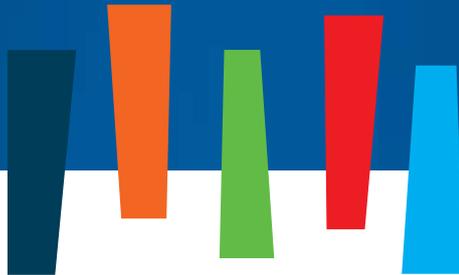


HORIZON ÉCO

L'ÉCONOMIE DU NORD-PAS DE CALAIS



L'USAGE DES
SERVICES AUX ENTREPRISES

N° 89 mai 2012

LES PRATIQUES D'EXTERNALISATION DANS LES ENTREPRISES ET LES SERVICES PUBLICS DU NORD - PAS DE CALAIS

DES BESOINS EN SERVICES FORCÉMENT COUVERTS?

La plupart des grandes/moyennes entreprises comme des administrations ont intégré dans leur fonctionnement la nécessité de se recentrer sur leur cœur de métier. En contrepartie, celles-ci choisissent de plus en plus de faire appel à des prestataires spécialisés.

Marqué par l'industrie et par la présence de nombreux sièges sociaux, tous deux prescripteurs, le Nord - Pas de Calais devrait être une des premières places françaises pour le recours aux services. Pourtant, les entreprises régionales demeurent frileuses lorsqu'il s'agit de faire appel à des compétences externes. En dépit d'une offre locale de plus en plus riche et diversifiée, certaines d'entre elles –mais c'est aussi le cas du secteur public- choisissent en outre des prestataires implantés hors région. Un recours accru aux compétences locales pourrait pourtant prolonger la croissance de l'emploi observée dans le secteur des services, mais aussi renforcer le dynamisme de l'ensemble du tissu économique régional.

UNE PART DE PLUS EN PLUS IMPORTANTE DE SERVICES AUX ENTREPRISES DANS L'EMPLOI TOTAL

Lorsqu'il s'agit d'évoquer le recours à des prestataires extérieurs, une question préalable mérite d'être soulevée : celle d'une éventuelle dégradation du niveau global de l'emploi de l'emploi liée à de telles pratiques. En réalité, les services aux entreprises tendent à combler les évolutions moins positives observées dans d'autres activités : **entre 2000 et 2010 les effectifs du secteur ont augmenté de plus de 32**

% en France et 37 % en région (vs respectivement +6 et +2 % pour l'ensemble de l'économie)¹. Une telle progression s'explique à la fois par un recours accru aux pratiques d'externalisation, mais aussi par un usage de plus en plus important des services dans les processus de production (exemple de l'explosion de besoins liés à l'informatique). Au final, la part des services aux entreprises stricto sensu dans l'emploi total est passée de 12 à 15 % en 10 ans.

1 Les services aux entreprises ici évoqués sont compris dans une version stricte (non inclus en particulier les activités financières et de transports). En se basant sur la nomenclature agrégée de l'INSEE NAF 88, elle inclut les divisions 61 à 63 (télécommunication), 69 à 74 (activités spécialisées) ainsi que 80 à 82 (activités de soutien).

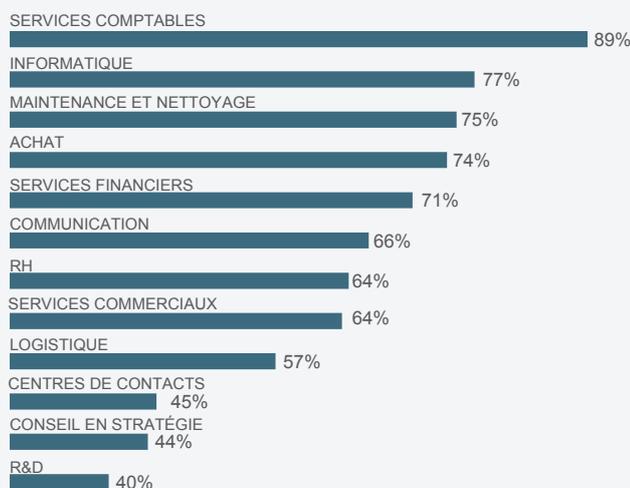
UNE GRANDE HÉTÉROGÉNÉITÉ DANS LES BESOINS EN SERVICES DES ENTREPRISES

En permettant une comptabilité rationnelle, en apportant des modifications dans le management, en facilitant le développement de nouvelles technologies,... les services fournissent un avantage compétitif à l'entreprise et permettent de répondre à la complexité accrue de l'environnement économique et concurrentiel.

