L'entrée dans la logique de réduction des coûts pour les "demandeurs de services" est à corrélérer avec l'état de la concurrence des entreprises "offreurs de service". Les entreprises demandeurs de services, en ayant l'information relative à la diversité de l'offre de service, au nombre d'entreprises dans un même créneau d'activité, au niveau de qualification et de professionnalisme des offreurs de service, peuvent avoir le choix d'opter pour la sollicitation du marché des services comme logique économique. C'est par rapport à ce principe que nous avons tenté de saisir le point de vue des représentants des organisations patronales enquêtés sur l'état de la concurrence.

Les représentants du patronat ignorent l'existence d'entreprises de services aux entreprises locales leader sur le marché national, comme il a été mentionné plus haut. D'emblée, cet état de fait rend problématique le recours des entreprises au marché des services comme logique économique et par voie de conséquence, complexifie les opérations conventionnelles du choix des prestataires de services lors des affectations des marchés.

Par ailleurs, l'imminence de l'entrée des entreprises étrangères sur le marché national viendrait rendre les conditions d'existence des entreprises locales plus difficiles qu'elles ne le sont actuellement. Dans ce contexte, le représentant de l'OP1 affirme clairement cette idée :

“l’entrée des entreprises de services aux entreprises dans le marché locale reste timide jusqu’à présent, mais si jamais elles rentrent en force en Algérie, elles balayeraient les nôtres”.

A la question relative aux principaux paramètres qui distinguent l’entreprise étrangère de services de l’entreprise algérienne, les interviewés dressent, presque à l’unanimité, une série de paramètres dont :

- ✓ la compétence : le savoir-faire ;
- ✓ l’expérience ;
- ✓ la qualité de service fournie ;
- ✓ l’ancienneté ;
- ✓ la disponibilité des moyens financiers ;
- ✓ la stratégie de marketing performante ;
- ✓ la notoriété ;
- ✓ prix élevé mais justifié ;

Ils ajoutent à cela, la capacité des entreprises étrangères à capter l’expertise locale comme source d’information, mais aussi comme main d’œuvre de haut niveau, même si elle n’est pas payée à sa juste valeur.

L’évidence de l’insuffisance de la capacité compétitive des entreprises locales ressort de façon éminente. Quant à la compétitivité des entreprises locales au sein du marché national, elle semble évoluer dans un environnement où la logique informelle s’impose de fait. L’exemple édifiant dans ce sens est celui des procédures d’attribution des marchés. Les entreprises “demandeurs” de services qui font des appels d’offre selon les procédures conventionnelles d’affectation des marchés, recourent généralement aux logiques informelles dans le choix des entreprises prestataires de services aux entreprises : c’est dans le cadre des petites connaissances personnelles puisée dans les réseaux interpersonnels que s’effectue et se détermine le choix de telle ou telle entreprise “fournisseur” de service. Cette manière de procéder constitue un critère dominant.

C’est tout le problème de manque de transparence qui est soulevé. Mais paradoxalement, les représentants enquêtés ne semblent pas remettre en cause ces pratiques d’affectation des marchés : les entreprises “demandeurs” de services ne peuvent que recourir à ce

type de critères de choix, faute de disponibilité d'informations sur le marché des services aux entreprises.

Ainsi, les critères d'affectation des marchés tels qu'ils sont édictés par les codes officiels s'avèrent inopérants. S'agissant du volet relatif au niveau des prix de prestation proposés par les offreurs de services, les interviewés s'accordent à dire qu'ils sont onéreux. De ce fait, le prix comme facteur concurrentiel paraît comme exclu du jeu de la concurrence et du processus d'affectation des marchés.

Dans une autre question relative aux principales contraintes qui pèsent sur les performances des entreprises de services aux entreprises, les représentants des organisations patronales évoquent, entre autres, le manque de spécialisation, de personnel qualifié et le sous-développement des matériaux utilisés. En d'autres termes, il apparaît que l'ensemble des critères de choix pour les demandeurs de services, qui constitue en même temps l'ensemble de facteurs concurrentiels pour les entreprises prestataires de services, demeure inopérant.

