



CONSULT thinking ahead



Étude sur les mutations de l'économie urbaine et restructurations d'entreprises bruxelloises dans le secteur des services aux entreprises

Rapport final | Octobre 2013

Sur demande de:

Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale

Cette étude a été effectuée par:

Vincent Duchêne
Jean-François Romainville
Daphné Valsamis
Ariane Wautelet

Avenue des Arts 1-2, boîte 16
B – 1210 Bruxelles

T: +32 2 282 17 10
F: +32 2 282 17 15
info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be



PARTIE 1 Introduction méthodologique	7
1/ Objet de l'étude	8
2/ Cadre d'analyse	10
3/ Typologie des services aux entreprises	11
3.1 Définition des services aux entreprises	11
3.2 Typologie des entreprises du secteur	12
4/ Méthode de recherche	14
4.1 Revue de la littérature	14
4.2 Analyse quantitative	14
4.3 Analyse qualitative exploratoire	15
5/ Structure du rapport	20
PARTIE 2 Analyse quantitative du secteur des services aux entreprises à Bruxelles	21
1/ Introduction	22
2/ Importance du secteur pour l'économie bruxelloise	23
2.1 Contribution à l'économie bruxelloise	23
2.2 Le recours aux services aux entreprises en Région de Bruxelles-Capitale	24
2.3 Contribution aux services marchands bruxellois	25
3/ Les établissements du secteur	27
3.1 Les établissements actifs	27
3.2 La dynamique des établissements	30
3.3 La taille des établissements	33
3.4 Performance économique: chiffre d'affaire total	35
4/ Les travailleurs du secteur	37
4.1 Les travailleurs salariés en poste à Bruxelles	37
4.2 Les travailleurs indépendants	42
4.3 Les travailleurs salariés bruxellois	44
4.4 Les offres d'emploi du secteur	46



PARTIE 3 Analyse qualitative des mutations économiques et de l'impact sur l'emploi	49
1/ Introduction	50
2/ Activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises	51
2.1 Description du secteur	51
2.2 Les mutations économiques en cours	52
2.3 L'impact sur l'emploi	54
3/ Sélection et fourniture de personnel	57
3.1 Description du secteur	57
3.2 Les mutations économiques en cours	59
3.3 L'impact sur l'emploi	62
4/ Nettoyage industriel et gardiennage	64
4.1 Description du secteur	64
4.2 Les mutations économiques en cours	65
4.3 L'impact sur l'emploi	69
PARTIE 4 Conclusions	73
1/ Typologie des mutations dans le secteur des services aux entreprises	74
1.1 Evolutions générales et exogènes qui influencent le secteur des services aux entreprises	74
1.2 Mutations au niveau du secteur des SE	74
1.3 Mutations au sein des entreprises du secteur des SE	76
2/ L'impact sur l'emploi du secteur des services aux entreprises	78
PARTIE 5 Annexes	81
1/ Bibliographie	82
2/ Sources de données	84
2.1 Direction générale Statistique et Information économique (DGSIE)	84
2.2 Bel-First	85
2.3 Office National de Sécurité Sociale (ONSS)	86
2.4 Enquête sur les forces de travail (EFT)	87
2.5 Belgostat / Institut des comptes nationaux	88



2.6	Actiris	89
2.7	INASTI	90
3/	Questionnaire entretiens stakeholders	91
4/	Questionnaire entretiens entreprises	93
5/	Liste des tableaux et figures	94



PARTIE 1

Introduction méthodologique



1/ Objet de l'étude

Cette étude analyse les mutations économiques dans la branche des services aux entreprises au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

Encadré 1 : Définitions des mutations économiques

Le Conseil d'Orientation pour l'Emploi français (2010) propose la définition suivante pour le terme de mutations économiques : « *les mutations économiques peuvent être définies comme les transformations qui affectent l'organisation et le périmètre de l'activité économique des entreprises. Leurs causes sont relativement diverses : apparition de nouvelles technologies, de nouveaux processus de production, de nouvelles demandes par les consommateurs, mais aussi de nouveaux concurrents dans le cadre de l'internationalisation des échanges*¹ ». Pour l'ARFTLV², l'expression « mutations économiques » recouvre des phénomènes interdépendants ; elle comprend les mutations technologiques, économiques, organisationnelles, règlementaires et démographiques³.

Les mutations économiques regroupent donc des facteurs tant endogènes qu'exogènes liées à l'activité économique et l'organisation des entreprises et ayant des conséquences sur l'emploi au sein de celles-ci.

Dans le cadre de cette étude, les mutations sont entendues comme des:

- ▶ restructurations d'entreprises, évolutions des processus de production,
- ▶ transformations des relations entre entreprises et au sein des entreprises, ou
- ▶ évolutions des relations en termes de gestion des ressources humaines.

Ces mutations génèrent de nouvelles formes et conditions d'emploi. Par conséquent, il est crucial d'identifier les facteurs de transformations/restructuration qui touchent le monde des entreprises dans le but d'en établir les conséquences sur l'emploi (nombre, nature et formes).

Cette étude trouve son contexte dans la mise en place du *Pacte de Croissance Urbaine Durable – New Deal pour l'Emploi (PCUD)*⁴. Conscients des 5 défis majeurs de la Région de Bruxelles-Capitale (à savoir, les défis de l'essor démographique ; de l'emploi, de la formation et de l'enseignement ; de l'environnement ; de la lutte contre la dualisation de la ville et de l'internationalisation) et motivés par la nécessité de favoriser l'accès à l'emploi des Bruxellois dans une perspective de développement durable de la Région, le Gouvernement régional et les interlocuteurs sociaux bruxellois se sont mobilisés en vue de conclure un Pacte de Croissance Urbaine Durable (PCUD) au sens de l'article 2 de la loi du 5 mai 1997 relative à la politique fédérale en matière de développement durable.

Le caractère durable de ce Pacte implique de créer des emplois de qualité répondant aux besoins actuels sans compromettre les besoins des générations futures. Une des conditions pour y parvenir (condition de réussite 3 de l'engagement 1) consiste à « *développer la collaboration entre le CESRBC, l'IBSA, le Conseil de coordination économique, l'Observatoire bruxellois de l'emploi et éventuellement d'autres partenaires, pour suivre et anticiper les conséquences à court et à moyen terme des mutations de l'économie urbaine (économie de services, sous-traitances, ...) et des restructurations des entreprises bruxelloises (protection de l'emploi). Cette collaboration sera pilotée par le CESRBC* ».

Dans ce cadre, l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) et l'Observatoire Bruxellois de l'Emploi (OBE) ont rédigé une note méthodologique proposant une marche à suivre pour l'étude de ces mutations et leurs conséquences sur l'emploi à Bruxelles. Cette note s'est vue complétée par une première analyse exploratoire des branches d'activités porteuses de mutations économiques⁵. Cette note propose une

¹ Conseil d'Orientation pour l'Emploi (2010), *Mutations économiques, reclassement, revitalisation*, 6 juillet 2012.

² Agence régionale de la formation tout au long de la vie Poitou-Charentes (France).

³

http://www.arftlv.org/Dossier_Thematique/158/accompagnement_des_mutations_economiques_developpement_emploi.aspx.

⁴ Pour plus d'information voir notamment le dossier spécial dans la publication suivante : *Baromètre conjoncturel de la Région de Bruxelles-Capitale*, Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse, numéro 23, avril 2012.

⁵ Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire Bruxellois de l'Emploi (2012), *Analyse exploratoire des branches d'activités porteuses de mutations économiques*, Note réalisée par l'IBSA et l'OBE, dans le cadre du PCUD/New Deal, Juin 2012.



première analyse rétrospective de certains indicateurs - d'emploi - clés (emploi salarié, emploi indépendant, taux de création d'entreprises, etc.) par branche d'activité.

Suite à cela, IDEA Consult a répondu à la demande du Conseil Economique et Social de la Région de Bruxelles-Capitale pour la réalisation de cette étude. Nous avons développé la méthodologie qui nous semblait la plus adaptée pour étudier ces mutations économiques dans les délais impartis. Cette méthodologie est présentée au chapitre 4 de cette introduction méthodologique.

Avant de présenter cette méthodologie en détail, nous présentons brièvement le cadre d'analyse pour cette étude (chapitre 2) ainsi qu'une définition du secteur des services aux entreprises et une typologie de ses différents sous-secteurs (chapitre 3).



2/ Cadre d'analyse

Le but de la présente étude est de poursuivre et d'approfondir les analyses de l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) et de l'Observatoire Bruxellois de l'Emploi (OBE) en la focalisant sur une branche d'activité clé pour l'économie (et l'emploi) bruxellois à savoir le secteur des services aux entreprises, tels que repris dans la section K, division 74 de la NACE Rev1. Cette branche d'activité regroupe des activités diverses allant de la fourniture de personnel, au conseil technologique, en passant par les services de nettoyage.

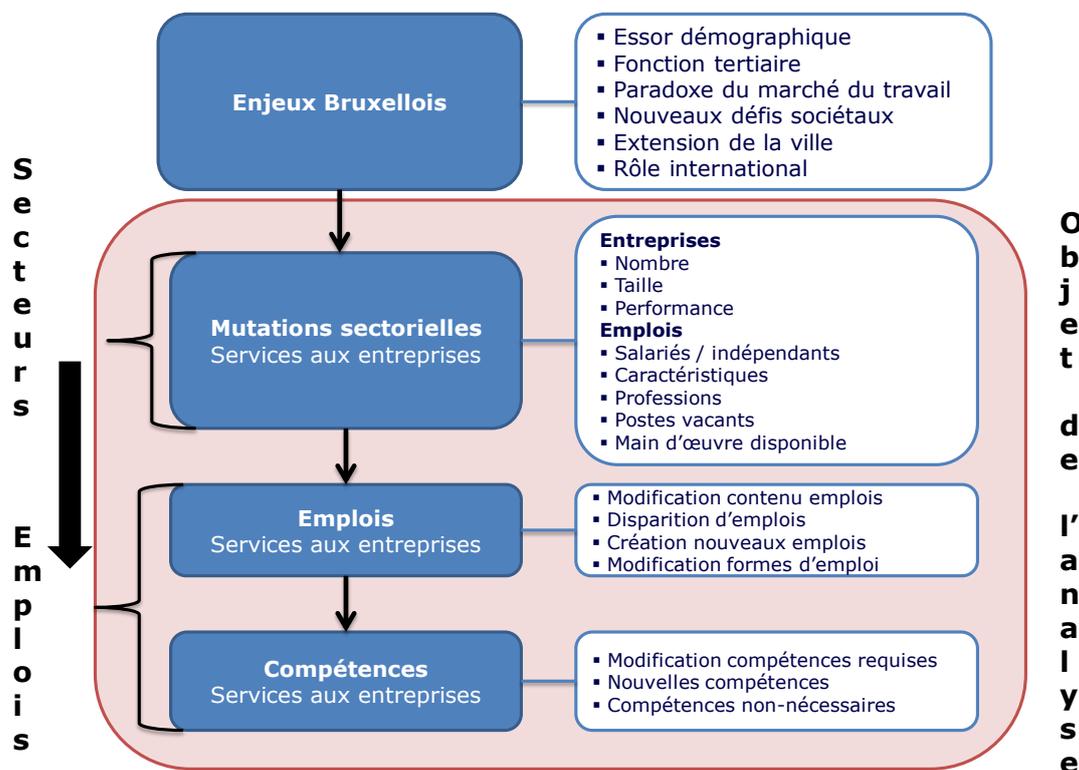
Le cahier des charges spécifiait les deux volets de l'étude suivants:

- ▶ Le **VOLET 1** a pour objectif d'établir une typologie des mutations économiques à l'œuvre dans la branche d'activité des services aux entreprises, voire dans un sous-ensemble de cette branche.
- ▶ Le **VOLET 2** analyse les conséquences de ces mutations sur les formes et les conditions d'emploi.

Nous présentons ci-dessous le cadre d'analyse utilisé pour l'exécution de cette mission

Comme indiqué dans la figure ci-dessous, différents enjeux bruxellois influencent directement les activités en région Bruxelloise. Ceci se traduit par des mutations au sein des entreprises (taille des entreprises, structure, etc.). Ces mutations ont à leur tour une influence sur le nombre et le type d'emploi en région bruxelloise ainsi que sur les compétences requises pour ces emplois.

Figure 1 : Cadre général



Source : IDEA Consult

Même si le contexte (bruxellois) doit être pris en compte dans toute analyse sectorielle, l'analyse se concentre plus particulièrement sur les mutations économiques en cours dans le secteur des services aux entreprises, et aux conséquences de ces mutations sur les emplois et compétences présents ou requis au sein du secteur.



3/ Typologie des services aux entreprises

Dans ce chapitre, nous revenons sur la définition des services aux entreprises (dans le cadre de cette étude) et présentons une typologie de ces services.

3.1 Définition des services aux entreprises

Le secteur des services aux entreprises (ou SE) couvre un large spectre d'activités. Il englobe aussi bien les services de consultance spécialisés que l'architecture, l'aide au marketing, le recrutement de personnel, le nettoyage, la sécurité, etc. Cette diversité témoigne des nombreuses fonctions que les prestataires de services sont amenés à remplir au sein d'une entreprise (ou d'autres clients). L'une des caractéristiques est que les prestataires de services aux entreprises ont pour objectif de renforcer la compétitivité de leurs clients⁶. Les prestataires de services aux entreprises entretiennent des liens étroits avec leurs clients, prenant régulièrement à leur charge certains maillons de la chaîne de valeur ajoutée. Souvent, leurs activités comportent en outre une importante composante créative.

De nombreuses entreprises peuvent être retenues dans cette classification. Même si la plupart des interlocuteurs interrogés dans le cadre de cette étude ont une compréhension beaucoup plus large du secteur⁷, cette étude se limite aux entreprises qui relèvent de la section K, division 74 de la NACE Rev1. Cette délimitation correspond également à celle proposée par le Conseil Central de l'Économie. Le tableau repris ci-dessous fournit la liste des sous-secteurs inclus dans la section K, division 74 de la NACE-BEL 2003, ainsi que la correspondance par rapport au NACE-BEL 2008⁸. La correspondance entre les codes NACE-BEL 2003 et 2008 n'étant pas parfaite, l'évolution au cours du temps des données du secteur doit être interprétée avec précaution⁹.

Tableau 1 : Sous-secteurs repris dans la section K, division 74 de la NACE Rev1¹⁰

Code NACE-BEL 2003	Description	Code NACE-BEL 2008
74.1	Conseil et assistance fournis aux entreprises	64.2; 69.1; 69.2; 70.1; 70.2; 73.2
74.2	Activités d'architecture et d'ingénierie	71.1; 74.1; 74.2 ; 74.9
74.3	Activités de contrôle et analyses techniques	71.2
74.4	Publicité	73.1; 74.1
74.5	Sélection et fourniture de personnel	78.1; 78.2; 78.3
74.6	Enquêtes et sécurité	74.9; 80.1; 80.2; 80.3
74.7	Nettoyage industriel	81.2
74.8	Services divers fournis principalement aux entreprises	63.9; 74.1; 74.2; 74.3; 77.4; 82.1; 82.3; 82.9

Source : IDEA Consult sur base du SPF Emploi.

Ces segments présentent des caractéristiques diverses. En raison de la diversité des activités réalisées par les prestataires de services aux entreprises, il est difficile de définir des caractéristiques communes pour l'ensemble du secteur. Dans la section suivante, nous proposons une typologie des sous-secteurs des SE, sur base de leurs caractéristiques.

⁶ Conseil Central de l'Économie (2011), Étude sur la compétitivité du secteur belge des services aux entreprises.

⁷ Voici quelques exemples d'activités citées comme faisant partie des services aux entreprises: Consultance/étude de marché, Catering, Architecture/ingénierie, Fiscalité/comptabilité/assurances/banques/avocats, Gardiennage, Téléphonie/call centres, Informatique, Maintenance technique (ex. entretien d'ascenseurs), Imprimerie, Nettoyage.

⁸ Conformément au tableau de conversion du SPF Emploi.

⁹ Pour plus d'information, voir notamment SPF Economie, DGSIE (2011), NACE-BEL, Nomenclature d'activités; http://statbel.fgov.be/fr/binaries/FR%20Nace%202008%20avec%20notes%20explicatives_tcm326-65642.pdf.

¹⁰ Comme expliqué ci-dessus, cette conversion est basée sur le tableau de conversion du SPF Emploi. Elle est en grande partie similaire à celle proposée par le Conseil Central de l'Économie (2011). Toutefois, les données se basant sur les codes convertis doivent être interprétées prudemment étant donné que ce passage de la NACE rev. 1 à la NACE rev. 2 peut induire des ruptures dans les séries statistiques. Le tableau de conversion de la D.G.S.I.E. est disponible ici: http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/collecte_donnees/nomenclatures/nacebel/. Voir également la note méthodologique de la Banque Nationale: http://www.nbb.be/doc/DQ/F_METHOD/M_NFR09.pdf.



3.2 Typologie des entreprises du secteur

Etant donné, la diversité des services prestés, il est difficile de proposer une définition unique des services aux entreprises. Sur base des différents entretiens menés, nous pouvons proposer une typologie des services aux entreprises selon leur degré d'intégration dans les activités des commanditaires et selon la nature des activités prestées.

Dans un premier temps, nous opérons une distinction entre activités structurantes et ponctuelles selon le **degré d'intégration** des services prestataires dans les activités des entreprises clientes:

- ▶ Des **activités de services structurantes** entrent et participent au processus de production de l'entreprise commanditaire de manière continue et structurelle. Il s'agit par exemple du secrétariat social, de la fiscalité, des services de nettoyage, du gardiennage, etc.

Les entreprises-clientes ont recourt à ce type d'activité afin de pouvoir se concentrer sur leurs activités principales ou en raison de la spécialisation et technicité accrue de ces types d'activités (ex. paiement des salaires, fiscalité, etc.).

- ▶ Des **activités de services ponctuelles** qui répondent ponctuellement à une demande spécifique d'une entreprise commanditaire, tels que par exemple les services de conseil, d'architecture, de ressources humaines (lors de recrutements), etc.

Les entreprises-clientes font appel à ce type d'activité car elles n'ont pas l'expertise nécessaire.

Dans un second temps, nous pouvons classer les services aux entreprises selon la **nature des activités prestées**¹¹ :

- ▶ Les **services matériels**, ex. : activité de nettoyage, gardiennage, etc.

Ces services sont généralement prestés sous forme de travail « physique » au sein de l'entreprise-cliente et sont caractérisés par une main-d'œuvre généralement peu qualifiée. Par ailleurs, ce type de prestation se fait par définition chez le client même. Le travailleur a donc peu de contacts avec son employeur et davantage avec l'entreprise cliente (triangulation de la relation de travail).

- ▶ Les **services immatériels**, ex. : consultance, informatique, professions libérales, etc.

Ces services sont fondés sur un processus intellectuel ou de communication ou liés à la société de la connaissance (ou encore relevant des technologies de l'environnement). Ils sont caractérisés par une main-d'œuvre généralement qualifiée. Ce type de prestation ne doit pas obligatoirement être presté chez l'employeur même.

Cette typologie est également intrinsèquement liée à l'emploi et aux caractéristiques de celui-ci. Les sous-secteurs caractérisés par la prestation de services matériels (comme le nettoyage ou le gardiennage) diffèrent fortement des services immatériels. Typiquement, les services matériels sont caractérisés par des conditions de travail moins avantageuses (salaires moins élevés, horaire de travail atypiques, etc.). Pour plus d'information à ce sujet, voir Partie 3 et notamment le chapitre consacré au nettoyage industriel et au gardiennage (p. 64).

Chaque branche des services aux entreprises peut donc se définir selon ses deux composantes (voir Tableau 2).

¹¹ Ces définitions sont proches de celles proposées dans le Plan Régional d'Affectation du Sol (PRAS) pour les services matériels et les activités de production de biens immatériels. Elles ont été adaptées pour tenir compte du contexte particulier des services aux entreprises. Voir: <http://urbanisme.irisnet.be/lesreglesdujeu/les-plans-daffectation-du-sol/le-plan-regional-daffectation-du-sol-pras/glossaire/prescriptions/l.-glossaire-des-principaux-termes-utilises-dans-les-prescriptions-urbanistiques>



Tableau 2 : Typologie des sous-secteurs des services aux entreprises

	Degré d'intégration		Nature des activités	
	Activités structurelles	Activités ponctuelles	Services matériels	Services immatériels
74.1 Conseil et assistance fournis aux entreprises				
74.11 Activités juridiques	x	x		x
74.12 Activités comptables	x			x
74.13 Études de marché et sondages		x		x
74.14 Conseil pour les affaires et la gestion		x		x
74.15 Activités de gestion et d'administration de holdings et de centres de coordination¹²	x			x
74.2 Activités d'architecture et d'ingénierie		x		x
74.3 Activités de contrôle et analyses techniques		x		x
74.4 Publicité		x		x
74.5 Sélection et fourniture de personnel		x		x
74.6 Enquête et Sécurité	x		x	
74.7 Nettoyage industriel	x		x	
74.8 Services divers fournis principalement aux entreprises				Dépend des activités

Source : IDEA Consult

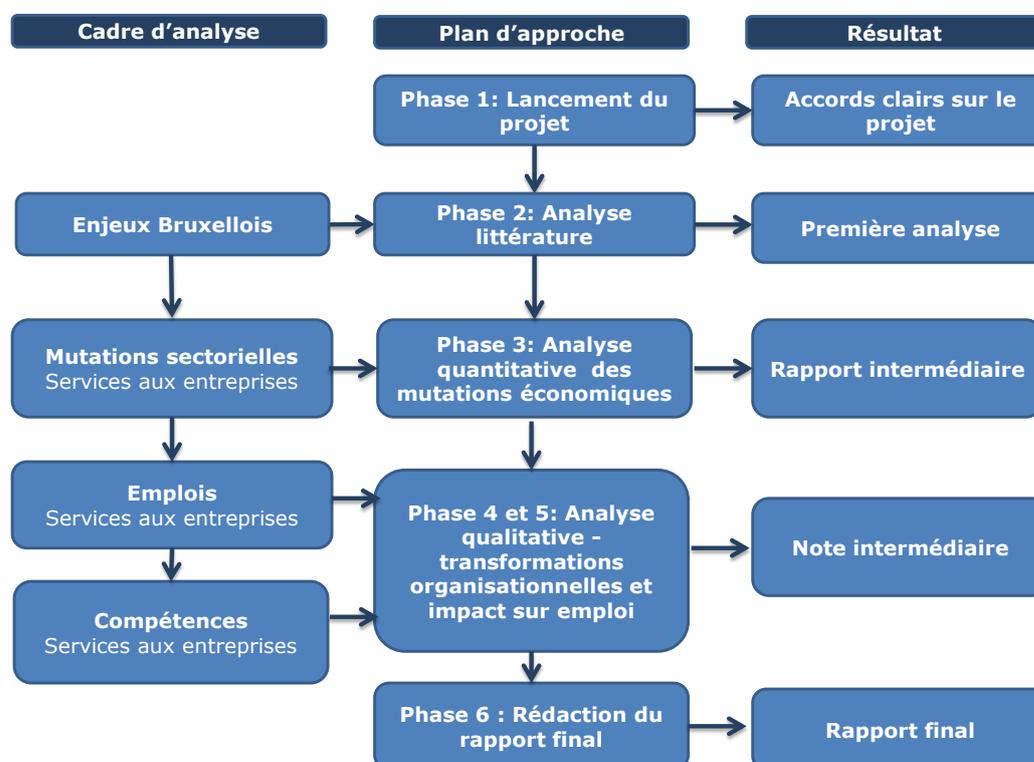
¹² Un centre de coordination est une entreprise faisant partie d'un groupe multinational et fournissant des services au profit exclusif des entreprises du groupe.



4/ Méthode de recherche

Le plan d'approche mis en œuvre pour l'exécution de ce projet est résumée par la figure suivante. Notre plan d'approche consiste en une triangulation des méthodes ou mixed-methods, à savoir la combinaison de méthodes qualitatives et quantitatives. Celles-ci sont par ailleurs décrites plus en détail ci-dessous.

Figure 2 : Plan d'approche



Source: IDEA Consult

4.1 Revue de la littérature

Nous avons commencé notre analyse par une consultation des publications concernant les services aux entreprises. Une bibliographie est reprise en annexe. Ces articles nous ont permis d'obtenir une première vue sur les services aux entreprises et sur leurs évolutions. Nous avons également remarqué que le concept de *mutations économiques* (voir Encadré 1, p. 8) était peu présent dans la littérature ce qui a renforcé le besoin d'une analyse plutôt exploratoire (voir ci-dessous).

Quelques résultats de cette revue sont repris dans la partie 2 (partie quantitative) et partie 3 (partie qualitative) de ce rapport.

4.2 Analyse quantitative

Différentes données et sources d'information existantes sont utilisées pour l'analyse du secteur des services aux entreprises dans son contexte Bruxellois. Les sources utilisées sont mentionnées dans le texte ou sous les figures ou tableaux. Un récapitulatif des différentes sources de données utilisées est également disponible en annexe (voir p. 84).

Cette première analyse de données est présentée dans la Partie 2 du rapport. Toutefois, cette analyse quantitative du secteur n'a permis de mettre en évidence qu'un nombre limité de tendances au sein du secteur, et ce pour les raisons suivantes :

- ▶ L'analyse se limite à la période 1995-2008 (dans la plupart des cas) car les données plus récentes ne sont souvent pas disponibles dans la typologie NACE rev.1 (voir point 3.1). Une partie des changements intervenus dans le secteur sont cependant des conséquences de la crise économique et ne sont donc observables qu'après 2008 voir 2010.



- ▶ Une partie des entreprises importantes du secteur des SE ne sont pas localisées en région de Bruxelles-Capitale, mais dans sa périphérie, tout en employant des travailleurs Bruxellois. Il s'agit plus particulièrement des entreprises du secteur du nettoyage et du gardiennage. Ces entreprises ne sont pas reprises dans les statistiques du secteur à Bruxelles, mais représentent pourtant une part importante de l'emploi des Bruxellois.
- ▶ Il est difficile d'analyser des mutations économiques au sein des entreprises du secteur (analyse micro-économique) sur base de données agrégées pour le secteur ou sous-secteurs des SE (analyse macro-économique).
- ▶ L'analyse des données ne permet que de mettre en évidence des évolutions sans expliquer les facteurs explicatifs et conséquences de celles-ci. Pour analyser ceci, une méthode d'analyse exploratoire se basant sur des entretiens avec des entreprises et acteurs de terrain est préconisée.

Les résultats de cette analyse sont repris dans la partie 2 de ce rapport, mais également utilisés dans la partie 3, pour illustrer certains propos.

4.3 Analyse qualitative exploratoire

Afin de surmonter les limitations induites par l'analyse quantitative et d'approfondir les premiers constats, nous avons réalisé 24 entretiens en face-à-face semi-directifs d'environ 1,5h.

- ▶ 10 entretiens avec des acteurs de terrain pertinents pour le secteur des services aux entreprises ;
- ▶ 14 entretiens avec des entreprises du secteur parmi les groupes sélectionnés (voir ci-après).

Le but de ces entretiens était double :

- ▶ Il s'agissait dans un premier temps de compléter l'analyse quantitative des principales mutations économiques au sein des services aux entreprises bruxellois ;
- ▶ Dans un second temps, l'objectif était d'identifier les conséquences de ces mutations sur l'emploi du secteur.

Les questionnaires utilisés pour ces entretiens sont repris en annexe. Dans les sections suivantes, nous fournissons plus de détail concernant les interlocuteurs et les sous-secteurs sélectionnés.



4.3.1 Entretiens avec les acteurs de terrain

Nous avons menés 10 entretiens avec des acteurs de terrain issus d'organisations variées :

- ▶ Principaux syndicats bruxellois ;
- ▶ Organisations représentantes des employeurs ;
- ▶ Fédérations sectorielles ;
- ▶ Pouvoirs publics bruxellois.

Le tableau ci-dessous fournit la liste des organisations et personnes interrogées.

Tableau 3 : Entretiens – liste des acteurs de terrain interrogés

Organisations	Noms (fonctions)
SDRB	Philippe Antoine (Directeur Général, Expansion Economique)
ABE	Muriel Laurent (Analyste économique), Juan Bossicard (ICT Business Unit Manager), Bruno Wattenbergh (COO)
BECI	Olivier Willocx (CEO)
ORI	Anya De Bie (Managing director)
UGBEN	Hilde Engels (Administrateur délégué)
UNIZO	Anton Van Asche (Ad viseur Brussels Aangelegenheden & Arbeidsmigratie), Patrick Coucke (General Manager Febelmar), Marc Van Thournhout (Secrétaire général (Fédération des Métiers de la Comptabilité et de la Fiscalité))
UCM	Francine Werth (secrétaire patronale Bruxelles), Eli Miscrachi (UCM Bruxelles)
CSC	Didier Lebbe (Secrétaire Permanent CNE), Martin Willems (Secrétaire Permanent Régional)
FGTB	Eric Buysens (Président du bureau d'études)
CGSLB	Philippe Vandabeele (Secrétaire régional bruxellois), Stijn Pauli (secrétaire permanent secteur de la sécurité), Pascal Freson (secrétaire permanent secteur financier), Alexandre Lifooghe (secrétaire permanent secteur nettoyage)

Source : IDEA Consult

Les résultats de ces entretiens ont été intégrés à ceux des entretiens avec les entreprises dans l'analyse qualitative des mutations économique (partie 3 de ce rapport).



4.3.2 Entretien avec les entreprises

Enfin, afin d'approfondir l'analyse qualitative, nous avons organisé 14¹³ entretiens semi-directifs avec des entreprises. Etant donné que les mutations économiques varient potentiellement fortement d'un sous-secteur à l'autre, nous avons décidé de concentrer l'analyse qualitative sur une sélection de sous-secteurs des SE. Cette sélection a fait l'objet d'une discussion lors du comité de suivi du 24 juin 2013 et a été validée suite à l'envoi d'une note complémentaire le 3 juillet 2013.

Nous avons choisi de cibler notre analyse sur trois groupes de secteurs présentant des caractéristiques communes :

- ▶ Groupe 1 : activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises ;
- ▶ Groupe 2 : activités de gardiennage et de nettoyage industriel¹⁴ ;
- ▶ Groupe 3 : activités de sélection et fourniture de personnel.

Plusieurs critères ont été utilisés pour la sélection de ces groupes de sous-secteurs (voir aussi tableau suivant):

- ▶ Le nombre d'établissements et l'emploi des sous-secteurs à Bruxelles : les sous-secteurs sélectionnés représentent 43% du nombre d'établissements au sein de la région et plus de 60% du nombre total de travailleurs.
- ▶ La diversification du type de sous-secteurs, selon :
 - ◆ Le degré d'intégration: activités de services structurantes versus activités de services ponctuelles. La moitié des sous-secteurs sélectionnés offre des services s'intégrant dans les activités structurelles de leurs entreprises-clientes tandis que l'autre moitié preste des services ponctuels.
 - ◆ La nature des activités: services matériels versus services immatériels. Deux des sous-secteurs sélectionnés offrent des services matériels (travail physique) tandis que les autres sont caractérisés par une prestation de nature intellectuelle.
- ▶ La pertinence des sous-secteurs compte tenu des caractéristiques de la RBC:
 - ◆ Secteurs à faible qualification, qui sont un vivier d'emplois pour les demandeurs d'emploi faiblement qualifiés en RBC: Les secteurs du gardiennage et du nettoyage ;
 - ◆ Secteurs pour lesquelles les administrations publiques et les entreprises privées- fortement présentes en RBC - sont un important client : les activités de conseil ;
 - ◆ Secteurs qui essaient de pallier (en partie) au mismatch entre l'offre et le demande de main-d'œuvre sur le marché du travail: Les activités de sélection et fourniture de personnel.

Le tableau suivant résume la justification de cette sélection, pour chacun des sous-secteurs sélectionnés.

¹³ Au départ, 15 entretiens avaient été prévus. Après avoir été reporté plusieurs fois, le dernier entretien a été annulé et n'a pu être remplacé par une nouvelle entreprise.

¹⁴ Etant donné la diversité des travailleurs placés par les agences du secteur (travailleurs intérimaires qualifiés versus non qualifiés) cette analyse se concentre surtout sur les travailleurs du secteur de la sélection et fourniture de personnel et non sur les travailleurs placés par ce secteur (contrairement aux données quantitatives).