Pour autant, tous les établissements ne choisissent pas de mettre à profit ces possibilités : pour les prestations identifiées dans l'enquête menée par le réseau consulaire, la part des entreprises se déclarant non concernée par de telles pratiques atteint une moyenne de 35 %.

Ce pourcentage varie cependant très fortement selon le type de services : moins d'un établissement sur deux se dit intéressé par les pratiques de R&D, de conseil ou de centre de contacts. A l'opposé, 9 sur 10 – chiffre rassurant ! - identifient des besoins en matière de comptabilité.

1. BESOINS EXPRIMÉS PAR LES ENTREPRISES POUR DIFFÉRENTS TYPES DE SERVICES



SOURCE : ENQUÊTE D'OPINION CCI DE RÉGION ; DÉC. 2011-JANVIER 2012

Une différence de degré d'implication est à souligner en fonction des secteurs d'activité des entreprises. Les établissements liés au commerce de détail et aux services aux particuliers sont nettement en retrait dans l'utilisation des services. Un deuxième groupe, proches de la moyenne, est constitué du BTP, des activités de transport et logistique ainsi que du commerce de gros/services aux entreprises (cette dernière catégorie mentionnant cependant déjà plus fréquemment des besoins). A l'autre bout du spectre, **l'industrie se détache très nettement et apparaît fortement consommatrice**. Ce degré d'intensité s'explique en particulier du fait d'une plus

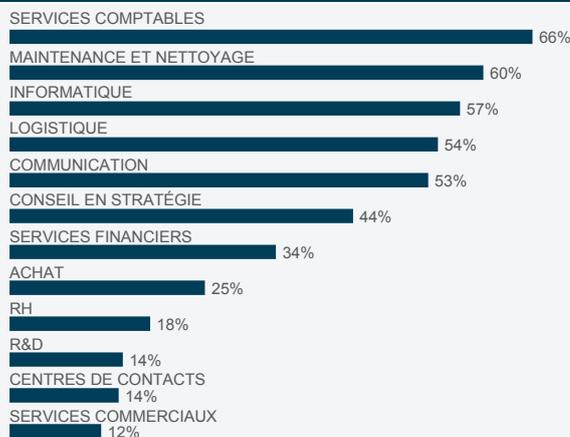
large consommation en matière logistique, mais aussi par des besoins plus marqués pour les autres services (à l'exception des activités comptables, de conseil, de communication et de centre de contact où la différence est moins sensible).

Les pratiques de consommation varient également très fortement selon la taille des établissements. Ainsi, les taux de non utilisation des services s'échelonnent de plus de la moitié pour les établissements de moins de 5 salariés à 14 % pour les entreprises de plus de 50 salariés. Concernant cette dernière catégorie, des besoins tels que les services de maintenance/nettoyage, services comptables et juridique, mais aussi informatique et RH, sont en outre quasiment toujours identifiés.

LES SERVICES COUVERTS SONT EXTERNALISÉS DANS UN PEU MOINS D'UN CAS SUR DEUX.

Les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux besoins en matière de services résultent d'un choix stratégique des entreprises. Dans la majorité des cas (58 % de réponses), l'arbitrage entre le recours au marché et la production en interne se fait au détriment de l'externalisation. Selon, le type de service, la part confiée à un prestataire varie cependant fortement (de 12 à 66 %). **Cinq services sur 12 sont dans plus d'un cas sur deux confiés à l'extérieur** pour tout ou partie : il s'agit de services mettant en œuvre des moyens techniques lourds (logistique, informatique, maintenance/nettoyage) ou spécifiques (communication, services comptables). A l'inverse, **les services liés à la stratégie et au développement de l'entreprises restent majoritairement traités en interne** (Conseil, RH, R&D, mais aussi services financiers, voir services d'achat ou commerciaux).

