

---

# Fiches sectorielles

---

Services

## 11.1 Chiffres clés des services marchands

En 2011, le secteur des **services principalement marchands** (hors services financiers) compte 1,4 million de sociétés non financières et d'entrepreneurs individuels (SNFEI) et réalise un chiffre d'affaires (CA) de 750 milliards d'euros, soit un cinquième de celui de l'ensemble du champ des secteurs principalement marchands non agricoles et non financiers. Les **services aux entreprises** concentrent la moitié du chiffre d'affaires et des effectifs salariés du secteur et se subdivisent en deux grands groupes : les **activités spécialisées, scientifiques et techniques**, apparentées aux métiers du conseil et de l'assistance (58 % du CA de ce sous-secteur) et les **activités administratives et de soutien**, plus directement opérationnelles. L'**information et de la communication** (24 % du CA et 18 % des effectifs du secteur) viennent ensuite, portées par les télécommunications et les activités informatiques (deux tiers du CA de ce sous-secteur). L'**immobilier** et l'**hébergement-restauration** réalisent des chiffres d'affaires de même ordre (respectivement 10 % et 11 % du CA du secteur). Enfin, les **services aux particuliers** génèrent un chiffre d'affaires de 51 milliards d'euros (7 % du CA du secteur).

Les petites structures sont au cœur du tissu productif des services. Les unités de moins de 10 salariés génèrent une part élevée des ventes, très supérieure à la moyenne observée dans les secteurs du champ (34 % du CA au lieu de 23 %). *A contrario*, la contribution des sociétés de 250 salariés ou plus est inférieure (35 % contre 42 %). La taille moyenne des unités légales des services est modeste (2,7 salariés en moyenne contre 4 dans l'ensemble). Sur le plan juridique, ces SNFEI se répartissent presque à parité entre

sociétés (51 %) et entrepreneurs individuels (47 %).

La profusion d'entrepreneurs individuels explique le nombre élevé de non-salariés (817 000), relativement à celui des salariés (3,7 millions en équivalent-temps plein), soit 17,9 % des emplois. Les non-salariés sont particulièrement présents dans la restauration (28 %), les activités juridiques et comptables (26 %), les services personnels (33 %). Les services regroupent la moitié des non-salariés et un tiers des salariés des secteurs du champ.

Entre 2000 et 2011, la production a augmenté plus rapidement que celle de l'ensemble des secteurs du champ (+ 25 % en volume contre + 14 %). Elle a également crû plus vite que les effectifs, la productivité apparente du travail a ainsi engrangé des gains de productivité (0,8 % par an). La production a été tirée par la demande en produits de l'information et de la communication dont les ventes progressent de moitié, portées par l'explosion du marché des télécommunications (+ 93 %) liée au succès du téléphone portable et de l'internet et par les services informatiques (+ 47 %).

En matière d'emploi salarié aussi, les services se caractérisent par leur dynamisme (+ 15 % entre 2000 et 2011 contre + 1,7 % dans l'ensemble des secteurs du champ). L'écart est particulièrement marqué avec l'industrie (- 20 %). Cette vitalité se constate dans la plupart des activités, à l'exception de l'édition (- 14 %), des télécommunications (- 21 %) et de la réparation d'ordinateurs et de biens (- 18 %). Les secteurs les plus créateurs d'emploi sont l'informatique (+ 46 %), la programmation audiovisuelle (+ 33 %), les activités juridiques et comptables (+ 31 %) et la restauration (+ 28 %). ■

### Définitions

Les **services** englobent un ensemble d'activités, dont le principal point commun est la fabrication de produits immatériels, même si, parfois, la frontière entre matériel et immatériel est ténue.

Les **services des secteurs principalement marchands** sont composés des **activités immobilières** (section L de la NAF rév. 2), des **services rendus aux entreprises** (sections M : **activités spécialisées, scientifiques et techniques** et N : **activités de services administratifs et de soutien**), du secteur de l'**information et la communication** (section J), de l'**hébergement et de la restauration** (section I) et des **services aux particuliers**, regroupés sous le libellé « autres activités de services » (sections R et S), hors associations (voir *annexe Nomenclature d'activités française*).

### Pour en savoir plus

- « Les services marchands en 2011 : croissance maintenue », *Insee Première* n° 1405, juillet 2012.

# Chiffres clés des services marchands 11.1

## 1. Chiffres clés des services marchands en 2011

	Unités légales	Salariés EQTP	Chiffre d'affaires hors taxes	Chiffre d'affaires export	Valeur ajoutée	Investissements corporels bruts hors apports
	(milliers)		(milliards d'euros)			
De 0 à 9 salariés EQTP	1 305,2	998,6	254,1	13,2	121,0	34,7
De 10 à 19 salariés EQTP	27,6	361,9	53,2	3,7	26,0	3,9
De 20 à 249 salariés EQTP	21,9	1 048,6	180,0	19,6	82,0	20,5
250 salariés EQTP ou plus	1,3	1 285,3	265,4	31,6	126,3	27,7
<b>Ensemble</b>	<b>1 356,0</b>	<b>3 694,5</b>	<b>752,6</b>	<b>68,1</b>	<b>355,3</b>	<b>86,7</b>
Ensemble des entreprises marchandes non agricoles et non financières	2 833,4	11 820,0	3 671,8	585,0	985,4	195,6
<b>Poids des entreprises du secteur des services<sup>1</sup> (en %)</b>	<b>47,9</b>	<b>31,3</b>	<b>20,5</b>	<b>11,6</b>	<b>36,1</b>	<b>44,3</b>

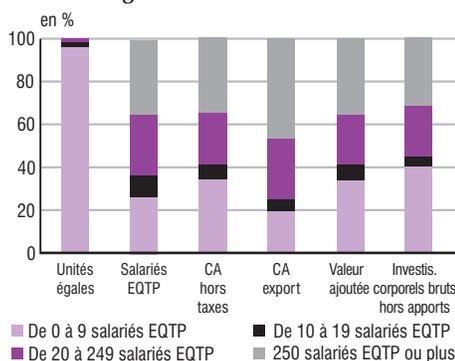
1. Poids des entreprises ayant une activité principale dans le secteur des services marchands non financiers par rapport à l'ensemble des entreprises marchandes non agricoles et non financières.

Champ : France, services principalement marchands hors services financiers.

Note : la branche des services principalement marchands non financiers contribue à 35,7 % de la valeur ajoutée de l'ensemble de l'économie (au sens de la comptabilité nationale).

Source : Insee, É sane.

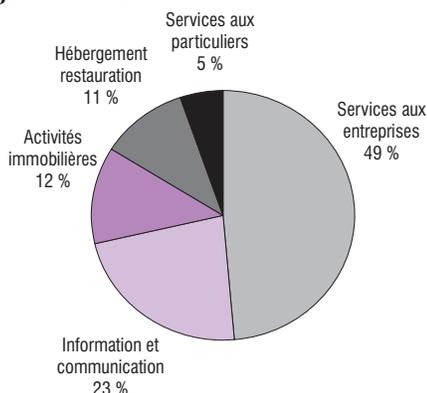
## 2. Structure des agrégats selon la taille de l'unité légale en 2011



Champ : France, services principalement marchands hors services financiers.  
Lecture : les entreprises de 250 salariés ou plus représentent 0,1 % des unités légales, 35 % des salariés, 35 % du CA, 46 % du CA export, 35 % de la VA et 32 % des investissements.

Source : Insee, É sane.

