

Observatoire régional  
de l'information économique  
des CCI des Pays de la Loire

# LES ENTREPRISES DU SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES DES PAYS DE LA LOIRE

RÉALITÉ, BESOINS & PERSPECTIVES



ÉDITION 2007

Les CCI, première source d'information sur les entreprises

OBSERVER POUR  
COMPRENDRE...  
... COMPRENDRE  
POUR AGIR

Les activités de services aux entreprises constituent un vecteur essentiel de la performance du tissu économique régional. En analysant ce secteur, les CCI des Pays de la Loire souhaitent en restituer sa richesse et sa spécificité.

La connaissance approfondie des savoir-faire des entreprises ligériennes, obtenue par la mise en place de cet observatoire, va permettre d'accroître nos actions et partenariats pour valoriser et diffuser l'offre des acteurs du secteur.

Le domaine des services aux entreprises ne se cantonne plus à n'être que de seules activités induites, elles participent pleinement à l'attractivité et au rayonnement du territoire.

Les CCI des Pays de la Loire souhaitent favoriser leur essor en contribuant à leur développement et à leur compétitivité par des politiques d'appui adaptées.



Denis BATARD

Président de la CCI  
des Pays de la Loire

SITUATION DES SERVICES  
AUX ENTREPRISES  
EN PAYS DE LA LOIRE

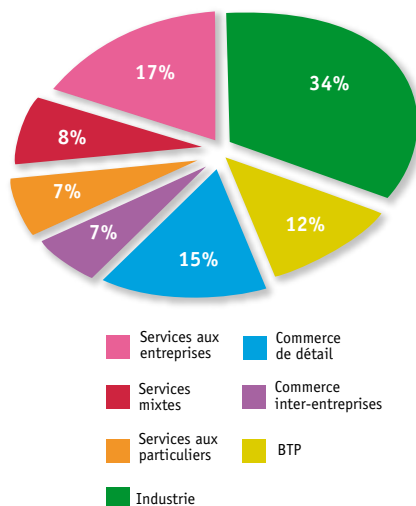
Plus de 20 000 établissements en Pays de la Loire

	Etablissements	Effectifs salariés
Conseil et expertise	9 627	35 444
Services opérationnels	5 310	39 169
Prestataires TIC	2 908	21 943
Transport et logistique	2 720	32 097
<b>Services aux entreprises</b>	<b>20 565</b>	<b>128 653</b>

© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2006

Les établissements ligériens de services aux entreprises regroupent 20 565 établissements. Avec près de 129 000 emplois salariés, la région représente 4,6% des effectifs nationaux du secteur et se place au 5<sup>e</sup> rang, juste derrière la Provence-Alpes-Côte-d'Azur (7,3%) et le Nord-Pas-de-Calais (5,2%). L'Île-de-France occupe à elle seule plus du tiers des effectifs salariés nationaux du secteur. La position de la région des Pays de la Loire sur ce secteur est inférieure à celle de l'industrie (3<sup>e</sup> région française).

> Poids du secteur dans l'économie marchande  
(en effectifs salariés)



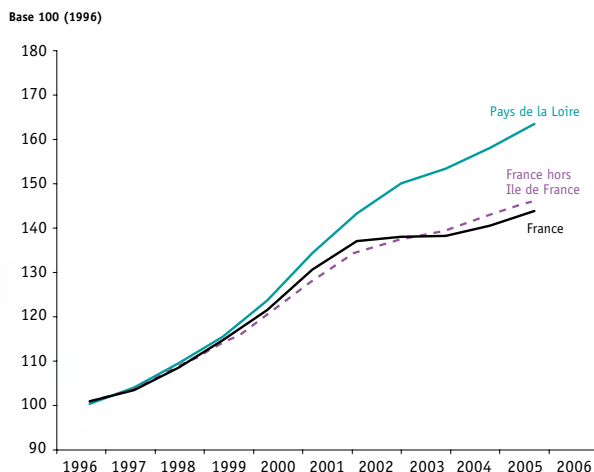
© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2006

Le poids relatif des services aux entreprises dans l'économie régionale est de 17% (en effectifs salariés), soit un poids relatif en dessous du niveau national (20%).