En outre, certains responsables évoquent parmi les facteurs entravant le développement de la performance des entreprises de services, un facteur d'ordre sociologique, en l'occurrence l'absence d'une culture régissant les rapports entre le client et le prestataire.

Pour les entreprises "demandeurs" de services, il s'agit d'absence d'une culture de sous-traitance. Celle-ci devrait résulter d'un véritable management en la matière, avec ce que cela implique comme pratiques et conduites traduisant cette culture : la bonne communication, la planification de l'information, la mise en place de spécialistes et d'agents qui jouent le rôle d'interface entre le client et le prestataire, etc.

Pour les entreprises "offreurs" de services, les interviewés insistent sur le professionnalisme en tant qu'ensemble de conduites qui reflètent une certaine notoriété et un savoir-faire, donc une culture d'entreprise propre aux fournisseurs de services aux entreprises.

2.6- Attitudes des organisations patronales

Les résultats font ressortir des attitudes disparates quant à la promotion et l'encadrement institutionnel du secteur des services aux

entreprises. L'OP1 tente de créer une fédération regroupant les entreprises de services aux entreprises. L'OP3 ne voit nullement l'intérêt de le faire, car de son point de vue, il n'y a pas de distinction entre entreprises de production de services et celles de production de biens. Quant l'OP4, elle adopte la même position que l'OP3, mais à la différence de cette dernière, les représentants de l'OP1 déclarent que bien que le secteur des entreprises de services aux entreprises soit en croissance quantitative, il n'est pas encore arrivé au stade d'un développement qualitatif (visibilité des entreprises sur le marché, diversification de l'offre de services, savoir-faire, professionnalisme, etc.). Ainsi, au regard de cette organisation, le secteur des entreprises de services ne bénéficie pas d'une action particulière pour sa défense. Seule l'OP2 se démarque par rapport aux autres organisations patronales, par la formulation de recommandations d'ordre réglementaire aux pouvoirs publics afin de promouvoir ce secteur d'activité. Ces recommandations se résument dans les points suivants :

- Exiger, pour tout octroi d'un agrément de création d'entreprise de service dans le cadre des organismes d'appui (ANDI, ANSEJ, CNAC)¹⁴, des qualifications et aptitudes professionnelles ;
- affiner la réglementation pour régir efficacement le secteur de services aux entreprises ;
- introduire des règles de déontologie pour les offreurs de services ;
- réduire la TVA pour éviter la fuite fiscale (non déclaration du personnel, les sous déclarations des activités professionnelles, etc.) et sociale (fuite des cerveaux) ;
- réduire les montants des cautions lors du retrait du cahier des charges.

Par ailleurs, en termes de propositions¹⁵ pour une meilleure promotion du secteur des services aux entreprises, deux organisations

¹⁴ ANDI : Agence Nationale du Développement de l'Investissement

ANSEJ : Agence Nationale de Soutien à l'Emploi de Jeunes

CNAC : Caisse Nationale d'Assurance Chômage

¹⁵ Il est à signaler que les propositions collectées ont été suscitées par notre question ; en d'autres termes, elles ont été la résultante de la séance de l'entretien.

patronales se sont prononcées : ce sont l'OP2 et l'OP4. Les propositions formulées par ces deux organisations tournent autour de deux axes :

1- *Assainissement du marché :*

- Réguler le marché des services par la définition des règles d'intervention par domaine d'activité ;
- Instaurer des règles de déontologie ;
- Respecter les règles de la concurrence ;
- Adapter la réglementation et la législation au nouveau contexte de la concurrence ;
- Exiger des critères de performance pour inculquer une culture de services.

2- *Promotion des entreprises de services aux entreprises :*

- Créer des bureaux d'étude (de conseil) pour accompagner l'entreprise prestataire de services aux entreprises depuis sa créations, jusqu'à "sa mise sur rail", c'est-à-dire jusqu'au moment où l'entreprise pourra compter sur elle-même ;
- Avoir une bonne visibilité du marché ;
- Instaurer des programmes de formation dans le domaine des services aux entreprises ;
- Encourager les mouvements associatifs des entreprises prestataires de services aux entreprises ;
- Favoriser le choix des prestataires de services aux entreprises en matière d'affectation des marchés ;
- Créer des banques de données des entreprises prestataires de services aux entreprises.