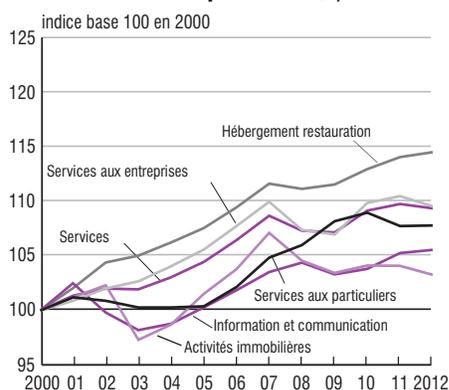
## 4. Principales activités selon la valeur ajoutée en 2011



Champ : France, services principalement marchands hors services financiers.

Source : Insee, É sane.

## 3. Évolution de l'emploi salarié, y c. intérim

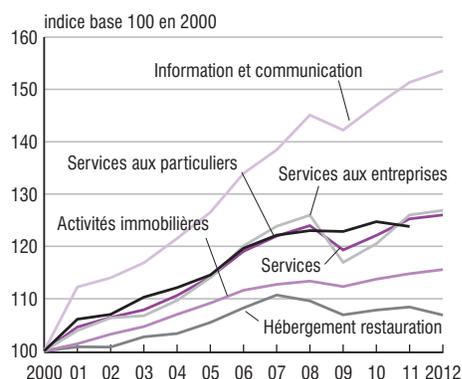


Champ : France, services principalement marchands hors services financiers.

Note : les titulaires de contrats d'intérim ne sont pas classés dans les secteurs d'activité qui les emploient effectivement mais systématiquement dans l'activité de travail temporaire.

Source : Insee, estimations d'emploi.

## 5. Production par branche en volume



Champ : France, branches des services principalement marchand hors services financiers.

Source : Insee, comptabilité nationale.

## 11.2 Ratios des services marchands

Les entreprises des services marchands (hors services financiers) exportent peu, contrairement à leurs homologues de l'industrie (9 % contre 31 % du chiffre d'affaires) : la production de services exige souvent une proximité géographique ou culturelle peu compatible, sauf région frontalière, avec une focalisation sur la clientèle étrangère. Les activités spécialisées, scientifiques et techniques sont le principal secteur exportateur (53 % du total). Elles sont portées par quelques activités internationalisées : la recherche-développement, qui affiche un taux d'exportation de 37 %, les sièges sociaux et le conseil en gestion (24 %), l'architecture et l'ingénierie (18 %). Les activités liées aux voyages, de par leur nature même, sont également de grosses exportatrices (36 %).

La production de services est relativement intégrée : près de la moitié est réalisée en interne (taux de valeur ajoutée de 47 % contre un peu plus d'un quart (27 %) dans l'ensemble du champ des secteurs principalement marchands non agricoles et non financiers). Ce taux est particulièrement élevé dans l'immobilier (57 %) et les activités de main d'œuvre du tertiaire d'entreprise : activités liées à l'emploi (88 %), enquêtes et sécurité (68 %), nettoyage (63 %). Les besoins du secteur en termes de consommations intermédiaires sont également différents de ceux de l'ensemble des secteurs du champ : les entreprises achètent surtout des services (80 % contre 36 %), peu de biens entrant dans le processus de fabrication (15 % au lieu de 22 %) et encore moins de marchandises (5 % contre 42 %).

En 2011, le taux de marge des entreprises des services est légèrement supérieur à celui de l'ensemble des secteurs du champ hors sièges sociaux (31 % contre 28 %). Mais ce ratio, qui, hors à-coups conjoncturels, définit la nature de l'activité (capitalistique ou de main d'œuvre), n'est qu'une moyenne, qui varie fortement d'un métier à l'autre. Ainsi, il dépasse les 60 % dans les secteurs nécessitant de lourds investissements : location et

location-bail (76 %), immobilier (71 %), télécommunications (64 %). Il est, en revanche, inférieur à 20 % dans nombre d'activités reposant exclusivement ou presque sur le travail humain : voyages (4,8 %), enquêtes et sécurité (4,6 %), nettoyage (11 %), activités administratives et de soutien (16 %).

La rentabilité financière des services (résultat net comptable/capitaux propres) se situe exactement dans la moyenne de l'ensemble des secteurs du champ, comme la rentabilité économique. Les secteurs affichant les meilleures performances en termes de retour sur capitaux investis sont les activités juridiques et comptables (49 %), les autres activités spécialisées (27 %) et la restauration (21 %). Ils ne coïncident pas nécessairement avec ceux dégagant les plus forts taux de profit brut : ainsi, la rentabilité financière de l'immobilier ne dépasse pas les 8 %, tandis que le taux de marge de la restauration est très médiocre (20 %).

Le taux d'investissement (investissements corporels bruts hors apport) dans les services est supérieur à la moyenne (24 % au lieu 20 %), mais l'effort d'investissement est concentré dans trois activités très capitalistiques : l'immobilier (43 % du montant de l'investissement et un taux d'investissement de 84 %), la location et location-bail (respectivement 18 % et 98 %), les télécommunications (15 % et 44 %).

Les salariés des services marchands bénéficient de rémunérations nettes supérieures à la moyenne (44 600 euros par an contre 39 000 euros par équivalent-temps plein - EQTP - et par an). Mais cette moyenne dissimule de fortes disparités sectorielles, les activités dites « intellectuelles » (conseil, assistance...) étant mieux rémunérées que les services opérationnels : 78 000 euros annuels dans les sièges sociaux et le conseil en gestion, 60 000 euros dans l'audiovisuel, mais moins de la moitié dans le nettoyage (25 000 euros), les services personnels (26 000 euros), les enquêtes et la sécurité (27 000 euros) et la restauration (28 000 euros). ■

# Ratios des services marchands 11.2

## 1. Ratios du secteur des services marchands selon la taille de l'unité légale en 2011

en %

	Ensemble	De 0 à 9 salariés	De 10 à 19 salariés	De 20 à 249 salariés	250 salariés ou plus	Ensemble entreprises marchandes <sup>1</sup>
<b>Organisation et débouchés de la production</b>						
Taux d'exportation	9,1	5,2	7,0	10,9	11,9	15,9
Taux de valeur ajoutée	47,2	47,6	48,9	45,6	47,6	26,8
Intensité capitalistique (milliers d'euros)	210,8	297,3	79,7	190,9	196,6	170,2
<b>Partage de la VA (au coût des facteurs)</b>						
Part des frais de personnel	69,0	57,9	76,0	75,8	73,8	72,5
Taux de marge <sup>2</sup>	31,0	42,1	24,0	24,2	26,2	27,5
<b>Ratios de rentabilité</b>						
Rentabilité économique	9,4	11,2	10,3	6,3	9,6	9,2
Rentabilité financière	9,3	8,9	12,8	9,6	9,4	9,4
<b>Ratios d'endettement, de solvabilité et de liquidité</b>						
Lever financier	75,0	64,9	84,8	95,2	83,5	73,8
Taux de prélèvement financier	53,7	54,0	99,8	61,8	39,0	33,7
<b>Délais de paiement</b>						
Fournisseurs (en jours)	83,1	79,8	80,7	86,2	84,3	60,2
Clients (sous réserves, en jours)	66,4	57,6	70,0	84,6	61,8	52,7
<b>Ratios d'investissement</b>						
Taux d'investissement	24,4	28,7	15,0	24,9	21,9	19,9
Taux d'autofinancement	216,9	287,2	211,1	162,2	170,0	166,4

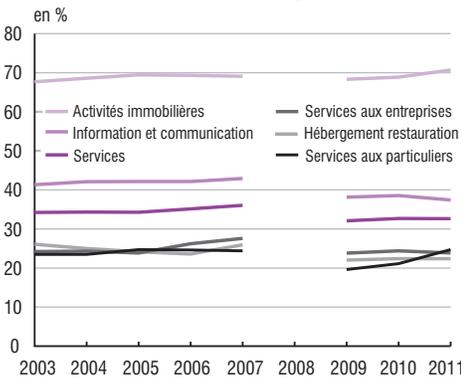
1. Entreprises des secteurs principalement marchands non agricoles et non financiers.