Quatre grands domaines d'activités différents composent le secteur (cf. méthodologie). Les activités de conseil et d'expertise regroupent près de la moitié des établissements, les services opérationnels sont, quant à eux, les plus créateurs d'emplois avec près de 40 000 salariés. Les prestataires TIC et les activités de transport et logistique totalisent respectivement 17% et 25% des effectifs salariés.

Une dynamique ligérienne remarquable

Evolution des effectifs salariés (indice base 100)



© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2006

Les services aux entreprises sont un moteur essentiel du développement de l'économie régionale grâce à une augmentation sur 10 ans de 50 000 salariés. L'impact du secteur dans l'économie ligérienne s'est renforcé en passant de 12% à 17% sur la décennie.

Sur cette même période, la région des Pays de la Loire enregistre une croissance nettement supérieure à celle de la France : 5,3% par an contre 3,8% au plan national. Cette tendance est particulièrement évidente depuis 2002.

## Une croissance soutenue par les nouveaux services et l'externalisation

Durant les 10 dernières années, les services opérationnels ont contribué fortement au développement du secteur (presque 15 500 salariés supplémentaires). Ce secteur a bénéficié de l'externalisation, par les entreprises industrielles, de certaines fonctions (nettoyage, sécurité, logistique).

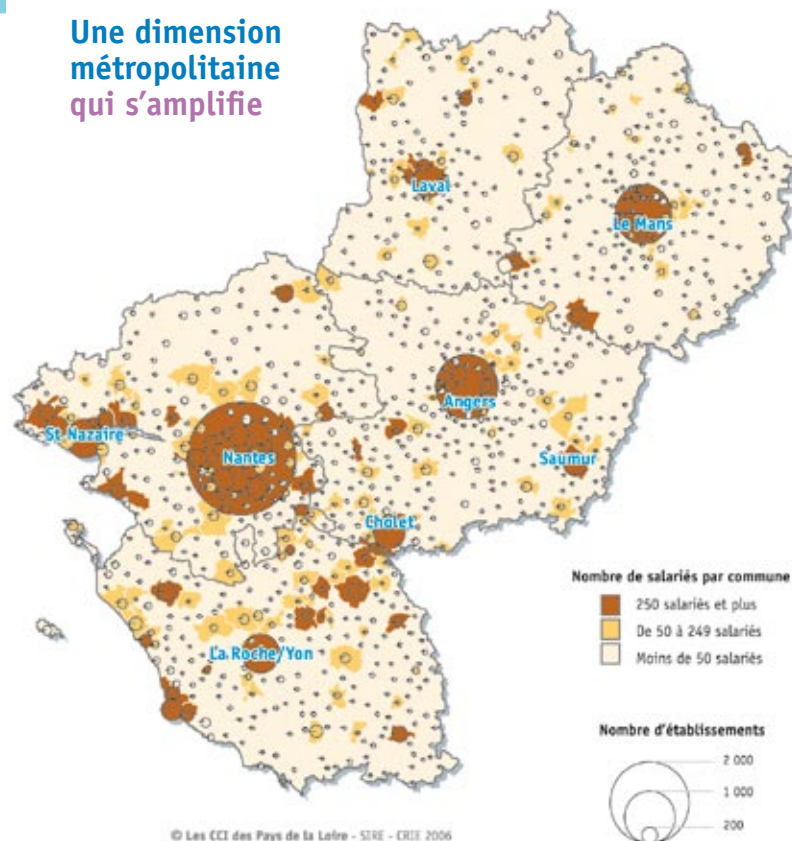
A noter également l'émergence et le dynamisme de nouvelles activités de services (plutôt à caractère immatériel) qui contribuent désormais fortement à la croissance. Ces services s'appuient sur de nouveaux besoins ou modes d'intervention et touchent notamment les domaines de l'informatique, de la télécommunication, du marketing à travers le routage et les centres d'appel et du conseil.