Cependant, une lecture affinée de ces propositions permet de déceler une espèce d'attitude attentiste à deux niveaux, chez ces représentants des deux organisations patronales. D'une part, les organisations patronales enquêtées attendent que les pouvoirs publics agissent sur le plan institutionnel et législatif pour un meilleur encadrement de ce secteur et, d'autre part que le marché gagne en

maturité pour que ces organisations puissent agir, en tant que groupes de pression, dans l'intérêt des entreprises de ce secteur.

CONCLUSION

En guise de conclusion, trois grandes idées ressortent de l'analyse des entretiens menés avec les représentants des organisations patronales. La première est que le marché des services aux entreprises est un phénomène récent. Si ce dernier a commencé à faire l'objet de la recherche scientifique en Occident à partir des années 1990, c'est parce que son importance économique et stratégique s'y est fait sentir.

En Algérie, l'émergence du secteur de services aux entreprises est une résultante de la libération des marchés. Les caractéristiques de ce marché sont donc nécessairement inhérentes à sa nouveauté. L'idée de régulation du marché semble être la toile de fond du discours des acteurs politico-économiques que sont les organisations patronales. Ce principe économique-juridique doit se traduire par la nécessité de mettre au point un système de réglementation, permettant l'obtention d'un fonctionnement à la fois régulier et correct du marché de services aux entreprises.

La seconde est relative à la perception des organisations patronales à propos de l'évolution de secteur des services aux entreprises en décalage avec la réalité. D'une part, ces acteurs évoquent l'idée d'un marché en pleine expansion, avec son corollaire la prolifération des entreprises de services aux entreprises. D'autre part, ils ne semblent pas avoir une vision claire de la réalité du secteur. La très faible représentativité de ces entreprises au sein de ces organisation patronales, l'absence d'initiative pour les organiser et les encadrer, l'invisibilité de par leur diffusion dans la grande branche d'activité dite de service, en sont la traduction.

Cette perception semble déterminer dans une large mesure l'attitude des organisations patronales vis-à-vis des actions à entreprendre quant à la promotion du secteur des services aux entreprises. De leur point de vue, se profile l'idée que ce secteur n'a

pas encore atteint le stade du bénéfice d'une considération particulière qui détermine des réactions conséquentes.

La troisième et dernière idée, résultant de la seconde, est relative aux réactions timorées des organisations patronales quant à la promotion de ce secteur. Sachant que ces dernières sont par définition, des groupes de pression vis-à-vis des pouvoirs publics, leurs réactions demeurent au stade d'actions timides et de propositions. Sur le plan interne de ces organisations patronales, une seule tentative a été enregistrée pour encadrer et représenter les entreprises de services aux entreprises. Elle consiste en la création d'une fédération regroupant ce genre d'entreprises qui demeure jusqu'à présent à l'état embryonnaire. Alors que, du point de vue des autres organisations patronales, elles ne voient aucun intérêt à conférer aux entreprises de ce secteur une représentativité spécifique.

Sur le plan externe, les recommandations formulées par les organisations patronales demeurent au stade de réflexion et de proposition. Ceci étant dit, la préoccupation de promotion et d'encadrement institutionnel du secteur des services aux entreprises s'est traduite par des propositions d'actions ponctuelles, ce qui dénote l'absence d'une vision économique globale et stratégique du secteur des services. En d'autres termes, les propositions émises par les interviewés ne traduisent pas les éléments relatifs à l'importance économique du secteur des services aux entreprises et sa contribution à la création de la valeur ajoutée, l'établissement de décrets et règlements administratifs destinés à assainir et à réglementer le fonctionnement du marché des services aux entreprises, la création d'un environnement légal et réglementaire favorable aux PME/TPE de services aux entreprises, etc. en un mot, elles semblent s'intéresser à un caractère beaucoup plus moralisateur.

La position des organisations patronales vis-à-vis du secteur de services aux entreprises, si elle est à ce niveau que l'on pourrait qualifier de simpliste, elle reflète une situation concrète qui est celle du niveau de développement du marché des services aux entreprises.