2. Hors sièges sociaux.

Champ : France, services principalement marchands hors services financiers.

Source : Insee, É sane.

## 2. Évolution du taux de marge

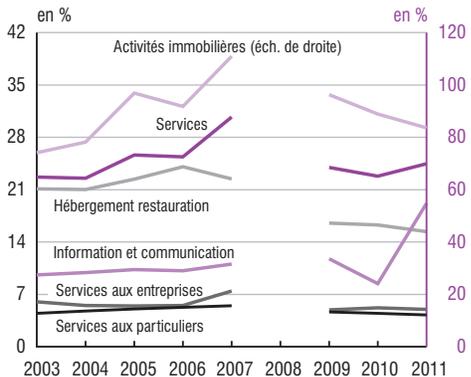


Champ : France, services principalement marchands hors services financiers et hors sièges sociaux.

Note : l'Insee a rénové ses outils de statistiques d'entreprises en 2008. Pour cette première année, les données sont de moins bonne qualité et ne sont donc pas diffusées.

Source : Insee, Ficus, É sane.

## 3. Évolution du taux d'investissement



Champ : France, services principalement marchands hors services financiers.

Note : l'Insee a rénové ses outils de statistiques d'entreprises en 2008. Pour cette première année, les données sont de moins bonne qualité et ne sont donc pas diffusées.

Source : Insee, Ficus, É sane.

## 4. Personnes en emploi dans les services marchands en 2011

en %

	Part de femmes	Part d'actifs		Part d'employés	Part d'ouvriers	Part autres professions	Part de non-salariés
		de 15 à 29 ans	de 50 ans ou plus				
Hébergement et restauration	49,4	34,3	18,8	45,5	18,2	36,3	18,0
Information et communication	33,3	22,6	19,2	9,9	3,0	87,1	10,1
Activités immobilières	55,6	13,0	31,2	35,1	8,6	56,3	18,5
Services aux entreprises	47,0	23,1	22,4	18,9	18,7	62,4	16,2
Services aux particuliers	59,7	27,4	21,3	31,8	8,0	60,2	30,5
<b>Ensemble services</b>	<b>47,9</b>	<b>25,2</b>	<b>21,6</b>	<b>25,6</b>	<b>14,1</b>	<b>60,3</b>	<b>17,9</b>
<b>Ensemble secteurs principalement marchands<sup>1</sup></b>	<b>36,2</b>	<b>23,0</b>	<b>23,3</b>	<b>19,9</b>	<b>30,4</b>	<b>49,7</b>	<b>13,4</b>

1. Secteurs principalement marchands non agricoles et non financiers.

Champ : France, services principalement marchands hors services financiers.

Source : Insee, enquête Emploi.

## 11.3 Hébergement et restauration

En 2011, le secteur de l'**hébergement-restauration** compte 246 000 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI), dont 41 % d'entrepreneurs individuels. Il réalise un chiffre d'affaires (CA) de 85 milliards d'euros, dont 1,8 milliard avec l'étranger.

Le secteur repose d'abord sur les très petites unités de moins de 10 salariés, qui génèrent à elles seules la moitié (49 %) du chiffre d'affaires et de la valeur ajoutée : leur contribution est supérieure de près de quinze points à celle constatée dans l'ensemble du champ des services marchands, hors services financiers (34 %). À l'opposé, malgré la présence de grands groupes internationalisés, les plus grandes sociétés (250 salariés ou plus) n'ont qu'un rôle secondaire (20 % au lieu de 35 %).

L'hébergement et la restauration sont des activités de main-d'œuvre, intensives en emploi : alors qu'elles ne contribuent que pour 11 % au CA et 11 % à la valeur ajoutée (VA) de l'ensemble des secteurs du champ, elles concourent pour 20 % à leurs effectifs salariés (725 000 en équivalent-temps plein). Et entre 2000 et 2011, cette intensité s'est accentuée : les effectifs ont crû de 21 %, alors que la production n'augmentait, dans le même temps, que de 8 %. Cette tendance se poursuit d'ailleurs en 2012, puisque, en dépit d'une baisse de la production (-1,4 %), l'emploi continue de croître (+1,4 %).

Malgré la crise, qui a entraîné un repli de l'activité en 2009 (-2,5 %) et une quasi-stagnation depuis (+1,4 % pour les deux années 2010 et 2011), l'évolution de l'emploi salarié reste très positive : +3,8 % depuis 2008. Ce dynamisme est exclusivement le fait de la restauration : +5,1 % entre 2008 et 2011 contre +0,2 % dans l'hébergement. Les personnels employés, souvent peu qualifiés, ne perçoivent qu'une rémunération modeste, nettement inférieure au salaire moyen pratiqué dans les secteurs du champ : 28 600 euros annuels (30 500 dans l'hébergement) contre 44 600.

Dans l'hébergement et la restauration, l'emploi inclut aussi 260 000 non-salariés, soit un tiers des non-salariés de l'ensemble des secteurs du champ. Généralement

propriétaires de leur établissement, avec un statut de commerçant ou d'artisan-commerçant, ils œuvrent surtout dans la restauration (216 000).

Les performances du secteur, stables par rapport à 2010, sont globalement médiocres. Le taux de marge est modeste (22,4 % contre 31,0 % en moyenne dans les secteurs du champ hors sièges sociaux) et celui de rentabilité (résultat net/valeur ajoutée) bas (11,1 % au lieu de 42,3 % en moyenne y compris sièges sociaux), malgré une baisse de la TVA sur la restauration de quatorze points intervenue à la mi-2009. Le taux d'investissement du secteur est également nettement inférieur à celui constaté dans les secteurs du champ (15,4 % contre 24,4 %). Mais ce taux cache de fortes disparités, car l'hébergement-restauration est un secteur hybride qui recouvre deux métiers aux caractéristiques différentes : d'une part, la restauration, activité intensive en main-d'œuvre, où l'effort d'investissement est faible au regard de la VA dégagée (+10,1 %) ; d'autre part, l'hébergement, activité capitalistique, qui requiert, au contraire, des capitaux importants (+30,0 %).

La restauration est l'activité dominante : elle regroupe les trois quarts des effectifs, du CA et de la valeur ajoutée du secteur. Les unités y sont plus petites que dans l'hébergement (2,7 salariés en moyenne contre 4,0) et l'emploi non salarié plus répandu. L'activité, en faible croissance en 2011 (+0,5 %), est tirée par la restauration rapide, qui séduit toujours de nouveaux clients en raison d'une offre variée, de prix attractifs et de gains de temps. La restauration traditionnelle, en revanche, est à la peine, très pénalisée par un contexte économique maussade et des pressions concurrentielles accrues : restauration rapide, grandes surfaces, boulangeries.

Du fait d'une hausse de la fréquentation touristique des hôtels comme des campings deux années consécutives, le taux de marge du secteur de l'hébergement est revenu en 2011 à son niveau de 2008, soit 28,1 %. En revanche, son taux de rentabilité reste faible à moins de 11 %. ■

### Définitions

Le secteur **hébergement et restauration** (section I de la NAF rév. 2) est composé des divisions 55 **hébergement** et 56 **restauration** (voir annexe *Nomenclature d'activités française*).