Tableau 4 : Typologie des services aux entreprises et sélection pour les entretiens

	Degré d'intégration			Nature des activités		Part du secteur		Argumentation de la sélection
	Activités structurelles	Activités Ponctuelles	Services matériels	Services Immatériels	% nb d'établissements (2010)	% nb de travailleurs (2010)		
74.1 Conseil et assistance fournis aux entreprises		Voir ci-dessous			52%	31%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Part importante d'établissements et de travailleurs ▶ Plusieurs sous-secteurs en mutation ▶ Pertinents pour la RBC 	
74.1.1 Activités juridiques	X	X		X	20,3%	5,0%	Pas sélectionné	
74.1.2 Activités comptables	X			X	4,1%	2,2%	En pleine mutation en raison de changements de la réglementation	
74.1.3 Études de marché et sondages		X		X	3,2%	1,7%	Sous-secteur caractérisé par une concurrence internationale importante et des délocalisations	
74.1.4 Conseil pour les affaires et la gestion		X		X	16,2%	6,8%	Pertinent pour la RBC en raison de la concentration d'administrations publiques et d'entreprises (demandeuses de ce type de services)	
74.1.5 Activités de gestion				X	8,2%	15,2%	Pas sélectionné	
74.2 Activités d'architecture/ingénierie		X		X	8,0%	5,0%	Pas sélectionné	
74.3 Activités de contrôle et analyses techniques		X		X	1,3%	2,9%	Pas sélectionné	
74.4 Publicité		X		X	6,5%	4,2%	Pas sélectionné	
74.5 Sélection et fourniture de personnel		X		X	6%	23,4%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Secteur en pleine évolution ▶ Pertinent pour la RBC étant donné qu'il répond en partie au mismatch entre l'offre et la demande sur le marché du travail 	
74.6 Enquête et Sécurité	X		X		0,8%	6,2%	27% des emplois du secteur	
74.7 Nettoyage industriel	X		X		13,0%	21%	<ul style="list-style-type: none"> ▶ En pleine évolution (réorganisation d'entreprises) ▶ Pertinents pour la RBC étant donné qu'ils emploient principalement de la main-d'œuvre peu qualifiée ▶ Caractéristiques similaires et différentes des autres sous-secteurs (travail peu qualifié, main d'œuvre locale, placement chez les entreprises commanditaires, etc.) 	
74.8 Services divers fournis principalement aux entreprises		Dépend des sous-secteurs			12,5%	6,5%	Pas sélectionné	

Source : IDEA Consult, les pourcentages sont calculés par rapport au total des services aux entreprises



Pour chacun des groupes de sous-secteurs sélectionnés, 4 à 6 entretiens avec des entreprises Bruxelloises ont été organisés. Le tableau ci-dessous fournit la liste des entreprises interrogées. Les personnes interrogées sont principalement des directeurs d'entreprises et/ou responsables commerciaux/des ressources humaines. Nous avons également essayé d'interroger des délégués syndicaux dans le cadre de ces entretiens, mais sans succès. Plusieurs permanents syndicaux ont cependant été interrogés dans le cadre des entretiens avec les acteurs de terrains.

Tableau 5 : Entretiens – liste des entreprises interrogées

Nom Entreprise	Groupe de sous-secteurs	Code NACE 2003	Personne rencontrée	Date
TAX CONSULT	Groupe 1 : activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises	74.121 - Comptable	Mr Golenvaux (administrateur général)	7 août
BUREAU D'ETUDES COMPTABLES ET FISCALES-FLORIZOONE & PARTNERS	Groupe 1 : activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises	74.122 - Expert-comptable	Mr Florizoone (Expert-Comptable)	2 septembre
Deg & Partners Consulting Company	Groupe 1 : activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises	74.122 - Expert-comptable	Mr Degrève (Partner/owner)	29 août
AC Nielsen	Groupe 1 : activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises	74.132 - Bureau d'étude de marché et organisation de sondage	Madame de Rabbard (directrice commerciale)	2 septembre
My talents for you (dont "IntoTheMinds")	Groupe 1 : activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises	74.142 - Autres conseils pour les affaires et le management	Pierre-Nicolas Schwab (Founder)	26 août
Deloitte Accountancy	Groupe 1 : activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises	74.142 - Autres conseils pour les affaires et le management	Mr Van de Velde (Partner)	4 septembre
Federgon (Fédération)	Groupe 2 : activités de gardiennage et de nettoyage industriel	74.502 - Agences d'intérimaires et fourniture de personnel temporaire	Arnaud Le Grelle (Directeur Wallonie – Bruxelles)	23 juillet
Randstad	Groupe 2 : activités de gardiennage et de nettoyage industriel	74.502 - Agences d'intérimaires et fourniture de personnel temporaire	Renaud Dechamps (Manager Public Relations & Public Affairs)	3 septembre
Manpower	Groupe 2 : activités de gardiennage et de nettoyage industriel	74.502 - Agences d'intérimaires et fourniture de personnel temporaire	Monsieur Debin (sales and operation manager)	28 août
Daoust	Groupe 2 : activités de gardiennage et de nettoyage industriel	74.502 - Agences d'intérimaires et fourniture de personnel temporaire	Jean-Claude Daoust (Administrateur Général)	20 août
Securitas	Groupe 3 : activités de sélection et fourniture de personnel	74.601 - Entreprise de gardiennage et service de sécurité	William de Plecker (Directeur Ressources Humaines)	28 août
G4S	Groupe 3 : activités de sélection et fourniture de personnel	74.601 - Entreprise de gardiennage et service de sécurité	Stéphane Gilles (Human Resources Director)	29 août
Iris Cleaning	Groupe 3 : activités de sélection et fourniture de personnel	74.700 - Nettoyage industriel	Patrick Janssens van der Maelen (Administrateur Général)	29 août
Multiple Immo Service	Groupe 3 : activités de sélection et fourniture de personnel	74.700 - Nettoyage industriel	Winand COLOMBIER (Gedelegeerd Bestuurder)	9 septembre

Source : IDEA Consult

Les résultats des entretiens avec les acteurs de terrain et les entreprises sont présentés dans la partie 3 de ce rapport.



5/ Structure du rapport

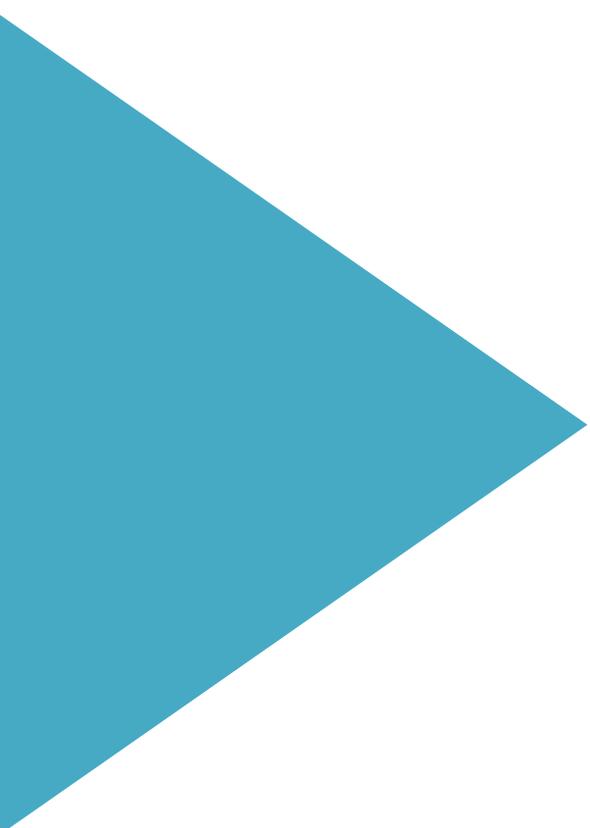
Dans les parties suivantes, les résultats des différentes méthodes de recherche sont présentés.

Dans la partie 2 de ce rapport, une analyse quantitative du secteur des services aux entreprises est présentée. Cette analyse se base sur la revue de la littérature et l'analyse statistique du secteur. Cette partie permet de situer le secteur des services aux entreprises dans le contexte Bruxellois et d'identifier des premières caractéristiques et tendances du secteur.

Dans la partie 3 de ce rapport, nous nous penchons plus spécifiquement sur les mutations économiques et l'impact sur l'emploi dans le secteur des SE. Cette analyse se concentre particulièrement sur 3 groupes de sous-secteurs sélectionnés. Elle se base principalement sur les résultats des entretiens avec les acteurs de terrain et les entreprises des sous-secteurs sélectionnés. Certains propos sont cependant illustrés avec des statistiques issues de l'analyse quantitative.

Enfin, dans la dernière partie de ce chapitre nous concluons. Cette conclusion se base tant sur l'analyse quantitative du secteur des SE que sur l'analyse qualitative.

L'annexe de ce rapport comprend une bibliographie, une description des sources de données, les questionnaires des entretiens ainsi qu'une liste de tableaux et figures.



PARTIE 2

Analyse quantitative du secteur des services aux entreprises à Bruxelles



1/ Introduction

Dans cette partie, nous situons le secteur des services aux entreprises (SE) dans le contexte Bruxellois et décrivons les tendances générales au sein du secteur à Bruxelles, sur base des statistiques du secteur.

Cette analyse nous permet de constater que les services aux entreprises font partie du Top-3 des secteurs bruxellois en termes d'emploi et de valeur ajoutée : en 2008, ils représentaient 16,5% de l'emploi total (salariés et indépendants) et produisaient 12% de la valeur ajoutée brute en Région bruxelloise.

Le secteur est par ailleurs un important générateur d'emplois pour la région. Entre 1992 et 2010, le nombre d'emplois du secteur a augmenté de 27%, soit presque le triple de la création d'emploi totale en RBC durant cette période (10%). La Région est particulièrement spécialisée dans ce secteur mais semble perdre du terrain par rapport aux autres Régions belges. En effet, les services aux entreprises bruxellois montrent une croissance moins rapide, notamment en termes de nombre de créations d'établissements, d'emplois ou de chiffre d'affaire que la Belgique dans son ensemble.

Si la part des SE dans la valeur ajoutée et l'emploi salarié régional est restée relativement stable depuis 1995, l'emploi indépendant a connu une très forte progression. Ainsi, le secteur des SE représentait en 2008 près de 60% de l'emploi indépendant au sein de la Région bruxelloise contre 38% en 1995.

Les entreprises du secteur sont en recherche de nouveaux travailleurs. En effet, les offres d'emploi d'Actiris pour le secteur des SE sont surreprésentées, compte tenu de la part de l'emploi de ce secteur à Bruxelles. Le nombre d'offres du secteur est en constante augmentation, mais concerne surtout les travailleurs hautement qualifiés. Par ailleurs, le pourcentage d'offres satisfaites du secteur est plus faible qu'en moyenne pour les autres secteurs.

Cette partie permet donc de situer le secteur des SE dans son contexte bruxellois et d'analyser ses principales évolutions et caractéristiques, sur base de quelques indicateurs cruciaux.

Tout au long de cette partie, des différences notables entre les sous-secteurs des SE sont également mises en avant. Dès lors, pour l'analyse des mutations économiques dans le secteur des SE et l'impact sur l'emploi, nous nous concentrons sur une sélection de sous-secteur des SE (voir partie 3 du rapport).



2/ Importance du secteur pour l'économie bruxelloise

Dans cette section, nous présentons quelques chiffres clés pour montrer l'importance du secteur étudié pour l'économie régionale. Nous abordons d'abord le poids des SE au sein du total de la valeur ajoutée et de l'emploi régional (voir point 2.1). Ensuite, nous présentons les arguments qui permettent d'expliquer le recours des entreprises aux services aux entreprises à Bruxelles (point 2.2). Cette section se base en partie sur la littérature sur le sujet, mais également sur quelques résultats des entretiens avec les acteurs de terrain. Enfin, nous analysons la position des SE au sein des services marchands (voir point 2.3).

2.1 Contribution à l'économie bruxelloise

La Région de Bruxelles-Capitale occupe une position centrale pour les services aux entreprises en Belgique (et au-delà). De nombreuses entreprises de services sont localisées au sein de la Région (ou à proximité directe) de celle-ci.

Avant d'analyser en détails le secteur des SE, le Tableau 6 reprend quelques indicateurs clés pour le secteur entre 1995 et 2008.

Tableau 6 : Chiffres clés, 1995-2009¹⁵

	1995	...	2000	...	2005	2006	2007	2008	2009
Valeur ajoutée brute aux prix de base, à prix courant (millions €)	3.633		4.943		5.288	5.750	6.355	6.883	n.d.
% total économie bruxelloise	10,2%		11,6%		10,2%	10,8%	11,4%	12,0%	n.d.
Salariés (nombre)	56.500		66.416		63.561	62.753	66.712	72.723	72.298
% total économie bruxelloise	10,2%		11,4%		10,6%	10,5%	11,1%	12,0%	11,9%
Travailleurs indépendants (nombre)	22.202		26.252		32.212	33.471	35.984	38.516	40.232
% total économie bruxelloise	37,5%		44,9%		53,4%	54,7%	56,3%	57,9%	59,3%
Rémunération des salariés, à prix courant (millions €)	2.204		2.970		3.092	3.253	3.542	3.959	n.d.
% total économie bruxelloise	10,2%		11,3%		10,1%	10,4%	10,7%	11,6%	n.d.

Source : Calculs IDEA Consult, source Belgostat

Avec les secteurs de l'intermédiation financière et de l'administration publique, le secteur des services aux entreprises est l'un des plus grands secteurs bruxellois en termes d'emplois et de valeur ajoutée. En 2008, il représentait 16,5% de l'emploi total (salariés et indépendants) et produisait 12% de la valeur ajoutée brute en Région bruxelloise. Si la part des SE dans la valeur ajoutée et l'emploi salarié régional sont restés relativement stables depuis 1995, l'emploi indépendant a connu une très forte progression. Ainsi, le secteur des SE représentait en 2008 près de 60% de l'emploi indépendant au sein de la Région bruxelloise contre 38% en 1995.

¹⁵ Ces chiffres proviennent de l'Institut des comptes nationaux de la BNB et diffèrent des données de l'ONSS et de l'INASTI. Ils sont repris dans cette section car, étant issus de la même source, ils permettent d'être comparés sur une base homogène.



2.2 Le recours aux services aux entreprises en Région de Bruxelles-Capitale

Selon la littérature sur le sujet¹⁶, plusieurs arguments permettent d'expliquer le recours aux SE:

- ▶ Les entreprises ont tendance à se concentrer sur leurs activités de base et externalisent tout ce qui est annexe. Ceci est une manière de rationaliser les coûts et d'augmenter la productivité ;
- ▶ Le recours aux services aux entreprises s'explique par le besoin de compétences techniques et spécifiques pour certaines activités annexes (ex. informatique, fiscalité, loi sociale) ;
- ▶ Le développement des TIC et du 'cloud' permet plus facilement d'externaliser une partie des activités des entreprises ;
- ▶ En raison des tensions entre l'offre et la demande sur le marché du travail, il est plus facile d'externaliser certaines activités que d'essayer d'engager une personne maîtrisant tous les outils nécessaires ;
- ▶ Le recours aux services aux entreprises s'explique également par le besoin accru de flexibilité. Dans un environnement économique incertain, il peut être préférable d'avoir recours de la sous-traitance plutôt que d'internaliser certaines activités ;

Les clients des SE forment un vaste groupe qui ne se limite pas aux entreprises. Les services aux entreprises regroupent en fait trois types de clients :

- ▶ Les activités **B2B** : tous les types d'entreprises font appel aux services aux entreprises, qu'elles soient petites ou grandes mais les raisons pour lesquelles elles ont recours à ces services varient :
 - ◆ Selon la nature structurelle ou ponctuelle de l'activité à prester;
 - ◆ En raison du manque de spécialisation versus concentration sur les activités de base.

Il est important d'également noter que les entreprises de SE font elles-mêmes appel aux services d'autres entreprises des SE. De plus, certaines entreprises deviennent de simples interfaces pour les donneurs d'ordre majeurs (OTAN, CE) et ont recours elles-mêmes à la sous-traitance pour effectuer les activités demandées (phénomène de sous-traitance en cascade). Les interactions entre les différentes entreprises du secteur et avec leurs clients sont de plus en plus difficiles à modéliser.

- ▶ Les activités **B2G** : les pouvoirs publics (de tout type) sont également des donneurs d'ordres importants pour les activités de SE :
 - ◆ Les autorités internationales : L'OTAN
 - ◆ Les autorités européennes : la commission européenne, le parlement européen,...
 - ◆ Les autorités belges : fédérales, régionales, communautaires et même locales

Les pouvoirs publics peuvent faire appel aux activités des SE de manière structurelle (ex. nettoyage, gardiennage) mais également de manière ponctuelle (ex. activités de conseil). Dans ces cas-ci, les prestataires de services sont choisis via des marchés.

- ▶ Et dans une moindre mesure des activités **B2C**.

Enfin, le modèle d'Alfred Marshall concernant les 'districts industriels' peut être utilisé pour expliquer la concentration des activités de SE à Bruxelles:

- ▶ L'accès et la présence d'inputs: capital financier et capital humain;
- ▶ La concentration d'entreprises de services et de quelques entreprises de production (B2B) ;
- ▶ La proximité des clients et fournisseurs: La concentration d'institutions européennes, internationales, fédérales, régionales et communautaires qui externalisent toute une série d'activités (services pour les pouvoirs publics, B2G) ;
- ▶ L'accès à la connaissance par le biais de collaborations avec d'autres entreprises ou acteurs majeurs bruxellois (institutions, universités, etc.).

Lors des entretiens menés tant avec les stakeholders qu'avec les entreprises, nous avons constaté que l'un des principaux avantages de la Région bruxelloise est également sa localisation centrale (d'un point de vue géographique mais également d'un point de vue décisionnel) pour des entreprises opérant dans les

¹⁶ Voir bibliographie.

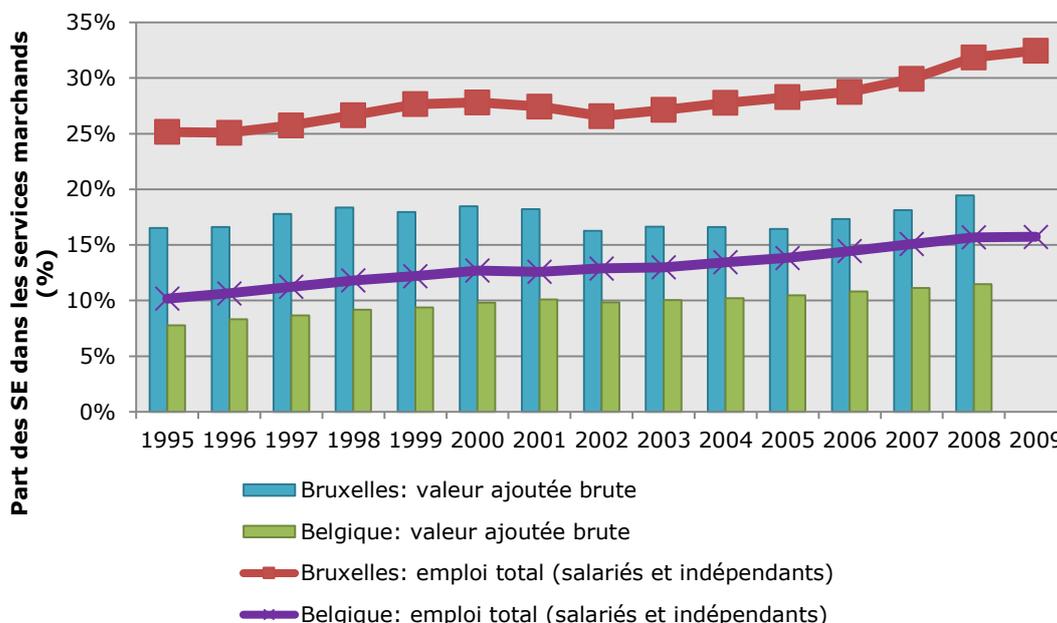


différentes parties du pays. Plusieurs interlocuteurs ont également souligné sa « neutralité » pour des entreprises opérant dans les différentes régions du pays.

2.3 Contribution aux services marchands bruxellois

Le graphique suivant montre la contribution des SE au total des services marchands¹⁷. Les SE représentaient en 2008, 33% de l'emploi total des services marchands et près de 20% de sa valeur ajoutée.

Figure 3 : Contribution des SE à la valeur ajoutée et à l'emploi dans les services marchands, 1995-2008



Source : Calculs IDEA Consult, source Belgostat

Ce graphique montre que la part de la valeur ajoutée est moindre que celle de l'emploi. Ceci indique une productivité du travail moins élevée dans les SE que dans les autres branches de l'économie (et notamment dans l'industrie). On constate également que la part des SE dans l'emploi connaît une augmentation certaine depuis le début des années 2000.

Comme expliqué dans la note documentaire du CCE¹⁸, le secteur des SE est également le secteur des services le plus important au sein de l'Union européenne et représentait en 2005 22,2% du nombre de personnes occupées et 15% de la valeur ajoutée. Selon une étude Eurostat¹⁹ réalisée en 2008, la Belgique est particulièrement spécialisée dans ce secteur : en 2005, les SE contribuaient en Belgique pour 10,5% du PIB total contre 7,4% au sein de l'UE-25. Toujours selon cette étude, la très forte spécialisation de Bruxelles dans les SE est encore plus marquée. Bruxelles serait, après Londres, la région européenne la plus spécialisée dans les SE. Ceci est confirmé par le graphique ci-dessus qui montre clairement que la part des SE dans les services marchands est plus importante à Bruxelles que dans le total de l'économie belge.

Le graphique suivant montre l'évolution globale de trois indicateurs clés (valeur ajoutée brute, emploi total et rémunération des salariés) entre 1995 et 2008 pour les SE, les services marchands et l'économie bruxelloise dans son ensemble.

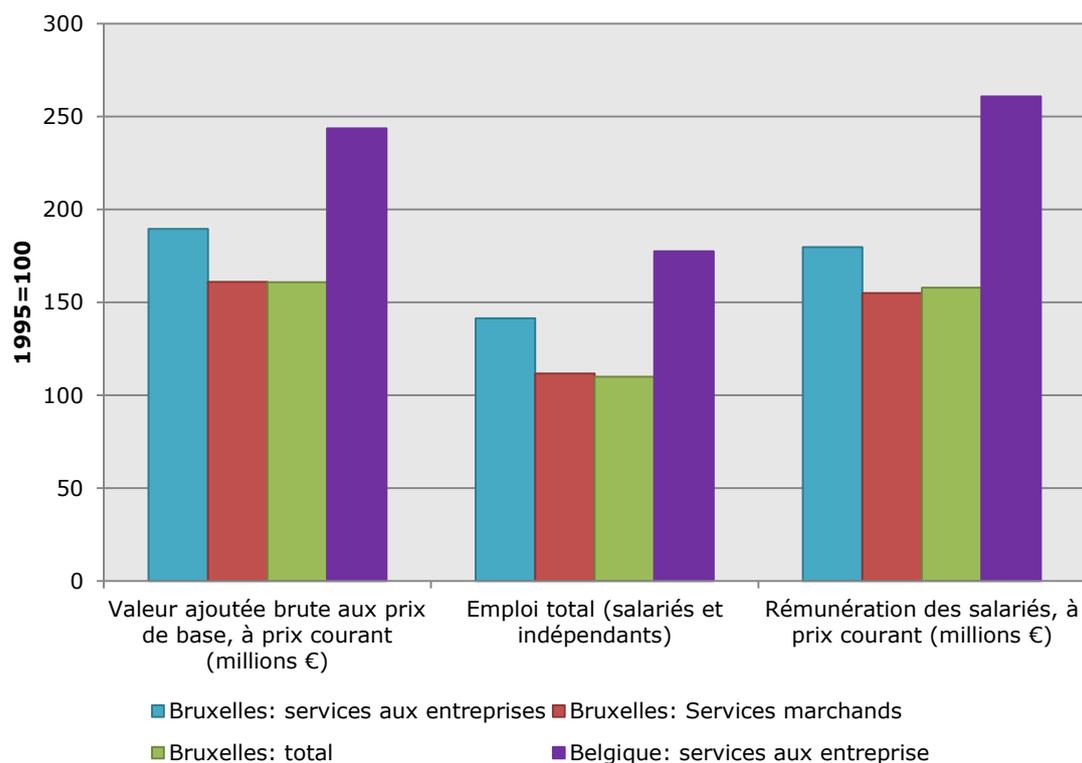
¹⁷ Codes NACE rev.1 50 à 74 inclus.

¹⁸ Conseil Central de l'Economie (2011), Etude sur la compétitivité du secteur belge des services aux entreprises.

¹⁹ Alajääskö, Pekka (2008), Main features of the EU-27 service sector, rapport Eurostat 78/2008, Luxembourg. Ces résultats doivent être interprétés prudemment. En effet, la Région de Bruxelles-Capitale (ville-région aux frontières étroites) est comparée à d'autres régions NUTS 2 dont les frontières sont plus larges.



Figure 4 : Évolution de la valeur ajoutée, de l'emploi total et de la rémunération des salariés entre 1995 et 2008 (1995=100)



Source : Calculs IDEA Consult, source Belgostat

Alors que les services marchands évoluent de manière parallèle à l'économie bruxelloise, les SE connaissent une progression plus marquée. La valeur ajoutée brute et la rémunération des salariés à presque doublé entre 1995 et 2008 et l'emploi total a progressé de 40%. Cette progression plus limitée de l'emploi pourrait indiquer des gains de productivité. Notons également que même si les SE bruxellois progressent fortement en termes de valeur ajoutée, d'emplois et de rémunération des salariés, ceux-ci évoluent moins rapidement que dans les SE belge dans leur ensemble.



3/ Les établissements du secteur

Dans ce chapitre, nous analysons les établissements²⁰ du secteur des services aux entreprises sur base de toutes les statistiques collectées. Les aspects suivants y sont analysés:

- ▶ Les établissements actifs ;
- ▶ La dynamique des établissements;
- ▶ La taille des établissements ;
- ▶ La performance économique des établissements.

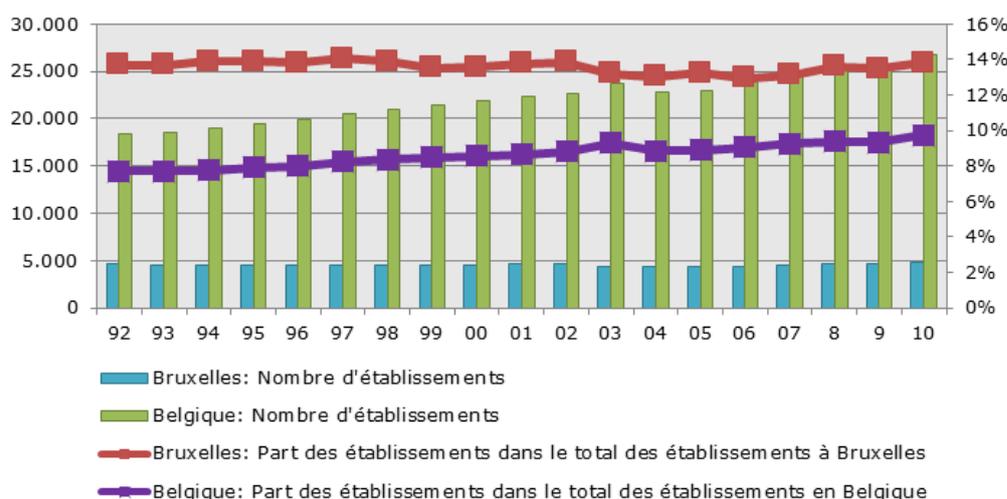
Ce chapitre offre donc une analyse quantitative des établissements du secteur des services aux entreprises. Ces données seront ensuite intégrées à l'analyse des mutations économiques par sous-secteur (voir partie 3). Notons que la plupart des données couvrent la période 1995-2009 (en raison des limitations imposées par la typologie NACE), les éléments d'évolution plus récents ont été abordés dans les entretiens avec les entreprises (voir partie 3).

3.1 Les établissements actifs

En 2010, le secteur des services aux entreprises comptabilisait 4.755 établissements actifs au sein de la région de Bruxelles-Capitale. Si l'on compare l'évolution du secteur entre 1992 et 2010²¹ (voir graphique ci-dessous) au sein de la Région de Bruxelles-Capitale par rapport à la moyenne belge, on constate que le nombre d'établissements du secteur a plus faiblement crû dans la région bruxelloise que dans le reste de la Belgique. En effet, alors qu'en 1992, la RBC comptabilisait 4.615 établissements actifs dans le secteur des SE, ce nombre est passé à 4.755 en 2010 (soit une augmentation de 3%). Le nombre d'établissements du secteur a pourtant augmenté de 18.453 à 26.761 au cours de la même période au total en Belgique (soit une augmentation de 45%).

Malgré la faible augmentation du nombre d'établissements du secteur des services aux entreprises en RBC au cours de la période 1992 à 2010, ce secteur reste un secteur particulièrement important pour la RBC. En effet, comme l'indique le graphique ci-dessous, les établissements du secteur des SE représentent 13,8% de tous les établissements à Bruxelles, alors que cette part s'élève à 9,8% pour l'ensemble de la Belgique. La part de ce secteur dans l'économie bruxelloise est restée stable depuis 1992 (13,8% en 2010 contre 13,7% en 1992), alors qu'elle a gagné en importance dans le reste de la Belgique (9,8% en 2010 contre 7,7% en 1992).

Figure 5 : Nombre d'établissements dans le secteur des SE en RBC et en Belgique



Source : Calcul IDEA Consult/IBSA, source ONSS

²⁰ Cette partie analyse le nombre d'établissements et non le nombre d'entreprises (données décentralisées).

²¹ Entre 1992 et 2002 : données de l'IBSA (sur base de l'ONSS), entre 2003 et 2010 : données de l'ONSS.



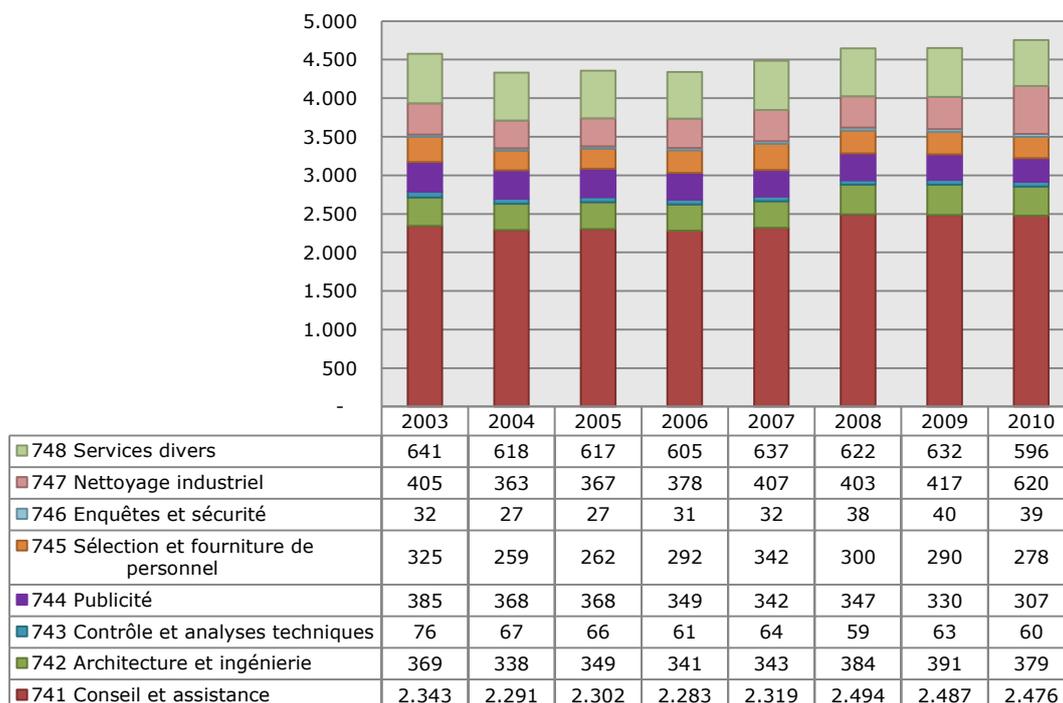
Le secteur des services aux entreprises est cependant très diversifié. Le nombre d'établissements n'a de ce fait pas évolué de la même manière dans les différentes sous-catégories de ce secteur. La figure suivante présente le nombre d'établissements dans les sous-secteurs des SE en RBC entre 2003 et 2010²². Cette figure démontre que le secteur est en grande partie (en 2010) composé d'établissements de 'conseil et assistance fournis aux entreprises' (52%). Suivent par ordre de croissance les établissements de:

- ▶ Nettoyage industriel (13%)
- ▶ Services divers fournis principalement aux entreprises (12,5%)
- ▶ Activités d'architecture et d'ingénierie (8%)
- ▶ Publicité (6,5%)
- ▶ Sélection et fourniture de personnel (5,8%)
- ▶ Activités de contrôle et analyses techniques (1,3%)
- ▶ Enquêtes et sécurité (0,8%)

Ces différents sous-secteurs n'ont pas évolué de la même manière au cours de la période 2003 à 2010 :

- ▶ Les établissements de 'nettoyage industriel' et 'd'enquêtes et sécurité' ont crû de respectivement 53% et 22% ; contre 9% en moyenne pour l'ensemble des sous-secteurs au cours de cette période ;
- ▶ Les établissements 'd'Activités d'architecture et d'ingénierie' et de 'Conseil et assistance fournis aux entreprises' n'ont cru que de 3% à 6%, soit en dessous de la moyenne globale de l'ensemble des sous-secteurs (9%) ;
- ▶ Les autres sous-secteurs ont vu leur nombre d'établissements diminuer entre 2003 et 2010 de 3% à 17%.

Figure 6 : Nombre d'établissements dans les sous-secteurs des SE en RBC



Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS

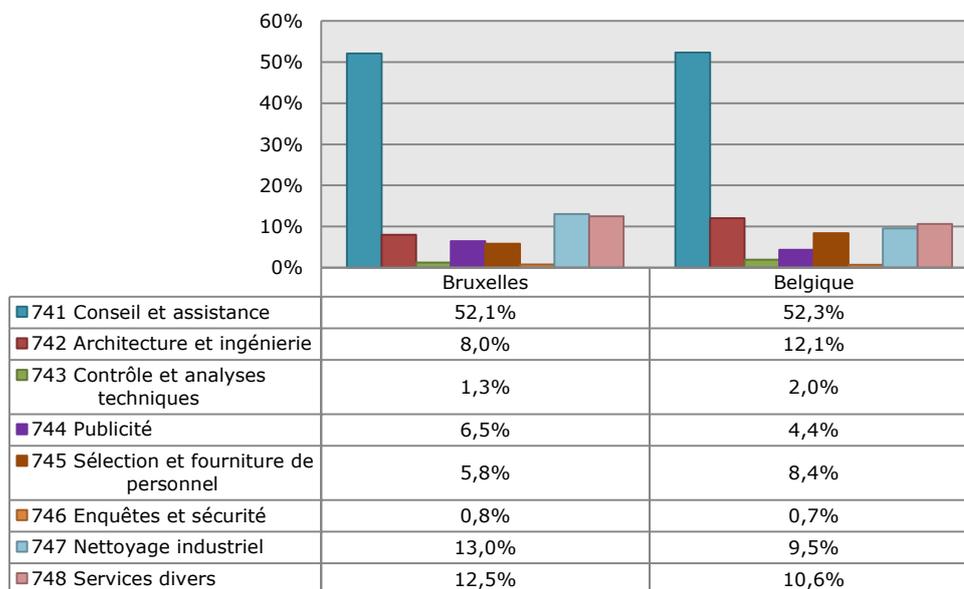
En raison de la forte augmentation du nombre d'établissements, le secteur du nettoyage industriel a gagné en importance au cours de la période 2003-2010, passant d'une part de 9,3% des établissements du secteur

²² Les données au niveau NACE 3-digit ne sont pas disponibles avant 2003, en raison de la modification de la nomenclature en 2003.



en 2003 à 13% en 2010. Il est également intéressant de noter que la Région de Bruxelles-Capitale est davantage spécialisée dans le nettoyage industriel (13%) que le reste de la Belgique (9,5%). La figure suivante montre également que la RBC est proportionnellement plus spécialisée dans la publicité (6,5% versus 4,4% en Belgique) et les services divers fournis aux entreprises (12,5% versus 10,6% en Belgique) et qu'elle est au contraire proportionnellement moins spécialisée que le reste de la Belgique dans l'architecture et l'ingénierie (8% versus 12,1% en Belgique) et la sélection et fourniture de personnel (5,8% versus 8,4% en Belgique).