Sur la base de ce qui précède, le débat sur la question de la position des organisations patronales vis-à-vis des pouvoirs publics

demeure d'actualité dans le contexte de notre pays, d'où l'intérêt de la présente étude.

Si l'appréciation de la position de ces acteurs politico-économique vis-à-vis du SSE à laissé entrevoir les limites de leur action quant à la promotion de ce secteur, le questionnement qui se dégage, voire qui s'impose, consiste à se demander si ces limites ne traduisent pas, sur une grande échelle, tel que la négociation pour la promotion et le développement des secteurs et/ou branches d'activité, une faible position vis-à-vis des pouvoirs publics ? En d'autres termes, les organisations patronales, si elles n'ont pas atteint le stade de pouvoir s'affirmer comme un véritable groupe de pression, cela ne serait-il pas dû aux situations monopolistiques de l'Etat algérien sur la plupart des domaines de la sphère économique, sachant bien que l'Etat demeure jusqu'à présent l'agent économique majeur du fait de son monopole sur le sous-sol et de son intervention dans la plupart des branches d'activité ?

Références bibliographiques

Bouyacoub A., (2001). La politique industrielle : état des lieux et perspectives. In. *Où va l'Algérie ?* Ahmed Mahiou & Jean-Robert Henry (Dir). Éd. Institut de recherches et d'études sur le monde arabe et musulman (IREMAM), UMR 7310- CNRS/Aix Marseille Université. Karthala. Collection : Hommes et sociétés. p 185-205. <<http://books.openedition.org/iremam/406?lang=fr>>.

Drouin G., Gallouj C., (2007), Services à l'industrie : nouvelle valeur, et nouveau modèle de l'industrie. Réalités INDUSTRIELLES. Novembre 2007.

Lamarque G., (1994). *Le lobbying* 1^{ère} édition. Presse Universitaire de France.

<www.anthenor.fr/docs/Le_Lobbying.pdf>.

Pailé P., Mucchielli A., (2005). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin, Paris.

Benguerna M., & Hamouma B., (2005). Les associations d'entrepreneurs en Algérie : Emergence d'un nouvel acteur du développement territorial. *In les Cahiers de Cread*, n° 73.

Wilaya d'Oran, (2007), Bulletin Economique d'Information n°1 DPME, **Wilaya d'Oran**, octobre 2007. DPME Wilaya d'Oran, novembre 2008, cité par Sultana DAOUD, Les nouvelles stratégies d'intervention vis-à-vis de la PME Maghreb : cas de l'Algérie. *Colloque international sur « la vulnérabilité de la PME et TPE dans un environnement mondialisé.* 11^{ème} journée scientifique du Réseau Entreprenariat. INRPME – AUF – AIREPME du 27 au 29 mai 2009. <www.entreprenariat.auf.org/IMG/pdf/A5C14.FINAL.pdf>

Daoud S., (2000) L'action patronale maghrébine, *Insaniyat / إنسانيات*, n° 11 / 2000, 197-214. <<http://insaniyat.revues.org/7993>>.

Fontaine C., (1988), Le développement des activités des services aux entreprises et dans les entreprises. *Revue d'économie industrielle*, n° 43, 1^{er} trimestre, 1988.

Madoui M., & Gillet A., (2005). Crise de mutation du modèle de développement algérien. Du gigantisme industriel au développement de la PME-PMI. *Travail et Emploi*. n° 101. janvier –mars 2005. <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/MADOUI_GILLET.pdf>.

Mancer M. A., (1997). Contribution à l'étude du patronat industriel oranais : approche et bilan méthodologique », *Insaniyat / إنسانيات*, 2 / 1997, 197-214.

<<http://insaniyat.revues.org/11561#compterendu-11561>>.

Picard F., Rodet-Kroichvili N., & Hamza-Sfaxi N., (2014), Le développement de services aux entreprises : les enjeux de la proximité pour les territoires industriels. CIST2014 - *Fronts et frontières des sciences du territoire*, Collège international des sciences du territoire (CIST), Mar 2014, Paris, France. pp.317-321. hal-01353437 <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01353437/file/cist2014_services_aux_entreprises_enjeux_de_la_proximite_pour_territoires_industriels.pdf>.

