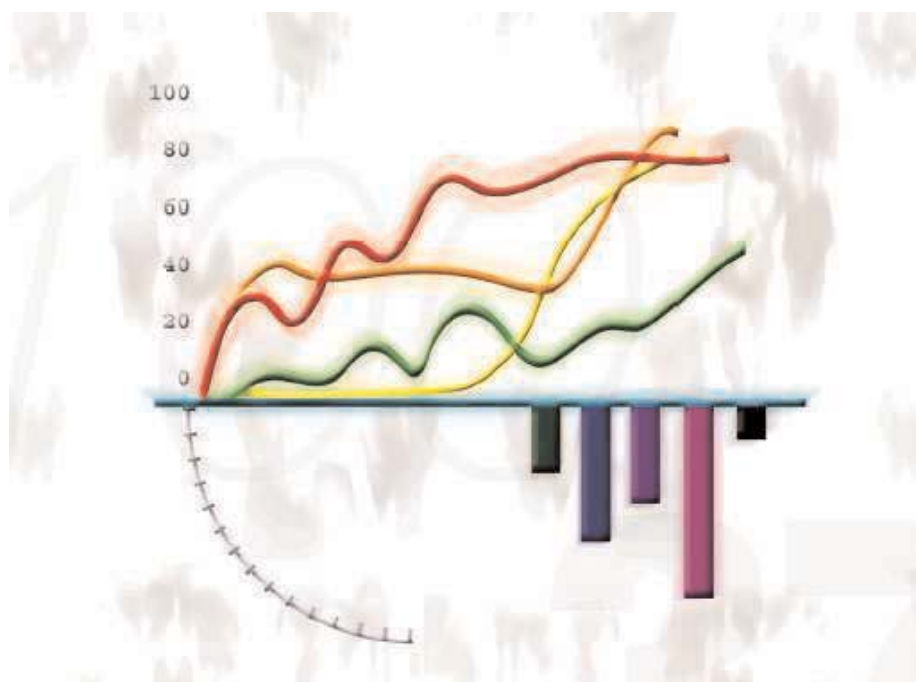


# Observatoire Des Entreprises Lorraines

## Baromètre semestriel de conjoncture



**2<sup>ème</sup> semestre 2010**

### **Actualité**

✓ *Les départs à la retraite*

### **Thématique**

✓ *Les services aux entreprises "besoins et perspectives"*

**ODEL**

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
DE RÉGION LORRAINE

## La stratégie des entreprises lorraines en matière de services

Les services aux entreprises représentent un vecteur important de conversion et de développement de la région Lorraine. Ils constituent un secteur précieux et indispensable dans la bataille pour l'emploi. En effet, les prestataires de services produisent, innovent et contribuent à la dynamisation de l'ensemble des fonctions et secteurs économiques.

L'étude de l'ODEL s'est attachée à actualiser les principales données de l'enquête menée en partenariat avec l'INSEE en 1998, sur les pratiques, les besoins et les attentes des entreprises lorraines en matière de services et élargir le champ d'observation en intégrant les entreprises commerciales et les établissements de moins de 10 salariés.

Les deux objectifs majeurs sont de mieux :

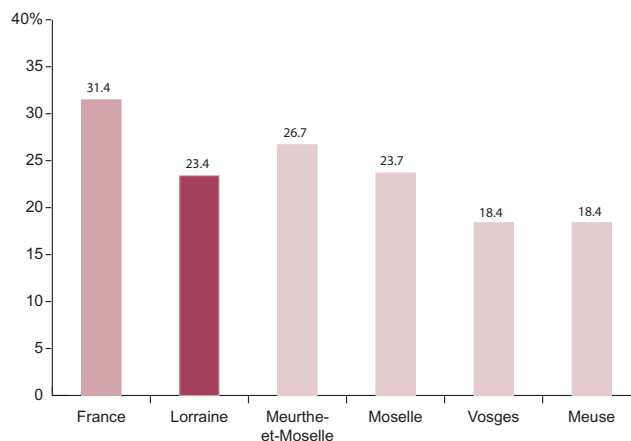
- connaître la stratégie actuelle et projetée des entreprises lorraines en matière d'externalisation,
- identifier les attentes des entreprises en matière d'offre locale de services.