Figure 7 : Part des établissements dans les différents sous-secteurs des SE en RBC et en Belgique en 2010



Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS

Il faut être cependant prudent avant de tirer des conclusions sur base du nombre d'établissements. En effet, ces chiffres ne nous disent encore rien du niveau et de l'évolution de l'emploi du secteur.

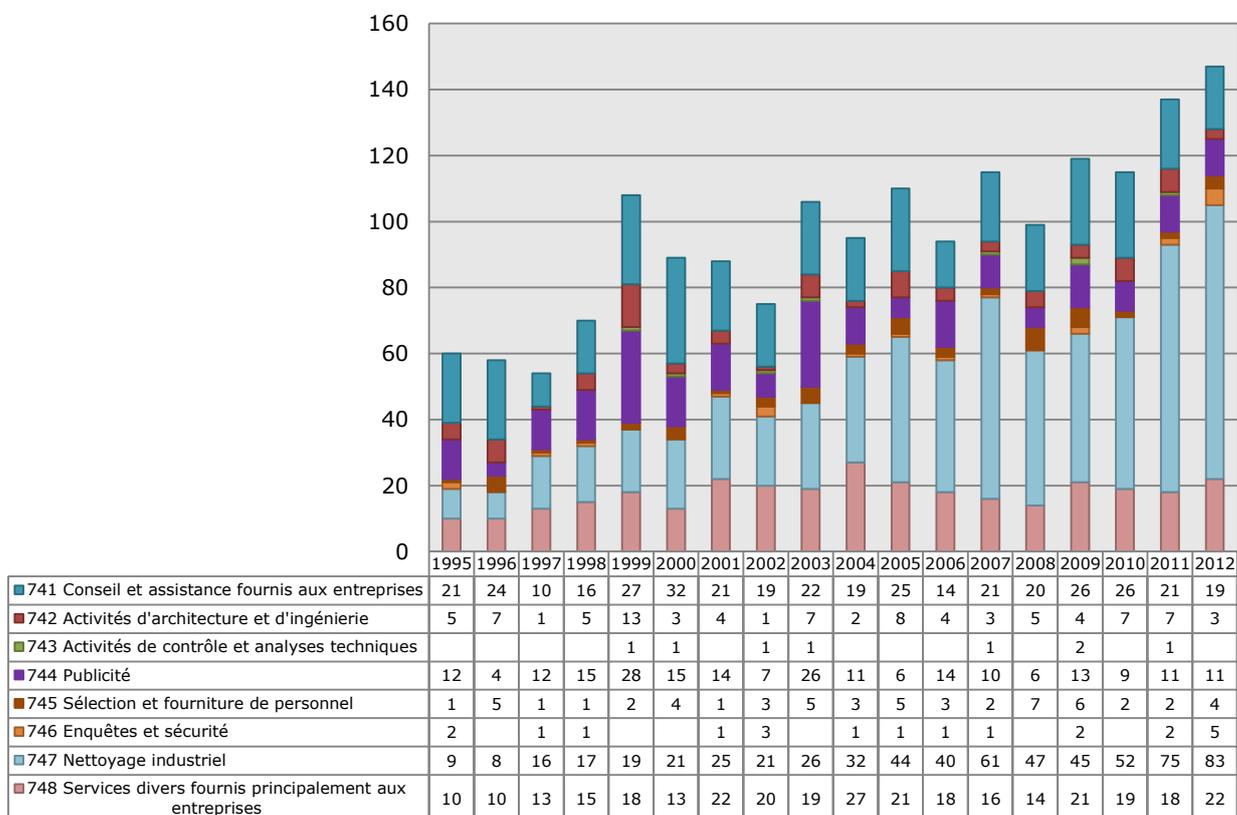


3.2 La dynamique des établissements

3.2.1 Faillites et pertes d'emploi

La figure suivante détaille le nombre de faillites au sein des SE et de ses sous-secteurs à Bruxelles depuis 1995.

Figure 8 : Nombre de faillites dans le secteur des SE en RBC, 1995-2012



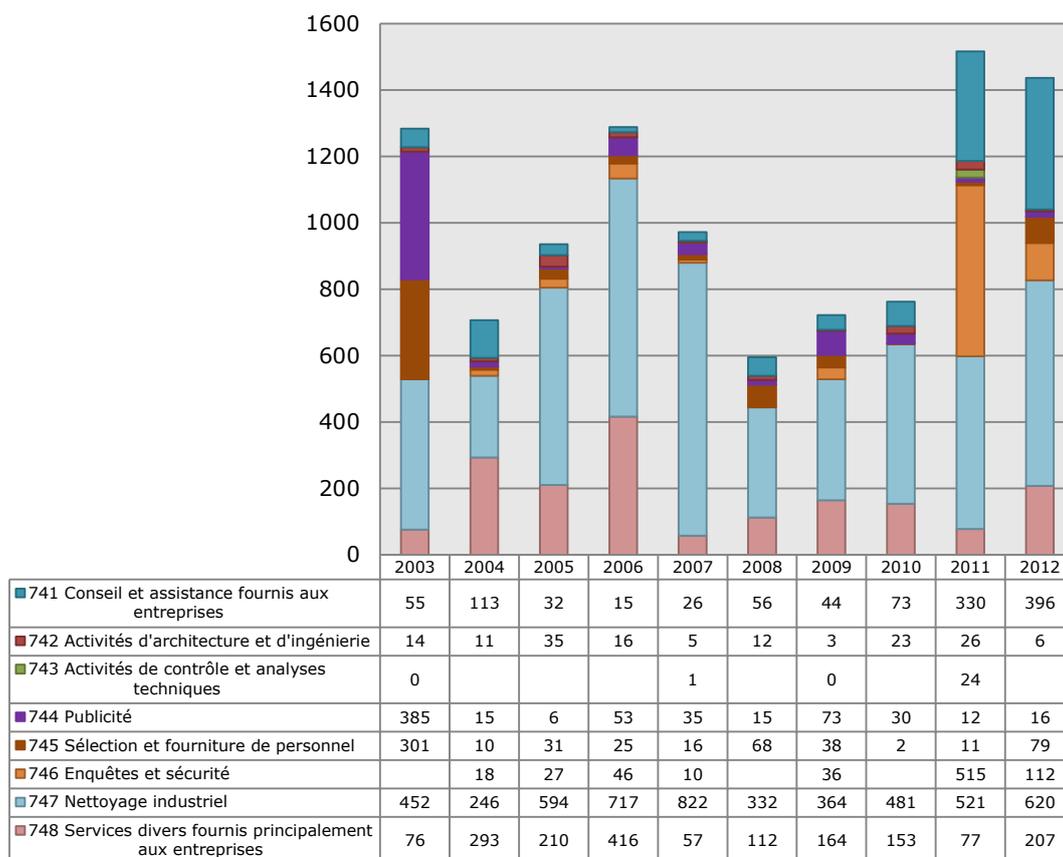
Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS

Comme le montre la Figure 8, le nombre de faillites au sein des SE bruxellois a tendance à augmenter depuis 1995 (+145% entre 1995 et 2012). Le secteur du nettoyage industriel est particulièrement touché et représente à lui seul près de 56% des faillites en 2012 (contre 15% en 1995). Ce pourcentage est en constante augmentation depuis 1995. Cette proportion est d'autant plus interpellante que ce sous-secteur ne représente que 25% du nombre total d'établissements au sein des SE, loin derrière les activités de conseil (voir Figure 6).

Ces faillites se traduisent également en termes d'emplois. Celles-ci sont représentées dans la Figure 9.



Figure 9 : Nombre de pertes d'emplois (consécutives aux faillites) dans le secteur des SE en RBC, 2003-2012



Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS

La majorité des pertes d'emploi se situent dans le secteur du nettoyage industriel même si un nombre important (et croissant) de pertes se retrouve au sein des activités de conseil (particulièrement en 2011 et 2012) alors que le nombre de faillites y évolue peu. On constate donc que les activités de nettoyage sont particulièrement volatiles avec un grand nombre de créations d'entreprises mais avec des faillites élevée (et les pertes d'emplois associées).

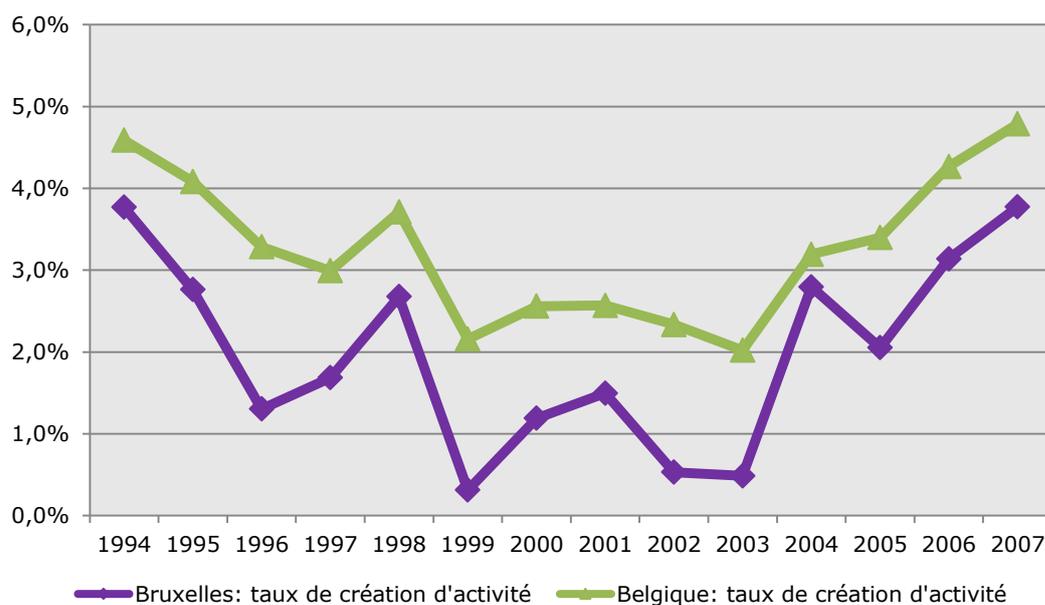
3.2.2 Création d'activité économique

Nous disposons également de données sur le nombre de numéros de TVA actifs, le nombre de créations et le nombre de radiations. Ces données nous permettent de donner un aperçu de la démographie de l'activité économique au sein des SE.

La figure ci-dessous présente le taux net de création d'activité qui est calculé comme la différence entre le nombre de créations et de radiations divisée par le nombre total de numéros de TVA actifs.



Figure 10 : Taux net de création d'activité dans le secteur des SE en RBC et en Belgique, 1994-2007



Source : Calcul IDEA Consult, source D.G.S.I.E.

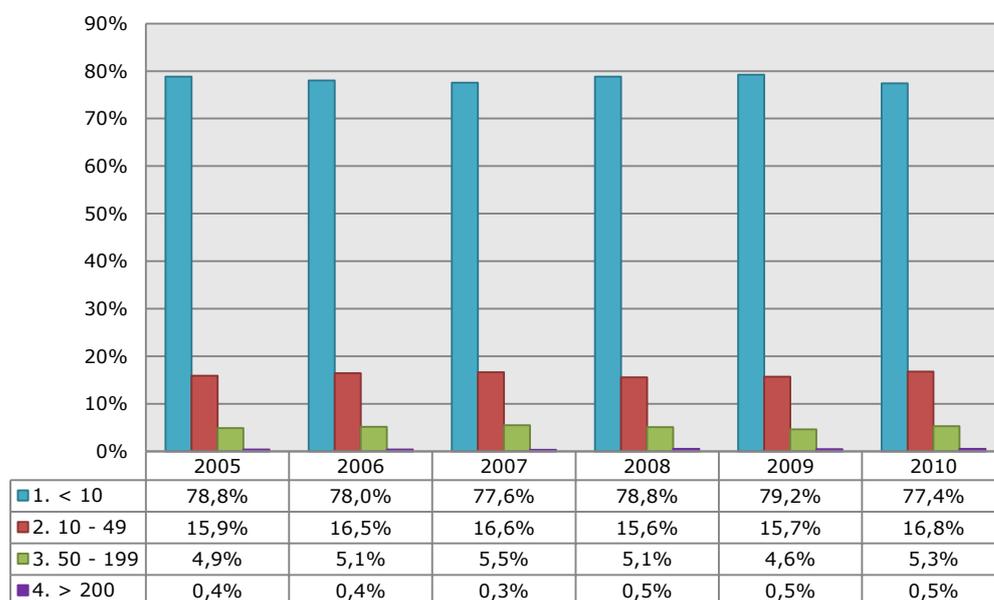
En 2007, à Bruxelles, le taux net de création d'activité dans les SE était de 3,8% (contre 4,8% en Belgique). Bruxelles a ainsi rattrapé le niveau de 1994 après une baisse particulièrement marquée entre 1999 et 2003. La Figure 10 montre que la création nette d'activités économiques au sein des SE évalue de manière parallèle à Bruxelles et en Belgique même si la RBC concentre moins de créations nettes que le reste de la Belgique.



3.3 La taille des établissements

Lorsqu'on s'intéresse aux caractéristiques des établissements du secteur des SE en RBC, et plus particulièrement à leur taille (voir Figure 11), on constate que celles-ci ne se différencient que faiblement des établissements des autres secteurs à Bruxelles. En effet, en 2010, la grande majorité des établissements du secteur des SE à Bruxelles employaient moins de 10 personnes (77,4%). Seuls 17% des établissements du secteur employaient entre 10 et 49 personnes, 5% entre 50 et 199 personnes et 0,5% plus de 200 personnes. Ces pourcentages correspondent également à ceux enregistrés en moyenne dans la région (respectivement 77,8% d'établissements de moins de 10 travailleurs, 16,8% d'établissements entre 10 et 49 travailleurs, 4,0% d'établissements entre 50 et 199 travailleurs et 1,4% d'établissements de plus de 200 travailleurs) ou encore en moyenne en Belgique dans le secteur des services aux entreprises (respectivement 78,8% d'établissements de moins de 10 travailleurs, 14,4% d'établissements entre 10 et 49 travailleurs, 6,6% d'établissements entre 50 et 199 travailleurs et 0,2% d'établissements de plus de 200 travailleurs). Aucune variation significative n'est observable concernant la taille des établissements du secteur entre 2005 et 2010.

Figure 11 : Taille des établissements du secteur des SE en RBC entre 2005 et 2010



Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS

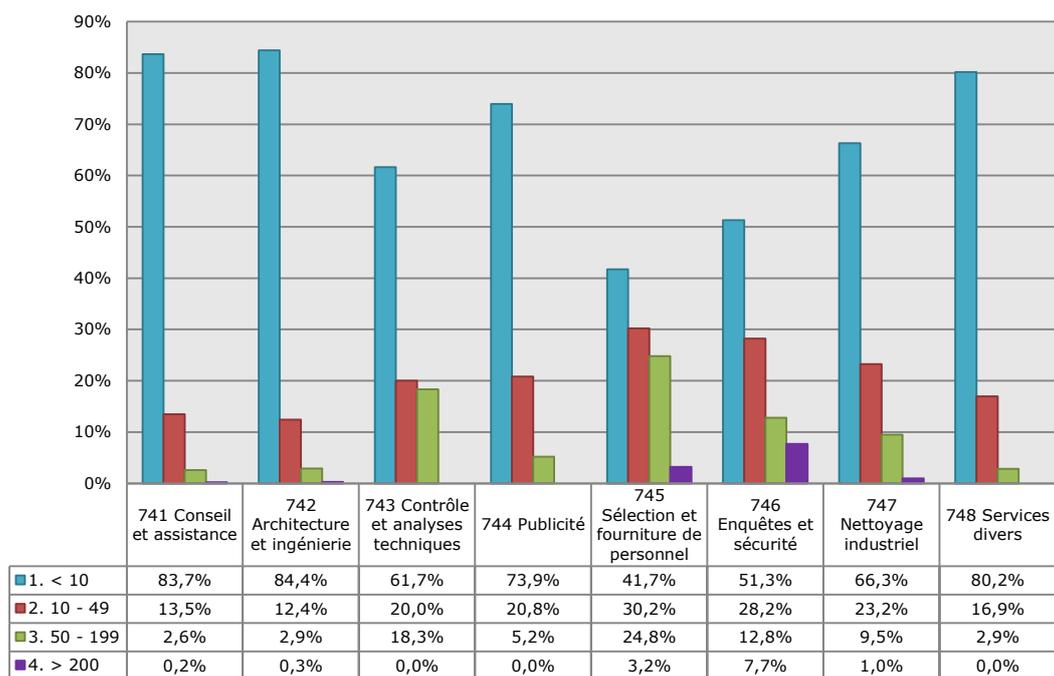
Même si le secteur des SE globalement ne se différencie pas des autres secteurs bruxellois, il n'en est pas de même pour les différents sous-secteurs des SE en RBC. La Figure 12 présente la répartition des établissements des sous-secteurs des SE en RBC selon leur taille en 2010. De fortes différences sont observables entre les sous-secteurs :

- ▶ Les sous-secteurs suivants sont caractérisés par une surreprésentation des **petits établissements** (moins de 10 travailleurs): Les activités d'architecture et d'ingénierie ; le conseil et l'assistance fournis aux entreprises et les services divers fournis principalement aux entreprises ;
- ▶ Les sous-secteurs suivants sont caractérisés par une surreprésentation **d'établissements de taille moyenne** (entre 10 et 200 travailleurs): La publicité, le nettoyage industriel et les activités de contrôle et analyses techniques ;
- ▶ Les sous-secteurs suivants sont caractérisés par une surreprésentation de **grands établissements** (plus de 200 travailleurs): Les activités d'enquêtes et sécurité et la sélection et fourniture de personnel ;

Ces différences entre sous-secteurs des SE ne sont cependant pas propres à la RBC. En effet, les sous-secteurs des SE présentent les mêmes caractéristiques au niveau de la Belgique, à quelques nuances près (par ex. les établissements de nettoyage industriel semblent en moyenne de taille plus réduite en RBC qu'en Belgique).



Figure 12 : Taille des établissements des sous-secteurs des SE en RBC en 2010



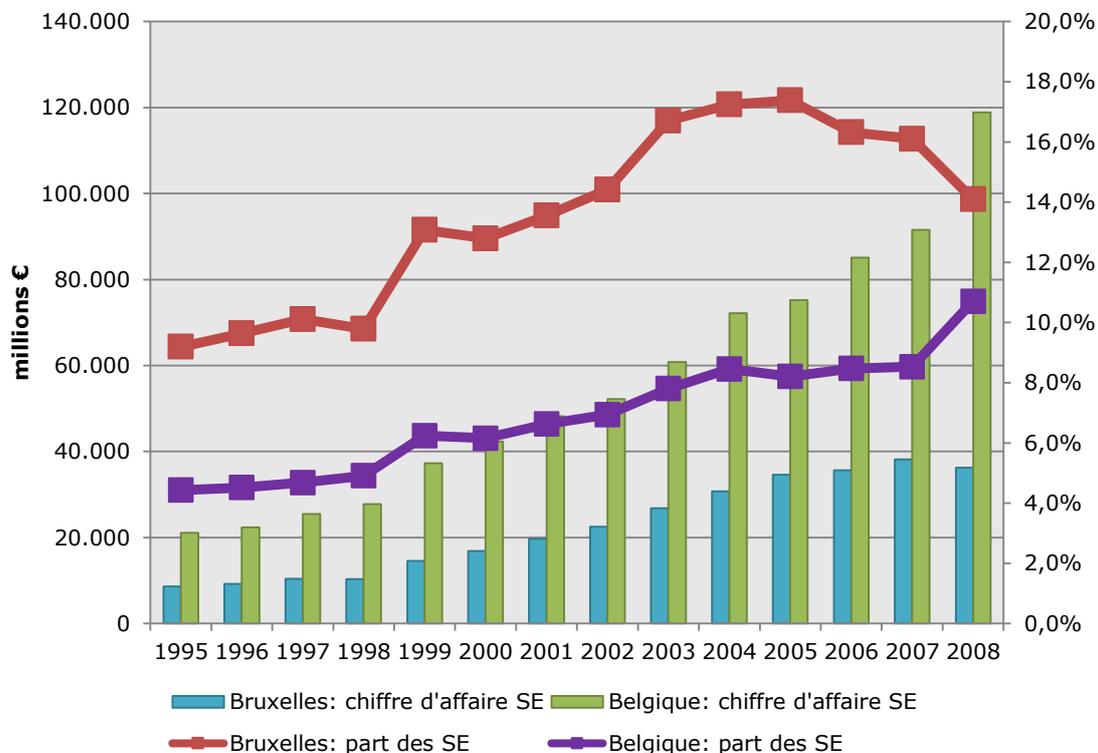
Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS



3.4 Performance économique: chiffre d'affaire total

Les données ci-dessous proviennent des déclarations TVA des assujettis. Ces données présentent l'avantage d'être régionalisées et de tenir compte de la localisation des sièges d'exploitation des sociétés (et non des sièges sociaux) en utilisant des données de l'O.N.S.S. sur le nombre de travailleurs (source : D.G.S.I.E.).

Figure 13 : Part des SE dans le chiffre d'affaire total en RBC et en Belgique, 1995-2008



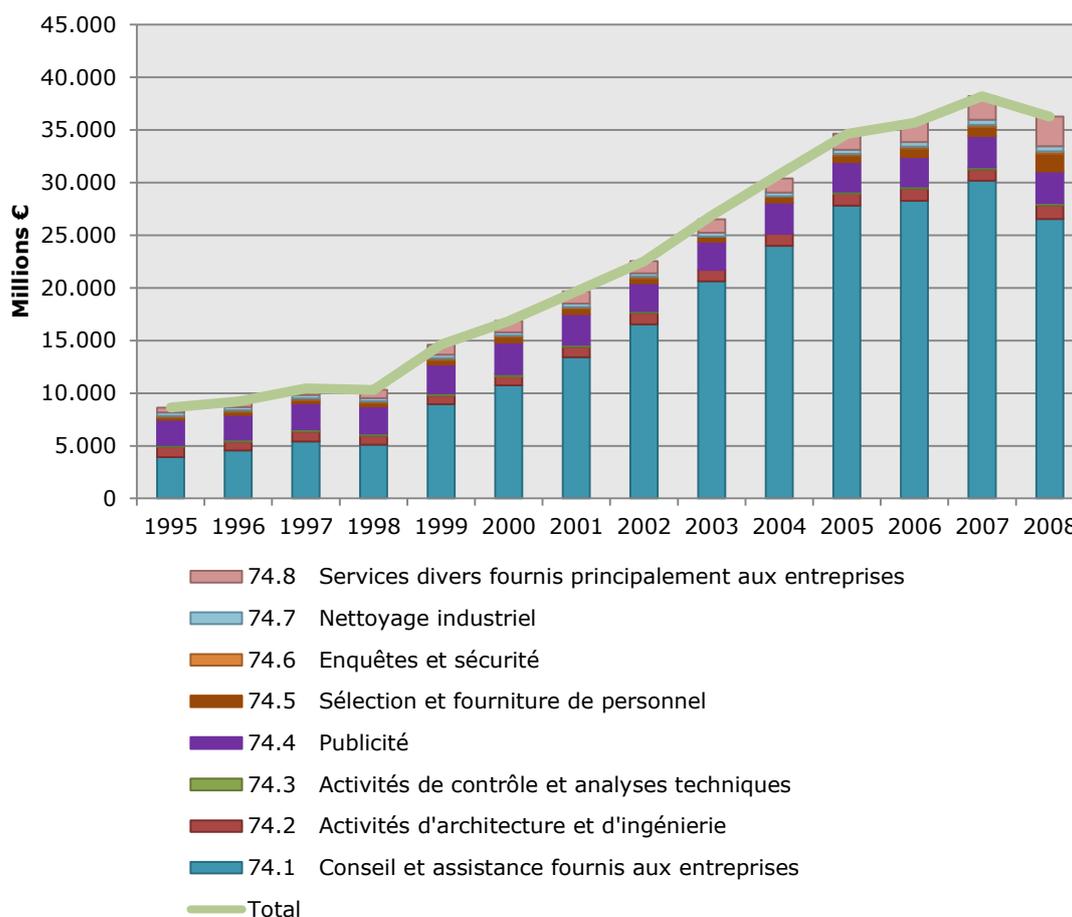
Source : Calcul IDEA Consult, source déclarations TVA, SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie

Comme déjà mentionné plus haut, les SE représentent une part importante de l'économie bruxelloise (et belge). Avec un chiffre d'affaire total de plus de 36 milliards d'euro en 2008, les SE bruxellois représentent environ 14% du chiffre d'affaire total régional. La part des SE est plus importante à Bruxelles (14%) qu'en Belgique (11%) mais l'écart entre ces deux pourcentage tend à diminuer puisque la part des SE bruxellois diminue depuis 2005 alors que la part des SE belges continue à augmenter. Ceci est vraisemblablement lié à la baisse du nombre d'établissements constatée ces dernières années (voir point Figure 6).

Une analyse détaillée des sous-secteurs des SE bruxellois permet d'obtenir plus d'informations sur cette évolution.



Figure 14 : Chiffre d'affaire dans les sous-secteurs des SE en RBC, 1995-2008



Source : Calcul IDEA Consult, source déclarations TVA, SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie, Note: le total peut différer de la somme des sous-totaux pour des raisons de confidentialité (données non disponibles pour certains sous-secteurs)

Comme le montre la figure ci-dessus, ce sont les activités de conseil et d'assistance aux entreprises (74.1) qui contribuent principalement au chiffre d'affaire du secteur même si l'année 2008 initie une baisse générale. Entre 1995 et 2008, leur chiffre d'affaire a été multiplié par 7 passant de 3,9 milliards d'euro à 26,6 milliards.

Deux autres sous-secteurs ont connu une forte progression de leur chiffre d'affaire : les activités de sélection et de fourniture de personnel (+ 600%, 240 millions en 1995 et 1,7 milliard en 2008) et les services divers (+500%, 470 millions en 1995 et 2,8 milliards en 2008).



4/ Les travailleurs du secteur

Après avoir analysé en détail les établissements du secteur des services aux entreprises à Bruxelles, nous nous penchons plus spécifiquement sur l'emploi du secteur. Les indicateurs suivants sont abordés dans ce chapitre:

- ▶ Les travailleurs salariés occupés (en poste à Bruxelles) ;
- ▶ Les travailleurs indépendants (habitant à Bruxelles) ;
- ▶ Les travailleurs salariés bruxellois (habitant à Bruxelles);
- ▶ Les offres d'emploi du secteur.

Ce chapitre fournit donc une analyse quantitative du nombre de travailleurs du secteur des services aux entreprises. Notons que la plupart des données couvrent la période 1995-2008/10 (en raison des limitations imposées par la typologie NACE), les éléments d'évolution plus récents ont été abordés dans les entretiens avec les entreprises (voir partie suivante).

4.1 Les travailleurs salariés en poste à Bruxelles

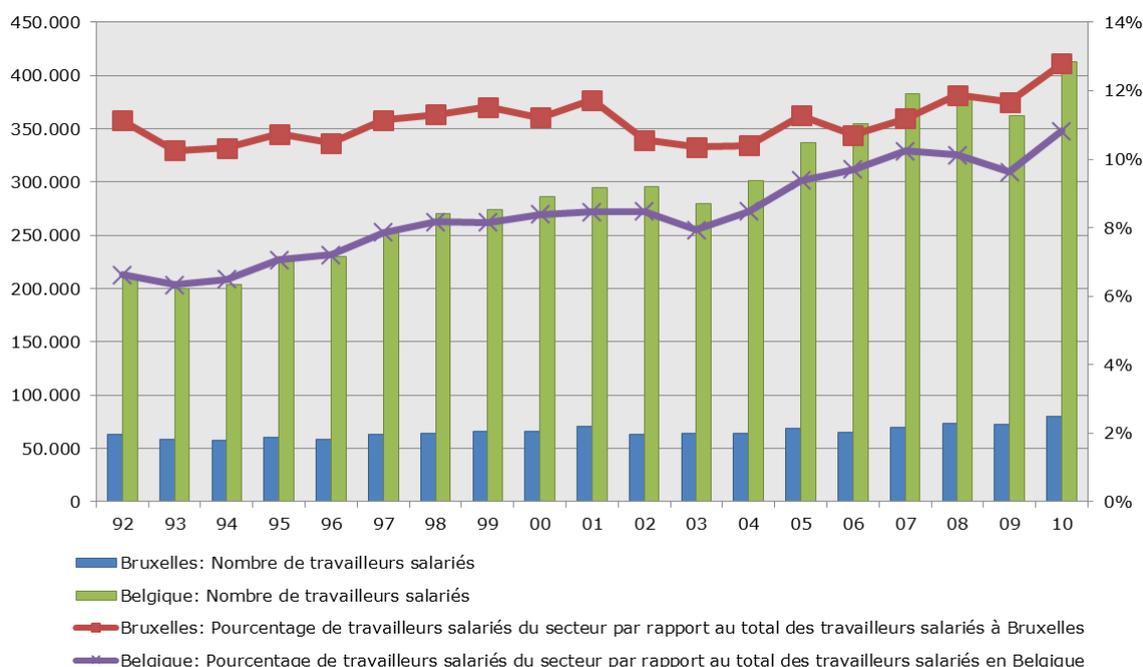
4.1.1 Évolution du nombre de travailleurs salariés en poste à Bruxelles

En 2010, le secteur des services aux entreprises comptabilisait 80.461 travailleurs salariés en poste au sein de la région de Bruxelles-Capitale. Alors que le nombre d'établissements du secteur a augmenté de seulement 3% entre 1992 et 2010 au sein de la Région de Bruxelles-Capitale (voir section précédente), le nombre de travailleurs salariés en poste à Bruxelles a augmenté de 27% au cours de la même période. Ceci représente presque le triple de l'évolution du nombre de travailleurs en poste en RBC durant cette période (10%). Le secteur est donc un important générateur d'emplois pour la région. En comparaison avec le reste de la Belgique, la croissance du nombre de travailleurs salariés en poste dans le secteur en RBC a été cependant plus faible (8,8% en RBC contre 18,6% en Belgique). La croissance du nombre de travailleurs salariés dans le secteur des SE en Belgique est également beaucoup plus vigoureuse qu'en moyenne dans les autres secteurs (21%).

La Figure 15 montre que les travailleurs salariés du secteur des SE en poste à Bruxelles représentaient 11% des travailleurs en poste à Bruxelles en 1992 contre 13% en 2010. Dans le reste de la Belgique, la part des travailleurs salariés du secteur des SE a cependant presque doublé, passant de 6,6% en 1992 à 11% en 2010. Même si ce secteur reste proportionnellement plus important à Bruxelles par rapport au reste de la Belgique, il gagne également en importance dans les autres régions du pays, au point que la spécialisation spécifique de Bruxelles en la matière semble de moins en moins évidente.



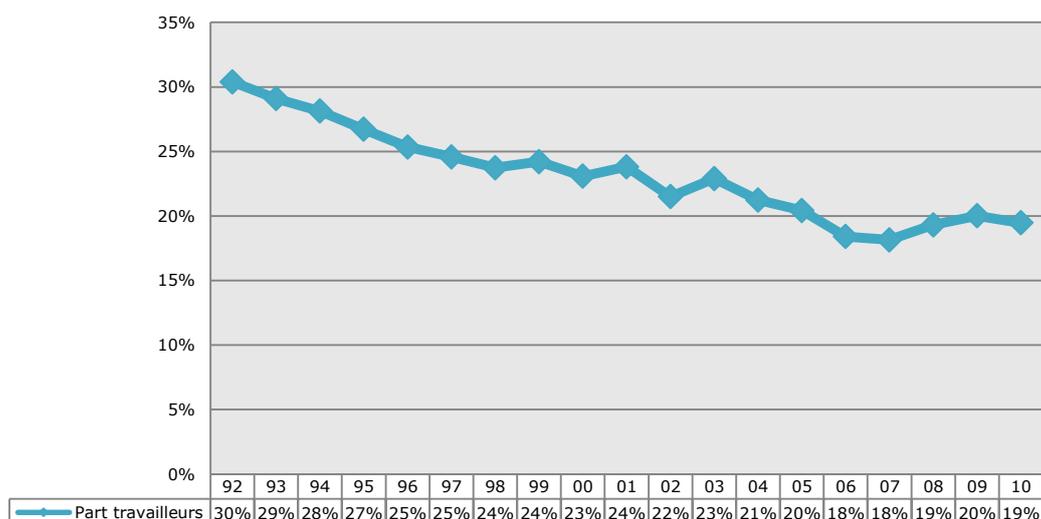
Figure 15 : Nombre de travailleurs salariés en poste dans le secteur des SE en RBC et en Belgique²³



Source : Calcul IDEA Consult/IBSA, source ONSS

Le rattrapage des autres régions est également observable dans la Figure 16. Cette figure représente la part des travailleurs en poste à Bruxelles dans le secteur des SE en Belgique entre 1992 et 2010. Alors qu'en 1992, près de 30% des travailleurs du secteur en Belgique se concentraient dans la région de Bruxelles-Capitale, les travailleurs en poste à Bruxelles ne représentaient plus que 19,5% des travailleurs belges dans le secteur des SE en 2010. Même si proportionnellement le poids de Bruxelles dans le secteur des SE en Belgique reste important, Bruxelles perd du terrain au profit des autres régions.