Fabienne P., & Rodet-Kroichvili N., (2012), « Entreprises industrielles et sociétés de services aux entreprises : une proximité physique est-elle nécessaire ? » *Lavoisier | « Géographie, économie,*

société» 2012/1 Vol. 14 | pages 73 à 100, ISSN 1295-926x < <https://www.cairn.info/revue-geographie-economie-societe-2012-1-page-73.htm>>.

Tangeaoui S., (1996), Les entrepreneurs maghrébins dans la perspective de l'accord de Barcelone. *Annuaire de l'Afrique du Nord*, tome XXXV, 1996, CNRS Editions.

Bekour F., (2012), *Le mode et les réformes de modernisation des entreprises publiques algériennes : les stratégies de redéploiement*. Thèse de doctorat en sciences économiques. Université Mouloud Mammeri. Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestions -Tizi Ouzou. 2011-2012.

<https://dl.ummo.dz/bitstream/handle/ummo/1497/Th%C3%A8se%20de%20Doctorat%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Tifrani S., (2012), *Les déterminants de choix des stratégies d'externalisation dans les entreprises des services publics en Algérie : Cas de l'externalisation des fonctions technico-commerciales de Sonelgaz*. Magistère en Sciences Economiques Option: Management des Entreprises. Université Mouloud Mammeri, Tizi Ouzou, Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion.2012. p 8. <<https://dl.ummo.dz/bitstream/handle/ummo/1350/Binder1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>

Commission européenne, (2017), Compétitivité des services liés aux entreprises. Acte de communication de la commission européenne au Conseil, au parlement européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions. Dernière modification le : 19.12.2007, < <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:n26042&from=SV>>.

CODESPAR, (2005), Focus sur le secteur des services aux entreprises du bassin d'emploi de Rennes. Conseil de développement économique et social du pays et de la métropole de Rennes (CODESPAR) juin, 2005. < <http://www.codespar.org/uploads/media/codespar-note-conjoncture-services-06-2015.pdf>>.

OCDE, (1999). **Les services stratégiques aux entreprises**. Rapport <https://read.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/les-services-strategiques-aux-entreprises_9789264273597-fr#page1>

JORA, (1990), Loi n° 90-31 du 4 décembre 1990 relative aux associations. *JORA n° 53 du 5 décembre 1990*.

Annexes

Annexe 1 :