La Lorraine accuse toujours un déficit au niveau de l'emploi salarié dans le secteur des services marchands\* (services opérationnels, transports et activités de conseils et d'assistance) par rapport au niveau national, soit 23,4 % de l'emploi salarié contre 31,4 % en France. Cet écart est surtout marqué dans les services administratifs et de soutien aux entreprises, avec respectivement 8,4 % et 10,2 % de l'emploi salarié total. Sur la période 2000-2009, l'écart n'a cessé de se creuser entre l'évolution de l'emploi salarié dans les services aux entreprises en France et en Lorraine avec un décrochage sensible lors de la récession entamée en 2008.

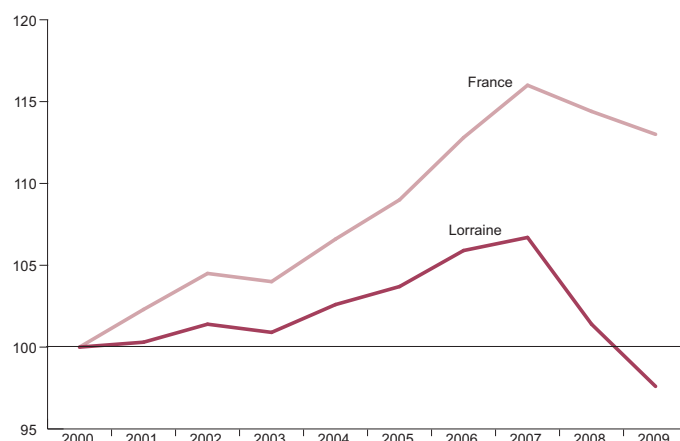
Les entreprises de services en Lorraine sont souvent confrontées à deux obstacles, l'un lié au rayonnement du bassin parisien, l'autre du fait de la structure économique régionale où prédomine d'une part, l'importance de grands groupes aux centres de décision situés hors Lorraine et d'autre part, le faible poids des PMI de taille moyenne, les mieux à même de générer une activité de services aux entreprises.

\* Services retenus :  
HZ. Transports et entreposage  
JA. Édition, audiovisuel et diffusion  
JB. Télécommunications  
JC. Act. informatique & services d'information  
KZ. Activités financières et d'assurances  
LZ. Activités immobilières  
MA. Act. juri., compta., gest., arch., ingé.  
MB. Recherche-développement scientifique  
MC. Autres act. spécial., scient. et tech.  
NZ. Act. de services administratifs & soutien

Part des services aux entreprises dans l'emploi salarié (champ Unédic 2009)



Evolution de l'emploi salarié dans les services aux entreprises (indice base 100 en 2000)





## Les pratiques des établissements pour réaliser le service

Les services peuvent être réalisés de trois manières non exclusives l'une de l'autre : en interne, par un autre établissement de l'entreprise ou du groupe, ou en faisant appel à un prestataire extérieur.