### > Evolution des effectifs salariés par secteur de 1995 à 2006

	En nombre de salariés	En %
Services opérationnels	+ 15 481	+ 65%
Conseil et expertise	+ 14 115	+ 66%
Prestataires TIC	+ 10 170	+ 138%
Transport et logistique	+ 10 121	+ 46%

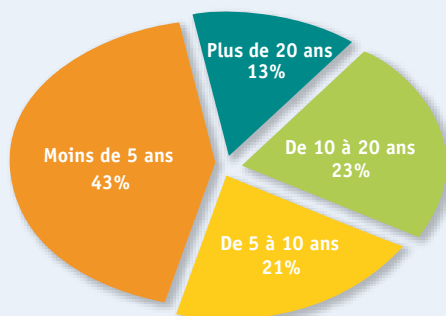
© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2006

## Une dimension métropolitaine qui s'amplifie



## Le secteur des services aux entreprises : un vivier pour la création

Le secteur des services aux entreprises se caractérise par la jeunesse de son tissu : 43% des établissements ont moins de 5 ans d'existence. C'est dans les domaines des TIC, du conseil et de l'expertise que l'on constate la plus forte effervescence. Ainsi, en 2005, les taux de création de ces secteurs sont supérieurs à 15%.



© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2006

## L'industrie demeure le premier secteur client des services aux entreprises

Secteurs clients	%
<b>Entreprises</b>	<b>80%</b>
Entreprises industrielles, BTP	38%
Entreprises de services	16%
Grande distribution, négoce	13%
Artisans, commerçants	7%
Agriculture	6%
<b>Administrations, collectivités</b>	<b>11%</b>
<b>Particuliers</b>	<b>9%</b>

© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2006

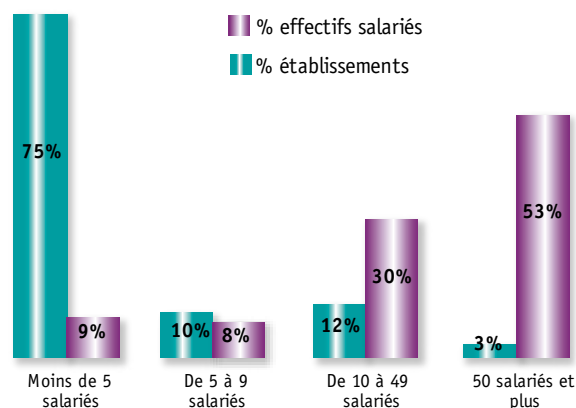
Malgré la prédominance du secteur industriel comme premier secteur client des services aux entreprises, plus de 60% de la clientèle appartient à d'autres domaines d'activités.

Parmi ces domaines, on peut noter la forte contribution d'activités tertiaires : les entreprises de services (16%), la grande distribution et le négoce (13%), ainsi que les administrations et collectivités (11%).

## Un secteur où cohabitent petites et grandes entreprises

La structuration du secteur des services marchands aux entreprises est traversée par trois courants principaux :

- des structures qui s'apparentent à une logique «profession libérale» ; il s'agit d'établissements de petite taille, voire unipersonnels, orientés vers des activités d'expertise et de conseil,
- des grandes entreprises (50 salariés et plus) qui ont des modes de fonctionnement proches du secteur industriel,
- des PME de 10 à 49 salariés (peu nombreuses ; 12%) mais qui contribuent assez fortement à l'emploi salarié (30%).



Les services aux entreprises sont majoritairement concentrés au sein des grandes agglomérations urbaines. Ainsi, cinq communes regroupent à elles seules 40% des effectifs salariés du secteur.

Grâce à la métropole nantaise, la Loire-Atlantique est le premier département ligérien avec 49% des salariés et près de 9 500 établissements du secteur.