Figure 16 : Part des travailleurs salariés en poste dans les SE à Bruxelles par rapport au total des travailleurs salariés dans les SE en Belgique



Source : Calcul IDEA Consult/IBSA, source ONSS

²³ Entre 1992 et 2002 : calculs de l'IBSA (source ONSS), entre 2003 et 2010 : calculs IDEA Consult (source ONSS).

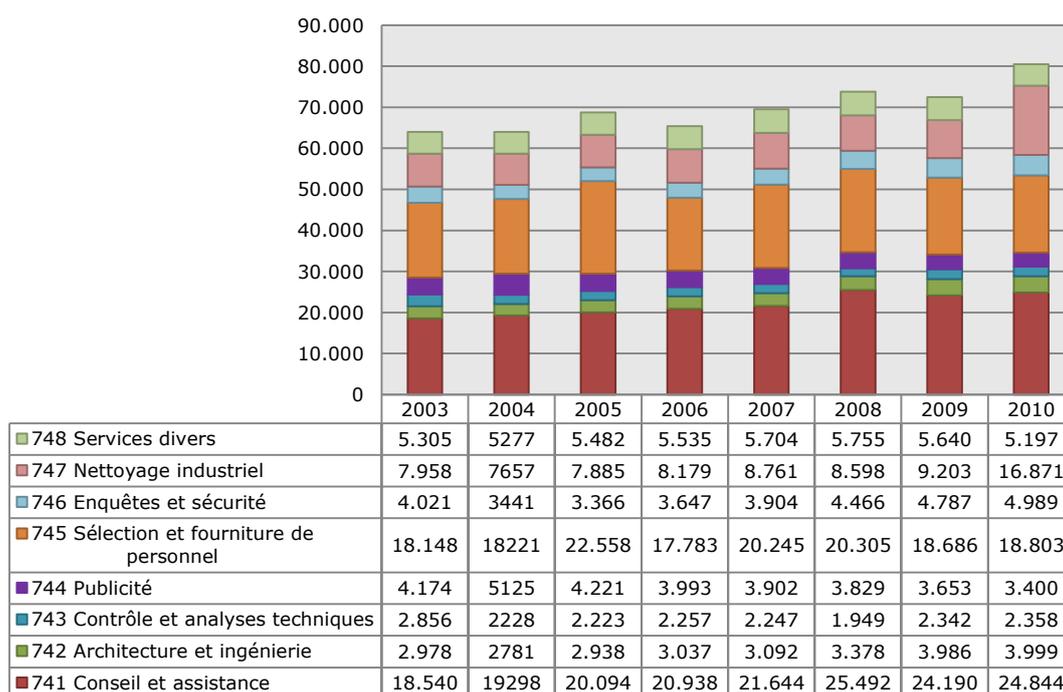


A nouveau, des différences notables peuvent cependant être observées selon les sous-catégories du secteur des SE. La figure suivante présente le nombre de travailleurs salariés dans les sous-secteurs des SE en poste en RBC entre 2003 et 2010²⁴. Il apparaît de cette figure que les travailleurs salariés du secteur y sont répartis de la manière suivante (par ordre d'importance) :

- ▶ Conseil et assistance fournis aux entreprises (30,9% des travailleurs ; 52% des établissements)
- ▶ Sélection et fourniture de personnel²⁵ (23,4% des travailleurs ; 5,8% des établissements)
- ▶ Nettoyage industriel (21,0% des travailleurs ; 13% des établissements)
- ▶ Services divers fournis principalement aux entreprises (6,5% des travailleurs ; 12,5% des établissements)
- ▶ Enquêtes et sécurité (6,2% des travailleurs ; 0,8% des établissements)
- ▶ Activités d'architecture et d'ingénierie (5,0% des travailleurs ; 8% des établissements)
- ▶ Publicité (4,2% des travailleurs ; 6,5% des établissements)
- ▶ Activités de contrôle et analyses techniques (2,9% des travailleurs ; 1,3% des établissements)

Il est également intéressant de noter que la classification sur base du nombre de travailleurs salariés ne correspond pas à celle sur base du nombre d'établissements. En fonction de la taille des établissements, certains sous-secteurs ont un poids plus important en termes de nombre de travailleurs qu'en terme de nombre d'établissements (par ex. la sélection et fourniture de personnel, le nettoyage industriel, les enquêtes et sécurités) alors que d'autres ont un poids plus important en termes de nombre d'établissements qu'en termes de nombre de travailleurs (par ex. le conseil et assistance aux entreprises, les services divers, les activités d'architecture et d'ingénierie, la publicité).

Figure 17 : Nombre de travailleurs salariés dans les sous-secteurs des SE en poste en RBC



Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS

Par ailleurs, ces différents sous-secteurs n'ont pas évolué de la même manière au cours de la période 2003 à 2010 :

²⁴ Les données au niveau NACE 3-digit ne sont pas disponibles avant 2003, en raison de la modification de la nomenclature en 2003.

²⁵ Ce secteur comprend également les travailleurs intérimaires placés par les agences du secteur.



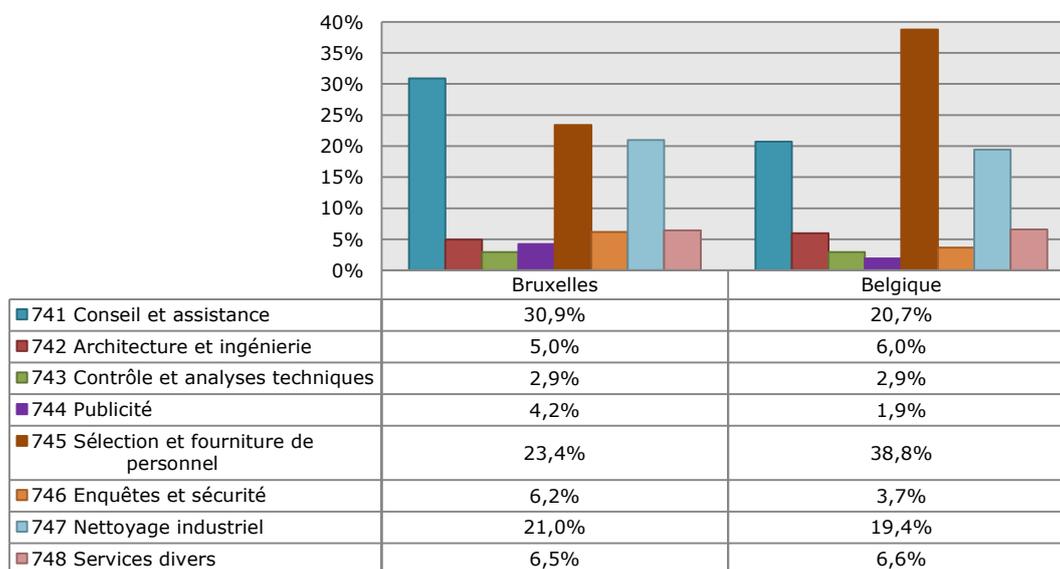
- ▶ Les entreprises de 'Nettoyage industriel' ont connu la plus forte croissance du nombre de travailleurs salariés (112%). Ceci est en contradiction avec les évolutions ressenties par les entreprises de ce sous-secteur interrogées (voir partie 3).
- ▶ Les entreprises 'd'Activités d'architecture et d'ingénierie' et de 'Conseil et assistance fournis aux entreprises' ont également connu une croissance plus importante du nombre de travailleurs salariés que la moyenne (34% versus 25% en moyenne) ;
- ▶ Le nombre de travailleurs salariés des entreprises de 'Services divers fournis principalement aux entreprises', de 'Contrôle et analyse technique' et de 'Publicité' a diminué de 2% à 18%.

De même que pour la part des établissements, il y a des différences significatives en ce qui concerne les parts des travailleurs salariés dans les sous-secteurs des SE en RBC et en Belgique (voir Figure 7). En effet, en termes de travailleurs salariés, la RBC semble proportionnellement plus spécialisée dans :

- ▶ Le conseil et l'assistance aux entreprises (30,9% des travailleurs du secteur à Bruxelles versus 20,7% en Belgique) ;
- ▶ La publicité (4,2% versus 1,9% en Belgique) ;
- ▶ L'enquête et la sécurité (6,2% versus 3,7% en Belgique).

Au contraire, la RBC semble proportionnellement moins spécialisée que le reste de la Belgique dans la sélection et la fourniture de personnel (23,4% des travailleurs du secteur à Bruxelles versus 38,8% en Belgique). En ce qui concerne le nettoyage industriel, bien que la région concentre proportionnellement une part plus importante d'établissements de ce sous-secteur, la part des travailleurs salariés y est équivalente au reste de la Belgique. Ceci doit cependant être interprété avec précaution. Une part importante des entreprises du nettoyage sont en effet localisées en périphérie Bruxelloise, tout en employant des travailleurs Bruxellois. Ces travailleurs ne sont pas repris dans les statistiques de cette section (uniquement les travailleurs en poste à Bruxelles).

Figure 18 : Part des travailleurs salariés dans les sous-secteurs des SE en poste en RBC et Belgique en 2010



Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS



4.1.2 Caractéristiques des travailleurs salariés en poste à Bruxelles

Dans cette section, nous nous intéressons plus particulièrement aux caractéristiques des travailleurs salariés dans le secteur des SE à Bruxelles. Les constats suivants peuvent être tirés :

- ▶ En 2010, 55% des travailleurs étaient occupés à temps plein, 32% à temps partiel et 13% sous un régime spécial (à savoir des saisonniers, intérimaires et prestations limitées). En comparaison avec la moyenne Bruxelloise, le secteur compte proportionnellement moins de travailleurs à temps plein (55% versus 67% en moyenne en RBC) et plus de travailleurs sous un régime spécial (13% versus 3,2% en moyenne à Bruxelles).
- ▶ En 2010, 65% des travailleurs du secteur avaient un statut d'employé, 34% un statut d'ouvrier et 1,6% un statut de fonctionnaire.

Quelques différences peuvent être observées dans les caractéristiques des travailleurs salariés entre les sous-secteurs des SE:

- ▶ La plupart des sous-secteurs de SE préconisent à grande majorité le travail à temps plein. Le travail à temps partiel est par contre dominant dans le sous-secteur du nettoyage (79%), tandis que dans la sélection et la fourniture de personnel, le régime spécial est prépondérant (55%).
- ▶ Les sous-secteurs des SE se différencient également l'un de l'autre en ce qui concerne le statut de leurs travailleurs. Alors que la plupart des sous-secteurs sont caractérisés par une grande majorité d'employés, les secteurs de nettoyage industriel et de sécurité sont caractérisés par une grande majorité d'ouvriers (respectivement 96% et 80%).



4.2 Les travailleurs indépendants

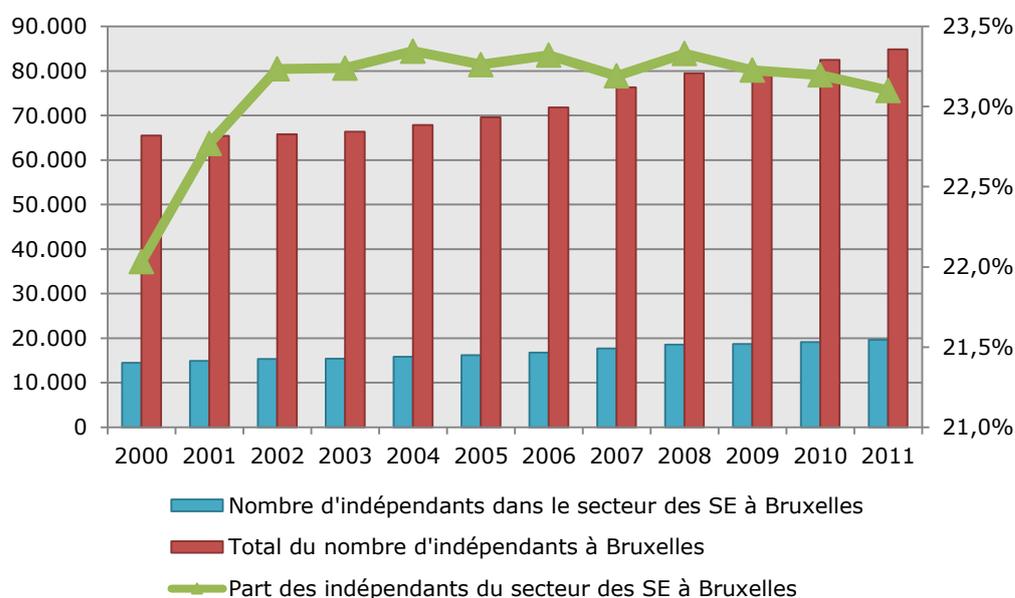
4.2.1 Évolution du nombre de travailleurs indépendants

Dans cette section, nous nous intéressons plus particulièrement aux travailleurs indépendants. Les données de cette section proviennent de l'INASTI et se concentrent sur les travailleurs indépendants assujettis (pas les aidants) habitant en RBC. L'INASTI utilise généralement une autre classification des activités, mais a regroupé ses données afin d'utiliser la classification NACE 2003. Il est par ailleurs important de noter que ces données se différencient de celles issues de l'ICN de la BNB (voir chapitre 2). Ceci s'explique selon l'INASTI par la conversion entre leur classification et la classification NACE 2003.

En 2011, le secteur des services aux entreprises comptabilisait 19.599 indépendants au sein de la région de Bruxelles-Capitale. Cela représente près de 23% des indépendants de la Région. Au cours de la période 2000-2011, le nombre d'indépendants dans le secteur a augmenté de 36%, alors que la hausse comptabilisée pour tous les secteurs en RBC était de 30%.

En comparaison avec le nombre de travailleurs salariés, le nombre d'indépendants du secteur augmente bien plus rapidement. Ainsi, le nombre de travailleurs salariés du secteur n'a augmenté que de 8,8% entre 1992 et 2007, contre 36% pour le nombre d'indépendants entre la période 2000 et 2011. Le secteur représente donc une part plus importante parmi les indépendants (23%) que parmi les travailleurs salariés (11%).

Figure 19 : Nombre d'indépendants et part des indépendants dans le secteur des SE en RBC



Source : Calcul IDEA Consult, source INASTI

L'importance du nombre d'indépendants varie cependant fortement en fonction des sous-secteurs des SE (voir Figure 20). En effet, celui-ci se concentre particulièrement sur 3 sous-secteurs des SE, à savoir :

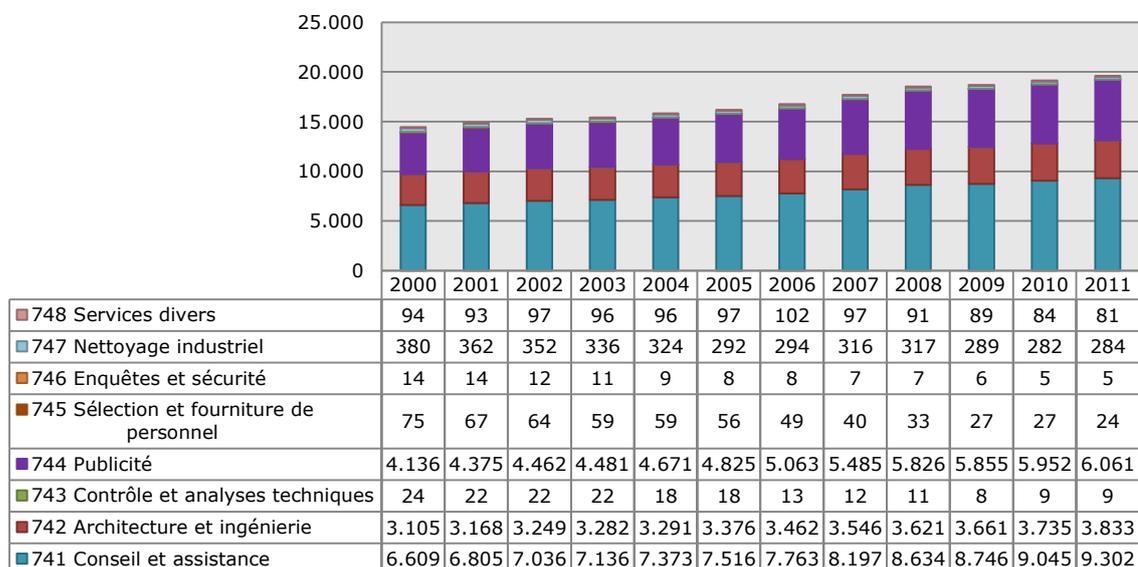
- ▶ Le conseil et l'assistance : ce secteur concentre 47,5% de tous les indépendants du secteur des SE (alors qu'il représente 31% des travailleurs salariés du secteur des SE) ;
- ▶ La publicité : ce secteur concentre 30,9% de tous les indépendants du secteur des SE (alors qu'il ne représente que 4,2% des travailleurs salariés du secteur des SE) ;
- ▶ L'architecture et l'ingénierie : ce secteur concentre 19,6% de tous les indépendants du secteur des SE (alors qu'il ne représente que 5% des travailleurs salariés du secteur des SE) ;

Le travail indépendant est pour ainsi dire inexistant dans les autres sous-secteurs des SE. Le nombre d'indépendants a également connu les plus fortes augmentations dans les 3 sous-secteurs mentionnés ci-dessus (de 23% à 46%), alors que l'activité indépendante a connu une baisse dans l'ensemble des autres sous-secteurs des SE. La hausse de l'activité indépendante dans le secteur des SE globalement est donc uniquement due à la hausse importante du travail indépendant dans les secteurs de conseil et d'assistance, de publicité et d'architecture et d'ingénierie. Il est également intéressant de noter que la hausse



du nombre d'indépendants a été de pair avec une baisse du nombre de salariés uniquement dans le secteur de la publicité. Les deux autres sous-secteurs ont connu une hausse du nombre d'indépendants et de travailleurs salariés.

Figure 20 : Nombre d'indépendants dans les sous-secteurs des SE en RBC



Source : Calcul IDEA Consult, source INASTI

4.2.2 Caractéristiques des travailleurs indépendants

Dans cette section, nous nous intéressons plus particulièrement aux caractéristiques des indépendants dans le secteur des SE à Bruxelles. Les constats suivants peuvent être tirés :

- ▶ En 2011, 70% des indépendants du secteur à Bruxelles étaient des hommes. Ceci n'a pas significativement évolué depuis les années 2000. Cette proportion est également semblable à celle observée en moyenne dans l'activité indépendante à Bruxelles (72%).
- ▶ En 2011, 1 travailleur indépendant du secteur des SE à Bruxelles sur 4 était de nationalité non belge. Cette part a augmenté de 18% en 2000 à 25% en 2011. Il est cependant intéressant de noter que proportionnellement aux autres secteurs, le secteur des SE comptabilise une plus faible part d'indépendants de nationalité non belge (25% versus 35% en moyenne dans le travail indépendant en RBC).
- ▶ La plus grande partie des travailleurs indépendants du secteur des SE sont âgés entre 35 et 50 ans (43%). 30% sont âgés de plus de 50 ans, tandis que les 28% restants ont moins de 35 ans. Ces pourcentages sont également proches de ceux observés en moyenne pour le travail indépendant en RBC.
- ▶ Près de 8 travailleurs indépendants sur 10 du secteur des SE effectuent leur activité en tant qu'activité principale. 16% l'effectue en tant qu'activité complémentaire, tandis que 6,5% sont encore actifs après l'âge de la pension. Ces pourcentages sont également proches de ceux observés en moyenne pour le travail indépendant en RBC.

Il n'y a pas de différences significatives dans les caractéristiques des indépendants dans les différents sous-secteurs des SE.

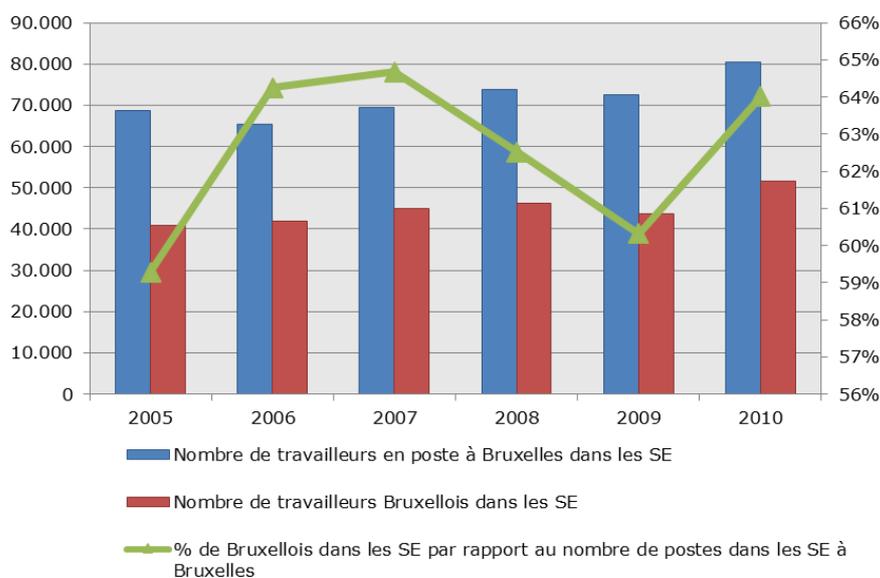


4.3 Les travailleurs salariés bruxellois

4.3.1 Evolution du nombre de travailleurs salariés Bruxellois

Sur base des données de l'ONSS, il est possible de connaître le nombre de travailleurs Bruxellois qui travaillent sous le régime salarié dans le secteur des services aux entreprises (au sein ou en dehors de la région Bruxelloise) (voir Figure 21). En 2010, le secteur des services aux entreprises comptabilisait 80.461 travailleurs en poste à Bruxelles. Or, 'seuls' 51.506 Bruxellois travaillent dans le secteur des services aux entreprises sous statut salarié (au sein ou en dehors de la région Bruxelloise). Au minimum 36% des emplois du secteur à Bruxelles sont donc occupés par des travailleurs salariés résidant en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale (voir Figure 21).

Figure 21 : Nombre et part des travailleurs salariés en poste et habitant à Bruxelles dans le secteur des SE entre 2005 et 2010²⁶F



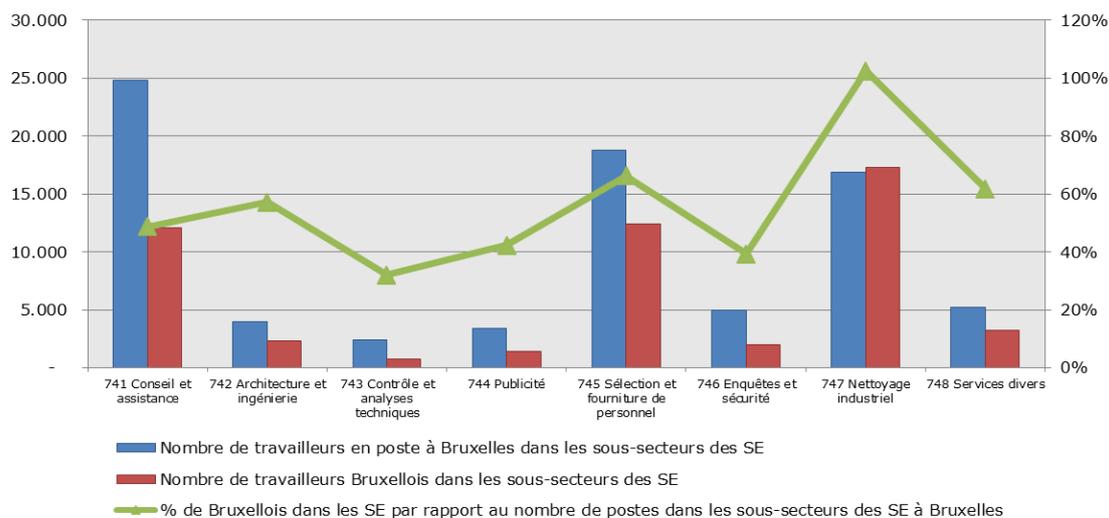
Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS

Des différences significatives peuvent cependant être observées au sein des sous-secteurs des services aux entreprises (voir Figure 22). Ainsi, les sous-secteurs du nettoyage industriel et de la sélection et fourniture de personnel emploient une part bien plus importante de travailleurs résidant à Bruxelles que les autres sous-secteurs. Il y a part ailleurs plus de travailleurs Bruxellois actifs dans le nettoyage industriel qu'il n'y a de postes. Ceci indique qu'une part des travailleurs Bruxellois du secteur du nettoyage est en poste en dehors de Bruxelles et notamment dans sa périphérie.

²⁶ Le pourcentage de Bruxellois dans les SE par rapport au nombre de postes dans les sous-secteurs des SE à Bruxelles est donné à titre indicatif. L'ensemble des Bruxellois actifs dans le SE ne le sont pas spécialement à Bruxelles.



Figure 22 : Nombre et part des travailleurs salariés en poste et habitant à Bruxelles dans les sous-secteurs des SE en 2010



Source : Calcul IDEA Consult, source ONSS

4.3.2 Caractéristiques des travailleurs salariés Bruxellois

Dans cette section, nous nous intéressons plus particulièrement aux caractéristiques des travailleurs salariés Bruxellois dans le secteur SE :

- ▶ En 2010, 55% des travailleurs salariés Bruxellois du secteur des SE étaient des femmes. En comparaison avec la répartition par genre moyenne en RBC, le secteur est par ailleurs surreprésenté par des femmes (55% versus 49% en moyenne en Belgique). Cette surreprésentation des femmes est également observable dans le secteur des SE en Belgique en moyenne (54% de femmes).
- ▶ En ce qui concerne la répartition par âge des travailleurs salariés Bruxellois du secteur, en 2010, la moitié des travailleurs avait moins de 35 ans, tandis que seul 1 travailleur sur 10 avait plus de 50 ans. En comparaison avec la moyenne régionale, le secteur est cependant plus 'jeune'. Ainsi, la moitié des travailleurs du secteur à Bruxelles ont moins de 35 ans, alors qu'ils sont 4 sur 10 en moyenne en RBC. Ce constat peut également être fait pour le secteur des SE en Belgique en moyenne, mais dans une moindre mesure.
- ▶ Enfin, sur base des statistiques de l'EFT, il est possible d'avoir une indication du niveau de qualification des travailleurs salariés Bruxellois dans le secteur des SE et dans les autres secteurs à Bruxelles. Il apparaît que 57% des travailleurs du secteur sont hautement qualifiés, alors qu'en moyenne, le nombre de hautement qualifiés s'élève à 51% dans les autres secteurs à Bruxelles.

En ce qui concerne l'âge et le genre des travailleurs²⁷, quelques différences peuvent être observées selon les sous-secteurs des SE.

- ▶ Dans le nettoyage industriel, une surreprésentation des femmes peut être observée, alors que l'inverse est observable dans les activités de sécurité et d'architecture et d'ingénierie. Des différences similaires, à quelques nuances près, sont également observables en moyenne dans le secteur en Belgique (par ex. il y a plus d'hommes actifs dans le nettoyage industriel en RBC qu'en moyenne dans la Belgique).
- ▶ Les activités de sélection et de fourniture de personnels sont surreprésentées par des travailleurs plus jeunes, alors que dans les activités de nettoyage industriel et de contrôle et d'analyse techniques, une surreprésentation de travailleurs plus âgés est observée.

²⁷ Les statistiques de l'EFT concernant le niveau de qualification ne sont pas disponibles par sous-secteurs.

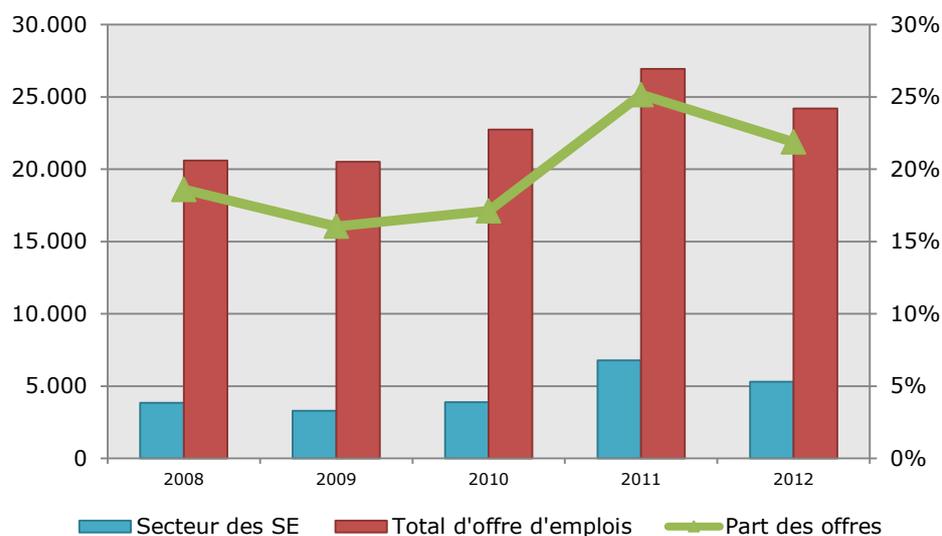


4.4 Les offres d'emploi du secteur

Cette section s'intéresse aux offres d'emploi reçues par ACTIRIS entre 2008 et 2012 pour une profession du secteur des services aux entreprises²⁸. Cela couvre toutes les offres reçues directement par ACTIRIS pour ce secteur durant cette période (tout canal de diffusion confondu)²⁹. Les éventuelles offres d'emplois non envoyées à Actiris ne sont donc pas prises en compte dans cette analyse. Il est par ailleurs important de noter qu'Actiris ne reçoit que très peu d'offres d'emploi pour des postes intérimaires.

La Figure 23 montre l'évolution du nombre d'offres d'emplois dans le secteur des SE en RBC entre 2008 et 2012, ainsi que le nombre d'offres totales d'Actiris. En 2012, Actiris comptabilisait 5.295 offres pour une fonction du secteur. Ceci représente 22% des offres totales d'Actiris, alors que ce secteur représente 13% de l'emploi des Bruxellois. Par ailleurs, le nombre d'offres d'emplois du secteur a augmenté de manière plus vigoureuse (38% entre 2008 et 2012) que l'ensemble des offres d'emploi d'Actiris (17% entre 2008 et 2012). De ce fait, la part des offres pour une fonction dans le secteur des SE est passée de 19% en 2008 à 22% en 2012.

Figure 23 : Nombre d'offres d'emplois dans le secteur des SE en RBC



Source : Calcul IDEA Consult, source Actiris

Nous avons également comparé les offres d'emploi d'Actiris du secteur des SE en 2012, à la totalité des offres d'Actiris, par niveau de qualification requis, par régime et par type de contrat. Les constats suivants peuvent être tirés de cette analyse :

- ▶ Les offres du secteur des SE requièrent davantage un profil hautement qualifié que les offres des autres secteurs. Par ailleurs, les exigences en termes de niveau de qualification ont crû depuis 2008 dans le secteur des SE.
- ▶ En ce qui concerne le régime de travail, les offres d'emploi du secteur des SE concernent davantage les régimes de travail spécifiques qu'en moyenne pour les autres secteurs. Au contraire les offres d'emploi de ce secteur concernent moins régulièrement des emplois à temps partiel.
- ▶ Enfin, par rapport aux autres secteurs, les offres d'emploi du secteur des SE concernent davantage des contrats à durée indéterminée.

Nous nous penchons à présent sur le nombre d'offres d'emploi reçues depuis 2008 par Actiris et le nombre d'offres d'emploi remplies. Il est important de noter qu'il s'agit des offres d'emploi reçues durant une année et le nombre d'offres d'emploi satisfaites durant une année sans qu'il n'y ait automatiquement de correspondance systématique pour l'ensemble des offres. En effet, certaines offres d'emploi peuvent être

²⁸ Ces données sont uniquement disponibles au niveau de 2-digits.

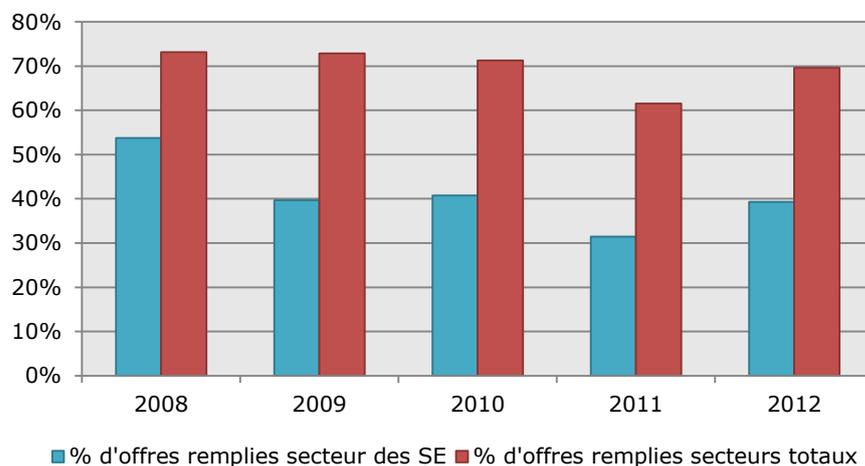
²⁹ Ces données ne comprennent pas les offres reçues par le VDAB, ni celles reçues par le Forem.



reçues une année et être satisfaites l'année suivante. Ces données permettent cependant de fournir une indication du pourcentage annuel d'offres d'emploi remplies, même si la correspondance n'est pas parfaite.