2. PART DES PRESTATIONS RÉALISÉES POUR TOUT OU PARTIE EN EXTERNE



SOURCE : ENQUÊTE D'OPINION CCI DE RÉGION ; DÉC. 2011-JANVIER 2012

Au final, le cumul des tableaux 1 et 2 reflète **des volumes de marchés externalisés très différents selon le type de prestations** : les missions de R&D ou de centres de contacts, pour lesquels peu d'entreprise se sentent concernées (cf. tableau 1), sont en outre généralement réalisées en interne (tableau 2). A l'opposé, les besoins en services comptables, en activités de nettoyage, ou en informatique concernent une grande majorité d'entreprises et sont parmi les activités les plus externalisées. Ce constat apparait ainsi conforme aux tendances observées au niveau national concernant les volumes d'activités développées par les prestataires (cf. tableau 3).

3. POIDS DES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE SERVICES EN FRANCE (DONNÉES 2008)

TYPE DE SERVICES	EFFECTIFS	CA (MILLIONS D'EUROS)
Programmation, conseil et autres activités informatiques	252 841	44 130
Activité de nettoyage	228 677	11 021
Activités juridiques et comptables	171 881	33 000
Publicité et étude de marché	112 047	27 612
Conseil pour les affaires et autres conseil de gestion	94 288	23 510
Centres d'appel	35 351	2 427
Agences de placement de main d'œuvre	10 134	1 631

SOURCE : INSEE, ESANE 2008.

UN DEGRÉ D'EXTERNALISATION PLUS FAIBLE DANS L'INDUSTRIE

Comme pour les besoins en matière de services (cf. supra) une différence dans les pratiques d'externalisation apparait dans l'enquête selon la taille des entreprises : plus les établissements sont de taille importante, plus le recours à des prestataires pour mettre en œuvre les besoins de services sont fréquents (différence de 20 points entre les entreprises de moins de 5 et celles de plus de 100 salariés).

La distinction en fonction des types d'activité est en revanche moins prégnante (écart de moins de 10 points). Surtout, et bien qu'ayant de forts besoins (cf. page 2), **l'industrie (ainsi que dans une moindre mesure le transport) apparait comme le secteur choisissant le moins souvent d'externaliser**. Ce retard concerne tous les types de prestations (à l'exception de la logistique et de la R&D). A l'opposé, les commerces de détail et services aux particuliers (du fait de l'absence de

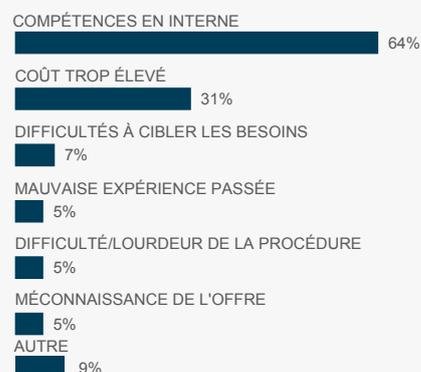
compétences en interne) externalisent davantage lorsque des besoins se font sentir. Enfin, les activités de commerce de gros/services aux entreprises ont des besoins moins éparés et plus centrés sur des services de conseil.

DES SERVICES ENCORE TROP PERÇUS COMME UN COÛT PLUTÔT QUE COMME UN GAIN DE COMPÉTITIVITÉ

Deux grandes variables semblent devoir être avancées lorsqu'il s'agit d'expliquer la frilosité des entreprises régionales pour externaliser tout ou partie de leurs besoins en matière de services :

- plutôt que l'occasion d'une dynamique économique nouvelle, le recours au marché et aux prestataires extérieurs est **jugé à la fois coûteux et complexe**. Outre un prix estimé trop élevé, les difficultés d'évaluation a priori du type de prestation désiré, des compétences des offreurs, de l'établissement du cahier des charges, du suivi des procédures font que, bien souvent, ce type de mission est mené en interne jusqu'à son terme.
- de manière encore plus marquée, **le rôle et l'intérêt des services externalisés restent encore mal perçus** (cf. pourcentage de réponses évoquant des compétences en interne). En particulier en matière de prestations intellectuelles, lorsqu'il s'agit de stratégie, demeure ancrée l'idée que l'entreprise doit s'efforcer de contrôler ces enjeux en interne (cas fréquent dans l'industrie). Plus généralement, et ainsi qu'évoqué lors d'une précédente analyse du réseau consulaire², le caractère parfois « besogneux » propre à la région fait que les stratégies d'externalisation semblent ne pas correspondre à un schéma culturel privilégié.