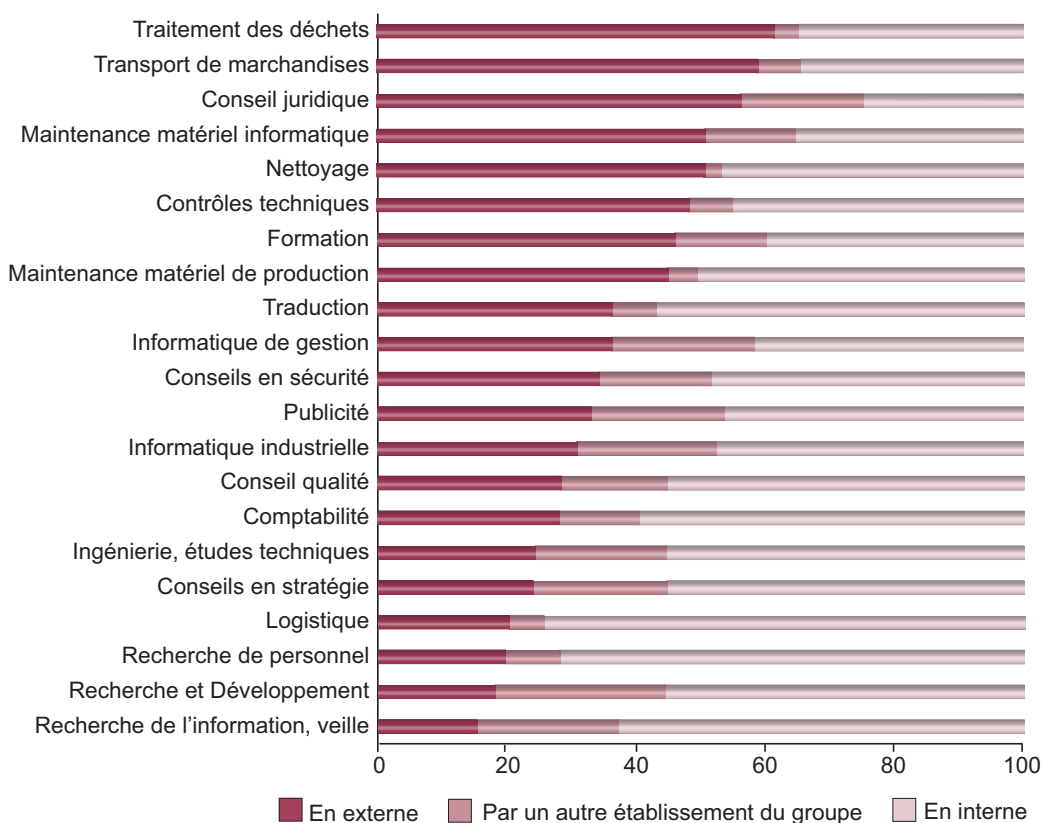
Parmi les vingt et un services proposés, treize sont réalisés essentiellement en interne ou par une autre unité de l'entreprise ou du groupe. A l'opposé, huit services sont assurés principalement par des prestataires externes : le traitement des déchets, le transport de marchandises, le conseil juridique, la maintenance de matériel informatique, le nettoyage, les contrôles et mesures techniques, la formation et la maintenance de matériel de production.

## Les services aux entreprises retenus par l'étude :

- 1 Recherche-Développement
- 2 Ingénierie et études techniques
- 3 Recherche et sélection de personnel (hors intérim)
- 4 Formation
- 5 Conseil en stratégie, management et gestion financière
- 6 Comptabilité
- 7 Conseil juridique
- 8 Publicité-Communication-Marketing
- 9 Traduction-Interpréariat
- 10 Informatique industrielle
- 11 Informatique de gestion
- 12 Recherche de l'information, veille technologique
- 13 Traitement des déchets
- 14 Conseil en risques, sécurité et gestion de l'environnement
- 15 Contrôles, analyses et mesures techniques
- 16 Conseil en amélioration de la qualité
- 17 Maintenance de matériel informatique
- 18 Maintenance de matériel de production
- 19 Transport de marchandises
- 20 Logistique-Stockage
- 21 Nettoyage

## Répartition des établissements lorrains selon le mode de réalisation du service

(en % d'établissements pondérés par les effectifs)





La recherche-développement et la recherche de l'information sont les services les plus fréquemment confiés à d'autres établissements de l'entreprise ou du groupe tandis que, la recherche et sélection du personnel, la logistique-stockage et la comptabilité sont davantage réalisées en interne.

Les pratiques d'externalisation diffèrent selon la taille des établissements. Globalement, les unités de moins de 50 salariés, recourent plus massivement à des prestataires externes surtout dans le domaine de la comptabilité, le conseil juridique, la maintenance et l'informatique. Cependant, pour le nettoyage, le transport, la logistique-stockage et la recherche de personnel, le taux d'externalisation des grands établissements est plus important. Il s'agit essentiellement de services opérationnels qui sont moins souvent pris en charge par une autre unité de l'entreprise ou du groupe.

Outre la taille, le statut différencie également, dans les mêmes proportions, le recours à un prestataire externe. Les établissements autonomes y ont un recours nettement plus important car, par définition, ils ne peuvent faire appel à un autre établissement du groupe. Le secteur industriel se distingue par une propension à l'externalisation plus élevée dans le service des transports de marchandises (produits pondéreux), 72 % contre 44 % pour le BTP et 50 % pour le commerce et les services.