# Hébergement et restauration 11.3

## 1. Chiffres clés de l'hébergement et restauration en 2011

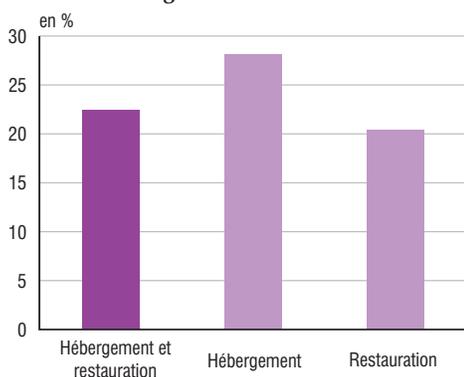
	Unités légales	Saliés EQTP	Chiffre d'affaires hors taxes	Chiffre d'affaires export	Valeur ajoutée	Investissements corporels bruts hors apports
	(milliers)		(milliards d'euros)			
De 0 à 9 salariés EQTP	234,1	310,3	41,8	0,2	18,7	3,6
De 10 à 19 salariés EQTP	7,6	102,0	10,2	0,0	4,8	0,6
De 20 à 249 salariés EQTP	4,0	152,3	16,0	0,3	7,0	0,9
250 salariés EQTP ou plus	0,1	160,3	16,9	1,3	7,5	0,6
<b>Ensemble</b>	<b>245,9</b>	<b>724,9</b>	<b>84,8</b>	<b>1,8</b>	<b>38,1</b>	<b>5,9</b>
Ensemble des entreprises des services principalement marchands hors services financiers	1 356	3 695	753	68	355	87
<b>Poids des entreprises du secteur de l'hébergement et restauration<sup>1</sup> (en %)</b>	<b>18,1</b>	<b>19,6</b>	<b>11,3</b>	<b>2,6</b>	<b>10,7</b>	<b>6,8</b>

1. Poids des entreprises ayant une activité principale dans le secteur de l'hébergement ou la restauration par rapport à l'ensemble des entreprises des services principalement marchands hors services financiers.

Champ : France.

Source : Insee, É sane.

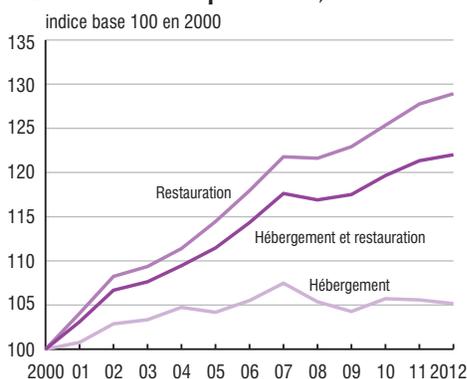
## 2. Taux de marge en 2011



Champ : France.

Source : Insee, É sane.

## 3. Évolution de l'emploi salarié, hors intérim

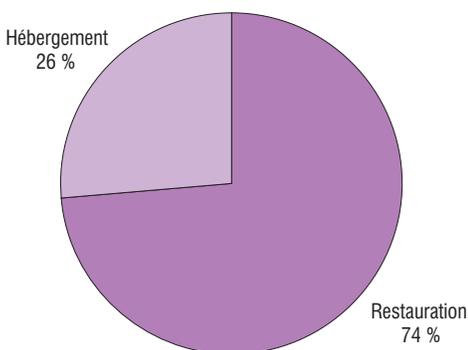


Champ : France.

Note : les titulaires de contrats d'intérim ne sont pas classés dans les secteurs d'activité qui les emploient effectivement mais systématiquement dans l'activité de travail temporaire.

Source : Insee, estimations d'emploi.

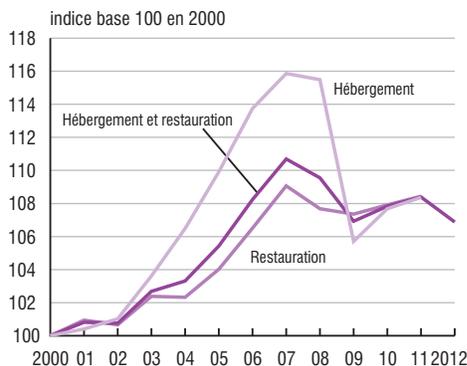
## 4. Principales activités selon la valeur ajoutée en 2011



Champ : France.

Source : Insee, É sane.

## 5. Production par branche en volume



Champ : France, branches de l'hébergement et la restauration.

Source : Insee, comptabilité nationale.

## 11.4 Information et communication

En 2011, le secteur de l'**information et de la communication** compte près de 110 000 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI) et réalise un chiffre d'affaires (CA) de 181 milliards d'euros. Il contribue de façon déterminante à l'ensemble du champ des services marchands (hors services financiers) en générant 24 % de leur chiffre d'affaires, 23 % de leur valeur ajoutée (VA) et 27 % de leur excédent brut d'exploitation (EBE).

Il emploie 659 000 salariés (en équivalent-temps plein), soit près de 18 % des effectifs des entreprises du champ. Le salaire net moyen y est supérieur de 13 % (50 600 euros annuels contre 44 600 euros) et varie fortement en fonction de l'activité : la rémunération moyenne est plus élevée d'un tiers dans la **production audiovisuelle** (58 400) et la **programmation-diffusion** (59 800) que dans les **télécommunications** (45 100).

Bien que la taille moyenne des SNFEI y soit modeste (6,0 salariés), le secteur de l'information et de la communication repose sur de grandes sociétés (250 salariés ou plus), qui génèrent près des deux tiers du chiffre d'affaires (62 %) et de la valeur ajoutée (64 %) : leur contribution est supérieure de presque trente points à celle constatée dans l'ensemble des secteurs du champ (35 %). La structuration oligopolistique des télécommunications (90 %) et de la programmation-diffusion (78 %) explique cette forte concentration.

Entre 2000 et 2011, la production a crû de moitié (+ 51 %), à un rythme très supérieur à la moyenne des secteurs du champ (+ 22 %). Cette dynamique a été tirée par une vigoureuse demande en services de télécommunications (+ 93 %) et en **services**

**informatiques** (+ 47 %) et **services d'information** (+ 50 %). Elle a généré des gains de productivité importants, l'emploi salarié n'ayant augmenté durant la même période que de 8 %. Les sous-secteurs les plus créateurs d'emploi ont été l'informatique (+ 46 %) et la programmation et diffusion (+ 33 %), tandis que les effectifs ont reculé de 20 % dans les télécommunications, malgré leur forte croissance. En dépit d'une conjoncture difficile, la production et l'emploi poursuivent leur croissance en 2012 (+ 1,4 % et + 1,2 %).

Le secteur de l'information et de la communication atteint en 2011 un taux de marge supérieur à la moyenne des secteurs du champ hors sièges sociaux (37 % contre 31 %), qui se caractérise par une forte amplitude d'un sous-secteur à l'autre, de 14 % dans les services informatiques à 64 % dans les télécommunications. Le taux de profitabilité (résultat net comptable/valeur ajoutée) est, en revanche, très nettement inférieur à la moyenne (16 % contre 42 %), mais en légère progression par rapport à 2010 (13 %). L'amélioration est surtout sensible dans les télécommunications, où ce ratio passe de 24 % à 31 %.

Le secteur s'articule autour des télécommunications et des services informatiques, qui assurent plus des deux tiers de la VA produite (respectivement 37 % et 32 %). En 2000, l'informatique représentait 40 % du total et les télécommunications 26 % seulement : la demande s'est donc sensiblement modifiée au cours de la dernière décennie, du fait de l'engouement des consommateurs pour les produits de téléphonie mobile ou d'internet. ■

### Définitions

Le secteur de l'**information et communication** (section J de la NAF rév. 2) est composé de six divisions : l'**édition** (division 58), la **production audiovisuelle** (division 59), la **programmation et diffusion** (division 60), les **télécommunications** (division 61), la **programmation, conseil et autres activités informatiques** (division 62) et les **services d'information** (division 63) (voir *annexe Nomenclature d'activités française*).