Ce phénomène de métropolisation des emplois de services a été conforté sur la dernière décennie, notamment à travers l'émergence et la part croissante dans les services, des activités liées aux TIC et au conseil.

Départements	Etablissements	Effectifs salariés
Loire-Atlantique	9 420	63 463
Maine-et-Loire	4 088	23 149
Sarthe	2 617	17 794
Vendée	3 088	15 801
Mayenne	1 352	8 446

© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2006

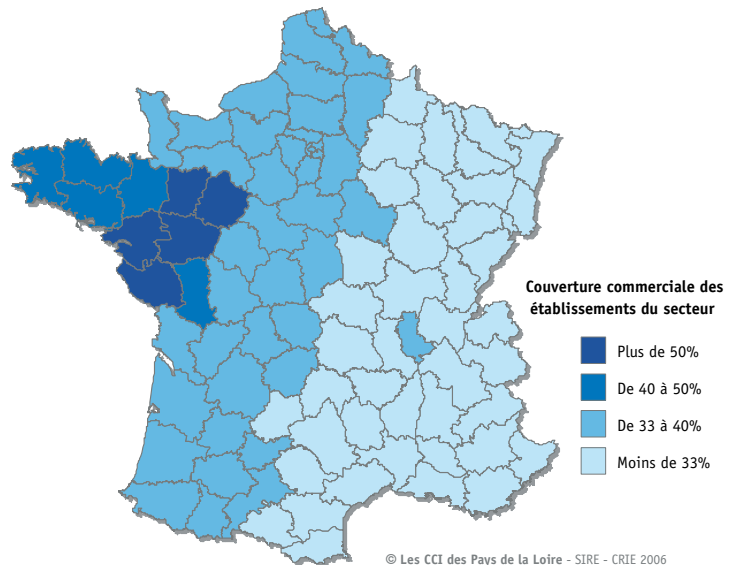
La taille du rond est proportionnelle au nombre d'établissements présents sur chaque commune et la couleur représente le poids en effectif salarié.

## Un secteur qui rayonne largement sur l'Ouest de la France

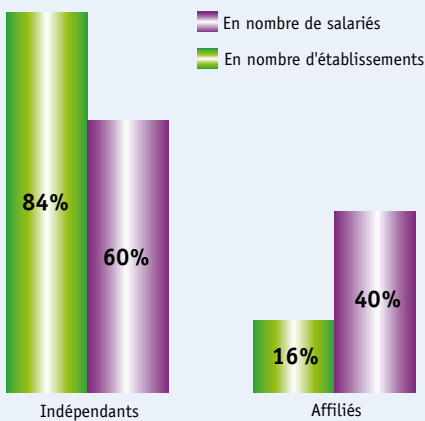
Pour plus du tiers des établissements, la moitié Ouest de la France constitue un terrain commercial privilégié.

Certains établissements adoptent une logique de proximité géographique par rapport à leurs clients. C'est le cas notamment des agences ou de certaines activités comme les services opérationnels, voire certaines activités de conseil.

D'autres s'inscrivent dans une perspective de rayonnement commercial qui va de la moitié Ouest (pour 50% d'entre eux) jusqu'au plan national, voire international. Il s'agit notamment des activités de conseil spécialisé ou de prestations TIC.



## Une forte contribution des agences et filiales à l'emploi



Les agences et filiales de groupes représentent 16% des établissements du secteur.

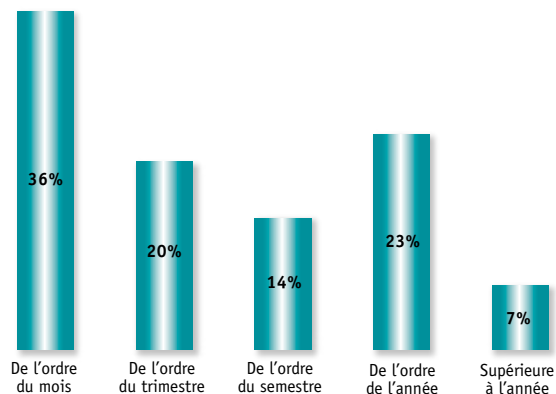
Cette faible proportion contraste avec leur contribution à l'emploi qui s'élève à 40% des effectifs salariés.