La stratégie des filiales et des établissements secondaires consiste à faire appel au siège pour des services stratégiques pour l'entreprise car les compétences requises ne sont pas nécessairement dans l'établissement même.

Il s'agit de la recherche-développement, de la veille, de l'informatique de gestion et industrielle, du conseil en stratégie,

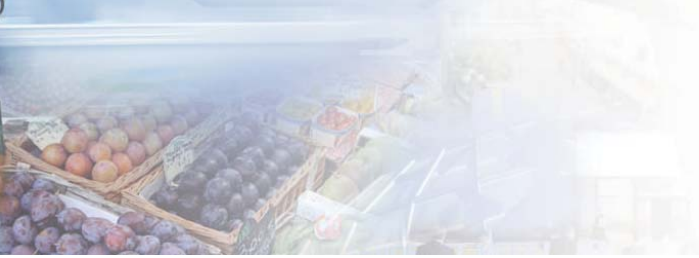
de l'ingénierie et de la publicité-communication-marketing pour plus de 20 % des établissements.

La solution interne reste une pratique dominante surtout pour les services de logistique-stockage, de recherche et sélection de personnel (72 %), de recherche de l'information (63 %) et de comptabilité (59 %). La maintenance du matériel de production et le conseil en amélioration de la qualité restent aussi le plus souvent dans le giron de l'établissement.

L'enquête permet de savoir, non seulement si un établissement fait appel à un prestataire extérieur pour réaliser un service, mais aussi quel volume du service est confié à ce prestataire, le recours à un prestataire externe ne signifiant pas que l'intégralité du service lui est confié.

#### Part des établissements recourant à un prestataire externe (en % pondérés par les effectifs)

	Etablissements	
	Moins de 50 salariés	50 salariés et plus
Traitement des déchets	63	60
Transport de marchandises	53	63
Conseil juridique	64	51
Maintenance matériel informatique	57	46
Nettoyage	41	57
Contrôles techniques	50	47
Formation	50	43
Maintenance de matériel de production	51	42
Traduction	36	36
Informatique de gestion	43	31
Conseils en sécurité	40	31
Publicité	35	32
Informatique industrielle	41	27
Conseils qualité	27	29
Comptabilité	39	17
Ingénierie, études techniques	23	25
Conseils en stratégie	28	21
Logistique	16	22
Recherche de personnel	17	21
Recherche-Développement	15	19
Recherche de l'information, veille	16	15



En moyenne, la part du service confiée à un prestataire extérieur est supérieure à 50 % pour la maintenance de matériel informatique, le conseil juridique, le traitement des déchets, le transport de marchandises et la formation. Par contre, pour la recherche-développement, la recherche de personnel (hors intérim), la logistique-stockage ou la recherche d'information, cette proportion atteint seulement environ 11 %.

### La marge de manoeuvre des établissements pour choisir un prestataire

Le degré d'autonomie pour le choix d'un prestataire est fortement dépendant du statut de l'établissement et de ses spécificités sectorielles et géographiques. En effet, on observe un manque relatif d'autonomie du choix d'un prestataire pour les filiales et les établissements secondaires. Les sièges autonomes ont

quasiment toute l'entière liberté de choix. C'est pourquoi l'étude de l'autonomie porte uniquement sur les filiales d'entreprises pluri-établissements.

