



RESILIENCE BY DESIGN

# INDUSTRIE DES SERVICES

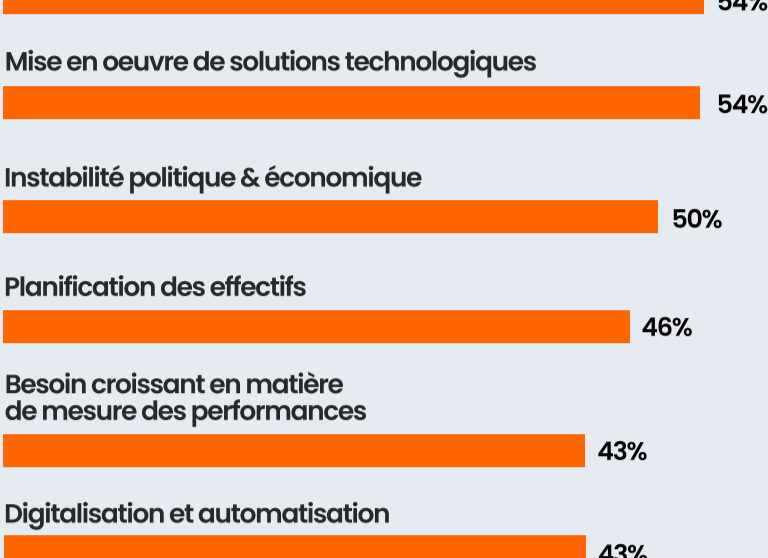
## Le déficit de préparation

Il existe un fossé entre les défis à relever et la préparation des entreprises

Entre transformation numérique, évolution démographique, instabilité géopolitique et incertitude économique, les entreprises européennes traversent une période sans précédent de bouleversements simultanés. Dans ce contexte, la résilience n'est plus un simple « plus », mais la différence décisive entre succès et échec.

L'étude ATOSS FutureWorks examine l'interaction entre les défis, la préparation et les mesures stratégiques en une période de multi-transformation, et porte un regard approfondi sur le secteur des services. À cette fin, plus de 109 dirigeants du secteur ont été interrogés.

## 6 défis majeurs



### LES FACTEURS DE RÉSILIENCE

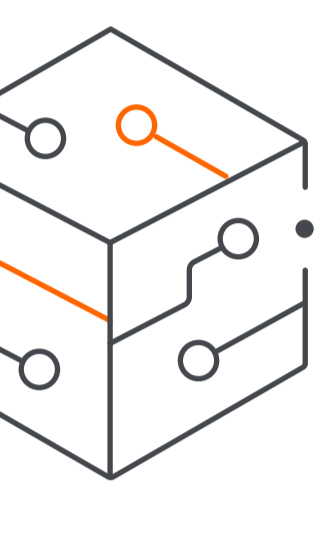
## Le déficit de préparation

Les entreprises du secteur des services sont conscientes de la situation, mais leur préparation est lente

Les entreprises des services sont confrontées simultanément à six défis majeurs, tous considérés comme importants ou majeurs :

# 37%

en moyenne se sentent complètement préparées face aux défis



### La technologie

Stimule la transformation des entreprises et renforce leurs capacités organisationnelles grâce à l'automatisation, l'innovation numérique et l'IA. La technologie est la facilitateur fondamental de l'efficacité, d'avantages compétitifs, et de modèles commerciaux adaptés à l'avenir.



### La main-d'œuvre

Se concentre sur les employés comme moteur principal de la résilience grâce au développement stratégique des talents, à des modèles d'engagement flexibles et à des structures inclusives. Cela renforce les entreprises en améliorant la fidélisation des employés, leur bien-être, et leur capacité à gérer le changement.



### L'organisation

Etablit le cadre stratégique de l'agilité par une planification proactive, des systèmes de mesure de performance et le développement du leadership. Les capacités organisationnelles désignent la capacité à anticiper les perturbations, y réagir, et en tirer profit.