4. RAISONS ÉVOQUÉES PAR LES ENTREPRISES POUR NE PAS FAIRE APPEL À UN PRESTATAIRE



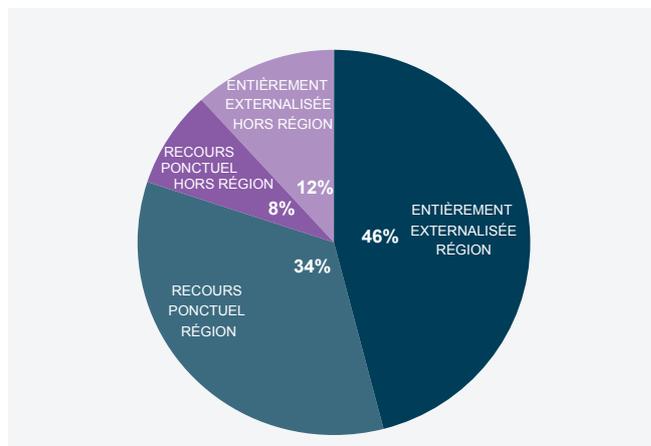
SOURCE : ENQUÊTE D'OPINION CCI DE RÉGION ; DÉC. 2011-JANVIER 2012 ; PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES.

4/5 DES PRESTATIONS CONFIÉES À DES PRESTATAIRES RÉGIONAUX

Lorsque les établissements choisissent toutefois d'externaliser tout ou partie d'une mission, encore faut-il pouvoir trouver le prestataire adéquat. Or **l'offre présente localement semble satisfaire les entreprises du Nord - Pas de Calais** puisque, tous services confondus, les établissements choisissent dans 80 % leurs prestataires en région.

La proximité n'est pourtant pas toujours un critère suffisant : le savoir faire d'une SS2I ou d'une agence de communication apparaîtra, pour un client, plus déterminant que son positionnement géographique. De fait, le pourcentage de prestataires choisis hors région pour les services de conseil/communication/informatique passe à un tiers et atteint même (signe d'une évidente faiblesse de l'offre locale en la matière) 80 % pour les activités de R&D ! A l'opposé, des activités de proximité comme les services opérationnels (activités de maintenance/nettoyage) mais aussi comptables apparaissent très ancrées localement.

5. LOCALISATION DES PRESTATAIRES



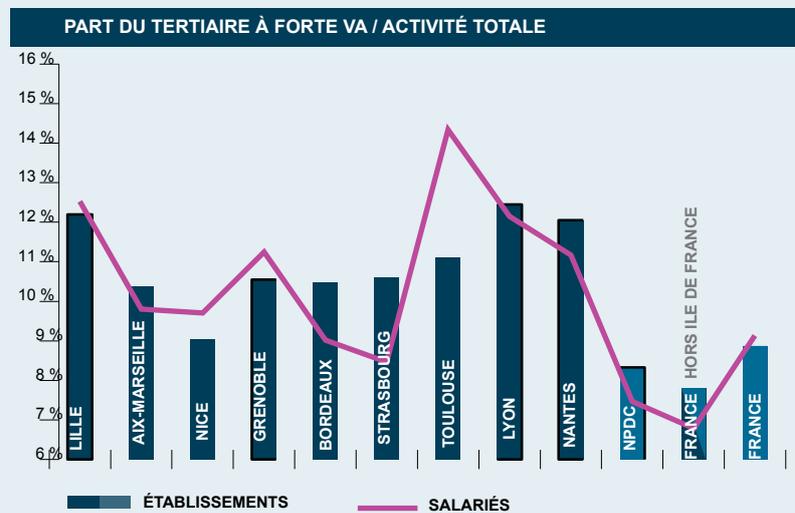
SOURCE : ENQUÊTE D'OPINION CCI DE RÉGION ; DÉC. 2011-JANVIER 2012