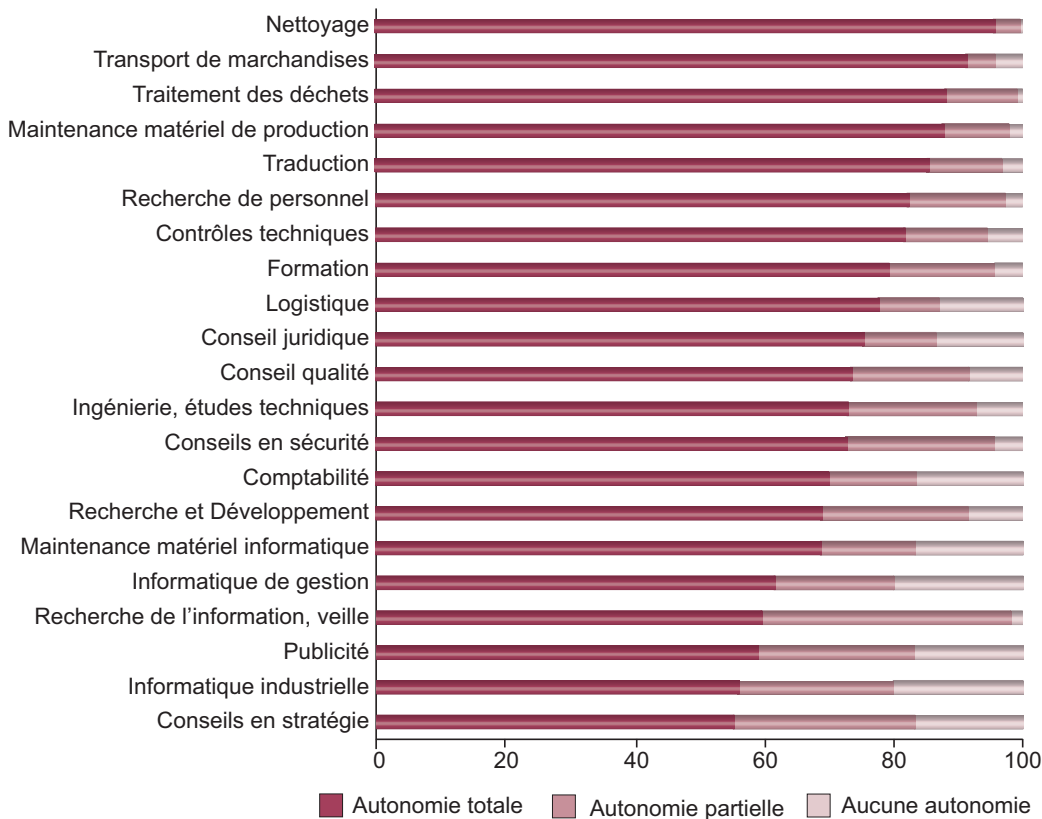
Les services pour lesquels plus de 20 % des filiales n'ont aucune autonomie, sont la maintenance de matériel informatique et l'informatique de gestion et industrielle.

A l'inverse, plus de trois entreprises sur quatre déclarent disposer d'une autonomie totale pour la moitié des services proposés parmi lesquels on retrouve bien sûr les plus utilisés (nettoyage, transport de marchandises, traitement des déchets, maintenance de l'appareil productif et traduction-interpréariat).

Le degré d'autonomie est inversement proportionnel à la taille des établissements ; les unités de moins de 50 salariés disposent en général d'une

### Répartition des établissements lorrains selon l'autonomie pour le choix du prestataire

(en % d'établissements pondérés par les effectifs)





plus grande autonomie. De même, les établissements industriels sont, dans l'ensemble, moins autonomes comparés à ceux de la construction et des transports traduisant ainsi la situation de dépendance des filiales aux grands groupes.

### La localisation des prestataires

Les prestataires lorrains sont plus particulièrement sollicités pour des services opérationnels, impliquant de courts délais d'exécution qui incitent à privilégier un choix de proximité par le donneur d'ordre. Trois services arrivent en tête sur ce créneau pour plus de 80% des entreprises : le nettoyage, le traitement des déchets et la logistique.

En revanche, pour les services liés aux conseils et à l'assistance, les établissements franciliens sont davantage sollicités. Il s'agit, pour