La figure suivante compare le pourcentage d'offres d'emplois remplies depuis 2008 dans le secteur des SE et pour toutes les offres d'Actiris. Cette figure indique qu'en 2012, 39% des offres du secteur des SE ont été remplies contre 70% en moyenne pour toutes les offres d'Actiris. Le taux de remplissage des offres du secteur des SE est par ailleurs passé de 54% en 2008 à 39% en 2012³⁰.

Figure 24 : Pourcentage d'offres d'emplois remplies dans le secteur des SE en RBC



Source : Calcul IDEA Consult, source Actiris

³⁰ Il faut cependant montrer beaucoup de prudence quant à l'interprétation de ces chiffres. Il s'agit d'un secteur très diversifié en termes de domaines et de professions. Un pourcentage global à un effet extrêmement lissant. En outre, le nombre d'offres reçues est susceptible de fluctuer fortement d'une année à l'autre.



PARTIE 3 Analyse qualitative des mutations économiques et de l'impact sur l'emploi



1/ Introduction

Dans cette partie nous analysons les mutations économiques et l'impact sur l'emploi dans une sélection de sous-secteurs des SE. Les mutations économiques peuvent être définies comme les transformations qui affectent l'organisation et le périmètre de l'activité économique des entreprises. Leurs causes sont relativement diverses : apparition de nouvelles technologies, de nouveaux processus de production, de nouvelles demandes par les consommateurs, mais aussi de nouveaux concurrents dans le cadre de l'internationalisation des échanges.

Nous avons choisi de cibler notre analyse sur trois groupes de secteurs présentant des caractéristiques communes :

- ▶ Groupe 1 : activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises ;
- ▶ Groupe 2 : activités de gardiennage et de nettoyage industriel³¹ ;
- ▶ Groupe 3 : activités de sélection et fourniture de personnel.

Pour chacun de ces groupes, nous commençons par décrire les activités des entreprises du secteur et leur évolution. Par la suite, nous analysons le type de clients ayant recours aux services de ces sous-secteurs.

Nous présentons ensuite les principales mutations identifiées dans ces groupes de secteurs. Ces mutations sont classées selon les catégories suivantes :

- ▶ Restructurations/réorganisation d'entreprises au sein du secteur ;
- ▶ Délocalisation/relocalisation des activités dans et en dehors de Bruxelles ;
- ▶ Relations entre entreprises du secteur ;
- ▶ Relations avec les entreprises clientes ;
- ▶ Émergence de nouvelles activités.

Finalement, nous détaillons les principales évolutions en termes d'emploi qui ont touché les groupes de secteurs :

- ▶ Nombre d'emploi ;
- ▶ Conditions de travail ;
- ▶ Formation des travailleurs ;
- ▶ Qualifications/compétences requises ;
- ▶ Émergence de nouveaux emplois ;
- ▶ Disparition d'emplois.

Les résultats de cette partie sont principalement basés sur les entretiens que nous avons menés (voir partie 1). Les propos des différents interlocuteurs ont été recoupés et analysés afin de présenter ci-dessous les tendances communes et points de convergence entre les propos. Les propos n'émanant que d'un nombre limité d'interlocuteurs sont identifiés comme tels. Là où cela s'avérerait possible, nous avons également fait le lien avec les données récoltées dans la Partie 2.

Bien entendu, cette partie est le reflet des entretiens menés. Nous constatons toutefois que les propos des personnes rencontrées convergeaient en grande partie et que le point de vue des personnes rencontrées au sein des entreprises était en grande partie similaire à celui des acteurs de terrain (syndicats, fédérations, etc.).

³¹ Etant donné la diversité des travailleurs placés par les agences du secteur (travailleurs intérimaires qualifiés versus non qualifiés) cette analyse se concentre surtout sur les travailleurs du secteur de la sélection et fourniture de personnel et non sur les travailleurs placés par ce secteur (contrairement aux données quantitatives).



2/ Activités de conseil et d'assistance fournis aux entreprises

2.1 Description du secteur

2.1.1 Description et évolution des activités

Activités

Nous avons ciblé notre analyse sur trois composantes particulières des activités de conseil et d'assistance aux entreprises :

- ▶ les activités comptables : principalement des activités de conseil fiscal à destination des entreprises ou des personnes physiques (en entreprises) ;
- ▶ les études de marché et sondages ;
- ▶ le conseil pour les affaires et la gestion : activités de consultance.

Ces trois sous-secteurs partagent un certain nombre de caractéristiques communes comme notamment le fait d'employer du personnel majoritairement hautement qualifié ou de s'adresser quasi exclusivement à une clientèle privée (voir ci-dessous).

Evolution des activités

D'après les entreprises et fédérations rencontrées, les activités de ces sous-secteurs ont peu évolué en tant que telles. Par contre, la technologie à disposition des entreprises et de leurs clients aurait évolué et les méthodes de travail auraient suivi cette évolution. Toute une série de tâches autrefois réalisées manuellement auraient été automatisées. Il s'agit par exemple :

- ▶ de l'encodage de certaines factures par les clients ou la facturation électronique pour les activités comptables ;
- ▶ de la récolte de données pour les bureaux d'étude. Par exemple, un bureau chargé de récolter les données de vente des supermarchés devait autrefois effectuer l'encodage manuellement. A l'heure actuelle, les transferts des données vers l'entreprise prestataire pour traitement est automatique.

Cette automatisation, si elle n'a pas modifié le métier de base des entreprises, aurait permis aux entreprises du secteur de développer des activités complémentaires, le plus souvent de conseil, afin d'offrir des services supplémentaires à leurs clients. Il est intéressant de noter que ces services sont la plupart du temps proposés en complément d'une activité de base parfois assez spécialisée sur laquelle les entreprises se concentrent de plus en plus afin de rencontrer les besoins de leurs clients qui sont confrontés à des problématiques à la complexité croissante.

Notons que le secteur (ou à tout le moins les entreprises rencontrées) semble être légèrement touché par la crise économique. Si certaines des entreprises conservent une croissance légère de leur chiffre d'affaire, d'autres connaissent plutôt une stagnation. Ce ralentissement s'explique notamment par le fait que les activités de conseil et d'assistance sont effectuées en sous-traitance pour d'autres entreprises confrontées à des difficultés économiques. On constate en effet un tassement du chiffre d'affaire au sein des activités de conseil et d'assistance (voir Figure 14, p. 36).

Au-delà de leurs caractéristiques communes, ces sous-secteurs présentent également quelques divergences qui seront mises en évidence ci-dessous.

2.1.2 Type d'entreprises clientes

Selon les personnes interrogées, les clients pour cette branche d'activité sont principalement des entreprises privées. Tant les petites que les grandes entreprises feraient appel à ce type d'activité. Les entreprises interrogées notent par ailleurs que les entreprises clientes ont tendance à s'adresser à des entreprises de taille ou aux caractéristiques similaires. Ainsi, les petites entreprises clientes auraient davantage tendance à s'orienter vers les entreprises de petite ou moyenne taille plutôt que vers les grandes entreprises du secteur. De même une entreprise faisant partie d'un groupe international s'adresserait pour la gestion de sa comptabilité (par exemple) à un prestataire lui-même de type international.

Parmi les raisons avancées lors des entretiens, nous relevons les explications suivantes :



- ▶ Un prestataire faisant partie d'un groupe international pourrait plus aisément comprendre les problématiques auxquelles doit faire face une entreprise internationale et pourra, au besoin, faire appel aux autres entreprises du groupe. De plus, il est probable que les sièges de l'entreprise cliente dans les autres pays fassent également appel aux services locaux de l'entreprise prestataire ce qui simplifie la gestion.
- ▶ Les entreprises clientes de petite taille auraient tendance à s'adresser aux prestataires en conseil et assistance de taille similaire en raison de la tarification proposée. Ainsi les grandes entreprises auraient tendance à proposer une tarification par journée de travail alors que les petites et moyennes entreprises de gestion 'vendraient' un projet complet. Ce type de rémunération permettrait au client de connaître exactement le budget investi dans le service demandé, ce qui est particulièrement important pour les PME.

Les entreprises comptables rencontrées déclarent travailler quasi-exclusivement pour des entreprises situées à Bruxelles ou à proximité. La nature de l'activité des clients dépendrait de la spécialisation des entreprises. Il semblerait que plusieurs entreprises comptables rencontrées aient fait le choix de se spécialiser dans certains secteurs d'activité (ex. : professions libérales, etc.) de manière à pouvoir offrir un meilleur service à leurs clients.

Hormis dans le cadre de réponses à des marchés publics (qui sont assez limités dans cette branche d'activité), le prix ne semble pas être le critère d'attribution majeur des entreprises-clientes pour les activités comptables. Les entreprises clientes alloueraient généralement un budget fixe à ces activités dans leurs dépenses. Les entreprises rencontrées déclarent cependant que les critères de qualité et de diversité des prestations attendues pour un budget similaire est en augmentation. Les entreprises prestataires se verraient donc dans l'obligation d'offrir davantage de services pour le même budget.

Pour les études de marché ou les activités de conseil, les clients seraient également principalement issus du secteur privé mais ne sont pas spécialement situés à Bruxelles (il peut également s'agir de groupes internationaux).

Selon les entreprises rencontrées, la réputation de la qualité des services proposés et la relation de confiance établie entre les entreprises prestataires et clientes sont également des critères d'attribution cruciaux. Généralement, de véritables relations à long-terme entre l'entreprise prestataire et cliente seraient créées.

2.2 Les mutations économiques en cours

2.2.1 Restructurations/réorganisation d'entreprises au sein du secteur

Le secteur des activités comptables ne semble pas avoir été touché par des restructurations majeures ces dernières années. Les plus grandes entreprises actives dans le conseil ou les bureaux d'étude auraient au contraire connu certaines restructurations.

Plusieurs types de réorganisations ont été cités par les entreprises rencontrées :

- ▶ Modifications organisationnelles : automatisation des processus, réorganisation du travail ou rationalisation du nombre de sièges d'activité des entreprises, de manière à limiter les coûts ;
- ▶ Externalisation de certaines activités (voir ci-dessous) ;
- ▶ Rachat de petites entités qui offraient des services de niche qui ne faisaient pas encore partie du portefeuille d'activités des entreprises. D'après les entreprises rencontrées, le but de ces achats est d'offrir de nouvelles spécialisations aux clients, parfois dans des niches liées au contexte économique de crise (ex. : recovery, meilleur rapportage avec des outils spécifiques, nouvelles technologiques, analyse de risques, etc.).

Depuis 2008, on constate effectivement un tassement du nombre d'établissements au sein des activités de conseil et d'assistance aux entreprises (2.494 en 2008 contre 2.476 en 2010 (voir Figure 6, p. 28)). Le nombre de travailleurs salariés au sein du secteur a également connu un pic en 2008 mais est en baisse depuis.



2.2.2 Délocalisation/relocalisation des activités dans et en dehors de Bruxelles

La plupart des sociétés rencontrées déclarent être implantées à Bruxelles pour des raisons historiques. A côté de ces raisons historiques, d'autres critères sont cités par les entreprises pour expliquer leur localisation à Bruxelles :

- ▶ Bruxelles serait un gage de crédibilité pour les clients belges et internationaux ;
- ▶ La localisation géographique centrale de Bruxelles permettrait de faciliter les contacts avec les clients (même si la majorité du travail est presté au sein de l'entreprise/employeur et non chez l'entreprise-cliente) ;
- ▶ La concentration d'entreprises de services en ferait un véritable pôle d'attraction ;

Si un déménagement n'est pas à l'ordre du jour, plusieurs entreprises ont indiqué qu'elles ne feraient pas spécialement le même choix de localisation à l'heure actuelle notamment en raison d'une fiscalité peu avantageuse pour les entreprises et des problèmes de mobilité / accessibilité.

Certaines entreprises ont également fait le choix de délocaliser ou d'externaliser une partie de leurs activités à l'étranger (en Inde, Bulgarie, Hongrie, Pologne,...). Ce phénomène de délocalisation est présent au sein des trois composantes étudiées : les activités comptables, les études de marché et sondages et le conseil pour les affaires et la gestion.

Selon les entreprises rencontrées, les activités qui sont principalement délocalisées sont les suivantes :

- ▶ L'encodage de données ou d'information ;
- ▶ La production de base de données ;
- ▶ La gestion informatique ;
- ▶ Les services financiers ;

Plusieurs raisons citées par les interlocuteurs permettent d'expliquer cette externalisation/délocalisation à l'étranger :

- ▶ Certaines personnes rencontrées au sein des entreprises estiment qu'il est difficile de trouver des employés avec les compétences nécessaires à la réalisation de ces tâches en Belgique. Elles rencontreraient également des difficultés pour trouver des employés avec la motivation nécessaire à la réalisation de certaines tâches administratives ou répétitives, comme par exemple des activités d'encodage ;
- ▶ Certaines entreprises rencontrées estiment qu'il est moins coûteux de faire effectuer ces activités à l'étranger que de les faire réaliser en Belgique. Même si la productivité à l'étranger serait parfois plus faible et que certaines vérifications doivent être effectuées, le salaire-horaire moins élevé permettrait de compenser cette différence.

La plupart des entreprises rencontrées ont au moins exploré la possibilité de délocaliser certaines de leurs activités. Parmi les entreprises qui y ont renoncé, celles-ci l'ont davantage fait pour des raisons d'ordre moral ou éthique que pour des raisons financières.

La relation avec le client, l'analyse des données et les activités de conseil se maintiennent par contre en Belgique.

2.2.3 Relations entre entreprises du secteur

En ce qui concerne les activités comptables et les études de marché et sondage, les entreprises du secteur interrogées font part de bonnes relations entre entreprises du secteur. Ces relations entre les entreprises pourraient, selon elles, s'expliquer par les facteurs suivants :

- ▶ Les entreprises de comptabilité se connaîtraient entre-elles, notamment de par leur participation commune à certaines plateformes (ex. : Forum for the future, etc.) et auraient dès lors des relations assez transparentes. De plus, le nombre de clients potentiels serait selon les entreprises rencontrées suffisamment important pour que les entreprises ne doivent pas entrer dans une concurrence trop féroce ;
- ▶ Certaines entreprises seraient actives dans des marchés de niche et disposeraient de leur clientèle spécifique ou d'une taille suffisamment importante de sorte que les mouvements des plus petites entreprises aient peu d'influence sur elles.

En ce qui concerne les entreprises de conseil, les entreprises interrogées font part de relations de moins en moins transparentes avec les autres entreprises du secteur. La communication semble rompue et la



concurrence en augmentation. L'une des raisons de cette concurrence accrue serait la pression rapportée sur les prix, de plus en plus forte notamment en raison des difficultés économiques rencontrées par les entreprises-clientes. D'après les entreprises rencontrées, certaines entreprises du secteur offriraient des prix très bas pour gagner l'accès au client dans l'espoir de générer des missions supplémentaires qu'elles pourront facturer à un prix plus élevé par la suite.

2.2.4 Relations avec les entreprises clientes

Comme indiqué ci-dessus, les entreprises rencontrées font part de véritables relations à long-terme entre les entreprises prestataire et cliente. Les effets de la crise économique pèseraient cependant sur les relations entre entreprises prestataires et clients.

Ainsi, un certain nombre de clients seraient affectés par la crise et chercheraient à négocier les prix des prestations. Les réponses des entreprises à cette demande varient :

- ▶ Certains entreprises refuseraient tout simplement cette négociation et compenseraient le départ de certains clients par l'arrivée de nouveaux clients (surtout dans les activités comptables) ;
- ▶ D'autres entreprises s'adapteraient à certaines situations vécues par leurs clients et accepteraient certaines exigences tant que la rentabilité de la société n'est pas mise à mal ;

Les entreprises essaieraient également de développer de nouvelles poches d'activités pour compenser les pertes sur leurs segments classiques. Il peut s'agir par ex. d'offrir une nouvelle organisation des services pour répondre au mieux aux besoins des clients, d'offrir des activités de conseil complémentaire pour augmenter la valeur ajoutée de services de base, etc. Cette troisième option semblerait être la réponse la plus courante des entreprises pour maintenir leur chiffre d'affaire.

2.2.5 Émergence de nouvelles activités

Comme mentionné ci-dessus, la plupart des entreprises de conseil et d'assistance offriraient une réponse en deux temps aux difficultés économiques actuelles.

Dans un premier temps, elles semblent se spécialiser de manière à pouvoir offrir un service de qualité et mieux adapté à la demande. Cette spécialisation se ferait dans un marché de niches.

Dans un second temps, elles offriraient une gamme de services plus étendue au sein de ces aires de spécialisation. Exemple : un bureau comptable peut décider de se spécialiser dans l'appui aux professions libérales. Au-delà des services comptables de base (ex. déclarations TVA), le bureau offre également des services de conseil (ex. : optimisation fiscale, etc.). Un bureau de conseil et d'assistance a également revu son organisation interne. Auparavant, l'entreprise était organisée par type de services (comptabilité, département juridiques, etc.) mais elle propose maintenant une large de gamme de services par industrie (pharmacie, chimie, etc.) de manière à proposer une offre intégrée à ses entreprises clientes. Cette extension des activités est à la fois une réponse aux demandes des clients et une manière de proposer de nouveaux services permettant de compenser la perte d'activité dans des segments classiques.

En ce qui concerne les activités comptables, certaines tâches pourraient être externalisées ou automatisées ce qui permettrait de dégager du temps pour des activités de conseil annexes aux services de base. Certaines évolutions spécifiques au secteur, tel que la facturation électronique ou Coda, devraient également selon les entreprises rencontrées permettre des gains de temps et de productivité et à terme des transferts vers d'autres activités.

2.3 L'impact sur l'emploi

2.3.1 Nombre d'emploi et recrutement des travailleurs

Le personnel au sein des entreprises d'activité comptable ou de conseil semble rester relativement stable. En ce qui concerne les études de marché, le personnel actif sur les activités de base du principal acteur rencontré a été divisé par deux depuis 2006. Cette diminution est principalement le résultat d'une démarche volontaire de la part de l'entreprise qui a décidé de réorganiser ses activités pour augmenter son efficacité (voir point 2.2.1).

Après avoir augmenté tous les ans entre 2003 et 2008, le nombre de travailleurs occupés au sein des activités de conseil et d'assistance à Bruxelles a baissé entre 2008 et 2009 (passant de 25.492 travailleurs à 24.190). Ce nombre a légèrement augmenté en 2010 (voir Figure 17, p.39).

L'ensemble des entreprises rencontrées déclarent cependant rencontrer d'importantes difficultés de recrutement de personnel qualifié. Certaines entreprises du secteur déclarent ne pas pouvoir répondre à des demandes de clients en raison du manque de personnel compétent. Ces entreprises auraient donc le



potentiel pour accroître leurs activités, mais n'auraient pas le personnel adéquat. La difficulté de trouver du personnel adéquat est également une des raisons avancées par les entreprises rencontrées pour expliquer la délocalisation ou l'externalisation à l'étranger d'une partie des activités des entreprises du secteur. Ces pays (Inde, Pologne, Roumanie, Hongrie,...) disposeraient d'une main-d'œuvre qualifiée et moins coûteuse que la Belgique.

Il est important de noter que les petites entreprises du secteur rencontrées ont généralement recours à leurs propres canaux de recrutement pour la recherche de nouveaux profils. Ainsi, elles fonctionneraient généralement via le bouche à oreille ou la mise en ligne d'une offre d'emploi. Les grandes entreprises du secteur auraient une politique de recrutement plus structurée (notamment via les entreprises de recrutement). Le recours à Actiris pour la recherche de candidats semble limité pour la plupart des entreprises du secteur, quel que soit leur taille.

2.3.2 Conditions de travail

Selon les interlocuteurs, les emplois du secteur ont des exigences de qualification élevées (voir aussi ci-dessous). La plupart des personnes actives au sein du secteur auraient un diplôme universitaire ou un bachelier. Ces emplois seraient par conséquent caractérisés par des salaires élevés et de bonnes conditions de travail.

L'évolution la plus souvent citée par les entreprises rencontrées concerne la flexibilité accrue offerte aux employés notamment via l'introduction du télétravail. Il s'agirait d'un moyen d'attirer du personnel qualifié en offrant un avantage supplémentaire même si certaines entreprises sont encore septiques à ce sujet (notamment en ce qui concerne le contrôle de l'activité effectivement prestée par le travailleur).

Une des caractéristiques de ces activités est en effet quelles peuvent se faire n'importe où. En ce qui concerne les activités de conseil, la prestation se fait généralement chez le client, même si certaines parties des activités peuvent se faire également ailleurs (par ex. à domicile ou à l'étranger). Pour les activités comptables et études de marché, une grande partie des prestations ne se font pas chez le client et peuvent donc être effectuées au sein de l'entreprise, à domicile ou à l'étranger.

Une autre tendance fréquemment citée par les entreprises rencontrées concerne le recours croissant à l'emploi indépendant dans le secteur. Les responsables des entreprises chercheraient par ce biais à réduire leurs charges sur le travail tout en assurant une plus grande flexibilité à leur entreprise et donc moins de risques en cas d'activités moins favorables. Ceci est, d'après certaines entreprises, également une manière de répondre au besoin d'indépendance et de flexibilité de la génération Y. Cette augmentation du nombre de travailleurs indépendants confirme les chiffres de l'INASTI. En effet, le nombre de travailleurs indépendants dans les activités de conseil et d'assistance a cru de près de 41% entre 2000 et 2011 (passant de 6.609 à 9.302 indépendants, voir Figure 20, p.43).

2.3.3 Formation des travailleurs

Toutes les entreprises rencontrées proposent des formations à leurs employés. Ces formations font le plus souvent partie d'un plan annuel de formation basé sur les besoins des employés. Elles sont souvent organisées en interne ou avec des partenaires extérieurs. Toutefois, ces formations semblent avoir diminué ces dernières années notamment en raison des restrictions budgétaires consécutives à la crise économique.

Par ailleurs, dans certains cas, le recours accru à l'emploi indépendant semble transférer la responsabilité de formation de l'employeur vers l'employé. L'employé sous statut indépendant est censé lui-même chercher et financer les formations qui lui permettront de mettre à jour ses connaissances.

2.3.4 Qualifications/compétences requises

Dans la grande majorité des cas, les entreprises du secteur déclarent exiger de leurs employés un diplôme de bachelier ou universitaire, le plus souvent à orientation économique. Les entreprises comptables, et plus particulièrement les fiduciaires, mais également les entreprises d'études de marché et de conseil rapportent qu'il est de plus en plus difficile de recruter des personnes motivées pour effectuer certaines tâches de travail répétitives pouvant être jugées rébarbatives. Ceci peut, selon elles, également expliquer pourquoi ces tâches sont externalisées.

La plupart des entreprises rencontrées ont cependant indiqué que les compétences étaient plus importantes que le diplôme et que cette importance croîtrait de plus en plus. Trois « groupes » de compétences deviennent de plus en plus nécessaires selon les entreprises rencontrées :

- ▶ Etant donné l'évolution des méthodes de travail, les employés seraient censés avoir des compétences de base en informatique ;



- ▶ Comme mentionné plus haut, les entreprises sont de plus en plus amenées à développer des activités de conseil en parallèle à leurs services de base. Ceci aurait également une influence sur les compétences requises des employés. Au-delà des compétences analytiques nécessaires au métier de base, le personnel semble également devoir disposer de compétences commerciales et sociales additionnelles pour interagir avec le client : connaissance de la concurrence, du marché, facultés de communication et d'analyse du marché, etc.
- ▶ Flexibilité et réactivité : il semble également être de plus en plus demandé aux employés que ceux-ci soient flexibles et réactifs. Selon les entreprises, il faut pouvoir s'adapter et répondre rapidement aux demandes des clients.

2.3.5 Émergence de nouveaux emplois

Selon les entreprises rencontrées, il ne semble pas y avoir de perspectives pour la création de nouveaux emplois dans le secteur. Le développement de certaines nouvelles activités permettrait parfois l'embauche de personnel ou l'orientation de personnel déjà actif au sein des entreprises (notamment dans les domaines de spécialisation) mais il ne semble pas que de nouveaux emplois aient été créés.

2.3.6 Disparition d'emplois

Selon les entreprises rencontrées deux types d'emploi sont en voie de disparition au sein du secteur :

- ▶ Les emplois mécaniques liés à des tâches d'encodage ou autres seraient de plus en plus délocalisés (voir point 2.2.2) ;
- ▶ De plus en plus de tâches de support autrefois dévolues à des employés peu qualifiés (accueil, réception, téléphone, « petit secrétariat » etc.) seraient maintenant prises en charge par les employés eux-mêmes. A des fins de rationalisation des coûts, une plus grande polyvalence serait en effet de plus en plus souvent exigée des travailleurs.



3/ Sélection et fourniture de personnel

3.1 Description du secteur

3.1.1 Description et évolution des activités

Activités

Initialement, les entreprises du secteur de la 'sélection et fourniture de personnel', également dénommées les 'services de ressources humaines', fournissaient 2 types d'activités :

- ▶ Les activités de recrutement
- ▶ Les activités de placement de travailleurs intérimaires

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, les activités de recrutement sont souvent considérées comme étant l'apanage de profils très qualifiés, tandis que les activités de placement de travailleurs intérimaires sont considérées comme étant exclusivement adressées aux profils peu qualifiés. Selon elles, ceci ne correspond cependant pas à la réalité du terrain, encore moins dans la Région de Bruxelles-Capitale. En effet, étant donné la structure du tissu économique bruxellois, les activités intérimaires y sont principalement liées à du personnel fortement qualifié, contrairement aux autres régions du pays. La délocalisation d'entreprises industrielles en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale a fortement réduit la part de l'emploi ouvrier et peu qualifié dans la région. Le rôle de tremplin de l'emploi intérimaire à Bruxelles pour des personnes faiblement qualifiées est donc plus limité que dans les autres régions du pays. Le projet-pilote de 'Bureaux Sociaux d'intérim' est un contre-exemple intéressant mais dont l'activité reste très marginale³².

Actuellement, la part des activités de recrutement et de placement de travailleurs intérimaires ne représente environ que 10 à 20% du total des activités du secteur (selon Federgon). Ces dernières années, les activités des entreprises du secteur ont fortement évolué.

Evolution des activités

A côté des activités de recrutement et de placement et les activités de travail intérimaire, les entreprises du secteur fournissent également toute une série d'autres activités, tels que les activités de:

- ▶ Outplacement ou reclassement professionnel. Ces activités sont définies comme l'ensemble de services et de conseils de guidance fournis pour le compte de l'employeur au profit du travailleur en vue de lui permettre de retrouver le plus rapidement possible un nouvel emploi ou de développer une activité professionnelle en tant qu'indépendant ;
- ▶ Formation ;
- ▶ Intérim management ou le management de transition. Ces activités consistent à confier provisoirement les rênes d'une entreprise à un dirigeant opérationnel externe, généralement pour amorcer ou accompagner une phase de changement ;
- ▶ Titres-services ;
- ▶ Testing et la validation de compétences ;
- ▶ Détachement de personnes ;
- ▶ Mise à disposition de consultants ;
- ▶ Recherche et sélection via les réseaux sociaux ;
- ▶ Etc.

³² La mesure 'Bureaux Sociaux d'Intérim' est une mesure novatrice de la Région bruxelloise pour favoriser l'emploi des jeunes de 16 à 30 ans, qui se trouvent dans une situation difficile sur le marché de l'emploi et ne disposent pas d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. Depuis 2007, trois Bureaux Sociaux d'Intérim (BSI) se sont créés en Région bruxelloise.



Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, plusieurs raisons permettent d'expliquer le recours de plus en plus important à ces nouveaux autres types de services (autres que le recrutement et le travail intérimaire) :

- ▶ Ce développement des autres activités répond à un désir de diversifier les activités afin de lisser les revenus des entreprises du secteur et limiter l'impact négatif d'une réduction des activités en période économique plus défavorable. En effet, certaines activités des entreprises du secteur, telles que les activités de travail intérimaire et de recrutement, sont particulièrement dépendante de la conjoncture économique. Au contraire, il y a plus de demandes pour des activités d'outplacement en période de crise. De même, les activités de mise à disposition de consultants et de personnel très qualifié se portent également bien en période de crise, car selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, même lorsque l'activité économique est morose, il y a toujours un besoin de main-d'œuvre très qualifiée.
- ▶ La difficulté pour le secteur de trouver de la main-d'œuvre qualifiée en Belgique, mais plus encore dans la région de Bruxelles-Capitale, les oblige à être créatif et à proposer des solutions alternatives et diversifiées. Par ex. si aucun candidat n'est trouvé pour un poste spécifique, le secteur pourrait proposer une solution alternative comme par ex. la formation des travailleurs actuels de l'entreprise ou le détachement d'un travailleur d'une autre entreprise pour une durée déterminée.
- ▶ La spécialisation de plus en plus accrue de certaines entreprises-clientes nécessite l'emploi de personnel très qualifié, mais de manière temporaire et sous forme de travail atypique (ex. mise à disposition de consultant ou détachement). Par exemple, les différentes normes européennes ou belges créent des besoins de compétences légales très spécifiques au sein des entreprises ou des services publics. Ces compétences ne sont cependant nécessaires que le temps d'implémenter les normes et processus au sein de l'entreprise ou de l'administration. Une fois ces normes implémentées, l'expertise légale n'est plus nécessaire dans l'entreprise. Via le recours au détachement, le travail intérimaire hautement qualifié ou l'intérim management, ce type de services peut être fourni aux entreprises.

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, il est donc important de ne pas considérer ce secteur comme étant divisé de manière stricte et exclusive entre les activités de recrutement et les activités de travail intérimaire. Les autres types d'activités prennent de plus en plus d'importance. Il y a par ailleurs une tendance à la pluralité et l'interconnexion de ces activités afin d'améliorer l'efficacité de la fourniture des services. Ainsi, au niveau de l'interaction entre le client et l'entreprise, les clients peuvent passer par une seule personne de contact au sein de l'entreprise.

Toujours selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, les entreprises du secteur sont par ailleurs passées d'une logique de 'produit' vers une logique de 'solution' adaptée aux besoins de chaque client. Pour chaque client, une analyse des besoins est faite et une solution sur-mesure est proposée, sur base des différents services disponibles (ou un mix de ceux-ci).

3.1.2 Type d'entreprises clientes

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, différents types d'entreprises font appel aux services du secteur. Ainsi, tant les petites entreprises que les grandes entreprises et multinationales ont recours à ce type d'activité.

Par ailleurs, étant donné le tissu économique bruxellois (prédominance du secteur tertiaire et quaternaire), les entreprises clientes sont fréquemment actives dans les secteurs du commerce, de l'horeca et de la consultance. Il s'agit également fréquemment d'entreprises à la recherche de profils hautement qualifiés.

Les entreprises industrielles qui requièrent des profils d'ouvriers (secteurs où l'emploi de travailleurs intérimaires était historiquement dominant) restent une source importante de travail selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées. Ces profils sont recherchés en périphérie (notamment à Zaventem), mais les problèmes de mobilité entre Bruxelles et sa périphérie permettent difficilement de répondre à ces besoins de main-d'œuvre (selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées).

Le secteur public a relativement peu recours aux activités du secteur (mis-à-part la formation) en raison du cadre juridique en vigueur pour le secteur de la sélection et fourniture de personnel. En effet, le secteur public n'est en principe pas autorisé à faire appel à certaines activités du secteur (notamment le travail intérimaire).



3.2 Les mutations économiques en cours

3.2.1 Restructurations/réorganisation d'entreprises au sein du secteur

Le secteur est particulièrement influencé par la conjoncture économique. La crise actuelle est la troisième crise touchant le secteur en 10 ans. Ces trois crises successives rencontrées par le secteur depuis dix ans ont, selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, profondément affectés les activités du secteur (principalement les activités de recrutement et d'intérim).

A côté de ces évolutions conjoncturelles, le secteur est, selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, également confronté à des tendances structurelles défavorables pour le secteur :

- ▶ De plus en plus d'activités de services de la Région de Bruxelles-Capitale seraient, selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, externalisées ou délocalisées à l'étranger. Il s'agit de activités de support : activités de comptabilité, encodage de données, etc. La délocalisation de ce type d'activités aurait un impact sur les entreprises de sélection et de fourniture de personnel qui fournissaient des travailleurs (intérimaires) aux entreprises clientes.
- ▶ De plus en plus d'entreprises en Belgique feraient, selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, appel à de la sous-traitance en cascade (éventuellement des faux indépendants) et au détachement de travailleurs étrangers afin de réduire les charges sociales qui pèsent sur le travail³³. Ceci induirait, selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, une baisse des besoins en matière de fourniture de personnel via les entreprises du secteur.

De ce fait, le secteur connaît actuellement de nombreuses restructurations, de faillites et de licenciements. Ceci apparaît également des statistiques du secteur. Ainsi, le secteur est passé de 325 entreprises actives en 2003 à 278 en 2010³⁴. Mêmes les entreprises du secteur qui n'ont pas connu de restructurations déclarent avoir dû réorganiser la gestion du travail au sein de leur entreprise, afin d'en augmenter son efficacité. Selon ces entreprises, les engagements ont été freinés ainsi que le nombre d'heures de travail. Par ailleurs, les exigences portant sur le travail des employés ont également été revues à la hausse : ceux-ci doivent se montrer plus polyvalents et flexibles.

3.2.2 Délocalisation/relocalisation des activités dans et en dehors de Bruxelles

Les entreprises du secteur rencontrées se sont implantées à Bruxelles pour des raisons historiques. A côté de ces raisons historiques, d'autres critères permettent selon elles d'expliquer leur localisation à Bruxelles :

- ▶ La région concentre une grande partie de centres de décision internationaux et belges ;
- ▶ La Région de Bruxelles-Capitale est au centre de la Belgique et de l'Europe ;
- ▶ Bruxelles est un pôle d'activité important : Bruxelles représente 1/10 de la population belge totale et 1/8 des travailleurs totaux du pays.