UN POTENTIEL QUI NE DEMANDE QU'À ÊTRE DAVANTAGE UTILISÉ : L'EXEMPLE DU TERTIAIRE À FORTE VALEUR AJOUTÉE

Les prestataires de services à forte valeur ajoutée (conseil informatique, agence de communication, société d'ingénierie,...) implantés en Nord - Pas de Calais ont pendant longtemps souffert de la proximité avec Paris. L'évolution récente du secteur fait que celui-ci offre désormais une masse critique ne justifiant plus le recours à des prestataires implantés hors région. Avec plus de **73 000 salariés**, l'offre se concentre essentiellement au sein de la métropole lilloise (cas de plus de 6 emplois sur 10,

même si un deuxième réseau de ville se dessine en particulier autour de Valenciennes ou Lens). Ces bonnes performances font de l'agglomération lilloise, en poids relatif, la deuxième ville de Province pour les services à forte V.A., dépassant en particulier Lyon ou Marseille. Rapporté à

la population active totale, l'effectif salarié du secteur est également supérieur en région par rapport à la moyenne observée au niveau national (hors Ile-de-France).



SOURCE : PÔLE-EMPLOI/UNISTATIS (CHIFFRES 2010, DONNÉES PROVISOIRES) ; TRAITEMENT CCI DE RÉGION

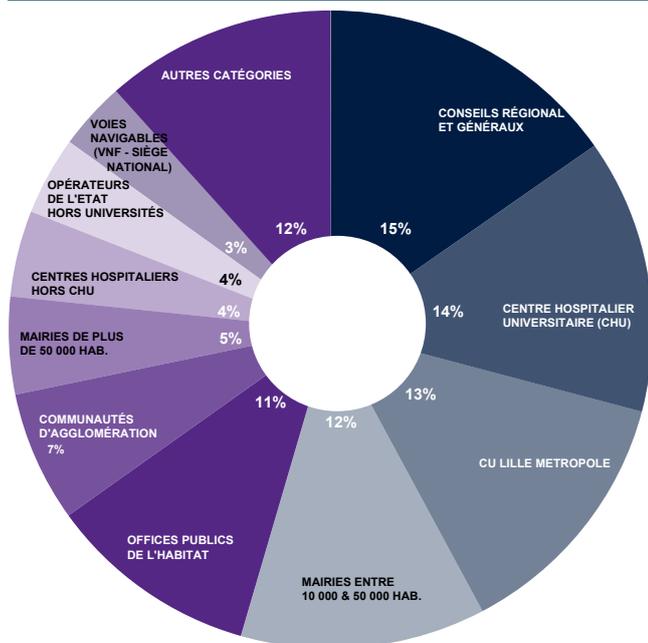
FOCUS :

LA COMMANDE PUBLIQUE EN NORD - PAS DE CALAIS : UN MARCHÉ IMPORTANT POUR LES PRESTATAIRES RÉGIONAUX... MAIS PAS SEULEMENT

Un recensement effectué par la société « secteur public » évalue la commande publique en Nord - Pas de Calais en 2010 à de plus de 3 milliards d'euros HT, partagés au sein de plus de 13 000 marchés publics.

Si le premier acheteur est le Centre hospitalier universitaire de Lille, la répartition des dépenses montre un large éventail de commanditaires.

7. COMMANDE PUBLIQUE EN RÉGION EN 2010 : RÉPARTITION PAR CATÉGORIE D'ACTEURS



SOURCE : LISTE ANNUELLE DES MARCHÉS PUBLICS ; TRAITEMENT SOCIÉTÉ SECTEUR PUBLIC.