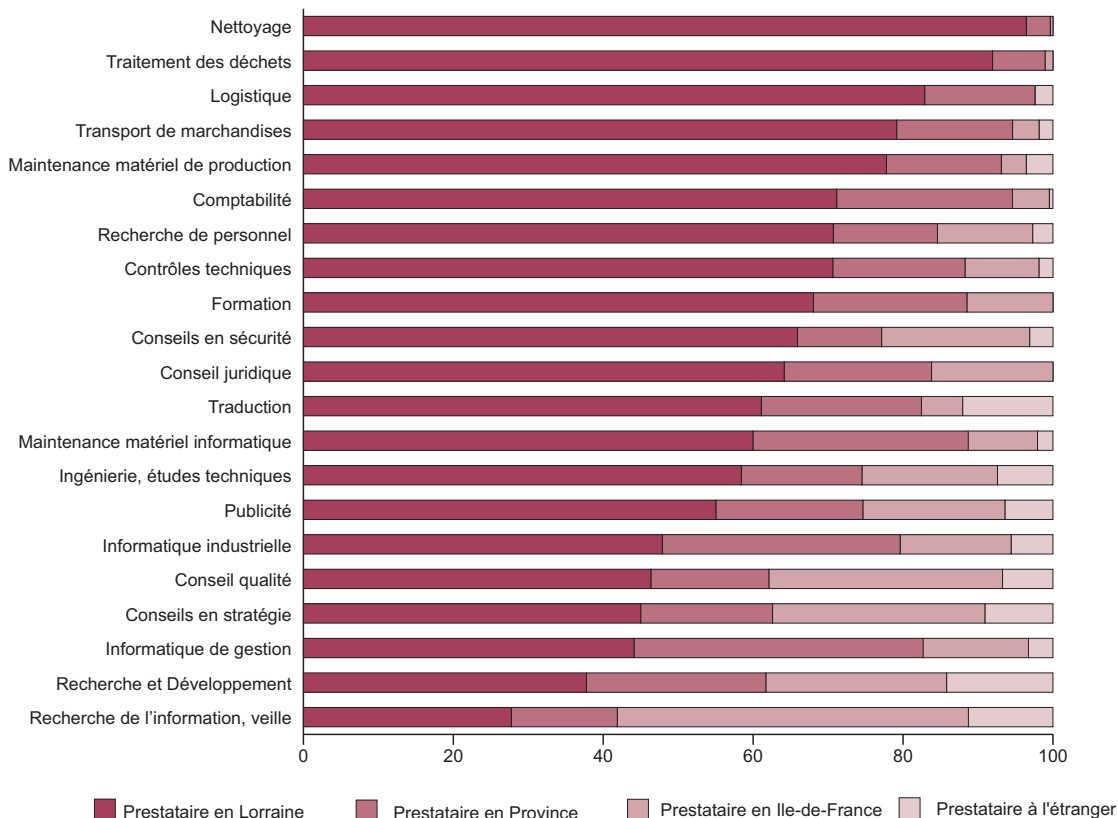
plus de 20 % des entreprises, de la recherche de l'information, du conseil en qualité et en stratégie, de la R&D et de la publicité-communication-marketing. Ces types de services relèvent souvent de la compétence du siège ou de la tête de groupe. Certaines compétences sont également recherchées à l'étranger, notamment dans la recherche-développement et la traduction-interprétariat (12 % des entreprises).

Les unités lorraines font appel à des fournisseurs d'autres régions françaises pour pratiquement les mêmes services confiés aux prestataires situés en Ile-de-France.

Les petits établissements (5 à 49 salariés) sollicitent plus fortement les prestataires lorrains dans tous les services à l'exception de la maintenance de matériel de production.

### Localisation du prestataire de services

(en % d'établissements pondérés par les effectifs)





Les entreprises du secteur du BTP et du tertiaire sont plus nombreuses à faire appel à des fournisseurs lorrains comparés à celles de l'industrie.