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, il n'y a pas de tendance à la délocalisation hors de Bruxelles de la part des entreprises du secteur. Selon elles, les établissements de ce secteur sont généralement de petite taille (en termes d'employés). Par conséquent, la fiscalité ou le coût de l'espace de travail important donc peu dans le choix de localisation.

Par ailleurs, afin d'être crédible sur le marché RH à Bruxelles les entreprises du secteur estiment qu'il est préférable d'être établi à Bruxelles. La proximité des agences pour les travailleurs (travailleurs intérimaires,...) et les entreprises reste un facteur important pour le secteur. Malgré les avancées technologiques actuelles (internet, cloud..) les relations humaines continuent à jouer un rôle important (local business).

Si une délocalisation n'est pas à l'ordre du jour, plusieurs entreprises ont indiqué que la localisation à Bruxelles comporte toutefois quelques désavantages :

³³ Il est difficile de quantifier ce phénomène. Sur base de données pour la Belgique de l'ONSS (voir étude de la Commission Européenne, DG emploi (2011), 'Study on the economic and social effects associated with the phenomenon of posting of workers in the EU', pg. 109), 41.969 travailleurs auraient été détachés vers la Belgique en 2010. Le nombre de détachements de travailleurs est en diminution depuis 2008 en raison de la crise économique. Il est passé de 92.937 travailleurs en 2008 à 41.969 travailleurs en 2010. 7% de ces travailleurs auraient été détachés vers un secteur de services. La plus grande partie des travailleurs sont détachés dans la construction (44%) et l'industrie (42%).

³⁴ Voir partie 2 du rapport pour les statistiques complètes.



- ▶ Selon les entreprises rencontrées, il est très compliqué de se déplacer entre certaines zones de Bruxelles et ce en voiture (congestion du trafic) mais également en transport en commun (par ex. l'accès à Uccle pour les personnes résidantes à Molenbeek est très compliqué). De même, les problèmes de mobilité entre Bruxelles et sa périphérie permettraient difficilement de répondre aux besoins de main-d'œuvre importants de la périphérie (ex. aéroport).
- ▶ Selon les entreprises rencontrées, il est très difficile de trouver des travailleurs très qualifiés ou des profils techniques au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.

3.2.3 Relations entre entreprises du secteur

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, il y a une forte concurrence entre les entreprises du secteur. Il existe parfois des collaborations d'un point de vue fonctionnel, ex. la sous-traitance d'activités d'assessment entre deux entreprises actives dans le secteur, mais ceci est plutôt limité. Selon les entreprises rencontrées, plusieurs facteurs permettraient d'expliquer l'intensification de la concurrence dans le secteur :

- ▶ La crise économique actuelle ;
- ▶ Les nouvelles formes de relations avec les entreprises clientes, à savoir la tendance croissante du « no cure no pay » (voir ci-dessous) ;
- ▶ L'élargissement des activités des entreprises initialement actives dans le travail intérimaire vers d'autres types d'activités (ex. le recrutement de personnel). Ces entreprises concurrencent à présent les entreprises qui étaient déjà actives dans ce type d'activités.

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, le secteur verrait également arriver sur le marché une concurrence internationale, suite à la « directive services » qui libéralise le marché des services. Ainsi des entreprises polonaises s'implémenteraient sur le marché belge et proposeraient de la main-d'œuvre polonaise avec un degré de connaissance technique très élevé, tout en respectant la législation belge. Les régions wallonne et flamande sont particulièrement concernées par ces évolutions, la Région Bruxelles-Capitale l'est également mais dans une moindre mesure.

3.2.4 Relations avec les entreprises clientes

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, les entreprises clientes se professionnaliseraient et auraient des exigences de plus en plus élevées. Ainsi, les entreprises clientes auraient acquis de l'expérience et des connaissances en matière d'externalisation de leurs activités RH et cela se traduirait souvent par des exigences plus élevées. Ainsi, selon les entreprises rencontrées, la diminution du chiffre d'affaires du secteur ces dernières années n'a pas été de pair avec une diminution proportionnelle des clients. Les clients seraient en demande de plus d'efficacité dans les services proposés. Le rendement (qualité) serait visé au lieu de la quantité.

D'autres changements structurels importants sont également observés par la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, au niveau de la relation avec les entreprises clientes :

- ▶ La fédération sectorielle observe la généralisation de stratégies « no cure, no pay » par les entreprises clientes (tendance Anglo-Saxonne). Ainsi, une offre d'emploi serait mise sur le marché et seule l'agence qui aurait trouvé le bon profil serait rémunérée, peu importe les investissements des autres agences ;
- ▶ Une autre tendance importante, observée par l'ensemble des acteurs et entreprises rencontrées, concerne le recourt accru aux services interne de 'procurement' de la part des entreprises clientes. Ainsi, l'achat des services RH par les entreprises clientes se ferait de plus en plus fréquemment par le service « achat » et non plus par le service « ressources humaines » de l'entreprise cliente. La négociation et la sélection se ferait donc principalement sur base du prix et dans une moindre mesure sur la qualité des services.

Ces nouvelles tendances intensifieraient davantage la concurrence entre entreprises du secteur et auraient tendance à augmenter davantage la pression sur les prix au sein du secteur.

Par ailleurs, selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, à côté de ces tendances structurelles, les difficultés économiques de certaines entreprises clientes engendrées par la crise économique pousseraient certaines d'entre elles à renégocier des contrats et à demander des « remises de crise ».

Il est cependant important de noter qu'en dépit de la pression accrue sur les prix, le prix ne serait pas - selon les entreprises rencontrées- le critère unique pour les entreprises clientes. La qualité serait tout aussi importante. En effet, selon les entreprises rencontrées, les services proposés par le secteur correspondent



principalement à des services de relation et de connaissance. Des personnes sont mises à disposition, celles-ci doivent pouvoir s'intégrer à l'entreprise. La qualité de la prestation resterait donc un critère essentiel.

Afin de garantir la qualité de leurs services et s'assurer que l'aspect qualité soit également pris en compte par les entreprises clientes, de plus en plus de labels et certifications sont introduits selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées. Ces labels permettraient aux entreprises du secteur de prouver qu'elles respectent certains critères de qualité. Ces labels seraient également reconnus par les entreprises clientes, qui dans certains cas exigeraient que les entreprises possèdent un label afin de pouvoir soumettre une offre de services.

3.2.5 Émergence de nouvelles activités

Outre la tendance à la pluralité et l'interconnexion des activités du secteur déjà décrite ci-dessus, la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées citent plusieurs types de nouvelles activités dans le secteur :

- ▶ Le facility management ou l'externalisation des « services généraux » désignent l'ensemble des services nécessaires au fonctionnement normal d'une entreprise. On peut citer par exemple : la gestion du courrier, les achats de fournitures, l'entretien des bâtiments, des espaces verts, la gestion des locaux techniques, des systèmes d'incendie, de sécurité, des droits d'accès, des énergies, etc. Si ces services sont externalisés, le terme « multi-services » est utilisé ou en anglais: « facility management ». Le facility management est une activité existante mais qui pourrait prendre de l'ampleur à l'avenir selon les entreprises rencontrées. Cette tendance permettrait l'optimisation de la production : les entreprises concentrent uniquement leurs moyens sur leur « core business » et mutualisent les coûts des services généraux.
- ▶ Étant donné les changements technologiques actuels, de nouvelles activités apparaissent et pourraient s'institutionnaliser. Par exemple, le sourcing sur les réseaux sociaux, qui consiste à rechercher des profils grâce à Internet. Il est actuellement moins nécessaire pour le secteur de disposer et de gérer une base de données interne de candidats. Via les réseaux sociaux, chaque demande peut être l'occasion de sonder le marché de la façon la plus étendue possible.
- ▶ Une nouvelle tendance est également le recours de plus en plus important à l'accompagnement de carrière. Au départ, l'outplacement était uniquement réservé à des travailleurs âgés, fortement qualifiés. L'outplacement est actuellement également accessible pour tous les travailleurs. À côté du caractère « curatif » de l'outplacement, de plus en plus d'acteurs s'orienteraient vers un accompagnement tout au long de la carrière pour agir plus « préventivement ».
- ▶ Les activités de « cross border staffing » pourraient également prendre de l'ampleur selon les entreprises rencontrées en raison de la tension entre l'offre et la demande sur le marché du travail en Belgique, mais surtout à Bruxelles. Cela consiste à recruter et sélectionner du personnel qualifié étranger pour des niches d'activités en Belgique pour lesquelles des tensions sur le marché du travail sont observées. Ces activités se développent mais restent encore assez marginales. En effet, le coût de ces activités étant très élevé (transport, infrastructure, encadrement, etc.), cette solution serait généralement proposée que lorsqu'il n'y a pas d'autres alternatives sur le marché belge. De manière générale, l'internationalisation toujours plus importante est une tendance qui mènerait vers des nouveaux outils pour le secteur, par ex. organisation d'interviews à l'étranger, via skype, etc.

De manière générale, la mondialisation, l'explosion d'Internet et l'évolution des modes de travail induisent des interrogations auprès des entreprises du secteur concernant l'évolution structurelle de leurs activités.



3.3 L'impact sur l'emploi³⁵

3.3.1 Nombre d'emploi et recrutement des travailleurs

En raison des différentes crises économiques et de la réorganisation du secteur, le nombre d'emploi dans le secteur est en diminution. Ceci se confirme également dans les chiffres du secteur, où le nombre de travailleurs est passé de 20.305 en 2008 à 18.803 travailleurs en 2010. Ces chiffres doivent cependant être interprétés avec précaution étant donné qu'ils incluent également les travailleurs intérimaires placés par le secteur et pas uniquement le nombre de travailleurs du secteur. Les différentes crises économiques et réorganisations du secteur ont donc probablement eu un impact tant sur le nombre de travailleurs du secteur que sur le nombre de travailleurs placés par le secteur (travailleurs intérimaires).

Ce constat n'est cependant pas valable pour l'ensemble des entreprises du secteur. En effet, certaines entreprises du secteur déclarent connaître des hausses continues de leur emploi. Tout dépendrait des caractéristiques de l'entreprise et de celles de ses entreprises clientes. Ainsi par ex. les agences qui se concentrent davantage sur les petites entreprises clientes (PME) déclarent être moins touchées par la crise que celles qui se concentrent sur les grandes entreprises clientes.

Par ailleurs, même s'il n'y a pas de nouvelle création nette d'emploi dans le secteur, le secteur serait en constante recherche de profils afin de remplacer les travailleurs qui ont quitté le secteur. Un constat intéressant est le fait que le secteur ne déclare pas connaître de grandes difficultés à trouver et à engager des candidats adéquats. Ceci s'expliquerait selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées par le fait que le secteur jouirait d'une image relativement positive et proposerait des conditions de travail intéressantes. Selon les entreprises rencontrées, le secteur offrirait une flexibilité importante, ce qui serait particulièrement apprécié par les femmes, qui sont surreprésentées dans ce secteur. Le secteur serait également un important générateur de premiers emplois et représenterait donc un tremplin pour de nombreux jeunes.

3.3.2 Conditions de travail

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, le secteur serait généralement caractérisé par des conditions d'emploi flexible et des salaires relativement avantageux. Le recours au temps partiel serait également important. Le secteur offrirait également une grande flexibilité (notamment via le télétravail) et mobilité à ses travailleurs.

En raison de la crise économique et de la réorganisation du secteur, le secteur serait – selon la fédération sectorielle - caractérisé par une rationalisation des coûts du point de vue de la localisation et du personnel. Ainsi, il y aurait un recours de plus en plus accru au regroupement des activités en une seule agence, en lieu et place de deux agences distinctes initialement.

Il y aurait également un recours de plus en plus important à du travail indépendant pour les activités de formation et de recrutement.

3.3.3 Formation des travailleurs

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, le secteur serait un important consommateur de formation, afin notamment de se mettre à jour au niveau des nouvelles normes sociales en vigueur. Le droit social étant en constante évolution, la formation serait donc un aspect crucial pour le secteur.

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, les employés du secteur reçoivent donc de nombreuses formations, que ce soit en interne, en externe ou via e-learning. Les « types » de formations suivantes seraient généralement proposés:

- ▶ Des formations pour les nouveaux employés ;
- ▶ Des formations plus spécifiques et techniques, notamment au niveau de l'évolution de la législation ;
- ▶ Des formations concernant les compétences génériques (assertivité, coaching, management) ;
- ▶ Des formations en langue (notamment le néerlandais à Bruxelles).

³⁵ Etant donné la diversité des travailleurs placés par les agences du secteur (travailleurs intérimaires qualifiés versus non qualifiés) cette analyse se concentre surtout sur les travailleurs du secteur de la sélection et fourniture de personnel et non sur les travailleurs placés par ce secteur (contrairement aux données quantitatives).



3.3.4 Qualifications/compétences requises

Selon la fédération sectorielle et les entreprises rencontrées, il n'y aurait pas d'évolution importante du point de vue des qualifications requises dans le secteur. Les qualifications requises dépendraient du type d'emploi/d'activité au sein des entreprises du secteur :

- ▶ Pour les activités d'intérim et de recrutement (sourcing) : niveau bachelier ;
- ▶ Pour les activités de recrutement (sélection), de détachement et d'outplacement : niveau master.

Généralement, les compétences de bases suivantes seraient requises pour le personnel du secteur:

- ▶ Orientation client ;
- ▶ Orientation résultats ;
- ▶ Flexibilité ;
- ▶ Collaboration ;
- ▶ Connaissance des outils informatiques.

Selon les entreprises rencontrées, il y aurait en outre une tendance accrue à exiger des travailleurs à la fois de la polyvalence (par ex. un consultant doit également pouvoir donner des formations) et une forme de spécialisation (par ex. consultant en agence d'intérim pour un secteur particulier).

3.3.5 Émergence de nouveaux emplois

Selon les entreprises rencontrées, il n'y aurait pas de réels nouveaux emplois qui se créent mais plutôt de nouvelles compétences/tâches en lien avec les nouvelles activités qui émergent dans le secteur, à savoir :

- ▶ Le sourcing sur les réseaux sociaux ;
- ▶ L'accompagnement de carrière ;
- ▶ Les activités cross-border.

3.3.6 Disparition d'emplois

Selon les entreprises rencontrées, les métiers d'accueil (par ex. téléphonique ou en agence) deviendraient de moins en moins importants. Les consultants prendraient de plus en plus eux-mêmes les candidats en charge dès leur arrivée.

De manière générale, le nombre d'emplois dans les départements de support serait en diminution. Selon les entreprises rencontrées, il est de plus en plus demandé aux employés du secteur d'être polyvalents et d'effectuer soi-même les activités de support (ex. accueil, téléphone, secrétariat, etc.).



4/ Nettoyage industriel et gardiennage

4.1 Description du secteur

4.1.1 Description et évolution des activités du secteur

Activités

Le nettoyage industriel désigne l'ensemble de prestations d'entretien de locaux destinés à un usage professionnel. Cette activité n'est pas réservée au nettoyage des usines, des chantiers et autres laboratoires, le terme est également employé pour désigner le nettoyage de bureaux administratifs du secteur tertiaire ou de locaux commerciaux.

En ce qui concerne les activités de gardiennage (ou de sécurité), ces activités consistent à assurer la sécurité des biens meubles et immeubles ainsi que celle des personnes qui sont liées directement ou indirectement à la sécurité de ces biens. Il est important de rappeler que les activités des entreprises de gardiennage sont régies par la loi Tobback de 1990. Cette loi avait pour but de mettre de l'ordre dans le secteur des sociétés privées de gardiennages/sécurité. En effet, avant 1990, il n'y avait pas de législation précise permettant d'encadrer ce secteur d'activités sensibles, et à forte croissance. L'objectif suivi par cette loi était donc d'encadrer le secteur de la sécurité et du gardiennage. Un des grands effets de la loi Tobback fut la création d'une formation spécifique au métier d'agent de sécurité (voir ci-après).

Les activités qui peuvent être réalisées par les entreprises de gardiennage sont explicitement citées par cette loi ³⁶:

- ▶ Activités statiques : Ce groupe d'activités comprend la réception et le service de sécurité à l'entrée des bâtiments. Les activités prestées au sein de ce groupe diffèrent en complexité et en degré de spécialisation. Certaines activités requièrent l'utilisation de chiens, d'armes, d'explosifs ;
- ▶ Activités mobiles : Ce groupe d'activité comprend les activités pour lesquels les agents se déplacent d'un poste à un autre, à l'aide d'une voiture ou d'une moto afin de sécuriser un lieu, de réagir en cas d'activation d'alarme, etc. ;
- ▶ Activités liées à l'aviation : Ces activités spécifiques aux aéroports comprennent des activités telles que les fouilles de passagers etc. ;
- ▶ Activités dans les centrales d'alarmes : Ce groupe d'activités comprend les activités de surveillance des écrans retransmettant les enregistrements des caméras et d'envoi éventuel de personnel mobile. Ce groupe d'activité reprend également les activités de « track and trace » : le suivi à l'aide de puce électronique ;
- ▶ Activités de sécurisation des transports de fonds ;
- ▶ Activités de sécurisation pour le secteur de l'évènementiel ;
- ▶ Activités de sécurisation de transports lourds : ces activités ont été récemment autorisées.

Les activités non-citées par la loi ne peuvent être réalisées par les entreprises de gardiennage. La manière dont les activités autorisées sont prestées est également réglementée (ex : réglementation sur les armes à utiliser, les caractéristiques des outils à utiliser, etc.).

Evolutions des activités

D'après les fédérations et les entreprises du secteur rencontrées, les tendances actuelles de ces secteurs sont plutôt négatives. Plusieurs tendances structurelles et conjoncturelles ont été citées :

- ▶ Les marchés du nettoyage industriel et de la surveillance seraient arrivés à maturité. Il n'y a plus de nouveaux clients potentiels. Tous ceux qui étaient susceptibles de faire appel aux services de gardiennage ou de nettoyage y feraient déjà appel. D'après les fédérations et les entreprises du secteur rencontrées, il n'y a plus de m² supplémentaires à nettoyer ou à surveiller, bien au contraire, il y aurait de plus en plus d'espaces vacants à Bruxelles.

³⁶ Le Conseil des ministres a approuvé vendredi 13 septembre 2013 un avant-projet de loi visant à étendre les missions du secteur de la sécurité privée tout en le contrôlant mieux. L'objectif est également de libérer d'un certain nombre de tâches les services de police qui peuvent dès lors se concentrer sur leurs missions de base.



- ▶ Depuis la crise, les clients existants auraient tendance à réduire les heures de nettoyage et de surveillance. En ce qui concerne le secteur du gardiennage, les entreprises clientes seraient également de plus en plus demandeuses du remplacement des heures de surveillance faite par un garde par une caméra. En raison du manque de visibilité de la plus-value de ce type d'activité (« il n'y a jamais de vol, ça ne sert à rien d'avoir un garde »), les activités de gardiennage représenteraient un des premiers services pour lesquels les entreprises clientes vont essayer de réduire le coût en période de crise ('cost-cutting'). Ceci serait moins le cas pour les activités de nettoyage qui peuvent difficilement être automatisées.
- ▶ Enfin, une tendance remarquée par les entreprises interrogées des deux sous-secteurs concerne la réintégration des activités de nettoyage et de gardiennage dans les entreprises ou des administrations publiques. Ceci serait le cas du Parlement européen pour le gardiennage et d'une partie de la Communauté flamande pour le nettoyage. D'après les entreprises interrogées, dans certains cas, il pourrait être plus intéressant pour une entreprise/administration d'effectuer ce type d'activités en interne plutôt que de les externaliser. Il s'agirait par ex. de grandes/moyennes entreprises de certaines commissions paritaires ou sous certains régimes fiscaux particuliers (ex. Parlement européen).

4.1.2 Type d'entreprises clientes

D'après les fédérations et les entreprises du secteur rencontrées, tous les types des clients font appel aux entreprises de nettoyage et de gardiennage :

- ▶ Les administrations publiques internationales (OTAN), européennes, fédérales et régionales ;
- ▶ Les entreprises publiques ;
- ▶ Les entreprises privées, principalement les grandes entreprises mais également des petites, issues du tertiaires (banques, assurances, bureaux) ;
- ▶ Le secteur financier ;
- ▶ Les commerçants.

La Région de Bruxelles-Capitale étant une région de services, ces activités sont donc fournies à des entreprises de services, des commerces et des administrations. Dans les autres régions du pays, ces activités sont également fournies aux entreprises industrielles.

4.2 Les mutations économiques en cours

4.2.1 Restructurations/réorganisation d'entreprises au sein du secteur

Les entreprises de nettoyage et de gardiennage sont caractérisées par une taille des entreprises très importante (voir Partie 1). Ceci est particulièrement le cas des entreprises de gardiennage, dominées par quelques très grandes entreprises, qui représentent ensemble 95% des activités du secteur. Ceci est également le cas du secteur du nettoyage, mais dans une moindre mesure.

D'après l'ensemble des interlocuteurs rencontrés (fédérations sectorielles, syndicats et entreprises) une tendance marquée à la concentration des entreprises a été observée ces dernières années. Les petites entreprises auraient été rachetées par les grandes, afin de réduire la concurrence.

Des petites entreprises apparaissent cependant fréquemment dans ces sous-secteurs. En effet, le taux de création d'activité est très élevé dans ces sous-secteurs. Cela s'expliquerait par le montant peu élevé des fonds nécessaire au lancement d'une activité dans ces sous-secteurs. Selon les interlocuteurs, ces entreprises disparaîtraient cependant assez rapidement ou se feraient racheter. En effet, ces jeunes entreprises n'auraient souvent pas les capacités de gestion et/ou le volume d'activités suffisant pour être rentable. Selon les interlocuteurs, le secteur serait donc auto-adaptatif avec comme seule barrière la relation aux clients (satisfaction comme facteur de croissance).

Les entreprises du secteur seraient cependant rarement déclarées en faillite étant donné que le coût du personnel est le coût principal pour les entreprises du secteur. En outre, le personnel est repris en cas de perte de contrat (convention collective). En effet, une des caractéristiques principales des secteurs du nettoyage et du gardiennage est l'existence d'une convention collective particulière qui stipule que toute entreprise qui récupère un contrat réalisé auparavant par une autre entreprise se doit de reprendre les travailleurs désireux de continuer à travailler pour l'entreprise cliente.



Certaines conditions définissent les travailleurs qui doivent être repris par le nouveau contrat (ces conditions ont été modifiées récemment):

- ▶ Le travailleur doit accepter de changer d'employeur ;
- ▶ Les travailleurs potentiellement repris sont ceux qui travaillaient 50% de leur temps sur le contrat en question.

Cette convention collective évite donc la perte d'emplois de nombreux travailleurs et assure une certaine stabilité à l'emploi. Ceci évite également aux entreprises du secteur de connaître de fortes restructurations en cas de perte de contrats. Cette convention collective garantit donc une certaine stabilité d'emploi mais peut – selon les syndicats rencontrés mais également certaines entreprises -poser quelques problèmes d'organisation :

- ▶ La méthodologie de travail utilisée par une entreprise peut être différente celle utilisée par une autre entreprise. Ce changement dans l'organisation du travail heurte parfois les travailleurs.
- ▶ Une entreprise qui gagne un contrat le gagne généralement parce qu'elle a proposé un prix plus bas et donc moins de main-d'œuvre. Or, tous les travailleurs doivent être repris en principe. Il arrive donc qu'un travailleur soit licencié quelques mois après avoir été repris par l'entreprise.
- ▶ Lorsqu'une petite entreprise ayant une structure limitée gagne un contrat important et doit reprendre un grand nombre de travailleurs, de nombreux problèmes de gestion et d'encadrement des travailleurs peuvent être observés (gestion des ressources humaines).
- ▶ Certains travailleurs ont tout de même un attachement à leur employeur, il n'est pas évident de changer d'employeur du jour au lendemain parce que le contrat a été perdu.

En dépit de cette stabilité de l'emploi assurée par la convention collective particulière, les secteurs du gardiennage et du nettoyage connaissent des difficultés depuis 2010 et en conséquence une stagnation voire diminution de l'emploi (voir aussi ci-après)³⁷.

4.2.2 Délocalisation/relocalisation des activités dans et en dehors de Bruxelles

Les entreprises rencontrées sont principalement implantées à Bruxelles pour des raisons historiques. À côté de ces raisons historiques, le critère de 'neutralité' de la Région de Bruxelles-Capitale serait également un critère de localisation important et qui permettrait de faciliter la fourniture d'activités dans les trois régions du pays.

Une caractéristique importante pour ce type d'activité est que les travailleurs sont 'détachés' au sein de l'entreprise cliente. Il est donc important que les travailleurs se trouvent à proximité des entreprises-clientes et pas forcément à proximité de leur employeur. D'après les interlocuteurs, les contacts entre le travailleur et son employeur sont limités. Les instructions du travailleur se font sur chantier, par l'instructeur et toutes les informations sont disponibles sur le réseau intranet de l'entreprise (si disponible) ou sont envoyées par courrier.

De ce fait, ces dernières années, un certain nombre de ces entreprises se sont localisées en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale. En effet, d'après les fédérations rencontrées, les sièges sociaux de la plupart des grandes entreprises du secteur seraient situés en dehors de Bruxelles (dans sa périphérie) principalement pour des raisons financières (prix au m²). Selon les entreprises rencontrées, la localisation dans la Région de Bruxelles-Capitale comporterait plusieurs désavantages pour les entreprises du secteur:

- ▶ Les subsides seraient moins élevés en Région de Bruxelles-Capitale que dans la Région Flamande (où sont d'ailleurs localisés une grande partie des entreprises du secteur) ;
- ▶ Le coût de l'espace de bureau serait beaucoup plus élevé à Bruxelles qu'en Wallonie ou en Flandre ;
- ▶ La mobilité des travailleurs y serait très compliquée, en raison de la congestion du trafic et de la faible fréquence des transports en commun à certains moments de la journée.

³⁷ Ceci ne se vérifie pas dans les statistiques de la partie 2 du rapport. Deux raisons permettent de l'expliquer, premièrement les données présentées à la partie 2 ne vont que jusqu'en 2010, or la crise économique aurait particulièrement touché le secteur par la suite. De plus, une partie importante des établissements de ces secteurs qui emploient un nombre important de travailleurs habitant à Bruxelles sont implantés dans la périphérie bruxelloise. Les données de ces entreprises ne sont pas reprises dans la partie 2 du rapport, qui se concentre sur les établissements du secteur implantés à Bruxelles.



Par ailleurs, le personnel administratif qui - au contraire du personnel de gardiennage et de nettoyage – doit se rendre tous les jours auprès de l'entreprise/employeur, proviendrait souvent de la périphérie Bruxelloise. Il serait dès lors plus intéressant pour les entreprises du secteur d'également se localiser en dehors de Bruxelles.

4.2.3 Relations entre entreprises du secteur

Comme indiqué ci-dessus, les secteurs de gardiennage et de nettoyage seraient arrivés à maturité. Selon les fédérations et entreprises rencontrées, il n'existerait plus énormément de potentielle « extension nette » du marché. Selon elles, les contrats remportés le seraient presque exclusivement au détriment d'une autre entreprise du secteur.

Il existerait dès lors - d'après l'ensemble des interlocuteurs rencontrés (fédérations sectorielles, syndicats et entreprises)- une forte concurrence sur le prix entre les entreprises du secteur. Cette concurrence serait particulièrement importante depuis 2008 et la baisse du nombre d'heures de nettoyage et de gardiennage demandées par les entreprises clientes en raison de la crise économique.

Par ailleurs, ces sous-secteurs sont caractérisés par la prédominance de grandes entreprises d'une part, avec des activités d'encadrement et de support important et d'autre part, une multitude de petites entreprises (unipersonnelles). D'après les entreprises de grande et de moyenne taille rencontrées, ces petites entreprises seraient moins contrôlées et auraient des structures plus flexibles et moins coûteuses (ex. services HR, comptabilité, IT, etc. plus réduits). Cette petite structure leur permettrait parfois de pouvoir proposer des prix plus faibles. Cependant – toujours d'après les entreprises de grande et de moyenne taille rencontrées- elles ne possèderaient pas toujours l'expertise et l'expérience nécessaire à la réalisation de gros contrats ou de contrats plus spécialisés.

D'après les entreprises rencontrées, on peut donc considérer qu'il y a deux types d'entreprises dans ces secteurs, d'une part :

- ▶ Les grandes entreprises (industrialisées) qui développent des méthodes et des équipements plus avancés. Ces entreprises auraient des critères de vérification de qualité plus systématique et rempliraient fréquemment des labels ou des normes de qualités. Ces entreprises s'adresseraient plus souvent aux secteurs publics et aux grandes entreprises privées.
- ▶ Les petites entreprises (unipersonnelles) qui seraient plus 'artisanales' et qui peuvent proposer des prix plus faibles. Ces entreprises s'adresseraient plus souvent aux petites entreprises privées (qui leurs ressemblent).

En plus de la concurrence entre les entreprises traditionnelles du secteur, de nouvelles forces concurrentielles arriveraient sur le marché, selon les fédérations et entreprises interrogées.

Les concurrents cités sont les suivants pour le secteur du nettoyage industriel :

- ▶ La concurrence internationale en raison de l'implémentation de la directive service. Des entreprises étrangères détacheraient des travailleurs étrangers (sous statut d'indépendants ou non) en Belgique. Ces entreprises seraient plus compétitives au niveau des prix proposés, étant donné que les charges sur le travail sont dans ce cas définies par le pays d'origine de l'entreprise et que 95% du coût dans le secteur serait composé du coût de la main-d'œuvre et des charges sociales. Selon la fédération et les entreprises du nettoyage rencontrées, les entreprises belges peineraient à concurrencer ces entreprises au niveau du prix.
- ▶ L'économie sociale : Les entreprises issues de l'économie sociale également active dans le secteur du nettoyage industriel reçoivent des subsides pour engager des personnes au chômage. Selon la fédération et les entreprises du nettoyage rencontrées, ceci représenterait une concurrence importante pour les entreprises traditionnelles du secteur, qui doivent faire face à des coûts de la main-d'œuvre plus élevés et ne peuvent concurrencer, au niveau des prix, les entreprises issues de l'économie sociale.
- ▶ Les titres-services : La mise en place des titres-services aurait entraîné une nouvelle concurrence pour les clients qui appartiennent à la catégorie des personnes physiques exerçant des activités d'indépendant (ex : profession libérale). Ce service de nettoyage, initialement réalisé par les entreprises de nettoyage industriel traditionnelles, serait maintenant généralement effectué par les entreprises de titres-services (car moins coûteux). Selon la fédération sectorielle, il faut toutefois noter que les titres-services et les entreprises de nettoyage industriel fournissent un service très différent. En effet les compétences des travailleurs et le matériel à disposition de ceux-ci seraient de plus grande qualité dans le secteur de nettoyage traditionnel.

Pour ce qui est du secteur du gardiennage, les entreprises rencontrées remarquent qu'elles font face à de la concurrence d'autres « sous-statuts » moins réglementés et qui possèdent leur législation propre:



- ▶ Les stewards ;
- ▶ Les gardiens de la paix ;
- ▶ Les agents de sécurité dans les hôpitaux;
- ▶ Les agents de sécurité dans les transports en commun.

La réglementation de ces statuts serait – selon les entreprises rencontrées- beaucoup moins stricte que pour les activités de gardiennage. Par ailleurs, contrairement au nettoyage industriel, il n’y aurait actuellement pas de concurrents non belges dans le secteur du gardiennage, la législation ne l’autorisant pas.

4.2.4 Relations avec les entreprises clientes

Les contrats avec les entreprises clientes sont établis dans le secteur suite à des appels d’offre. La durée de ces contrats varie d’un contrat à l’autre. Selon l’ensemble des interlocuteurs, la durée des contrats proposés par les donneurs d’ordre (surtout la Commission européenne) serait en diminution. Il y a quelques années les contrats (type “contrat-cadre”) avaient une durée de 3 à 4 ans. Ceci permettait aux entreprises du secteur d’offrir une certaine stabilité à leurs employés. Depuis peu, la durée de ces contrats serait passée à 1 ou 2 ans. Ceci entraînerait donc une incertitude pour le personnel des entreprises des sous-secteurs.

En termes d’évolution des relations avec les entreprises clientes, les fédérations et entreprises rencontrées remarquent une tendance à la professionnalisation des relations. Selon elles, les contrats spécifieraient des exigences de plus en plus claires à remplir. Par ailleurs, les clients exigeraient également de plus en plus des entreprises prestataires qu’elles remplissent certaines normes de qualités.

- ▶ Les clients exigeraient des entreprises qu’elles disposent d’assurances qualité et de respect des normes de sécurité suffisantes (ex : posséder les labels ISO, VCA etc.).
- ▶ Les entreprises de nettoyage rencontrées notent également une tendance de certaines entreprises clientes à exiger des entreprises de nettoyage qu’elles disposent de labels prouvant le respect de certaines normes environnementale (ex : label RSE).
- ▶ Il est également parfois exigé que les entreprises prestataires aient un certain niveau en ce qui concerne le développement sociétal au sens large : relations avec stakeholders, relations commerciales, etc. (label VMO).

Parallèlement à ces exigences en termes de qualité, l’ensemble des interlocuteurs font part d’une focalisation de plus en plus importante de la part des entreprises clientes sur le prix proposé. L’importance relative du prix par rapport à la qualité aurait fortement augmenté. D’après les interlocuteurs, avant la crise, 40% des critères d’attribution concernaient généralement le prix et 60% la qualité. Ceci aurait fortement évolué, à présent, dans la plupart des cas, 100% des critères d’attribution concerneraient le prix. L’aspect qualité serait considéré comme implicite et ne serait plus évalué. D’après les interlocuteurs, des amendes seraient mises en place dans le cas du non-respect de ces critères de qualité (ex : si un nombre insuffisant d’heures a été presté).