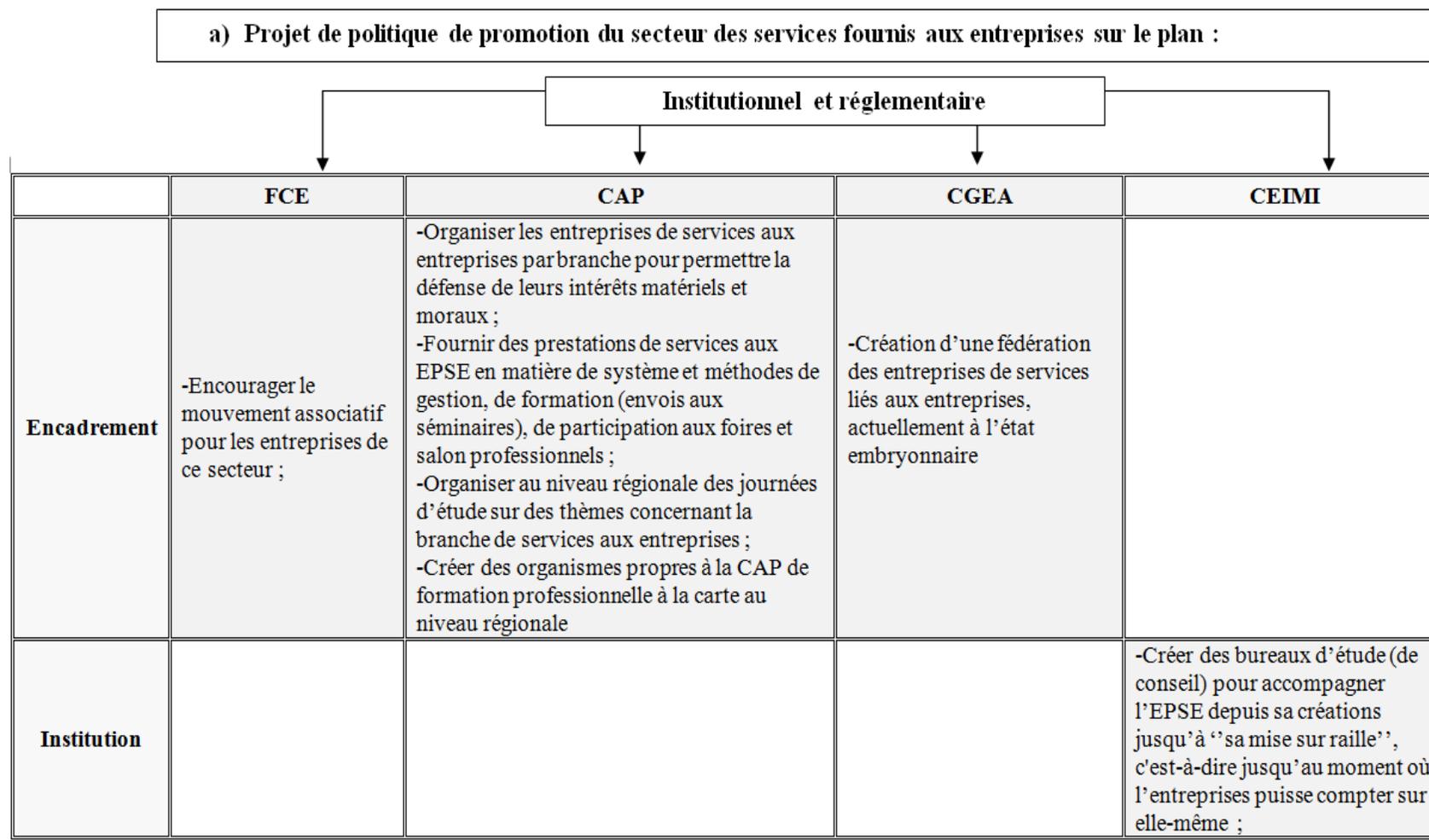
Une première version de cet article a été présentée sous forme d'une communication lors des journées d'étude internationales organisées par le CREAD et le laboratoire GRIOT-LISE (CNAM-CNRS) sur le thème « Entreprise, emploi et relations sociales » qui a eu lieu au siège du CREAD, 2006. A cette occasion j'ai bénéficié des remarques et des commentaires de la part des participants que je remercie. Le retour à cet article, donc à cette thématique, en vue de publication se justifie par son actualité. Des contacts avec qui nous avons eu des échanges sur la thématique lors des rencontres scientifiques, nous ont fait part d'une lenteur en matière de développement de la situation concernant ce secteur d'activité, justifiant cette reprise et relecture de ce travail en vue de sa publication.

Annexe 2

Il sera présenté dans cette annexe le matériau de l'étude qui consiste en la matrice de restitution du discours des représentants des organisations patronales enquêtées recueilli par la technique de l'entretien semi directif réécrit sous forme d'énoncés. A ce titre, nous signalons que ces tableaux ont été renvoyés, en l'état, aux représentants qui nous ont accordé l'entretien pour confirmation de leurs déclarations. Ces derniers nous ont confirmé par voie de lettre officiellement transmises au CREAD, que la restitution de leurs déclarations était fidèle.

Tab n° 1 : Perception de l'état du secteur des services fournis aux entreprises :