Les activités de travail temporaire, d'organisation des transports internationaux, de messagerie et de fret express constituent une part significative des établissements affiliés.

## Une visibilité variable selon les secteurs d'activités

Les prestataires de services disposent globalement d'une visibilité de leur marché à court terme (inférieure ou égale au trimestre pour 56% d'entre eux). Cette tendance est moins affirmée que dans les secteurs de l'Industrie (81%) et du Commerce inter-entreprises (84%).

Certaines activités de services (nettoyage, activités comptables, maintenance, ...) se démarquent en disposant d'une prévisibilité de leur activité supérieure ou égale à l'année. Ceci est étroitement lié à la nature de leurs prestations qui s'appuient sur des contrats.



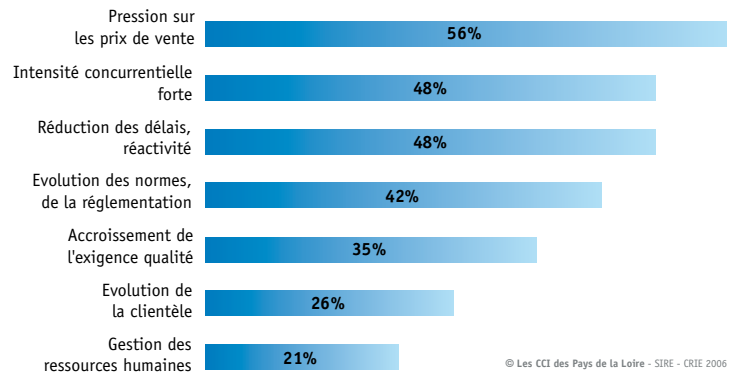
## Un fort impact de la pression concurrentielle

Parmi les contraintes rencontrées par les établissements de services aux entreprises, celles liées au marché sont les plus fréquemment citées. Plus de la moitié des établissements sont soumis à une pression sur les prix de vente. Dans le transport et la logistique, cette contrainte touche près des 3/4 des entreprises.

L'intensité concurrentielle concerne également la majeure partie des établissements et notamment les prestataires TIC.

Sur le volet de la production, les entreprises indiquent également de fortes contraintes en terme de réactivité et d'évolution de la réglementation.

### > Les principales contraintes rencontrées



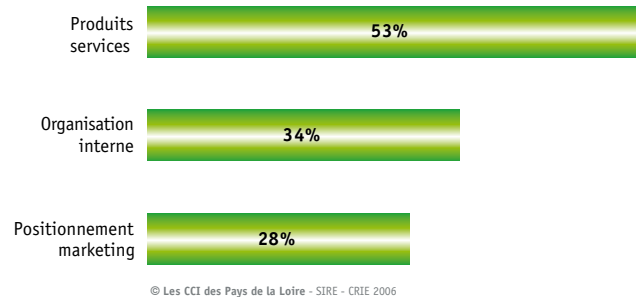
## Une forte nécessité d'innover

Au cours des 3 dernières années, 62% des établissements ont innové dans un ou plusieurs domaines.

Ainsi, 53% ont apporté des innovations à leurs produits et services, 34% à leur organisation interne et 28% ont travaillé à leur positionnement marketing.

Près des 2/3 des établissements «innovants» n'ont pas mobilisé de ressources spécifiques. Cela peut s'expliquer par la structure du tissu, constituée en grande partie de TPE.

