

Le marché du secteur des services

Les perspectives depuis 2023

Une nouvelle année commence, et le moment est venu de dresser un nouvel état des lieux de l'industrie des services rendus aux entreprises. Le 16ème rapport annuel intitulé **Professional Services Maturity Benchmark™** réalisé par Service Performance Insight (SPI), est considéré comme l'un des outils les plus performants du secteur des services. Voici quelques-unes des principales conclusions du rapport 2023.



En 2022, les sociétés de services ont travaillé plus durement, mais pas forcément plus intelligemment

De nombreux indicateurs clés de performance se sont dégradés depuis l'année passée. Bien qu'il ne s'agisse que de baisses mineures, elles devraient adresser un signal d'alerte aux dirigeants.

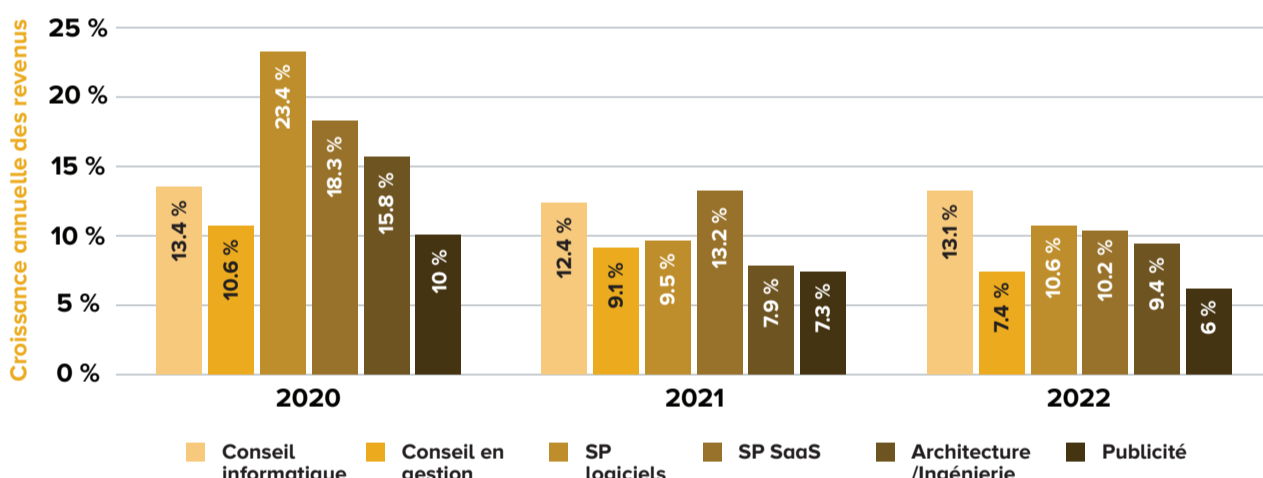
- ✓ Pipelines de transactions par rapport aux prévisions de réservations : **↓21%**
- ✓ Utilisation du temps facturable des employés : **↓2.5%**
- ✓ Projets livrés dans les délais impartis : **↓4%**
- ✓ Marge des projets : **↓1.5%**
- ✓ Revenu annuel facturable par consultant : **↓1%**
- ✓ % de l'objectif de chiffre d'affaires annuel atteint : **↓3.5%**
- ✓ % de l'objectif de marge annuelle atteint : **↓3.3%**



En outre, l'adoption du télétravail stagne à environ **deux tiers** des heures facturables. (Toutefois, ce chiffre représente peut-être l'équilibre optimal pour un secteur fortement centré utilisateurs.)

La croissance des revenus est également en baisse dans l'ensemble du secteur

Toutefois, certains sous-secteurs se comportent mieux que d'autres : le conseil en informatique occupe la tête du peloton. Le conseil en gestion poursuit sa tendance baissière, et les agences publicitaires, qui ont connu un pic en 2020, ont renoué avec des niveaux de croissance pré-pandémique.



La rétention des talents demeure une problématique majeure

Malgré les licenciements contribuant à l'augmentation du vivier de talents disponibles, le recrutement et le déploiement productif d'un nouveau collaborateur demandent toujours **10 jours de plus qu'en 2021**.

De nombreuses entreprises investissent massivement dans l'adoption d'un **modèle centré utilisateurs**, afin de satisfaire à la fois leurs consultants et leurs clients. Cependant, les taux d'attrition restent encore supérieurs à leur moyenne de référence sur 5 ans.

Tous les aspects de la maturité dépendent encore de la technologie

L'importance des **informations en temps réel** est désormais bien comprise par l'ensemble de l'industrie, grâce à sa capacité à **améliorer les performances des employés**.

De nouvelles technologies sont mises en œuvre dans le secteur tertiaire : des capacités telles que les outils de collaboration, l'apprentissage automatique, l'intelligence artificielle et l'automatisation sont toujours plus fréquemment utilisées pour accroître la visibilité opérationnelle, l'efficacité de l'automatisation, l'amélioration des performances et la réalisation des objectifs.

Vous souhaitez en savoir plus ?

Pour accéder à toutes les informations de SPI sur les performances des entreprises orientées projets (et comment elles peuvent les améliorer), téléchargez le rapport Professional Services Maturity Benchmark™ ci-dessous.



[Cliquez ici](#)

Pour plus d'informations, rendez-vous sur : unit4.com

Copyright © Unit4 N.V.

Tous droits réservés. Les informations contenues dans ce document sont exclusivement destinées à des fins d'information générale, car elles sont de nature sommaire et sont susceptibles d'être modifiées. Tous les noms de marques et/ou marques commerciales mentionnés sont des marques déposées ou non déposées de leurs propriétaires respectifs. IG230203FR

UNIT4
In business for people