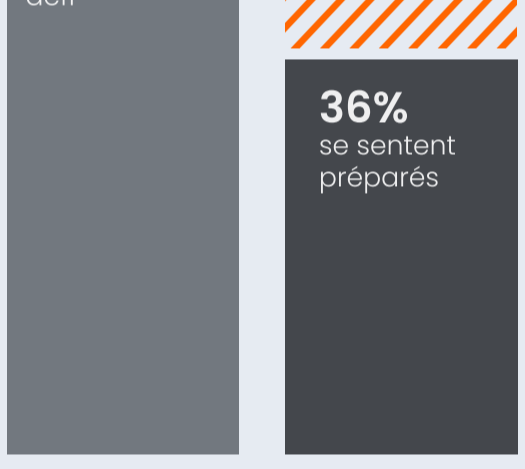
## La réglementation dans le domaine technologique est le plus grand défi, avec le niveau de préparation le plus bas

Les trois plus grands défis par rapport au niveau de préparation perçue :

#### Réglementation et normes dans le domaine technologique



#### Évolution démographique et de la dynamique générationnelle



#### L'instabilité politique et économique et l'incertitude actuelles



#### Le déficit de préparation dans le secteur des services

Les directives et réglementations liées à l'introduction de nouvelles technologies, la volatilité des carnets de commandes, l'instabilité politique et la difficulté à attirer de jeunes talents mettent le secteur sous pression. Bien que le secteur reconnaisse la nécessité d'agir et obtienne de meilleurs résultats que les autres, beaucoup ne parviennent pas à s'y préparer efficacement ; il en résulte un écart inquiétant entre les attentes et la viabilité future.

### DES SOLUTIONS ÉPROUVÉES POUR PLUS DE RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE

# Comblent le déficit

#### Les mesures les plus efficaces pour le secteur des services

Les entreprises qui investissent dans les bonnes mesures de gestion des effectifs peuvent améliorer considérablement leur niveau de préparation. Diverses mesures, appliquées individuellement ou combinées, permettent d'obtenir des améliorations supérieures à la moyenne en matière de préparation – et certaines peuvent être mises en œuvre rapidement.



### Réglementations technologiques

- Formations sur les directives et réglementations technologiques
- Partage de bonnes pratiques en matière de travail hybride
- Programmes de formation aux outils numériques avancés
- Formations à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, et au leadership
- Conseil externe par des experts