### Pour en savoir plus

- « Les sociétés de services d'ingénierie informatique », *Insee Première* n° 1233, mai 2009.
- « E-administration, télétravail, logiciels libres : quelques usages de l'internet dans les entreprises », *Insee Première* n° 1228, mars 2009.
- « Les sites web des entreprises : présenter ses produits et gérer des offres d'emploi », *Insee Première* n° 1227, mars 2009.

# Information et communication 11.4

## 1. Chiffres clés de l'information et communication en 2011

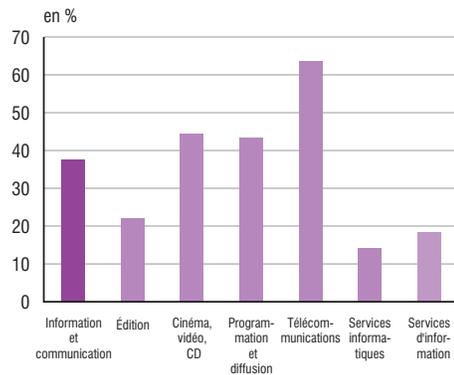
	Unités légales	Salariés EQTP	Chiffre d'affaires hors taxes	Chiffre d'affaires export	Valeur ajoutée	Investissements corporels bruts hors apports
	(milliers)		(milliards d'euros)			
De 0 à 9 salariés EQTP	101,8	67,1	20,2	1,9	8,5	0,5
De 10 à 19 salariés EQTP	3,0	40,1	8,2	1,0	3,7	0,2
De 20 à 249 salariés EQTP	3,4	178,3	40,1	5,5	17,3	1,5
250 salariés EQTP ou plus	0,3	373,8	112,8	8,4	52,1	13,5
<b>Ensemble</b>	<b>108,5</b>	<b>659,3</b>	<b>181,3</b>	<b>16,9</b>	<b>81,5</b>	<b>15,6</b>
Ensemble des entreprises des services principalement marchands hors services financiers	1 356,0	3 694,5	752,6	68,1	355,3	86,7
<b>Poids des entreprises du secteur de l'information et communication<sup>1</sup> (en %)</b>	<b>8,0</b>	<b>17,8</b>	<b>24,1</b>	<b>24,7</b>	<b>22,9</b>	<b>18,0</b>

1. Poids des entreprises ayant une activité principale dans le secteur de l'information et communication par rapport à l'ensemble des entreprises des services principalement marchands hors services financiers.

Champ : France.

Source : Insee, É sane.

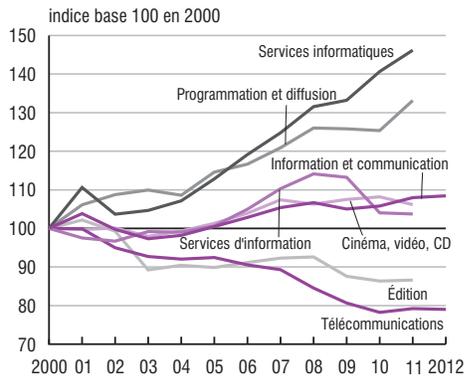
## 2. Taux de marge en 2011



Champ : France.

Source : Insee, É sane.

## 3. Évolution de l'emploi salarié, hors intérim

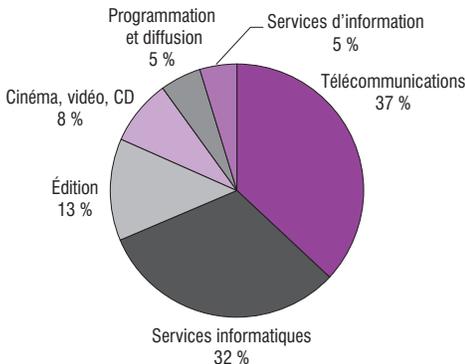


Champ : France.

Note : les titulaires de contrats d'intérim ne sont pas classés dans les secteurs d'activité qui les emploient effectivement mais systématiquement dans l'activité de travail temporaire.

Source : Insee, estimations d'emploi.

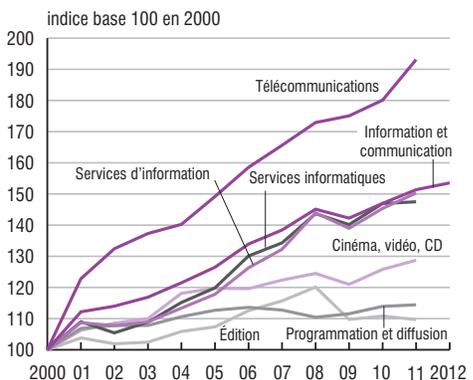
## 4. Principales activités selon la valeur ajoutée en 2011



Champ : France.

Source : Insee, É sane.

## 5. Production par branche en volume



Champ : France, branches de l'information et la communication.

Source : Insee, comptabilité nationale.

## 11.5 Activités immobilières

Le secteur des **activités immobilières** (hors promotion) compte, en 2011, 153 800 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI), dont 30 % d'entrepreneurs individuels, chiffre très inférieur à la moyenne de l'ensemble du champ des services marchands, hors services financiers (52 %). Il réalise un chiffre d'affaires (CA) de 78 milliards d'euros, soit un dixième du CA de l'ensemble. Entre 2000 et 2011, la croissance de sa production en volume a été régulière, mis à part un seul léger fléchissement en 2009 (au plein de la crise), mais moins rapide que la moyenne des secteurs du champ (1,3 % par an au lieu de 1,8 %).

Le secteur emploie 201 300 salariés en équivalent-temps plein et près de 50 000 non-salariés. Il se caractérise par la très petite taille de ses unités légales. La rémunération nette par salarié y est un peu plus faible que dans l'ensemble des secteurs du champ (40 100 euros contre 44 600 euros par an), avec de forts écarts entre le sous-secteur des **marchands de biens** (56 200 euros) et celui de la **location immobilière** (33 900 euros).

Le secteur immobilier recouvre des activités très capitalistiques, nécessitant des investissements lourds. Pour financer un taux d'investissement presque quatre fois supérieur à la moyenne des secteurs du champ (84 % au lieu de 24 %), la réalisation d'un taux de marge élevé est indispensable : en 2011, ce dernier est de 71 % contre 31 % dans l'ensemble du champ hors sièges sociaux, en hausse de deux points par rapport à l'année précédente. Cette embellie touche aussi la rentabilité financière du secteur, dont le taux de profitabilité (résultat net comptable/valeur ajoutée) passe de 35 % en 2010 à 38 %, en raison d'une augmentation de moitié des dotations d'exploitation. Malgré

ce redressement, le taux de profitabilité reste, en 2011, inférieur de quatre points à celui observé dans l'ensemble des secteurs du champ (l'écart était de dix points en 2010).

La location et l'exploitation de biens immobiliers propres ou loués est la principale composante du secteur des activités immobilières (68 % du CA et 74 % de la VA). Si la location de logements, centrée autour des offices publics d'HLM et de quelques grands groupes immobiliers, et la location de terrains et d'autres biens immobiliers, dont les plus grandes sociétés sont des propriétaires et exploitants de centres commerciaux, réalisent un chiffre d'affaires de même ordre (respectivement 30 milliards d'euros et 28 milliards d'euros), il n'en est pas de même en termes d'emploi salarié : celui-ci se concentre presque exclusivement dans la location de logements (87 % des effectifs).