### > Domaines d'innovation



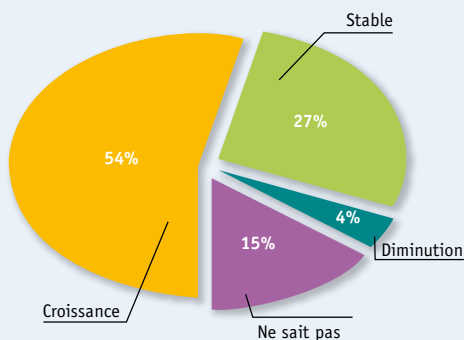
## Des prévisions optimistes pour l'activité

La dynamique observée depuis ces dix dernières années se confirme par des perspectives globalement optimistes. 54% des dirigeants envisagent une croissance de leur activité dans les trois prochaines années.

Pour 28% des dirigeants, cette confiance en l'avenir se traduit par une volonté d'investir sous trois ans.

Le secteur du transport et de la logistique est, quant à lui, plus réservé. Ainsi, 40% des établissements prévoient plutôt une stabilité de leur activité. Ces projections s'expliquent par la très forte concurrence que connaît ce secteur ces dernières années.

### Prévisions en matière d'activité



## Des priorités contrastées entre différenciation de l'offre et réduction des coûts

L'analyse des priorités exprimées par les chefs d'entreprise du secteur fait apparaître une forte nécessité de s'adapter aux exigences du marché.

Deux orientations se dégagent : l'une vise à accroître le contenu de l'offre, l'autre à optimiser les processus pour réduire les coûts.

Selon les secteurs, différentes stratégies sont privilégiées :

- **Prestataires TIC** : améliorer ou diversifier l'offre de produits et services, augmenter le rayonnement géographique des ventes, développer de nouveaux secteurs de clientèle, renforcer les compétences, faire évoluer l'organisation commerciale,
- **Expertise et conseil** : faire évoluer l'organisation commerciale, renforcer les compétences, travailler en réseau avec d'autres prestataires,
- **Services opérationnels, Transport – logistique** : réduire les coûts, optimiser les processus de fonctionnement.

### > Priorités d'actions

Optimiser les processus de fonctionnement	42%
Améliorer les produits et services	41%
Réduire les coûts	40%
Développer de nouveaux secteurs de clientèle	32%
Renforcer les compétences par la formation	19%
Travailler en réseau avec des partenaires	17%

# LES ENJEUX vus par les CCI

L'analyse du secteur des services aux entreprises des Pays de la Loire permet de dégager cinq principaux enjeux :

- Renforcer la position régionale sur le champ des services aux entreprises,
- Promouvoir l'offre et les savoir-faire des sociétés de services ligériennes en contribuant au rapprochement offre – demande,
- Faciliter la mise en réseau des prestataires de services,
- Favoriser les flux matériels et immatériels pour contribuer au rayonnement des services et à leur attractivité,
- Créer les conditions du développement et du renforcement des compétences à travers la formation initiale et continue.

## MÉTHODOLOGIE OBSERVATOIRE SERVICES AUX ENTREPRISES

### Observer pour comprendre... comprendre pour agir

Les CCI des Pays de la Loire ont développé un Système d'Information Régional sur les Entreprises (SIRE), afin de renforcer la connaissance des secteurs et thématiques majeurs pour le développement de l'économie et des territoires.

L'observatoire des services aux entreprises s'inscrit dans ce vaste projet. Il s'appuie sur l'interrogation directe des ressortissants CCI du secteur (services opérationnels, conseil et expertise, prestataires TIC, transport-logistique)\*. L'analyse des prestataires TIC a été réalisée dans le cadre d'un partenariat avec Synapse (Préfecture de région et Conseil régional des Pays de la Loire).

Ces établissements ont été interrogés sur la base d'un questionnaire portant sur :

- leur structuration (type, effectif...),
- leur activité et leurs savoir-faire (spécificités),
- leur organisation (innovation...),
- leur positionnement marché (rayonnement géographique des ventes, veille...),
- leurs perspectives et projets (investissements, alliances...).

La collecte a été réalisée entre mai et juillet 2006. 5 152 questionnaires ont été collectés, puis validés par les conseillers des CCI des Pays de la Loire.