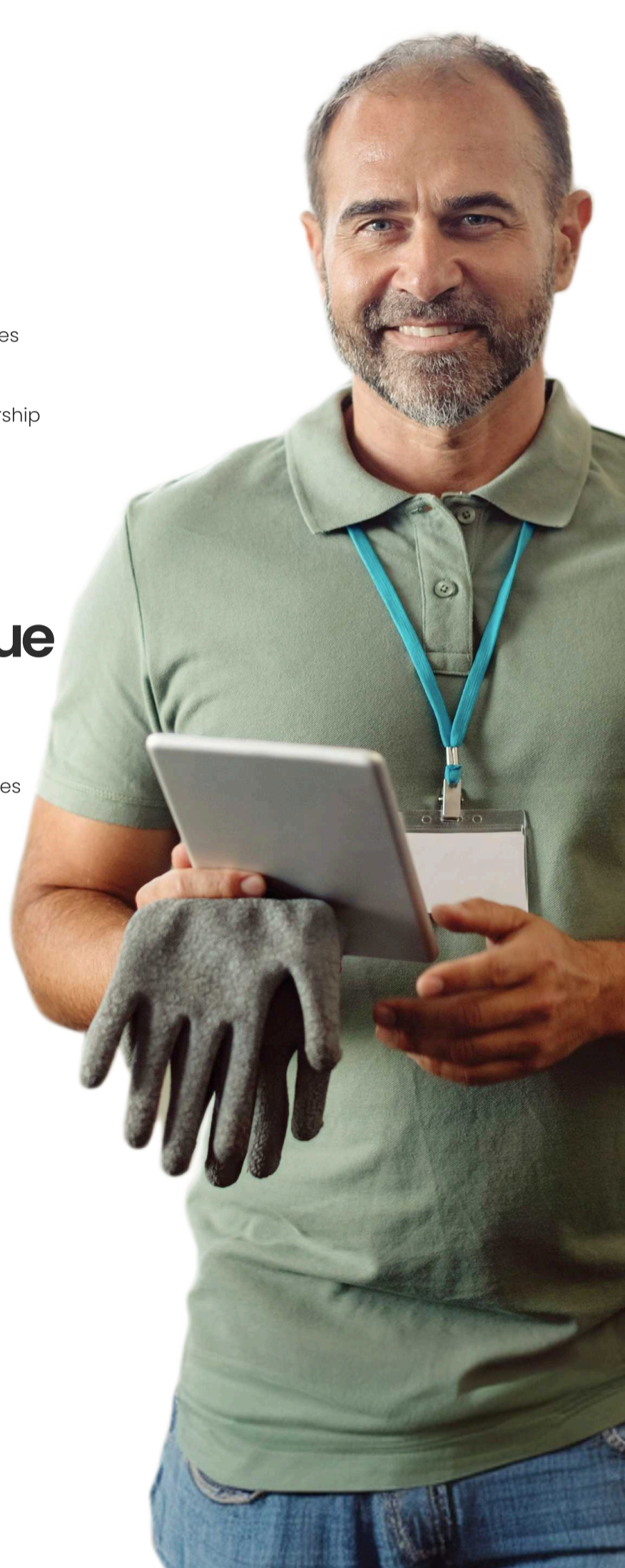
### Évolution démographique

- Programmes de développement continu pour de nouveaux domaines de responsabilité
- Outils de prévision basés sur l'IA
- Formations sur les directives et réglementations technologiques
- Introduction aux outils en libre-service destinés aux collaborateurs (ex: planification des horaires de travail, planification des congés)
- Formations aux outils d'évaluation des performances, d'analyse et de prévision
- Business model décentralisé



### Instabilité politique et économique

- Outils de prévision basés sur l'IA
- Formations aux outils d'évaluation des performances, d'analyse et de prévision
- Formations à la diversité, à l'équité et à l'inclusion, et au leadership
- Rapports et indicateurs sur la diversité (ex: écarts salariaux, diversité du leadership)
- Business model décentralisé



### EN QUOI LES ENTREPRISES PERFORMANTES SE DISTINGUENT-ELLES ?

## L'indice de résilience et de préparation

Seules 8 % des entreprises du secteur européen des services figurent parmi les plus performantes

Tous secteurs confondus, les entreprises les plus performantes misent davantage sur des prévisions basées sur les données et l'IA, accordent une importance stratégique à la formation continue, et considèrent le changement comme une opportunité plutôt que comme un obstacle.