Les **activités immobilières pour compte de tiers** ne produisent qu'un cinquième (19 %) de la valeur ajoutée de l'immobilier. Elles investissent moins que les unités spécialisées dans la location et l'exploitation de biens immobiliers (taux d'investissement de 14 % contre 108 %) et sont moins rentables aussi (taux de profitabilité de 25 % contre 38 %). Les agences immobilières contribuent à hauteur des deux tiers (64 %) à leur production.

L'activité des marchands de biens immobiliers génère 12 % du chiffre d'affaires des activités immobilières (7 % de la VA). Composé pour l'essentiel de sociétés de très petite taille, avec souvent un seul non-salarié, ce sous-secteur est dans une situation financière difficile, son taux de profitabilité s'étant profondément dégradé en 2011 (-105 % contre +70 % en 2010). En revanche, son taux d'investissement, négatif en 2010 (-50 %), repart à la hausse en 2011 (+32 %). ■

### Définitions

Le secteur des **activités immobilières** (division 68 de la NAF rév. 2) est composé de trois sous-secteurs : les **activités des marchands de biens immobiliers**, la **location et exploitation de biens immobiliers propres ou loués** et les activités immobilières pour compte de tiers (voir *annexe Nomenclature d'activités française*).

### Pour en savoir plus

- « Enquête sur les réseaux dans les services en 2007 » *Insee Résultats*, série Économie n° 48, juillet 2010.
- « Les réseaux d'enseignes dans les services », *Insee Première* n° 1299, juin 2010.

## 1. Chiffres clés des activités immobilières en 2011

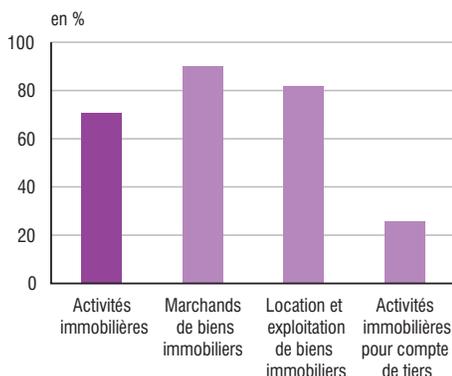
	Unités légales	Salariés EQTP	Chiffre d'affaires hors taxes	Chiffre d'affaires export	Valeur ajoutée	Investissements corporels bruts hors apports
	(milliers)		(milliards d'euros)			
De 0 à 9 salariés EQTP	151,4	64,6	41,4	0,3	21,3	14,8
De 10 à 19 salariés EQTP	1,0	13,2	3,3	0,1	1,8	1,1
De 20 à 249 salariés EQTP	1,3	74,5	19,7	0,2	12,4	11,8
250 salariés EQTP ou plus	0,1	49,1	13,8	0,0	8,6	9,2
<b>Ensemble</b>	<b>153,8</b>	<b>201,3</b>	<b>78,1</b>	<b>0,6</b>	<b>44,1</b>	<b>36,9</b>
Ensemble des entreprises des services principalement marchands hors services financiers	1 356,0	3 694,5	752,6	68,1	355,3	86,7
<b>Poids des entreprises du secteur de l'immobilier<sup>1</sup> (en %)</b>	<b>11,3</b>	<b>5,4</b>	<b>10,4</b>	<b>0,9</b>	<b>12,4</b>	<b>42,5</b>

1. Poids des entreprises ayant une activité principale dans le secteur de l'immobilier par rapport à l'ensemble des entreprises des services principalement marchands hors services financiers.

Champ : France.

Source : Insee, É sane.

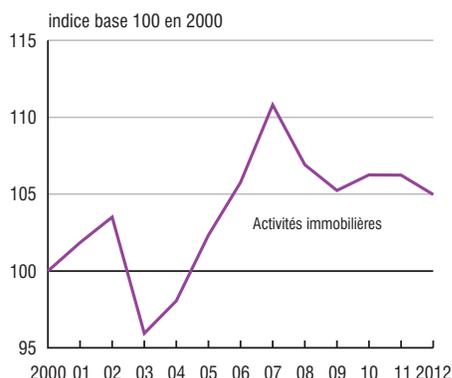
## 2. Taux de marge en 2011



Champ : France.

Source : Insee, É sane.

## 3. Évolution de l'emploi salarié, hors intérim

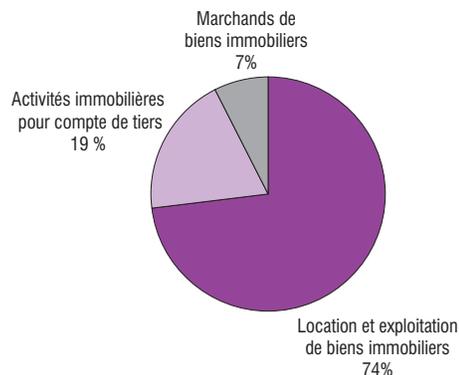


Champ : France.

Note : les titulaires de contrats d'intérim ne sont pas classés dans les secteurs d'activité qui les emploient effectivement mais systématiquement dans l'activité de travail temporaire.

Source : Insee, estimations d'emploi.

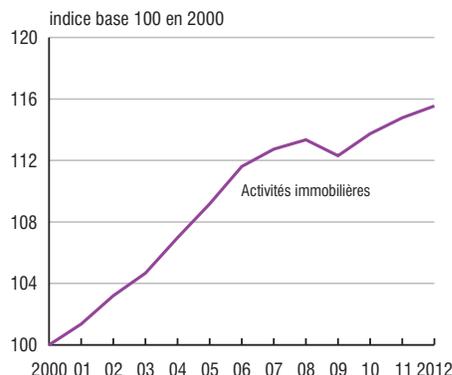
## 4. Principales activités selon la valeur ajoutée en 2011



Champ : France.

Source : Insee, É sane.

## 5. Production par branche en volume



Champ : France, branches de l'immobilier.

Source : Insee, comptabilité nationale.

## 11.6 Services aux entreprises

En 2011, le secteur des **services aux entreprises** compte 581 800 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI), dont 44 % d'entrepreneurs individuels. Il réalise un chiffre d'affaires de 358 milliards d'euros et contribue pour près de moitié à l'ensemble du champ des services marchands (hors services financiers) en termes de chiffre d'affaires, d'effectifs salariés en équivalent-temps plein et de valeur ajoutée.

La taille moyenne des unités du secteur est modeste (3,1 salariés), comparable à celle de l'ensemble des secteurs du champ (2,7). Elle se caractérise par une forte amplitude variant de 1,3 salarié dans les sièges sociaux et le conseil de gestion, à 13,3 dans les enquêtes et la sécurité. Cette taille moyenne passe à 3,7, si l'on inclut les non-salariés (16,2 % des effectifs totaux), dont la contribution à l'emploi est importante dans les activités liées aux prestations intellectuelles (22 % des effectifs) et, plus particulièrement, dans les activités juridiques et comptables (26 %). En revanche, elle est négligeable dans les **services administratifs et de soutien** (7 %).

Les salaires bruts sont légèrement supérieurs à ceux versés dans l'ensemble des secteurs du champ (51 400 euros annuels contre 44 600 euros), du fait du montant élevé des rémunérations pratiquées dans les sièges sociaux et le conseil de gestion (77 500 euros). Nettement plus faibles dans les autres activités, ils oscillent de 40 000 euros à 50 000 euros dans les **activités spécialisées** et de 25 000 euros à 40 000 euros dans les activités administratives et de soutien. La production en volume a fortement augmenté depuis 2000 (+ 26 %), malgré un fléchissement de près de dix points en 2009, rattrapé dès 2011. Elle a été tirée par la demande en activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques (+ 43 %

depuis 2000) et, dans une moindre mesure, en services administratifs et de soutien (+ 18 %). Cette croissance a généré des créations d'emploi, mais à un rythme plus lent que pour la production (+ 15 % entre 2000 et 2012).