Perception de l'état du secteur des services fournis aux entreprises				
	FCE	CAP	CGEA	CEIMI
Etat du développement des SSE	Les producteurs de services aux entreprises ne sont pas développés au même titre que les producteurs des biens. Ce secteur n'est pas organisé	Il y a prolifération d'entreprises de services aux entreprises ; dans un futur proche, ce secteur va grandir et va provoquer la création des milliers d'entreprises	C'est un marché anarchique qui se prolifère de manière informelle	On assiste à un foisonnement des entreprises de services aux entreprises, mais il n'existe aucune organisation dans ce secteur, c'est le flou total y régnant
Caractéristiques des Entreprises de services liés aux entreprises	-Manque de rentabilité financière -Absence de culture de service -Qualité de service fourni est en amélioration	-Prix du service moins cher que celui des entreprises étrangères -Entreprises à caractère familial -Absence de tradition d'appel d'offre de service -Difficultés d'avoir des financements	-Absence de moyens (publicité) -Manque de spécialisation -Absence de VT pour voir ce qui se passe ailleurs -Sous-développement des matériaux utilisés	-Manque de savoir faire -Absence de moyens permettant de se faire connaître -Mauvaise qualité de service fourni -Manque d'expérience et d'ancienneté
Qualité de l'emploi et de la Ressource Humaine	-Forte rotation du personnel -Délicat à saisir le phénomène	- La non et la sous déclaration du personnel employé -Manque de professionnalisme -Indisponibilité de la ressource qualifiée en vu de recrutement dans les EPSE	-Manque de formation professionnelle	-Manque de personnel qualifié -Manque de professionnalisme
Etat de la concurrence	-Existence d'une concurrence déloyale -Par manque de d'expérience et de qualification, les EPSE nationale sont exclues des grands marchés -Manque de visibilité -Le marché des services aux entreprises n'est ni régulé ni réglementé	-Absence de régulation du marché -Législation et la réglementation n'est pas adaptée au nouveau contexte de la concurrence -les demandeurs de services excluent les EPSE nationaux des marchés -Absence de circuits informationnels et communicationnels dans le marché des services aux entreprises	-Invisibilité dans le marché -Absence de diversité de services -Absence d'entreprises leader -Menace éventuelle d'entreprises de services étrangères	-Absence de concurrence -Prolifération d'entreprises de services mais pas connues dans le marché

Tab n° 2 : Projet (ou propositions) de politique de promotion du secteur des services fournis aux entreprises :

*EPSE : *Entreprise prestataire de services aux entreprises*

Institutionnel et réglementaire (suite)				
	FCE	CAP	CGEA	CEIMI
Législation	-Instaurer des règles déontologiques branche par branche ;	-Affiner la réglementation pour régir efficacement le secteur de services aux entreprises ; -Instaurer des règles de déontologie pour les offreurs de services ; -Réduire la TVA pour éviter la fuite fiscale (non déclaration du personnel, les sous déclarations des activités professionnelles, etc.) et sociale (fuite des cerveaux) ; -Réduire les montants des cautions lors du retrait du cahier des charges ;		
Administration	-Exiger des qualifications et aptitudes professionnelles pour l'octroi de l'agrément de création d'EPSE ; -Imposer et exiger la performance pour inculquer la culture de service ;	-Exiger pour tout octroi d'un agrément de création d'EPSE dans le cadre des organismes d'appui (ANDI, ANSEJ, CNAC), des qualifications et aptitudes professionnelles ; -Eliminer les lourdeurs administratives pour l'octroi des agréments de création d'entreprise ; -Obliger les EPSE le respect du cahier des charges en matière de recrutement notamment.		

b) Économique				
	FCE	CAP	CGEA	CEIMI
Création d'emploi	Préoccupation en fonction du développement de l'entreprise (la compagne « consommer algérien » a eu des répercussions positifs sur l'emploi);	Défendre la PME et TPE comme porteur d'emploi (création d'emploi et rémunération)		
Environnement de l'entreprise		-Assainissement de l'environnement de l'entreprise en termes d'accessibilité au foncier et au financement, de fiscalité ;		
Financement				
Production de l'Information	Constitution d'une base de données afin de suivre l'évolution des entreprises en général et les EPSE en particulier ;			
Développement de la concurrence	-Respecter les règles de la concurrence ; -Développer la visibilité des entreprises de services liés aux entreprises ;	-Réguler le marché branche par branche ; -Promouvoir les entreprises de services aux entreprises locales lors des affectations des marchés ; -Encourager les entreprises de services d'aller vers les grands marchés de services		
Ressource humaine		-Agir dans le sens de faire contribuer l'Etat au financement la formation professionnel continue		