### Les perspectives de développement pour les services aux entreprises

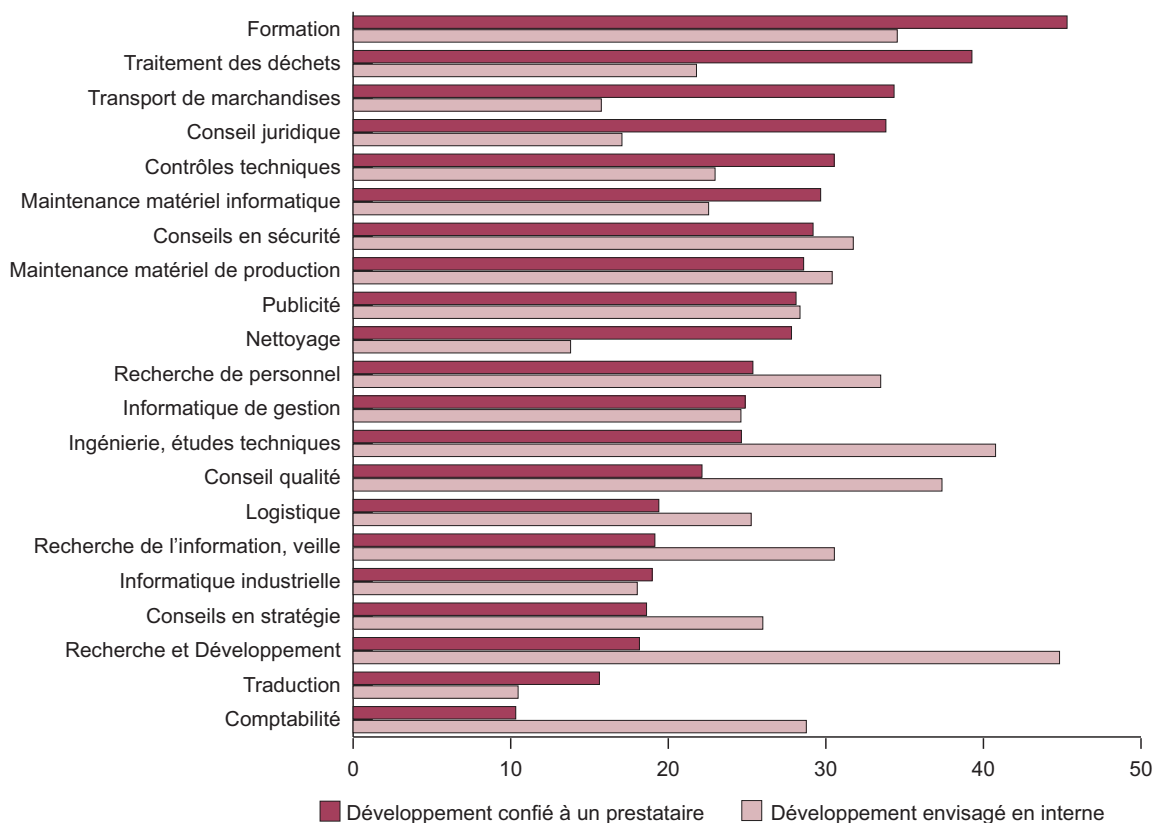
L'enquête interrogeait les établissements d'une part, sur le développement projeté de leurs capacités internes dans les services proposés et, d'autre part, sur le développement envisagé du recours à des prestataires extérieurs.

Deux services présentent un fort potentiel de croissance externe avec plus de 40 % des établissements qui pensent faire davantage appel, à l'avenir, à des prestataires. Il s'agit de la formation et du traitement des déchets. Viennent ensuite pour plus de 30 % des répondants : le transport de

marchandises, le conseil juridique, les contrôles techniques et la maintenance de matériel informatique.

En revanche, les perspectives de développement externes sont limitées pour d'autres services. La tendance étant plutôt au renforcement de la prise en charge en interne. Il s'agit de la R&D, de l'ingénierie-études techniques, du conseil en amélioration de la qualité, de la recherche et sélection de personnel, de la comptabilité et de la recherche d'informations, veille. Un «effet d'apprentissage» semble aussi se dessiner dans l'utilisation de ces services.

**Part des établissements envisageant un développement des services en externe ou en interne**  
(en % d'établissements pondérés par les effectifs)





Les développements souhaités de l'offre locale portent prioritairement sur cinq types de services : le traitement des déchets, la formation, l'ingénierie-études techniques, le conseil en sécurité et la recherche de personnel.

Une majorité de ces services, dont le développement est jugé «indispensable» ou «souhaitable» par plus de 40 % des répondants, se retrouve dans les perspectives d'accroissement du recours à des prestataires extérieurs.