La situation financière des services aux entreprises s'est légèrement dégradée en 2011 par rapport à l'année précédente, mais les fondamentaux demeurent les mêmes : un taux de marge modeste (21,4 % contre 31,0 % dans la moyenne des secteurs du champ hors sièges sociaux et, *a contrario*, un taux de profitabilité élevé (66 % au lieu de 42 % en moyenne y compris sièges sociaux), dû à des rentrées de produits financiers de participations d'un montant égal au tiers de la valeur ajoutée dégagée. En 2010, ces ratios étaient respectivement de 22,6 % et 75 %.

Le taux d'investissement est stable en 2011 autour de 15 %. Il est structurellement inférieur à la moyenne des secteurs du champ (24,4 %), en raison du poids des prestations intellectuelles, qui ne nécessitent qu'un volume réduit d'investissements corporels. Ces derniers sont portés par la location et location-bail (58 % du total de l'investissement), et, loin derrière, les sièges sociaux et leur conseil en gestion (18 %).

Les activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques, d'une part, et les services administratifs et de soutien, d'autre part, constituent l'essentiel des services aux entreprises en termes de valeur ajoutée (respectivement 47 % et 43 % de la VA). Au sein des premières prédominent les activités de sièges sociaux et de conseil en gestion (17 % du total), les activités juridiques et comptables (15 %), l'architecture et l'ingénierie (15 %) et, parmi les secondes, les activités liées à l'emploi (15 %) et la location et la location-bail (9 %). ■

### Définitions

Le secteur des **services aux entreprises** est composé de deux sections de la NAF rév. 2 : les **activités spécialisées, scientifiques et techniques** (section M) et les **services administratifs et de soutien aux entreprises** (section N) (voir annexe *Nomenclature d'activités française*).

### Pour en savoir plus

- « La sécurité, un secteur en pleine expansion », *Insee Première* n° 1432, janvier 2013.

# Services aux entreprises 11.6

## 1. Chiffres clés des services aux entreprises en 2011

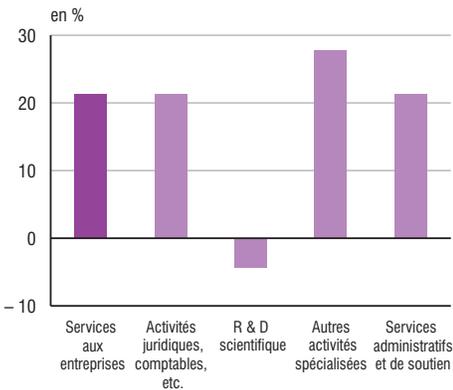
	Unités légales	Salariés EQTP	Chiffre d'affaires hors taxes	Chiffre d'affaires export	Valeur ajoutée	Investissements corporels bruts hors apports
	(milliers)		(milliards d'euros)			
De 0 à 9 salariés EQTP	555,4	405,7	132,2	10,6	63,6	14,6
De 10 à 19 salariés EQTP	13,8	180,0	29,0	2,6	14,7	1,8
De 20 à 249 salariés EQTP	11,8	575,5	95,0	13,2	41,3	5,7
250 salariés EQTP ou plus	0,8	652,0	101,6	21,7	53,0	4,0
<b>Ensemble</b>	<b>581,8</b>	<b>1 813,2</b>	<b>357,7</b>	<b>48,1</b>	<b>172,6</b>	<b>26,1</b>
Ensemble des entreprises des services principalement marchands hors services financiers	1 356,0	3 694,5	752,6	68,1	355,3	86,7
<b>Poids des entreprises du secteur des services aux entreprises<sup>1</sup> (en %)</b>	<b>42,9</b>	<b>49,1</b>	<b>47,5</b>	<b>70,5</b>	<b>48,6</b>	<b>30,1</b>

1. Poids des entreprises ayant une activité principale dans le secteur des services aux entreprises par rapport à l'ensemble des entreprises des services principalement marchands hors services financiers.

Champ : France.

Source : Insee, É sane.

## 2. Taux de marge en 2011

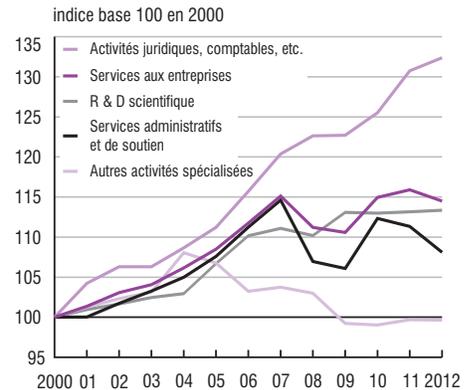


Champ : France.

Note : secteurs des services aux entreprises hors sièges sociaux.

Source : Insee, É sane.

## 3. Évolution de l'emploi salarié, y c. intérim

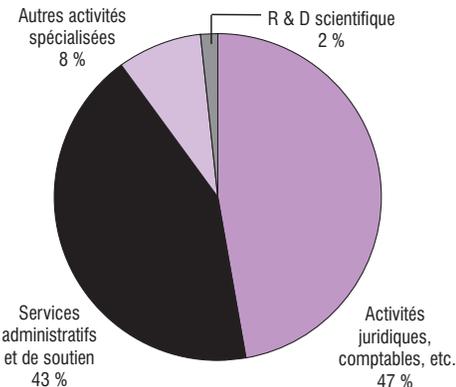


Champ : France.

Note : les titulaires de contrats d'intérim ne sont pas classés dans les secteurs d'activité qui les emploient effectivement mais systématiquement dans l'activité de travail temporaire.

Source : Insee, estimations d'emploi.

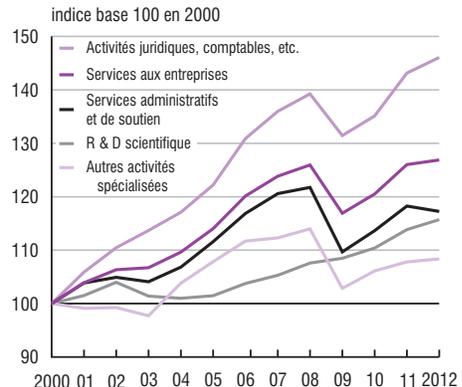
## 4. Principales activités selon la valeur ajoutée en 2011



Champ : France.

Source : Insee, É sane.

## 5. Production par branche en volume



Champ : France, branches des services aux entreprises.

Source : Insee, comptabilité nationale.

## 11.7 Services aux particuliers

En 2011, le secteur des **services aux particuliers** compte 265 900 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI) et réalise un chiffre d'affaires (CA) de 51 milliards d'euros. Il emploie 296 000 salariés en équivalent-temps plein, auxquels il convient d'ajouter quelques 130 000 non-salariés, travaillant, pour la plupart, dans le sous-secteur des autres services personnels, dont ils constituent un tiers des effectifs.

Contrairement à la plupart des secteurs où leur contribution est marginale, les entrepreneurs individuels ont plus qu'un rôle d'appoint dans les services aux particuliers, puisqu'ils regroupent 73 % des unités légales, 13 % des effectifs salariés et des ventes (au lieu de respectivement, 48 %, 4 % et 5 % dans l'ensemble du champ des services marchands, hors services financiers). Malgré le nombre élevé d'indépendants, les SNFEI sont de taille nettement supérieure à la moyenne des secteurs du champ (6 salariés au lieu de 2), en raison du poids déterminant de quelques activités plus concentrées comme les jeux de hasard et d'argent (22 salariés), la blanchisserie de gros (18).