Cette tendance serait accentuée par le fait que la négociation et la décision au sein de l’entreprise cliente serait à présent généralement faite par le responsable du service achat et non plus le service ‘sécurité’ ou ‘nettoyage’. Le service achat aurait d’après l’ensemble des interlocuteurs, davantage tendance à se focaliser sur le prix et non sur la qualité de la prestation.

Par ailleurs, les entreprises rencontrées ont également fait part du fait qu’étant donné la crise économique actuelle, les clients exigeraient des prix plus bas pour une qualité parfois identique. Certains contrats auraient été révisés et des prix auraient été réduits sur demande (« remise de crise »). Selon les syndicats, mais également les entreprises/fédérations rencontrées, ceci compliquerait fortement le travail des travailleurs. La masse salariale représentant une grande partie du prix des prestations (de 85% à 95%), la réduction des prix entraînerait donc presque directement une pression sur les travailleurs.

4.2.5 Émergence de nouvelles activités

En ce qui concerne les activités de gardiennage, les activités des entreprises de gardiennage sont régies par la loi Tobback. L’évolution des activités serait, selon les entreprises rencontrées, fortement dépendante de l’évolution éventuelle de la loi. Les entreprises de gardiennage souhaiteraient une plus grande flexibilité dans la loi afin que celle-ci autorise la fourniture de certaines activités par les entreprises de gardiennage³⁸.

³⁸ Le Conseil des ministres a approuvé vendredi 13 septembre 2013 un avant-projet de loi visant à étendre les missions du secteur de la sécurité privée. L’objectif est également de libérer d’un certain nombre de tâches les services de police qui peuvent dès lors se concentrer sur leurs missions de base.



Pour ce qui est des entreprises de nettoyage, de plus en plus d'entreprises du secteur déclarent diversifier leurs activités. Ces entreprises proposent généralement une large gamme de services (de nettoyage), par ex. le bricolage, des petits travaux de restauration, le jardinage, la gestion des déchets, etc.

Cette tendance peut être cadrée dans une tendance plus générale d'intégration de différents services en un service global : Le « facility services management » ou « facility services ». Cette pratique serait déjà fortement implantée dans les pays anglo-saxons. Ainsi, différents services (gardienage, cleaning, catering, réception, waste management etc.), qui étaient auparavant proposés par différentes entreprises de services, sont regroupés en un service global et sont fournis par une seule entreprise. La motivation de cette intégration est les gains d'efficacité qui peuvent résulter de la fourniture d'un service global et la non-multiplication des personnes de contact. En Belgique, cette tendance ne serait pas encore très marquée mais il semblerait que l'on tende de plus en plus vers ce type d'offre. Certains appels d'offre seraient déjà libellés « facility services », bien que leur nombre soit limité.

4.3 L'impact sur l'emploi

4.3.1 Nombre d'emploi et recrutement de travailleurs

En dépit de la stabilité de l'emploi assurée par la convention collective particulière, les secteurs du gardienage et du nettoyage connaîtraient selon les fédérations et entreprises rencontrées, des difficultés depuis 2010 et en conséquence une stagnation voir une diminution de l'emploi. Ceci ne se vérifie pas dans les statistiques de la partie 2 du rapport. Deux raisons permettent de l'expliquer. Premièrement les données présentées à la partie 2 ne portent que jusqu'en 2010, or la crise économique aurait particulièrement touché le secteur par la suite. De plus, une partie importante des établissements de ces secteurs qui emploient un nombre important de travailleurs habitant à Bruxelles sont implantés dans la périphérie bruxelloise. Les données de ces entreprises ne sont pas reprises dans la partie 2 du rapport, qui se concentre sur les établissements du secteur implantés à Bruxelles.

Comme indiqué ci-dessus, plusieurs raisons ont été invoquées par les fédérations et entreprises rencontrées pour expliquer ces difficultés :

- ▶ Le marché serait arrivé à maturité, il n'y aurait pas voir peu de nouveaux clients potentiels ;
- ▶ Depuis la crise économique, les entreprises clientes essayent de limiter les coûts (et donc le nombre d'heures) de nettoyage et de gardienage ;
- ▶ Certaines entreprises/administrations réintègrent les activités de nettoyage et de gardienage dans leurs activités (re-insourcing) ;
- ▶ Il y aurait une forte concurrence dans le secteur, également en provenance d'autres dispositifs/statuts.

Les entreprises rencontrées déclarent cependant continuer à engager des personnes, afin de remplacer le personnel sortant. Les secteurs du nettoyage et du gardienage seraient en effet caractérisés par des taux de rotation relativement élevés. Les horaires atypiques mais également l'image du secteur (pour ce qui est du secteur du nettoyage) pourraient en partie expliquer cette rotation élevée.

Selon les fédérations et entreprises rencontrées, il y a des différences significatives entre le nettoyage et le gardienage en ce qui concerne le recrutement des travailleurs. Les entreprises de nettoyage interrogées déclarent ne pas rencontrer de difficultés majeures à trouver des travailleurs. Ceci s'expliquerait par les faibles exigences en matière de qualification et de compétences pour le secteur (voir aussi ci-après). Le recrutement se ferait souvent de bouche à oreille, via les travailleurs déjà présents dans l'entreprise.

Pour ce qui est du gardienage, le recrutement de travailleurs semble bien plus compliqué. Même si ce secteur ne requiert pas de qualification, il nécessite bon nombre de compétences (voir ci-après). Les entreprises du secteur déclarent recevoir énormément de CV chaque année, étant donné les barrières limitées pour ce type d'emploi (pas de critère de diplôme) et l'image relativement bonne du secteur (dû notamment au prestige des gardes devant les ambassades ou les bases militaires). Ainsi, une entreprise rencontrée déclarait que sur 1000 candidatures reçues, 6 candidats uniquement étaient testés et une personne seulement était engagée. Selon les entreprises rencontrées, la difficulté de recrutement émanerait principalement de la faible maîtrise des langues des candidats. Les difficultés de recrutement seraient par ailleurs accentuées par l'interdiction de faire appel au travail intérimaire (nécessité d'avoir été assermenté).

Dès lors, afin de pouvoir disposer de travailleurs avec les compétences nécessaires, les bonnes pratiques suivantes ont été mises en place dans le secteur:

- ▶ Fonds de formation de l'APEG (fédération sectorielle du gardienage) pour notamment des formations en langues;



- ▶ Recrutement via le VDAB, le Forem et Actiris avec mise en place d'une formation en gardiennage;

Il y a également des différences entre les deux secteurs en ce qui concerne le profil des travailleurs. Pour ce qui est du nettoyage, la grande majorité des travailleurs seraient des femmes et d'origine ou nationalité étrangère. Pour ce qui est du gardiennage, la grande majorité des travailleurs seraient des hommes. Par ailleurs, les entreprises du secteur ne sont pas autorisées à engager des personnes n'ayant pas une nationalité d'un des pays de l'UE (pour des raisons de difficultés de contrôle du passé judiciaire dans le pays d'origine).

4.3.2 Conditions de travail

Lieu de prestation

La prestation des activités de nettoyage et de gardiennage se font, par définition, au sein de l'entreprise-cliente. Cela implique, selon l'ensemble des interlocuteurs (syndicats, fédérations et entreprises), que certains travailleurs peuvent parfois être relativement plus attachés à l'entreprise cliente qu'à l'entreprise qui les emploie (triangulation des rapports de travail). Par ailleurs, les travailleurs suivent en général le client en cas de changement d'entreprise responsable d'un contrat donné (convention collective). Cette convention collective accentuerait le sentiment des travailleurs d'être davantage 'attachés' à l'entreprise cliente qu'à leur employeur.

La triangulation des rapports de travail peut, selon les syndicats et certaines entreprises rencontrées, avoir un effet pervers sur les conditions de travail de certains travailleurs. En effet, l'employeur pourrait perdre un certain contrôle sur ce qui est fait par l'employé au sein de la société cliente. L'employé pourrait alors parfois être amené à faire plus que ce qui était initialement prévu. Selon les entreprises interrogées, des visites régulières et obligatoires sur le chantier de la part de l'employeur garantiraient un contrôle qualité et empêcheraient ce genre d'abus.

Nombre d'entreprises-clientes

Selon les entreprises rencontrées, il n'y a pas de nombre défini d'entreprises-clientes par travailleur. Tout dépendrait de la taille de l'entreprise et des prestations requises. Les entreprises rencontrées notent cependant qu'un travailleur d'une grande entreprise, qui travaille pour un client d'une taille importante, aurait davantage tendance à être affecté à un seul chantier (et donc uniquement à un client). Au contraire, un travailleur d'une petite entreprise, qui travaille pour des PME aurait davantage tendance à être affecté à plusieurs clients. Certains travailleurs travailleraient par ailleurs pour plusieurs entreprises de sécurité ou de nettoyage.

Heures de travail et type de contrat

Selon les entreprises rencontrées, il serait plus difficile pour une petite entreprise d'offrir des contrats à temps plein à ses travailleurs. Dans le cas du nettoyage par ex. une prestation classique serait de 3h (voir 2h dans certaines entreprises en raison de la crise économique). Même s'il est possible de combiner 2 employeurs le même jour, 5 fois par semaine, cela ne ferait que 30h par semaine de prestations. Par ailleurs, selon les syndicats et entreprises interrogées, la diminution du nombre d'heures demandées par les entreprises clientes en raison de la crise économique réduirait le nombre d'heures de travail de certains travailleurs et les obligeraient à combiner plusieurs clients voir employeurs.

De manière générale, les contrats à temps partiel, ainsi que les horaires atypiques seraient courants dans les secteurs du gardiennage et du nettoyage. Une grande partie des prestations de gardiennage se ferait la nuit. Dans le nettoyage, la majorité des travailleurs travailleraient tôt le matin ou tard le soir. Selon les entreprises rencontrées, ceci serait principalement une demande de l'entreprise cliente, même si certains travailleurs souhaiteraient davantage travailler en journée. Le travail en soirée serait – toujours selon les entreprises rencontrées - apprécié par certaines femmes, car il permettrait de concilier vie familiale et professionnelle. Les syndicats et entreprises rencontrées notent qu'en termes d'horaires, on assiste actuellement à une tendance de la part des clients à demander que le service de nettoyage se fasse durant la journée (tendance qui vient des pays scandinaves). Cette tendance serait actuellement peu marquée mais pourrait se développer, au bénéfice des employés qui bénéficieraient d'horaire de travail plus facilement compatible avec une vie de famille, etc.

Salaires

En ce qui concerne les salaires du secteur de gardiennage et de nettoyage, les entreprises rencontrées, considèrent que ceux-ci sont relativement élevés, étant donné le niveau de qualification demandé. Par rapport à d'autres commissions paritaires, les salaires du secteur seraient plus élevés selon ces entreprises.

En conséquent, toujours selon ces entreprises, il pourrait être plus intéressant pour certaines entreprises d'effectuer ce type d'activités en interne plutôt que de les externaliser. Il n'y aurait par contre pas de primes dans les secteurs de nettoyage ou de gardiennage pour le travail en soirée ou le week-end, ce qui permettrait



de rester compétitif par rapport aux entreprises qui souhaiteraient effectuer ces activités en interne. Ceci permettrait selon ces entreprises de faire la différence dans le choix d'outsourcer les activités de gardiennage et de nettoyage.

4.3.3 Formation des travailleurs

En ce qui concerne la formation, d'importantes différences sont observables entre le secteur de nettoyage et de gardiennage.

Pour ce qui est du secteur de gardiennage, depuis l'introduction de la loi Tobback, la formation occupe une place très importante dans le secteur. Premièrement, afin de pouvoir être « assermenté » tout employé potentiel doit passer un test au sein du Selor qui porte sur la législation belge liée aux activités de gardiennage. Afin de se préparer à ce test, une formation de 32h doit être suivie.

Par la suite, une formation supplémentaire obligatoire d'une centaine d'heure doit également être suivie. Cette formation vise à inculquer les éléments suivants aux employés : secourisme, gestion de conflit, et attitude.

Au-delà de ces formations de base obligatoires, il existerait d'autres formations spécifiques à la réalisation de tâches plus spécialisées (utilisation de chiens, etc.). Les grandes entreprises du secteur possèdent leur propre centre de formation, agréé par le ministère de l'intérieur. Ces centres de formation sont parfois également utilisés pour des formations destinées à des employés d'autres entreprises du secteur.

En ce qui concerne les entreprises de nettoyage, la formation est un aspect beaucoup moins crucial que pour les entreprises de gardiennage. Ceci est lié aux compétences requises assez limitées dans le secteur.

Des formations sont généralement proposées en début de contrat (technique de nettoyage, produits utilisés). Dans certaines entreprises, d'autres formations sont également proposées par la suite. Celles-ci visent à maintenir les compétences des travailleurs à niveau (attitude au travail, ergonomie, etc.) et à développer des compétences spécifiques (ex : formation de cordistes pour les laveurs de vitres, etc.).

D'après la fédération sectorielle, les possibilités de formation augmentent pour les travailleurs du secteur. Ainsi, la fédération des entreprises du nettoyage offre toute une série de formation (via son centre de formation), notamment les techniques de nettoyage (nouveaux produits,...).

4.3.4 Qualifications/compétences requises

En ce qui concerne les qualifications/compétences requises, d'importantes différences sont à nouveau observables entre le secteur de nettoyage et de gardiennage.

Pour ce qui est du secteur du gardiennage, les entreprises interrogées ne constatent pas d'évolution du point de vue des qualifications requises: aucun diplôme n'est requis. Les travailleurs doivent uniquement fournir un certificat de bonne vie et mœurs. Toutefois, ces entreprises observent plusieurs évolutions en termes de compétences requises :

- ▶ Il y aurait une importante évolution en terme de maîtrise requise des langues (principalement à Bruxelles) : les travailleurs doivent pouvoir s'exprimer dans la langue du client, ce qui peut impliquer un trilinguisme pour certains.
- ▶ Les travailleurs du secteur utiliseraient de plus en plus d'éléments électroniques, ces nouveaux outils doivent donc pouvoir être maîtrisés. Le niveau requis des compétences technologiques et informatiques augmenterait donc.
- ▶ Les travailleurs doivent être flexibles. Ces derniers doivent pouvoir travailler de nuit, changer de lieu d'activités, etc.
- ▶ Par ailleurs, l'entreprise exigerait de ses travailleurs une certaine sérénité, un certain calme.

Comme indiqué ci-dessus, les entreprises de gardiennage rencontrées déclarent avoir des difficultés à recruter des travailleurs avec les qualités nécessaires. En raison de l'augmentation des compétences technologiques, les entreprises du secteur s'attendent par ailleurs à enregistrer encore plus de difficultés de recrutement à l'avenir.

Pour ce qui est du secteur du nettoyage, aucun diplôme n'est également requis. Certaines entreprises constatent cependant qu'un certain nombre de travailleurs possèdent des diplômes, mais non reconnus en Belgique (ex. ingénieur,...).

Les compétences requises sont également limitées. Même les exigences linguistiques seraient limitées. D'après certaines entreprises rencontrées, certains travailleurs du secteur comprennent à peine le Français ou le Néerlandais. En principe, l'entreprise exige un minimum de connaissances linguistiques, mais dans la pratique, certains travailleurs arrivent à s'en sortir en ne connaissant que quelques mots de Français.



Il y a également très peu de compétences technologiques nécessaires. Les machines utilisées sont très limitées. Quelques machines de nettoyage sont utilisées pour les grands espaces, mais en grande majorité le travail se fait à la main. Les évolutions techniques sont également très limitées dans le secteur, la base reste toujours la même. L'entreprise ne s'attend donc pas à ce que le personnel doive améliorer ses compétences technologiques à l'avenir.

4.3.5 Émergence de nouveaux emplois

Dans le secteur de gardiennage, on ne voit pas apparaître de nouveaux emplois. Les méthodes utilisées pour certaines activités évoluent toutefois étant donné les changements technologiques.

En ce qui concerne les entreprises de nettoyage, la diversification des activités et l'évolution vers le « facility management » pourrait créer de nouveaux emplois liés aux activités de petits travaux, peinture, jardinage.

4.3.6 Disparition d'emplois

Dans le secteur de gardiennage, il y aurait selon les entreprises rencontrées de plus en plus d'entreprises clientes qui font appel à de la surveillance caméra au lieu de la surveillance statique, sur une période donnée de la journée. Ceci impliquerait donc moins de gardien mobile mais davantage de contrôle à distance.

Pour ce qui est du secteur de nettoyage, la diminution de l'emploi dans certaines entreprises aurait également des répercussions sur le nombre de personnel encadrant et administratif.



PARTIE 4 Conclusions



1/ Typologie des mutations dans le secteur des services aux entreprises

Notre analyse quantitative (Partie 1) et qualitative (Partie 3) des services aux entreprises a permis de mettre en avant certaines évolutions communes, plus ou moins marquées selon les groupes de sous-secteurs considérés. Cette analyse nous permet d'identifier des mutations économiques en cours dans le secteur des services aux entreprises. Afin de fournir une typologie de ces mutations, nous tentons dans cette partie de les structurer et de les distinguer par rapport aux évolutions externes au secteur des SE.

Avant d'identifier les mutations en cours au sein du secteur des SE, nous présentons donc les différentes évolutions générales et exogènes au secteur des services aux entreprises qui impactent particulièrement ce dernier. Nous présentons ensuite une typologie des mutations. Nous analysons dans un premier temps les mutations en cours au niveau du secteur des SE et ensuite, au niveau des entreprises des SE. Enfin, dans le dernier chapitre nous présenterons l'impact de ces mutations sur l'emploi.

1.1 Evolutions générales et exogènes qui influencent le secteur des services aux entreprises

Comme indiqué ci-dessus, différentes évolutions, exogènes au secteur des SE, impactent particulièrement ce dernier. Il est important de les identifier, afin de mieux comprendre les mutations en cours au sein du secteur des SE et de ses entreprises.

- ▶ La conjoncture économique actuelle est globalement défavorable. Même si la crise économique touche l'ensemble des secteurs Bruxellois, il est important de noter que le secteur des services aux entreprises est un secteur qui est fortement sensible à la conjoncture économique. En effet, une grande majorité des clients du secteur des SE ont été durement touchés par la crise économique de 2008. Depuis, ces entreprises essayent de limiter leurs coûts. Les activités de support et de conseil seraient souvent les premières touchées par cette diminution des coûts.
- ▶ Le contexte (socio-)économique belge et plus particulièrement bruxellois, en termes de structure des qualifications des demandeurs d'emploi, de fiscalité, de mobilité et de coût des espaces de bureaux implique certaines évolutions, évoquées ci-dessous, dans le secteur.
- ▶ La diminution des coûts de transport, la facilitation de la circulation des données et des informations ainsi que l'instauration de la directive service entraînent des modifications organisationnelles pour les entreprises prestataires de services aux entreprises.

1.2 Mutations au niveau du secteur des SE

Nous identifions dans cette section, les principales mutations qui prennent place au niveau du secteur des services aux entreprises (interaction entre l'offre et la demande de SE). L'ampleur de ces mutations varie selon les sous-secteurs étudiés.

Les différentes mutations au niveau du secteur des SE présentés en détail ci-dessous peuvent être groupées en trois mutations génériques, dont l'impulsion initiale se situe respectivement, au niveau de la demande (ensemble des entreprises clientes), au niveau de l'offre (ensemble des entreprises prestataires) et de l'interaction entre l'offre et la demande (relation entre les entreprises prestataires et clientes):

- ▶ Au niveau de la demande : Les nouvelles demandes de prestations se réduisent. Par ailleurs, les entreprises clientes se professionnalisent et développent une exigence plus élevée.
- ▶ Au niveau de l'offre : Une intensification de la concurrence est observée.
- ▶ Au niveau de l'interaction entre l'offre et la demande : La relation entre l'entreprise cliente et l'entreprise prestataire de service semble, en ce qui concerne certaines caractéristiques de la relation, tendre vers un mode « transactionnel » plutôt que « relationnel ».
 - ◆ Le service achats des entreprises clientes devient l'organe décisionnel.
 - ◆ La taille des contrats, en termes d'heures et/ou de budget, se réduit.

L'effet principal de ces mutations sur les entreprises prestataires de SE peut se résumer par une pression à la hausse sur le ratio qualité/prix du service presté. Ces différentes mutations au niveau de la demande, de l'offre et de l'interaction entre les deux sont décrites plus en détail ci-dessous.



1.2.1 Mutations au niveau de la demande (ensemble des entreprises clientes)

Les potentielles expansions nettes du marché se réduisent

Une grande partie des entreprises potentiellement clientes des prestataires de SE feraient déjà appel aux entreprises du secteur. Le marché est donc perçu, en ce qui concerne les activités existantes (« traditionnelles »), comme étant saturé/arrivé à maturité (hormis en ce qui concerne le sous-secteur du conseil). Il y aurait très peu de potentielles extensions nettes du marché : les nouveaux contrats seraient fréquemment obtenus au détriment d'une autre entreprise du secteur. Pour les prestataires de services, cette tendance entraîne une concurrence entre les entreprises clientes et une pression accrue sur les prix.

Les entreprises clientes se professionnalisent et développent une exigence plus élevée

Les entreprises clientes ont acquis de l'expérience et ont développé une meilleure expertise en matière d'externalisation de certains services. Les entreprises clientes développent dès lors des exigences de plus en plus élevées. Cela se traduit fréquemment par des appels d'offres beaucoup plus détaillés que dans le passé, en termes d'exigences dans les prestations. En particulier, les tendances (structurelles) suivantes peuvent être notées :

- ▶ De plus en plus de labels sont introduits et permettent de garantir la qualité des services pour les clients qui y accordent de l'importance. Dans certains cas, des labels sont exigés par les entreprises clientes dans leurs appels d'offre. Seules les entreprises en possession de ces labels peuvent donc soumettre une offre.
- ▶ Les entreprises exigent une réactivité importante et une certaine personnalisation de la part des entreprises prestataires des services. Les entreprises clientes sont désireuses d'une solution personnalisée et non pas nécessairement d'un « produit type ».
- ▶ Les exigences en hausse ne sont pas nécessairement associées à une hausse des prix. Cela entraîne donc une pression négative sur les marges des entreprises prestataires de SE.

1.2.2 Mutations au niveau de l'offre (ensemble des entreprises prestataires)

La concurrence s'accroît

Outre la réduction du potentiel de croissance de la demande, dans les activités « traditionnelles », la concurrence entre les entreprises du secteur des SE s'accroît étant donné la hausse du nombre de concurrents actifs sur ces marchés. En particulier, on assiste actuellement à un accroissement de la concurrence internationale. En effet, l'implémentation de la directive service a entraîné, dans certains des secteurs des SE, l'émergence d'une concurrence internationale. Dans certains sous-secteurs (ex. nettoyage) ces entreprises étrangères détachent des travailleurs étrangers (éventuellement sous statut d'indépendants) en Belgique. Ces entreprises sont plus compétitives au niveau des prix proposés, étant donné que les charges sur le travail sont, dans ce cas, définies par le pays d'origine de l'entreprise. Cette concurrence exerce une pression à la baisse sur les prix.

1.2.3 Mutations au niveau de l'interaction entre l'offre et la demande (relation entreprises prestataires et clientes)

La relation entre l'entreprise cliente et l'entreprise prestataire de service semble, en ce qui concerne certaines caractéristiques de la relation, tendre vers un mode « transactionnel » plutôt que « relationnel ».

Le service achats des entreprises clientes devient, dans le cadre des prestations de services, l'organe décisionnel

Les services achats des entreprises clientes sont souvent responsables de la négociation et du choix final du prestataire de services. Il y a quelques années, les services dont la compétence était directement liée au service presté (ex. service HR, service recherche, service surveillance,...) étaient responsables du choix des prestataires. La conséquence principale de ce changement pour les entreprises des SE est que ces services achats ont davantage tendance à focaliser le choix du prestataire sur le niveau du prix proposé plutôt que sur le niveau de la qualité.

La taille des contrats, en termes d'heures et/ou de budget, se réduit

Une grande majorité des clients du secteur des SE ont été durement touchés par la crise économique de 2008. Depuis, ces entreprises essaient de limiter leurs coûts. Les activités de support (nettoyage, gardiennage, etc.) et de conseil sont souvent les premières touchées par ces réductions de coût. Cette évolution se traduit par plusieurs pratiques, qui affectent à leur tour les entreprises du secteur des SE :



- ▶ En ce qui concerne les nouveaux contrats, les clients réduisent le nombre d'heures à prester ou le budget alloué, souvent avec les mêmes exigences de qualité que dans le passé. Dans certains cas, le budget et le nombre d'heures à prester restent stables, mais les niveaux d'exigences sont beaucoup plus élevés qu'avant la crise. En parallèle, les administrations publiques passent des contrats-cadre d'une durée moindre que dans le passé (de 1 à 2 ans, pour 3 à 4 ans dans le passé). Ceci leur permet de ne pas se lier trop longtemps à une entreprise prestataire et facilite une renégociation éventuelle du contrat.
- ▶ En ce qui concerne les contrats en cours, les clients négocient des réductions de prix sur ces contrats existants. Cette pratique est qualifiée de « remise de crise ».

En réaction aux évolutions présentées ci-dessus, des mutations au sein des entreprises du secteur se mettent en place. Ces mutations sont détaillées ci-dessous.

1.3 Mutations au sein des entreprises du secteur des SE

Nous abordons ci-dessous les mutations au sein même des entreprises prestataires de services qui se forment en réaction aux évolutions exogènes et aux mutations en cours dans le secteur des services aux entreprises. Ces réactions traduisent à la fois, le besoin d'augmenter les marges des entreprises à court terme mais s'apparentent également à des stratégies structurelles destinées à développer et pérenniser, à long terme, la croissance de l'entreprise.

Les entreprises diversifient leur portefeuille d'activités : nouvelles activités et offre de services intégrés

Afin de faire face à la crise économique et aux changements structurels évoqués ci-dessus (pression à la hausse sur le ratio qualité/prix), de plus en plus d'entreprises du secteur des SE essayent de diversifier leurs activités et leurs services. Cette diversification se traduit par les évolutions suivantes :

- ▶ Développement de nouvelles activités (hormis pour le secteur du gardiennage, dont le potentiel d'activités est fortement légiféré) ;
- ▶ Développement d'une plus grande interconnexion et intégration des activités proposées. Cette intégration des services permet d'améliorer l'efficacité de la fourniture des prestations. Ainsi, au niveau de l'interaction entre le client et l'entreprise, les clients peuvent passer par une seule personne de contact au sein de l'entreprise (ex. du « facility management »). En fonction des besoins du client, une solution adaptée sera proposée, sur base du portefeuille d'activités de l'entreprise.

Cette diversification répond donc à un double besoin :

- ▶ Diversifier les revenus de l'entreprise, dans un contexte de crise économique et de pression à la hausse sur le ratio qualité/prix.
- ▶ Répondre aux volontés des entreprises clientes d'avoir une solution intégrée et adaptée à leurs besoins.

Les entreprises développent des stratégies de démarcation sur les activités « traditionnelles »

Outre la diversification des activités et services, les entreprises tentent, au niveau des activités traditionnelles et existantes, de se démarquer des concurrents. Cette démarcation peut prendre une (ou plusieurs) des formes suivantes :

- ▶ Spécialisation de l'entreprise dans une activité donnée ;
- ▶ Stratégies de fidélisation du client via l'instauration de relation de confiance. Le critère de confiance reste également très important dans le secteur, particulièrement dans le secteur du conseil. Dans certains cas, il y a de véritables relations de long terme qui sont instaurées entre les entreprises clientes et prestataires ;
- ▶ Comme indiqué ci-dessus, les entreprises clientes exigent parfois des prestataires qu'elles répondent à certains labels de qualité. Les entreprises prestataires tentent donc de se démarquer des concurrents via l'obtention de ces labels.

Les entreprises accentuent le processus de rationalisation des coûts opérationnels par une diminution des coûts du personnel encadrant et de support



La hausse de la concurrence et la pression à la hausse sur le ratio qualité/prix entraîne chez les entreprises du secteur une recherche de compensation de la baisse des marges réalisées par une rationalisation des coûts opérationnels. Cette stratégie, d'impulsion initiale « défensive », s'apparente également régulièrement à une stratégie structurelle « expansive », destinée à améliorer de manière structurelle l'efficacité du processus de fourniture du service. Plus spécifiquement, les tendances suivantes sont observées :

- ▶ Réorganisation des services encadrants (service des ressources humaines, etc.).
- ▶ Diminution de la taille du personnel encadrant et diminution du personnel responsable des tâches de « support ». Cela implique une augmentation du spectre des tâches à réaliser par les travailleurs.

Les entreprises délocalisent certaines activités en dehors de la Région et/ou en dehors de la Belgique

Lorsque la proximité géographique entre l'entreprise prestataire et l'entreprise cliente n'est pas cruciale (ex : le nettoyage industriel, le gardiennage), il apparaît fréquemment moins intéressant pour les entreprises de maintenir une localisation dans la région. Toute une série d'entreprises de ces secteurs ont été délocalisées à la périphérie bruxelloise. Plus spécifiquement, les raisons principales invoquées par les interlocuteurs sont les suivantes :

- ▶ Etant donné la congestion du trafic et un réseau de transport en commun parfois considéré comme étant inadapté, la mobilité dans la région est considérée comme étant problématique. Ceci est un des principaux facteurs invoqués par les entreprises et les stakeholders rencontrés ;
- ▶ Les subsides sont considérés comme étant moins élevés en RBC que dans la Région Flamande ;
- ▶ Le coût de l'espace de bureau est considéré comme étant beaucoup plus élevé à Bruxelles qu'en Wallonie ou en Flandre ;
- ▶ De nombreux interlocuteurs notent également un manque de main-d'œuvre répondant aux critères d'exigence en RBC.

Par ailleurs, une partie des activités des SE autrefois prestées en RBC sont externalisées ou délocalisées en dehors de la Belgique (en Inde, Bulgarie, Hongrie, Pologne, Maroc...). Il s'agit principalement des activités suivantes : l'encodage de données ou d'information, la production de base de données, la gestion informatique, les services financiers, etc. La relation avec le client, l'analyse des données et les activités de conseil se maintiennent par contre en Belgique/à Bruxelles. Plusieurs raisons avancées, permettent d'expliquer cette externalisation/délocalisation à l'étranger :

- ▶ Les entreprises du secteur déclarent avoir des difficultés à trouver des employés qui répondent aux compétences exigées pour la réalisation de ces tâches ;
- ▶ Le coût d'externaliser ces services à l'étranger serait plus faible que le coût de les faire réaliser en Belgique (notamment en raison des charges sociales élevées en Belgique). La crise économique qui a affecté certaines entreprises et les tendances structurelles dans le secteur obligent les entreprises à se réorganiser et à rationaliser leurs coûts.



2/ L'impact sur l'emploi du secteur des services aux entreprises

Les différentes mutations au sein des entreprises ont des conséquences sur l'emploi au sein de ces dernières. Il apparaît, en particulier, que la pression sur le ratio qualité/prix ressentie au sein des entreprises et les stratégies mises en place par ces dernières entraînent des conséquences sur les conditions de travail.

La croissance nette de l'emploi total diminue dans le secteur

Etant donné le degré de « saturation » relativement avancé de certains marchés et la rationalisation des coûts (diminution personnel encadrant, du personnel de support et délocalisation de certaines activités) en cours dans les entreprises, la croissance nette de l'emploi a tendance à diminuer dans le secteur. L'existence d'une convention collective dans certains sous-secteurs des SE permet cependant d'assurer une certaine stabilité de l'emploi pour les travailleurs de ces sous-secteurs.

Les emplois de support ont tendance à disparaître

Comme indiqué ci-dessus, les entreprises prestataires font face au besoin de réduire leurs coûts. Cela se traduit par des réductions des coûts des activités de support. Certaines de ces activités sont délocalisées ou externalisées à l'étranger (ex. facturation, encodage). Dans d'autres cas, il est exigé des travailleurs de l'entreprise qu'ils assument eux-mêmes certaines tâches (ex. réception, téléphone, petit secrétariat, etc.). Cette rationalisation induit donc une réduction voire disparition de ce type d'emploi dans les entreprises du secteur (réceptionniste, accueil, etc.) et donc une réduction d'emploi faiblement à moyennement qualifié en RBC.

Les compétences requises se modifient

Les évolutions suivantes, en termes de compétences requises peuvent être notées :

- ▶ Afin de pouvoir diversifier leurs activités et réduire leurs propres frais de support, la polyvalence est exigée par les entreprises du secteur. Un travailleur doit pouvoir offrir plusieurs types de services/activités de manière intégrée aux clients, tout en effectuant des petites tâches autrefois prises en charge par d'autres membres du personnel (ex. téléphone, accueil, petit secrétariat).
- ▶ La flexibilité a toujours été importante dans le secteur, mais son importance s'accroît encore. Il faut être capable de changer régulièrement de clients (ou d'employeurs dans certains sous-secteurs) mais également de type d'activités et de s'adapter aux nouvelles exigences du client et du lieu de travail.

La pression sur les travailleurs s'accroît

La main-d'œuvre représente la grande majorité des coûts dans le secteur des SE. La pression à la hausse du ratio qualité/prix exigée par les entreprises clientes entraînent les entreprises prestataires à réduire les coûts salariaux. Cela se traduit par une pression de plus en plus importante sur les travailleurs :

- ▶ La fréquente réduction du nombre d'heures de travail exigée par les entreprises clientes en raison de la crise économique oblige les travailleurs (surtout dans le nettoyage et le gardiennage) à accumuler les postes de travail, chez différents clients.
- ▶ Le nombre d'heures à prester et les budgets étant réduits par les clients, il est de plus en plus demandé aux travailleurs qu'ils gagnent en efficacité.
- ▶ La diminution/disparition des emplois de support peut également entraîner une augmentation de la masse de travail (charges de travail assumées par le travailleur).