**Des résultats détaillés par secteurs et territoires sont consultables et téléchargeables sur le site de la CRCI et des CCI des Pays de la Loire : [www.paysdelaloire.cci.fr](http://www.paysdelaloire.cci.fr)**

#### \* Composition des secteurs :

- **Prestataires TIC** : télécommunications - conseil en système informatique - réalisation de logiciels - traitement de données - activités de banques de données - entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique - agences et conseil en publicité - production de films institutionnels et publicitaires - édition et distribution vidéo,

- **Conseil et expertise** : supports juridiques de gestion de patrimoine - recherche et développement - activités juridiques, comptables et de conseil pour les affaires et la gestion - activités d'architecture et d'ingénierie - analyses, essais et inspections techniques - gestions de supports de publicité - sélection et mise à disposition de personnel,

- **Transport et logistique** : transport routier de marchandise - manutention et entreposage - gestion d'infrastructures de transports terrestres - organisation du transport de fret - autres activités de courrier,

- **Services opérationnels** : activités de nettoyage - enquêtes et sécurité - location de véhicules automobiles et d'autres matériels de transport - location de biens personnels et domestiques - location de machines et d'équipements - services divers fournis principalement aux entreprises.

### Les CCI, première source d'information sur les entreprises.

Vous pouvez avoir accès aux études régulières menées par nos services dans les domaines du commerce, de l'industrie, de l'international, des ressources humaines, des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).

Toutes ces informations sont accessibles gratuitement en ligne sur le site de votre CCI ou sur le site portail des CCI des Pays de la Loire.

[www.paysdelaloire.cci.fr](http://www.paysdelaloire.cci.fr)

#### CCI de Nantes

16, quai Ernest Renaud  
BP 90517  
44105 NANTES CEDEX 4  
Tél. 02 40 44 60 60  
Fax 02 40 44 60 90  
[www.nantes.cci.fr](http://www.nantes.cci.fr)

#### CCI de Saint-Nazaire

35, rue du général de Gaulle  
BP 405  
44602 SAINT NAZAIRE CEDEX  
Tél. 02 40 17 21 00  
Fax 02 40 66 68 35  
[www.saint-nazaire.cci.fr](http://www.saint-nazaire.cci.fr)

#### CCI d'Angers

8, boulevard du Roi René  
BP 60626  
49006 ANGERS CEDEX 01  
Tél. 02 41 20 54 20  
Fax 02 41 20 54 14  
[www.angers.cci.fr](http://www.angers.cci.fr)

#### CCI du Choletais

34, rue Nationale  
BP 22116  
49321 CHOLET CEDEX  
Tél. 02 41 49 10 00  
Fax 02 41 49 10 10  
[www.cholet.cci.fr](http://www.cholet.cci.fr)



[www.paysdelaloire.cci.fr](http://www.paysdelaloire.cci.fr)

#### CCI de Saumur

11, rue du Maréchal Leclerc  
49412 SAUMUR CEDEX  
Tél. 02 41 83 53 50  
Fax 02 41 67 27 99  
[www.saumur.cci.fr](http://www.saumur.cci.fr)

#### CCI de la Mayenne

12, rue de Verdun  
BP 239  
53002 LAVAL CEDEX  
Tél. 02 43 49 50 00  
Fax 02 43 49 33 16  
[www.mayenne.cci.fr](http://www.mayenne.cci.fr)

#### CCI du Mans et de la Sarthe

1, boulevard René Levasseur  
BP 22385  
72002 LE MANS CEDEX 1  
Tél. 02 43 21 00 00  
Fax 02 43 21 00 50  
[www.lemans.cci.fr](http://www.lemans.cci.fr)

#### CCI de la Vendée

16, rue Olivier de Clisson  
BP 49  
85002 LA ROCHE SUR YON CEDEX  
Tél. 02 51 45 32 32  
Fax 02 51 62 72 17  
[www.vendee.cci.fr](http://www.vendee.cci.fr)