Les services aux particuliers offrent des rémunérations nettes modestes, inférieures de 30 % à la moyenne des secteurs du champ (31 600 euros annuels contre 44 600). Les salaires les plus faibles se situent dans les services personnels (25 800 euros, 24 000 dans la blanchisserie de détail et la coiffure), les plus lucratifs dans les activités créatives, artistiques et de spectacle (48 700 euros).

Les résultats financiers du secteur s'améliorent en 2011, alors que, dans le même temps, ceux de l'ensemble des secteurs du champ stagnent : le taux de marge hors sièges sociaux (excédent brut d'exploitation/valeur ajoutée) et le taux de profitabilité (résultat net comptable/valeur ajoutée) augmentent de

trois points, passant, respectivement, 21,0 % à 24,7 % et de 11,2 % à 14,7 %. La dynamique provient des activités créatives, artistiques et de spectacle d'une part, des jeux de hasard et d'argent d'autre part, en plein essor malgré la crise.

Entre 2000 et 2011, la production en volume de services aux particuliers a crû de 2 % par an, au même rythme que l'ensemble des secteurs du champ (1,8 %). Elle a été tirée par les jeux d'argent et de hasard et les activités des bibliothèques, archives, musées (+ 4,2 %). En revanche, la demande de réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques stagne en moyenne annuelle et celle des autres services personnels n'augmente que faiblement (+ 1,1 %).

Sur cette même période, l'emploi salarié croît deux fois moins vite que la production (+ 1 % par an) et pas nécessairement en phase avec cette dernière. Ainsi, le sous-secteur des jeux de hasard, qui a pourtant le vent en poupe, n'embauche pas, alors, qu'*à contrario*, les effectifs salariés des autres services personnels progressent de 2 % l'an.

Les autres services personnels sont la principale activité du secteur des services aux particuliers, avec plus du tiers (41 %) de la valeur ajoutée dégagée : la coiffure et les soins de beauté en sont les prestations les plus vendues (56 % du CA). Suivent ensuite, pour des montants proches, les jeux de hasard et d'argent (18 %), les activités sportives, récréatives et de loisirs (16 %), la réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques (15 %), surtout centrée sur les matériels informatiques et de communication. La contribution des activités créatives, artistiques et de spectacle est nettement inférieure (9 %), celle des bibliothèques, archives, musées et autres activités culturelles est marginale (1 %). ■

### Définitions

Le secteur des **services aux particuliers** comprend les arts, spectacles et activités récréatives (section R) et les autres activités de services (section S) de la NAF rév. 2 hors associations (division 94) (voir *annexe Nomenclature d'activités française*).

### Pour en savoir plus

- « Les services marchands aux particuliers s'implantent dans l'espace rural », *Insee Première* n° 1307, juillet 2010.

## 1. Chiffres clés des services aux particuliers en 2011

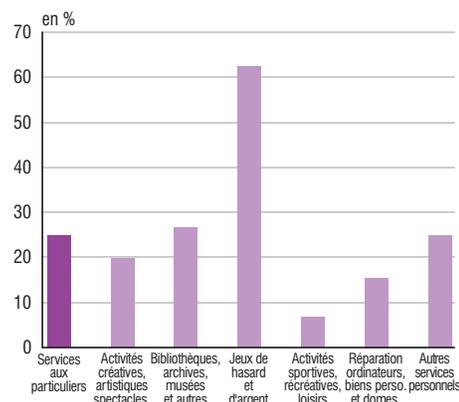
	Unités légales	Salariés EQTP	Chiffre d'affaires hors taxes	Chiffre d'affaires export	Valeur ajoutée	Investissements corporels bruts hors apports
	(milliers)		(milliards d'euros)			
De 0 à 9 salariés EQTP	262,4	151,0	18,6	0,3	8,9	1,2
De 10 à 19 salariés EQTP	2,1	26,5	2,6	0,1	1,0	0,2
De 20 à 249 salariés EQTP	1,4	67,9	9,2	0,4	4,0	0,6
250 salariés EQTP ou plus	0,1	50,3	20,3	0,2	5,1	0,4
<b>Ensemble</b>	<b>265,9</b>	<b>295,8</b>	<b>50,6</b>	<b>0,9</b>	<b>19,0</b>	<b>2,3</b>
Ensemble des entreprises des services principale- ment marchands hors services financiers	1 356,0	3 694,5	752,6	68,1	355,3	86,7
<b>Poids des entreprises du secteur des services aux particuliers<sup>1</sup> (en %)</b>	<b>19,6</b>	<b>8,0</b>	<b>6,7</b>	<b>1,3</b>	<b>5,3</b>	<b>2,7</b>

1. Poids des entreprises ayant une activité principale dans le secteur des services aux particuliers par rapport à l'ensemble des entreprises des services principalement marchands hors services financiers.

Champ : France.

Source : Insee, É sane.

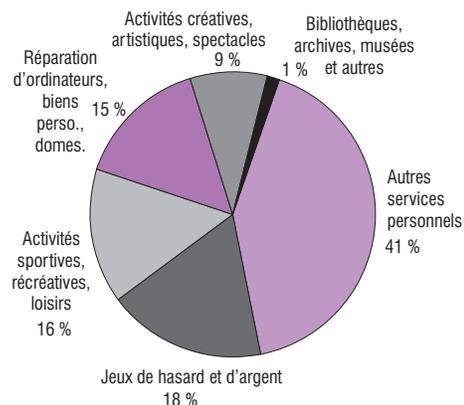
## 2. Taux de marge en 2011



Champ : France.

Source : Insee, É sane.

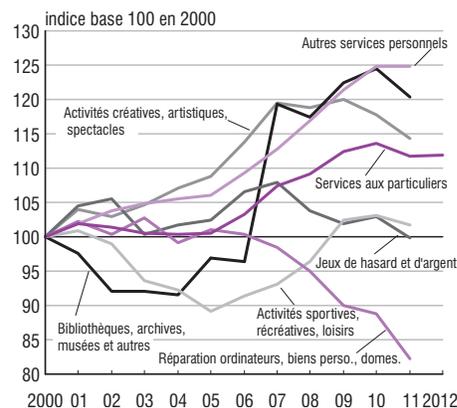
## 4. Principales activités selon la valeur ajoutée en 2011



Champ : France.

Source : Insee, É sane.

## 3. Évolution de l'emploi salarié, hors intérim

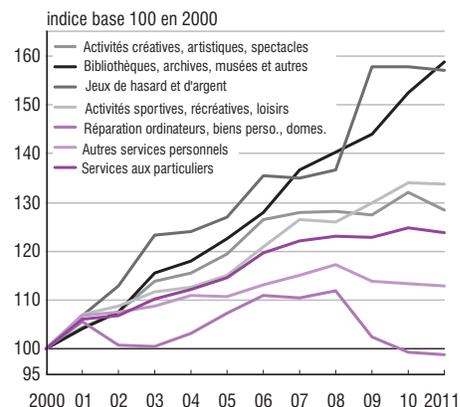


Champ : France.

Note : les titulaires de contrats d'intérim ne sont pas classés dans les secteurs d'activité qui les emploient effectivement mais systématiquement dans l'activité de travail temporaire.

Source : Insee, estimations d'emploi.

## 5. Production par branche en volume



Champ : France, branches des services aux particuliers.

Source : Insee, comptabilité nationale.