#### 55 % ont obtenu plus de 50 points

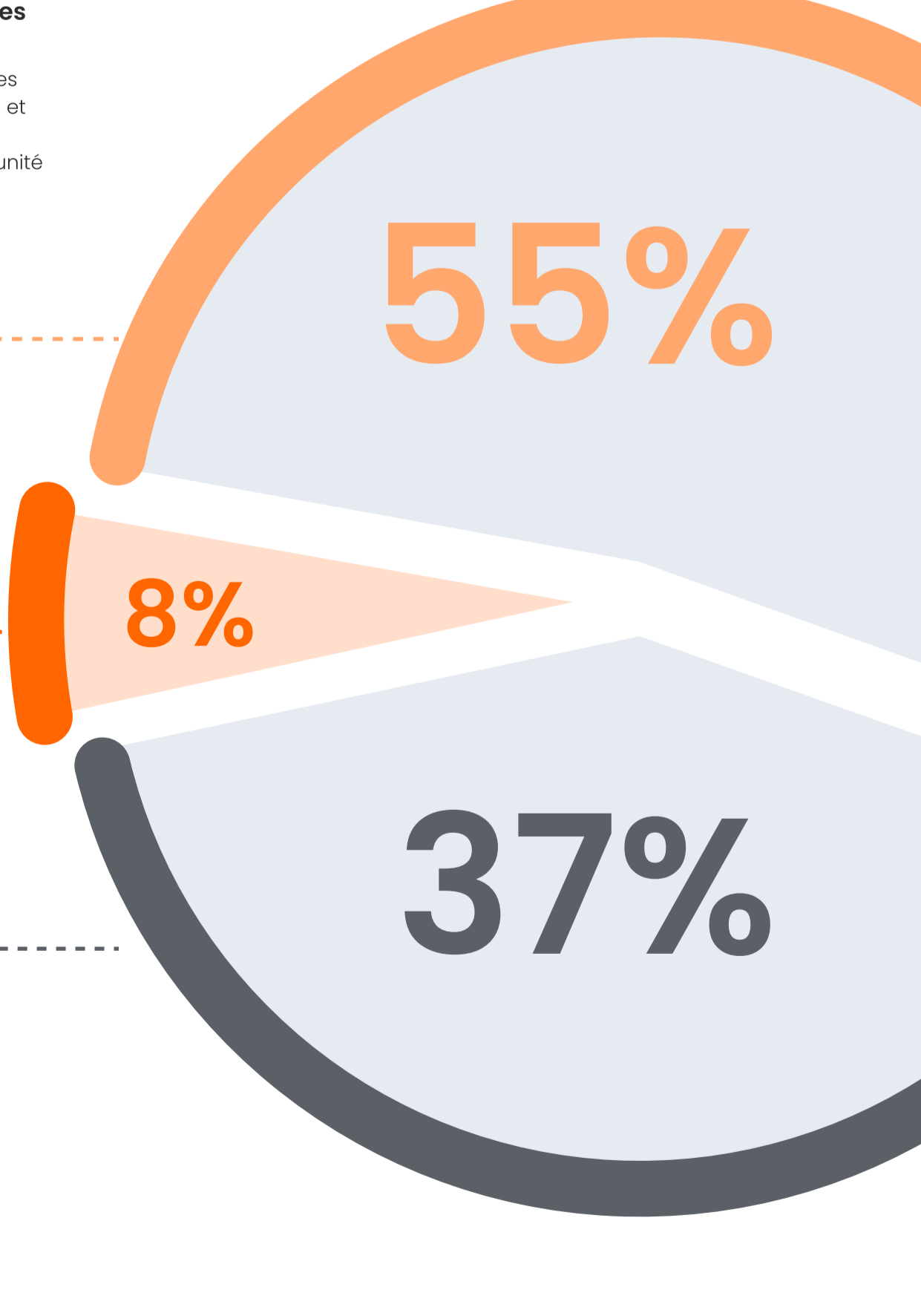
Près de la moitié fait preuve d'une préparation moyenne à forte

#### 8 % sont des « top performers »

Seules quelques entreprises affichent un niveau de préparation exceptionnellement élevé et obtiennent plus de 90 points

#### 37 % obtiennent moins de 50 points

Plus d'un tiers des entreprises du secteur des services ont des difficultés à se préparer au changement



### Ces mesures permettent aux entreprises les plus performantes de se démarquer :

- Programmes de développement des managers et de préparation à l'avenir
- Formations sur la santé mentale et le bien-être
- Équipes interfonctionnelles
- Mentorat inversé (les collaborateurs les plus jeunes partagent leurs compétences et leurs points de vue avec les cadres supérieurs)
- Processus visant à préserver le savoir des collaborateurs proches de la retraite

### L'avenir n'attend pas

La résilience commence par cette question : êtes-vous prêt ? La résilience n'est pas une réaction ; c'est un choix.

Il faut agir maintenant, et tout ce dont vous avez besoin est déjà à votre portée. Faites le pas: [futureworks.atoss.com](https://futureworks.atoss.com)

Téléchargez l'étude complète gratuitement [ici](#)