Quelle que soit la taille de l'établissement deux services sont plébiscités quant à l'utilité de leur développement en région et se détachent nettement dans les souhaits de développement : la formation et le traitement des déchets. Paradoxalement, la formation est le service élaboré pour lequel les prestataires sont nombreux et le plus souvent locaux, près de 70 %. De même, le traitement des déchets est un

service opérationnel de proximité, pour plus de 90 %.

L'accent prioritairement mis par les établissements lorrains sur la nécessité de développement régional en services porte donc sur des domaines où la région est pourvue de manière globalement satisfaisante.

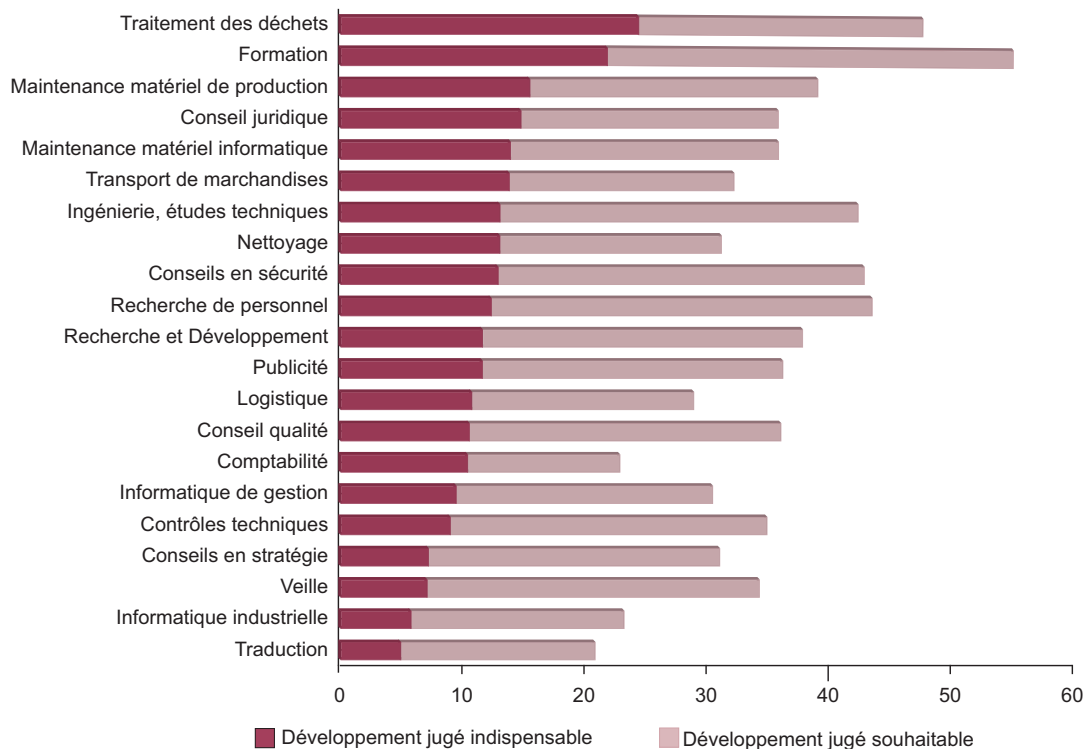
### Les modes d'information sur les prestataires

Pour prendre connaissance de l'offre de services ou présélectionner les prestataires, les entreprises lorraines ont recours à une pluralité de vecteurs d'informations.

La consultation des sites internet et le recours à la prescription d'autres dirigeants «effet bouche à oreille» sont fréquemment cités par plus de 40 % des répondants.

## Opinions sur le développement futur de l'offre de proximité des services

(en % d'établissements pondérés par les effectifs)







La plus forte progression est liée à la généralisation de l'accès à internet. 64 % des répondants utilisent ce canal pour sélectionner un prestataire contre seulement 41 % en 2004.

Cette diversité montre la nécessité de démultiplier les supports d'information pour stimuler la demande et promouvoir l'offre locale de services.

Ces pratiques d'information varient généralement peu avec le statut, la taille ou l'activité de l'entreprise, excepté le recours plus systématique des grands établissements à la prescription interne des autres unités de l'entreprise ou du groupe.

### Les moyens utilisés pour sélectionner un prestataire de services (% d'entreprise)