Le recours au travail indépendant s'intensifie dans certains sous-secteurs

Dans les sous-secteurs hautement qualifiés, le recours au travail indépendant est de plus en plus présent. Cela permet à l'employeur de réduire les charges du travail mais également de lui assurer de ne pas devoir rémunérer ses travailleurs en l'absence de travail. Le recours accru à l'emploi indépendant transfère les responsabilités de l'employeur vers l'employé. L'employé sous statut indépendant est censé lui-même rechercher et trouver de nouveaux clients/contrats ainsi que de financer les formations qui lui permettront de mettre à jour ses connaissances.

Le recrutement de travailleurs s'avère être de plus en plus difficile

En dépit de la croissance de l'emploi limitée, les entreprises du secteur (mis à part le nettoyage) disent éprouver énormément de difficultés à engager les profils recherchés. Elles estiment que ceci est par ailleurs un frein au développement de leurs activités. Ceci est par ailleurs une des raisons invoquées par certaines entreprises pour



l'externalisation d'une partie de leurs activités à l'étranger. Les principaux obstacles cités par les entreprises interrogées sont les difficultés à trouver des candidats qui :

- ▶ Répondent aux récentes évolutions en termes d'exigences et de compétences évoquées ci-dessus (polyvalence, flexibilité, efficacité,...).
- ▶ Disposent des qualifications ou diplôme requis.
- ▶ Ont les connaissances linguistiques nécessaires (surtout dans les activités peu qualifiées).

Il est également important de noter que la plupart des entreprises interrogées ne font pas appel à Actiris pour le recrutement de travailleurs pour leur entreprise.

Mise en place de stratégies de rétention de la main-d'œuvre

Etant donné les difficultés de recrutement ressenties par les entreprises, il apparaît que certaines entreprises mettent en place des stratégies afin d'augmenter le taux de rétention de leurs travailleurs. Même si ceci se limite actuellement (en raison des marges de manœuvres limitées des entreprises) à offrir des formations aux travailleurs (mutation évoquée ci-dessous) ou plus de flexibilité dans le travail (télétravail, etc.), cette mutation pourrait encore se développer à l'avenir, principalement dans les sous-secteurs fortement qualifiés.

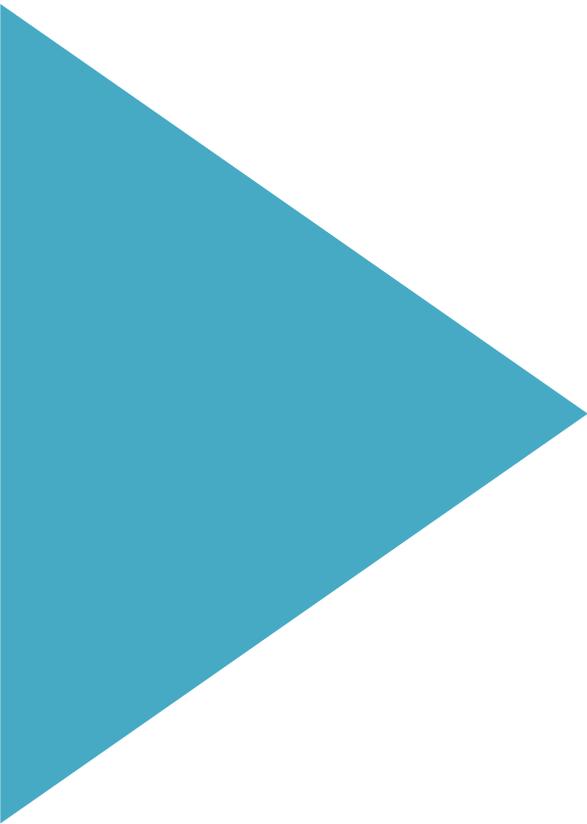
Les investissements dans la formation deviennent cruciaux pour les entreprises.

Les politiques de formation des entreprises des SE varient fortement d'un sous-secteur à l'autre mais également d'une entreprise à l'autre. Ainsi, les sous-secteurs plus qualifiés ont généralement davantage tendance à investir dans la formation continue de leurs travailleurs. Ceci se fait également de manière plus structurelle dans les grandes entreprises.

Comme indiqué ci-dessus, les modifications stratégiques au sein des entreprises des SE (diversification des activités, spécialisation, offre de services intégrés, etc.) ainsi que, de manière plus générale, les mutations en cours au sein du marché des SE, impliquent une nécessité de former les travailleurs de manière continue à l'acquisition de nouvelles compétences.

Par ailleurs, en raison des difficultés ressenties de la part des entreprises du secteur à recruter des travailleurs avec les compétences nécessaires, la nécessité d'investir dans la formation des travailleurs sera de plus en plus importante pour les entreprises du secteur, indépendamment du type d'activités proposé.

En raison des marges de manœuvre limitées des entreprises du secteur, le maintien/développement des investissements dans la formation s'avère cependant un véritable défi pour les entreprises du secteur des SE.



PARTIE 5 Annexes



1/ Bibliographie

- ▶ Alajääskö, Pekka (2008), *Main features of the EU-27 service sector*, rapport Eurostat 78/2008, Luxembourg.
- ▶ BakBasel Economic Research&Consultancy (2010), *Brussels Metropolitan Region Benchmarking Analysis 2010*.
- ▶ De Bruyne, K. Van Hove, D., Magerman, G. en Van Assche, A. (2012), *De specialisatie en sectorale performantie van de Brusselse Economie*, HUB-UNIZO-Graydon.
- ▶ Conseil Central de l'Économie (2011), *Étude sur la compétitivité du secteur belge des services aux entreprises*.
- ▶ Cushman & Wakefield (2010), *European Cities Monitor*.
- ▶ Conseil Economique et Social de la Région de Bruxelles – Capitale, Chambre des Classes Moyennes (2008), *Les professions libérales et intellectuelles dans la Région de Bruxelles-Capitale*, étude réalisée par Bruno Bianchet et Stratelia, 16 décembre 2008
- ▶ D'Andrimont C., Wayens B., Van Hamme G., Romainville A., sous la dir. De Vandermotten C. (2007), *Localisation et délocalisation d'entreprises en Région bruxelloise*, IGEAT, EUDIP-TWO, rapport inédit.
- ▶ Devillé, H. (2008), *Le chômage bruxellois entre inadéquation de qualification et déqualification en cascade, À propos de la nécessité de combiner les politiques sélectives et globales de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale*.
- ▶ Englert, M. et Plasman, R. (2013), *Analyse des déterminants du chômage urbain et politique de rééquilibrage entre l'offre et la demande de travail en Région de Bruxelles-Capitale*.
- ▶ European commission - enterprise directorate-general (2004), *Business-related services: a key driver of European competitiveness. An enhanced economic analysis*.
- ▶ Hertveldt, B. en Michel, B. (2012), *Offshoring and the Skill Structure of Labour Demand in Belgium*, Bureau federal du plan, working paper 7-12.
- ▶ Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (2010), *Baromètre conjoncturel de la Région de Bruxelles-Capitale*, numéro 23, avril 2012
- ▶ Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse et Observatoire Bruxellois de l'Emploi (2012), *Analyse exploratoire des branches d'activités porteuses de mutations économiques*, Note réalisée par l'IBSA et l'OBE, dans le cadre du PCUD/New Deal, Juin 2012.
- ▶ Kox, H. and Rubalcaba, L. (2007), *Analysing the contribution of business services to European economic growth*.
- ▶ Kox, H., Van Leeuwen, G. et Van der Wiel, H. (2010), *Competitive, but too small productivity and entry-exit determinants in European business services*, CPB paper.
- ▶ Lambert A. (2011), *L'emploi bruxellois dans le cadre de la forte croissance démographique régionale 2010 – 2020*, asbl ADRASS commanditée par le Ministre de l'Économie et de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale, mars 2011.
- ▶ Moyart, L. (2000), *Croissance des services aux entreprises comme source de nouvelles inégalités spatiales : application aux régions urbaines en Belgique*, Bulletin de la Société géographique de Liège, 39, 2000/2, 41-52.
- ▶ Observatoire Bruxellois de l'emploi (2003), *Marché du travail bruxellois et discrimination ethnique : Approche des population d'Afrique Sub-Saharienne (ou d'origine)*.
- ▶ Observatoire Bruxellois de l'emploi (2009), *Évolution de l'emploi et du chômage en Région de Bruxelles-Capitale : 1989-2009*.
- ▶ Observatoire bruxellois de l'emploi (2010), *État des lieux du marché de l'emploi bruxellois – 2000 – 2010, dans le cadre du plan régional de développement durable*.
- ▶ Observatoire bruxellois de l'emploi (2010), *L'emploi des femmes bruxelloises : aperçu des inégalités de genre*.



- ▶ Observatoire Bruxellois de l'emploi (2011), *Contribution de l'Observatoire bruxellois de l'Emploi au colloque du 15 juin 2011 au CESRBC « Les enjeux socio-économiques du PRAS "démographique" ».*
- ▶ Observatoire Bruxellois de l'emploi (2011), *État des lieux du marché de l'emploi bruxellois – 2011.*
- ▶ Observatoire bruxellois de l'Emploi (2011), *Les exigences linguistiques sur le marché du travail et les connaissances linguistiques des demandeurs d'emploi bruxellois.*
- ▶ Observatoire Bruxellois de l'emploi (2012), *Mobilité interrégionale – rapport FSE 2011.*
- ▶ Observatoire Bruxellois de l'emploi (2012), *La situation des femmes étrangères ou d'origine étrangère sur le marché de l'emploi en Région bruxelloise : Approche par la territorialité.*
- ▶ Observatoire Bruxellois de l'emploi (2013), *Jeunes dans la précarité : La position des jeunes adultes vis-à-vis du marché de l'emploi en RBC.*
- ▶ Observatoire Bruxellois de l'emploi, UNIZO, UCM (2013), *Enquête over het aanwervings-en personeelsbeleid bij de Brusselse KMO's.*
- ▶ OCDE (2001), *Caractéristiques et qualité des emplois dans le secteur des services.*
- ▶ Rorive, B. (2005), *L'entreprise réseau revisitée. Une tentative d'ordonnement des nouvelles formes d'organisation*, Gérer et comprendre n° 79.
- ▶ Rubalcaba (éd.) (2007), *Business services in European economic growth*, Palgrave Macmillan.
- ▶ Thys, S. (2009), *Réalités et défis de l'emploi et du chômage en Région de Bruxelles-Capitale, Cahier de l'ADT n°7*, Bruxelles Janvier 2009.
- ▶ Van Assche, A. (2010), *Het belang van de Brusselse kmo's voor de tewerkstelling van de Brusselaars*, UNIZO.
- ▶ Van Overbeke, M. (2000), *Croissance et emploi dans le secteur des services*, Bureau fédéral du plan, Working Paper 6-00.
- ▶ Vandermotten, C. (2009), *L'état de l'économie bruxelloise, vingt ans après la création de la Région.*
- ▶ Vandermotten, E. (2008), *Évolution socio-économique, reproduction sociale et formation à Bruxelles.*
- ▶ Vandermotten, E. Leclercq, T. Cassiers, B. Wayens (2009), *États généraux de Bruxelles. Léconomie bruxelloise*, Brussels Studies, Note de synthèse n°7.
- ▶ Vandermotten C., E. Leclercq, T. Cassiers, B. Wayens (2009), *États généraux de Bruxelles. Léconomie bruxelloise*, Brussels Studies, Note de synthèse n°7, 26 janvier 2009
- ▶ Vandermotten C., E. (2008), *Évolution socio-économique, reproduction sociale et formation à Bruxelles*
- ▶ Vanhaverbeke f. (2009), *Mobilité, espace public et (télé)communications*
- ▶ Veltz P., (2001), *Le travail en réseau : tendances et tensions*, dans Jeannot G. Veltz P., *Le travail, entre l'entreprise et la cité*, Colloque de Cerisy, éditions de l'Aube, 2001.



2/ Sources de données

Les différentes sources statistiques mentionnées sont brièvement décrites ci-dessous. Pour certaines sources, des points d'attention doivent être pris en compte.

2.1 Direction générale Statistique et Information économique (DGSIE)

Nom du fournisseur		Direction générale Statistique et Information économique (DGSIE)		
Description	Collecter, traiter et diffuser des données chiffrées pertinentes, fiables et commentées sur la société belge. La Direction générale Statistique et Information économique (DGSIE) assume la responsabilité de produire les statistiques nationales (officielles) de la Belgique. Elle est également chargée de la production de statistiques européennes. La DGSIE dispose en particulier de données complètes concernant les entreprises assujetties à la TVA.			
Type de données	données agrégées (par code NACE)			
Population statistique	entreprises (et indépendants) assujetties à la TVA			
Couverture sectorielle	NACE rev.1 4 ou 5 digits			
Séries statistiques	Unité de mesure	de	Périodicité	Série temporelle
Déclarations TVA : chiffre d'affaire, investissements	€ (1999-2008) ou 1000 BEF (1995-1998)		Annuelle	1998-2008
Nombre de numéros de TVA : nombre d'entités actives, créées et radiées	Nombre		Annuelle	1994-2007
Remarques / Limitations				
▶ Les données ont été fournies par le D.G.S.I.E. selon la typologie NACE rev 1. La correspondance entre les codes NACE-BEL 2003 et 2008 n'étant pas parfaite, l'évolution au cours du temps des données du secteur doit être interprétée avec précaution ³⁹ .				

³⁹ Pour plus d'information, voir notamment SPF Economie, DGSIE (2011), NACE-BEL, Nomenclature d'activités; http://statbel.fgov.be/fr/binaries/FR%20Nace%202008%20avec%20notes%20explicatives_tcm326-65642.pdf.



2.2 Bel-First

Nom du fournisseur		Bel-First		
Description	Les bilans et comptes de résultats individuels des entreprises de la Centrale des Bilans de la BNB sont mis à disposition par la base de données Bel-First.			
Type de données	données individuelles (par entreprise / numéro de TVA)			
Population statistique	toutes les entreprises qui sont tenues de déposer leurs comptes annuels			
Couverture sectorielle	NACE rev.1 5 digits			
Séries statistiques	Unité mesure	de	Périodicité	Série temporelle
Marge bénéficiaire	%		annuelle	2002-2011
Valeur ajoutée par membre du personnel	1.000 €		annuelle	2002-2011
Remarques / Limitations				
<ul style="list-style-type: none">▶ La version actuelle du Bel-First n'utilisant que la typologie NACE rev.2, nous avons demandé au Bureau Van Dijk d'extraire de sa base de données toutes les entreprises ayant un code NACE 74 dans l'ancienne typologie. Nous avons ensuite introduit la liste des entreprises fournie par le Bureau Van Dijk dans notre logiciel.▶ Seules les grandes entreprises sont tenues d'utiliser un schéma complet pour le dépôt de leur compte. En conséquence, toutes les données ne sont pas disponibles pour toutes les entreprises (ex. le bilan social). En outre, l'adresse des entreprises reprises dans la base de données Bel-First correspond à leur siège social et non à leur lieu d'exploitation.				



2.3 Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

Nom du fournisseur		Office National de Sécurité Sociale (ONSS)	
Description	L'Office national de sécurité sociale perçoit et gère les cotisations sociales patronales et personnelles par lesquelles il finance les différentes branches de la sécurité sociale. Il récolte et distribue les données de base administrative à l'usage des autres institutions de sécurité sociale. L'ONSS dispose de données détaillées sur le nombre d'employeurs privés, les postes de travail, le volume de travail, le nombre de travailleurs, le travail étudiant, les rémunérations, les cotisations, etc.		
Type de données	données agrégées (par code NACE)		
Population statistique	travailleur assujetti à la sécurité sociale des travailleurs salariés et relevant de l'ONSS unité d'établissements		
Couverture sectorielle	NACE rev.1 5 digits		
Séries statistiques	Unité de mesure	Périodicité	Série temporelle
Travailleurs salariés	Nombre de travailleurs	Annuelle, données au 30 juin de chaque année	2003-2007 2008 - 2010
Etablissements	Nombre d'établissements	Annuelle, données au 30 juin de chaque année	2003-2007 2008 - 2010
Remarques/Limitations			
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lorsque l'ONSS établit ses statistiques de l'emploi, il utilise plusieurs points de vue: un point de vue centralisé où l'entreprise (l'employeur) est considéré comme un tout indissociable. La répartition des entreprises et des travailleurs (postes de travail) par activité économique se fera sur la base de l'activité principale de l'entreprise; la répartition par critère géographique lié à l'entreprise se basera sur le siège principal de l'entreprise (de préférence au siège social, qui n'est parfois qu'une boîte à lettres). Si les travailleurs occupés par les entreprises à sièges multiples sont répartis géographiquement de cette manière, cela conduit naturellement à une surreprésentation de l'emploi en Région bruxelloise vu que les sièges principaux des grandes entreprises à sièges multiples y sont souvent localisés. Nous avons donc opté pour la deuxième approche qui consiste à répartir les travailleurs (postes de travail) occupés d'après leur lieu de travail (ou ce qui en tient lieu), ce qui fait qu'on utilise l'expression "statistique régionalisée " ou "statistique décentralisée". Pour ce faire les travailleurs doivent être répartis par les employeurs suivant le numéro d'identification de l'unité locale sur leur déclaration trimestrielle (dans la législation, le nom utilisé est l'unité d'établissement). ▶ Les codes NACE ont été modifiés en 2008. Afin d'analyser l'évolution entre 2003 et 2010 du nombre de travailleurs salariés et du nombre d'établissements, une conversion a été faite de la section K, division 74 de la NACE-BEL 2003, et NACE-BEL 2008. Cette délimitation correspond également à celle proposée par le Conseil Central de l'Économie. La correspondance entre les codes NACE-BEL 2003 et 2008 n'étant pas parfaite, l'évolution au cours du temps des données du secteur doit être interprétée avec précaution. 			



2.4 Enquête sur les forces de travail (EFT)

Nom du fournisseur		Enquête sur les forces de travail (EFT)		
Description	L'enquête belge sur les forces de travail est menée auprès d'un échantillon de ménages. Elle s'inscrit dans le cadre des enquêtes communautaires coordonnées par l'Office statistique des Communautés européennes (Eurostat). L'organisation de ce type d'enquête apporte un grand nombre d'informations originales, non disponibles par ailleurs. Citons, à titre d'exemple, le niveau d'éducation, les professions, le travail à temps partiel, la durée du travail, les différentes formes de travail temporaire, etc.			
Type de données	données agrégées (par code NACE)			
Population statistique	Membres des ménages privés belges âgés de 15 ans et plus			
Couverture sectorielle	NACE rev.1 2 digits			
Séries statistiques		Unité de mesure	Périodicité	Série temporelle
Travailleurs salariés et indépendants	Nombre de personnes		Annuelle	2003-- 2010
Remarques/Limitations				
▶ Étant donné que ces données se basent sur une enquête, il est difficile d'obtenir des données significatives lorsqu'un nombre important de croisement sont nécessaires (par ex. région, secteur, profession).				



2.5 Belgostat / Institut des comptes nationaux

Nom du fournisseur		Belgostat / Institut des comptes nationaux	
Description	la base de données en ligne de la Banque Nationale de Belgique fournit des informations sur les comptes régionaux.		
Type de données	données agrégées (par code NACE)		
Population statistique	entreprises, travailleurs, ...		
Couverture sectorielle	NACE rev.1 2 digits		
Séries statistiques	Unité de mesure	Périodicité	Série temporelle
Valeur ajoutée brute aux prix de base	Millions € (prix courants)	Annuelle	1995-2008
Salariés	Nombre	Annuelle	1995-2009
Travailleurs indépendants	Nombre	Annuelle	1995-2009
Rémunération des salariés	Millions € (prix courants)	Annuelle	1995-2008
Remarques/Limitations			
▶ Les données ont été fournies par le D.G.S.I.E. selon la typologie NACE rev 1. La correspondance entre les codes NACE-BEL 2003 et 2008 n'étant pas parfaite, l'évolution au cours du temps des données du secteur doit être interprétée avec précaution ⁴⁰ .			

⁴⁰ Pour plus d'information, voir notamment SPF Economie, DGSIE (2011), NACE-BEL, Nomenclature d'activités; http://statbel.fgov.be/fr/binaries/FR%20Nace%202008%20avec%20notes%20explicatives_tcm326-65642.pdf.



2.6 Actiris

Nom du fournisseur	Actiris		
Description	l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi dispose de données détaillées concernant les demandeurs d'emploi Bruxellois, à savoir leurs données de profil (genre, niveau d'études, durée d'inactivité, nationalité, classe d'âge, commune) mais également leur domaine professionnel. Ceci permet de rendre compte du nombre de main-d'œuvre potentielle pour un secteur ou domaine d'activité spécifique. De même, Actiris dispose également de données concernant le nombre de postes vacants transmis par les entreprises à Actiris, par secteur d'activité ou profession.		
Type de données	données agrégées (par code NACE)		
Population statistique	Offres d'emploi soumises à Actiris Offres d'emploi satisfaites		
Couverture sectorielle	NACE rev.1 2 digits		
Séries statistiques	Unité de mesure	Périodicité	Série temporelle
Offres d'emploi soumises à Actiris	Nombre d'offres d'emploi soumises à Actiris	Annuelle	2008-- 2012
Offres d'emploi satisfaites	Nombre d'offres d'emploi satisfaites	Annuelle	2008-- 2012
Remarques/Limitations			
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cela couvre toutes les offres reçues directement par ACTIRIS (tout canal de diffusion confondu). Les éventuelles offres d'emplois non envoyées à Actiris ne sont donc pas prises en compte. Il est par ailleurs important de noter qu'Actiris ne reçoit que très peu d'offres d'emploi pour des postes intérimaires. 			



2.7 INASTI

Nom du fournisseur		Inasti	
Description	L'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, en abrégé l'INASTI, s'occupe de votre statut social de travailleur indépendant. Faire en sorte que vous soyez assuré et percevoir vos cotisations n'est pas notre seule préoccupation; nous vous aidons pour votre pension, vos prestations familiales et en cas de maladie ou de faillite.		
Type de données	données agrégées (par code code professionnel)		
Population statistique	Affiliés à une caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants		
Couverture sectorielle	Code professionnel		
Séries statistiques	Unité de mesure	Périodicité	Série temporelle
Indépendants affiliés à une caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants	Nombre d'indépendants affiliés à l'INASTI	Annuelle	2000-- 2011
Remarques/Limitations			
▶ La conversion entre les codes professionnels de l'INASTI et la classification NACE 2003 peut comprendre des erreurs.			



3/ Questionnaire entretiens stakeholders

Objectifs des entretiens

Le but des entretiens est double :

- ▶ Il s'agit dans un premier temps de **valider et de compléter l'analyse des principales mutations économiques** au sein des services aux entreprises bruxellois (voir section suivante).
- ▶ Dans un second temps identifier les **conséquences de ces mutations sur l'emploi du secteur**.

Premiers résultats de l'étude

Le secteur des services aux entreprises est un secteur important, toujours en forte croissance (notamment en termes de nombre de établissements, d'emplois ou de chiffre d'affaire). La Région de Bruxelles-Capitale est particulièrement spécialisée dans ce secteur mais semble perdre du terrain par rapport aux autres Régions belges. Plusieurs évolutions économiques permettent d'expliquer l'importance toujours croissante du secteur des services aux entreprises :

- ▶ **Globalisation et concurrence internationale accrue** : La concurrence internationale entraîne la délocalisation des produits et des processus de production les moins compétitifs et une plus grande spécialisation dans des domaines où la Belgique présente un avantage compétitif (activités à forte intensité de capital et de connaissance). Ces évolutions favorisent le secteur des SE qui de part leurs activités :
 - ◆ facilitent la réorganisation d'entreprises existantes ;
 - ◆ permettent aux entreprises de se concentrer sur leurs compétences de base ;
 - ◆ génèrent des économies d'échelle.
- ▶ **Rôle croissant des TIC**: Le développement des TIC offre de nouvelles possibilités de sous-traitance et engendre une forte baisse des coûts de transaction de celle-ci, ce qui incite les entreprises de tous les secteurs à sous-traiter davantage d'activités.
- ▶ **L'importance de l'innovation (ouverte)** : Dans un environnement concurrentiel, l'innovation et le recours à des **sources de connaissances externes** sont cruciales afin d'augmenter sa compétitivité.
- ▶ **Les tensions entre l'offre et la demande sur le marché du travail**: La difficulté des entreprises à trouver de la main-d'œuvre qualifiée les induit à externaliser leur sélection et recrutement de travailleurs ou à faire appel à des sources de connaissances externes.

Ceci induit par ailleurs plusieurs mutations économiques (ou changements organisationnels) au sein des **entreprises** du secteur des SE⁴¹ :

- ▶ **Forte dynamique entrepreneuriale** qui entraîne la création d'activité nouvelle ;
- ▶ **Forte concurrence sectorielle**, illustrée par les turbulences importantes, contraignant les entreprises les moins productives soit à fermer, soit à accroître leur productivité via l'automatisation ou d'autres restructurations permettant des économies de main-d'œuvre ;
- ▶ **Réorganisation des entreprises et processus de production plus fragmenté** (recours à la sous-traitance) ;
- ▶ **Réseautage sectoriel accru et collaboration** entre fournisseurs de services ;
- ▶ **Stratégie de spécialisation**: spécialisation dans les marchés de niche (plus d'expertise et moins de concurrence) mais avec une large gamme de services pour permettre des économies d'échelle et de gamme. Ceci entraîne une baisse de la taille des entreprises du secteur ;
- ▶ ...

Enfin, ces mutations ont également un impact sur l'emploi du secteur :

⁴¹ Certaines mutations sont moins pertinentes pour certains sous-secteurs.



- ▶ **Triangulation des rapports de travail** : le recours à la sous-traitance induit des rapports de travail triangulaire (entreprise donneur d'ordre – entreprise prestataire – employé) ;
- ▶ **Besoin de profils hautement qualifiés et spécialisés** (*pas dans le nettoyage industriel*) ;
- ▶ **Recourt à des horaires de travail atypique** (*surtout dans le nettoyage industriel*) ;

Questionnaire

1. Le secteur des services aux entreprises dans le contexte Bruxellois

- ▶ Comment comprenez-vous le secteur des services aux entreprises ? Quels sous-secteurs composent selon vous ce secteur ?
- ▶ Quels sont les facteurs qui peuvent expliquer l'importance du secteur des services aux entreprises au sein de la région de Bruxelles-Capitale ?
- ▶ Comment voyez-vous le secteur des SE (et ses différentes composantes) évoluer à Bruxelles dans les années à venir ? Pourquoi ?
- ▶ Quelles sont les types d'entreprises ayant recourt aux services de ce secteur ? Quelles sont leurs caractéristiques ?

2. Mutations économiques dans le secteur des SE et impact sur l'emploi

- ▶ La section 2 fournit un premier aperçu des mutations économiques à l'œuvre au sein des services aux entreprises. Reconnaissez-vous ces mutations (pour quels sous-secteurs)?
- ▶ Quelles sont selon vous les (autres) principales évolutions en cours dans le secteur des services aux entreprises, en termes de :
 - ◆ restructurations d'entreprises au sein du secteur (*sous quelle forme ?*)
 - ◆ réorganisation des entreprises du secteur (*de quel type ?*)
 - ◆ gestion des ressources humaines
 - ◆ délocalisation/relocalisation des activités dans et en dehors de Bruxelles
 - ◆ d'émergence de nouvelles activités (*lesquelles ?*)
 - ◆ relations entre entreprises
- ▶ Quel est l'impact de ces mutations pour les emplois du secteur des services aux entreprises à Bruxelles?
- ▶ Quelles sont selon vous les (autres) principales évolutions en cours dans le secteur des services aux entreprises, en termes de :
 - ◆ qualification des emplois (lesquelles ?)
 - ◆ compétences requises (lesquelles ?)
 - ◆ émergence de nouveaux emplois (lesquels ?)
 - ◆ disparition d'emplois (lesquels ?)
 - ◆ conditions de travail (quelle forme ?)
- ▶ Quelles sont les principales différences entre sous-secteurs en termes de caractéristiques (type d'activité, production, taille des entreprises), mutations économiques et impact sur l'emploi (formes d'emploi,...) ?

3. Sélection des sous-secteurs et entreprises

- ▶ Quels sont d'après-vous les **sous-secteurs** des services aux entreprises les plus représentatifs pour une analyse détaillée des mutations dans le secteur à Bruxelles? Pourquoi ?
- ▶ Quelles sont d'après-vous les **entreprises** du secteur (ou des sous-secteurs) les plus représentatives pour l'organisation d'entretiens approfondis concernant les mutations en cours dans le secteur des SE à Bruxelles ? Pourquoi ? Quelles sont les particularités de ces entreprises ?



4/ Questionnaire entretiens entreprises

1. Activité de l'entreprise

- ▶ Quelles sont les activités de votre entreprise ?
- ▶ Quelles sont les types d'entreprises ayant recours aux activités de votre entreprise ? Quelles sont leurs caractéristiques (pouvoirs publics versus entreprise privée)?
- ▶ Quels sont les critères d'attribution des entreprises-clientes ?
- ▶ Pourquoi votre entreprise s'est-elle localisée dans la région de Bruxelles-Capitale ?
- ▶ Vos activités ont-elles fortement évolué ces dernières années? De quelle manière ? Pourquoi ?
- ▶ Comment voyez-vous les activités de votre entreprise évoluer à l'avenir ? Pourquoi ?

2. Mutations économiques

- ▶ Quelles sont les principales évolutions en cours dans votre entreprise, en termes de :
 - ◆ Restructuration/réorganisation de votre entreprise ?
 - ◆ Relation avec les entreprises-clientes ?
 - ◆ Relation avec les autres entreprises du secteur ?
 - ◆ Concurrence entre entreprises ? Qui sont les principaux concurrents ? D'où viennent-ils ?
 - ◆ Délocalisation/relocalisation des activités dans et en dehors de Bruxelles ? Quels sont les facteurs déterminants ?
 - ◆ Émergence de nouvelles activités ?
 - ◆ Gestion des ressources humaines ?

3. Impact sur l'emploi

- ▶ Quelle est la politique/pratique au sein de votre entreprise en termes de :
 - ◆ Nombre d'entreprises-clientes par travailleur ?
 - ◆ Prestation de l'activité ? Au sein de l'entreprise-prestataire ou cliente ?
 - ◆ Gestion des différents lieux de travail ?
 - ◆ Formation des travailleurs ?
 - ◆ Représentation syndicale ?
- ▶ Quelles sont les principales évolutions en cours dans votre entreprise en termes de :
 - ◆ Nombre d'emploi ?
 - ◆ Qualification des emplois ?
 - ◆ Compétences requises ?
 - ◆ Conditions de travail ?
 - ◆ Émergence de nouveaux emplois ?
 - ◆ Disparition d'emplois ?



5/ Liste des tableaux et figures

Liste des tableaux

Tableau 1 : Sous-secteurs repris dans la section K, division 74 de la NACE Rev1	11
Tableau 2 : Typologie des sous-secteurs des services aux entreprises	13
Tableau 3 : Entretiens – liste des acteurs de terrain interrogés	16
Tableau 4 : Typologie des services aux entreprises et sélection pour les entretiens.....	18
Tableau 5 : Entretiens – liste des entreprises interrogées	19
Tableau 6 : Chiffres clés, 1995-2009	23



Liste des figures

Figure 1 : Cadre général.....	10
Figure 2 : Plan d'approche.....	14
Figure 3 : Contribution des SE à la valeur ajoutée et à l'emploi dans les services marchands, 1995-2008	25
Figure 4 : Évolution de la valeur ajoutée, de l'emploi total et de la rémunération des salariés entre 1995 et 2008 (1995=100).....	26
Figure 5 : Nombre d'établissements dans le secteur des SE en RBC et en Belgique	27
Figure 6 : Nombre d'établissements dans les sous-secteurs des SE en RBC	28
Figure 7 : Part des établissements dans les différents sous-secteurs des SE en RBC et en Belgique en 2010	29
Figure 8 : Nombre de faillites dans le secteur des SE en RBC, 1995-2012	30
Figure 9 : Nombre de pertes d'emplois (consécutives aux faillites) dans le secteur des SE en RBC, 2003-2012	31
Figure 10 : Taux net de création d'activité dans le secteur des SE en RBC et en Belgique, 1994-2007	32
Figure 11 : Taille des établissements du secteur des SE en RBC entre 2005 et 2010	33
Figure 12 : Taille des établissements des sous-secteurs des SE en RBC en 2010.....	34
Figure 13 : Part des SE dans le chiffre d'affaire total en RBC et en Belgique, 1995-2008.....	35
Figure 14 : Chiffre d'affaire dans les sous-secteurs des SE en RBC, 1995-2008.....	36
Figure 15 : Nombre de travailleurs salariés en poste dans le secteur des SE en RBC et en Belgique.....	38
Figure 16 : Part des travailleurs salariés en poste dans les SE à Bruxelles par rapport au total des travailleurs salariés dans les SE en Belgique	38
Figure 17 : Nombre de travailleurs salariés dans les sous-secteurs des SE en poste en RBC.....	39
Figure 18 : Part des travailleurs salariés dans les sous-secteurs des SE en poste en RBC et Belgique en 2010	40
Figure 19 : Nombre d'indépendants et part des indépendants dans le secteur des SE en RBC.....	42
Figure 20 : Nombre d'indépendants dans les sous-secteurs des SE en RBC	43
Figure 21 : Nombre et part des travailleurs salariés en poste et habitant à Bruxelles dans le secteur des SE entre 2005 et 2010F.....	44
Figure 22 : Nombre et part des travailleurs salariés en poste et habitant à Bruxelles dans les sous-secteurs des SE en 2010.....	45
Figure 23 : Nombre d'offres d'emplois dans le secteur des SE en RBC	46
Figure 24 : Pourcentage d'offres d'emplois remplies dans le secteur des SE en RBC.....	47