Ces chiffres ne représentent pas la totalité de la commande publique en région Nord - Pas de Calais mais uniquement les achats réalisés en 2010 par un échantillon de 151 acheteurs publics. Les achats des administrations déconcentrées de l'Etat ne sont entre autres pas comptabilisés

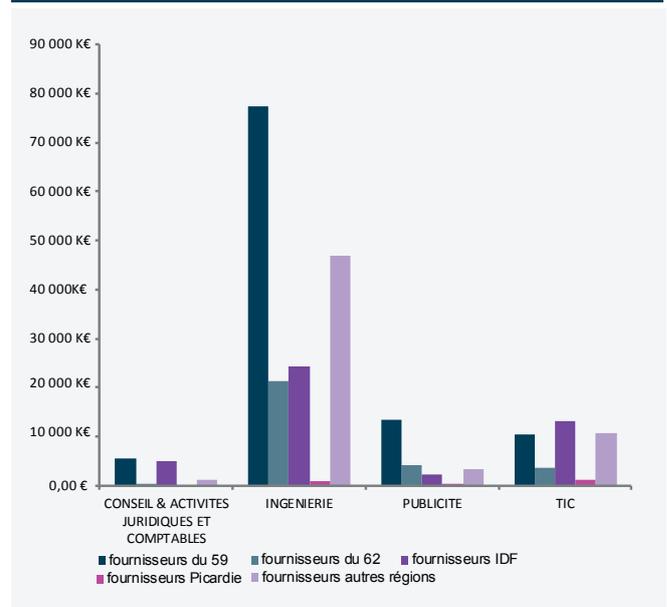
La ventilation de cette somme globale entre les postes liés à des travaux (53 % des dépenses), des fournitures (27 % des dépenses) et des services (20 %) laisse pour cette dernière catégorie une part conséquente : **les besoins tels qu'ils ressortent des 4 200 marchés publics analysés en 2010 peuvent ainsi être évalués à plus de 620 millions d'euros HT.** La commande publique représente ainsi des

débouchés importants et une clientèle à ne pas négliger pour nombre d'entreprises de services. Les ¼ de ces marchés sont passés par des acheteurs du Nord, avec, pour premiers commanditaires, les communautés urbaines (dépenses totale de 110 millions d'euros H.T.).

Au-delà du volume global des dépenses liées à des besoins de services, le montant moyen des marchés notifié en 2010 (soit 162 600 euros HT), montre que les prestations concernent généralement des marchés importants. De ce point de vue, l'absence fréquente de taille critique chez les prestataires d'origine locale explique sans doute en partie la perte de certains appels d'offres au profit de structures extrarégionales avec des effectifs plus importants.

De fait, parmi les **2 422 fournisseurs de la puissance publique identifiés en 2010, 35 % ne sont pas issus de la région Nord - Pas de Calais** (40 % dans les activités liées au tertiaire à forte V.A, cf. tableau 8)

8. COMMANDE PUBLIQUE EN RÉGION EN 2010 : RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE (EXEMPLE DES SERVICES À FORTE VA)



SOURCE : LISTE ANNUELLE DES MARCHÉS PUBLICS ; TRAITEMENT SOCIÉTÉ SECTEUR PUBLIC.

Ces chiffres ne représentent pas la totalité de la commande publique en région Nord - Pas de Calais mais uniquement les achats réalisés en 2010 par un échantillon de 151 acheteurs publics. Les achats des administrations déconcentrées de l'Etat ne sont entre autres pas comptabilisés

3C.à.d. au produit intérieur brut par emploi (appelé aussi productivité de l'emploi) et qui correspond au rapport du produit intérieur brut et du nombre d'emplois régionaux. Les chiffres ici présentés se réfèrent à 2009, dernière année connue (source INSEE).

IN FINE : 1 000 EMPLOIS CRÉÉS ET UNE MEILLEURE COMPÉTITIVITÉ VIA UNE MEILLEURE UTILISATION DES SERVICES !

Les décisions cumulées de chefs d'entreprise ainsi que des choix émanant de la puissance publique peuvent avoir une forte influence sur l'économie globale d'un territoire.

L'exemple d'une utilisation plus efficiente des prestataires de services présent en Nord - Pas de Calais en apporte une double illustration :

- les montants alloués par la puissance publique via l'attribution de marchés en font un enjeu majeur. De ce point de vue, si dans un contexte de restriction budgétaire une augmentation des dépenses paraît peu probable, le simple fait d'accroître la part des prestataires régionaux dans les marchés représente un effet de levier pour l'économie locale. Ainsi, **en prenant l'hypothèse d'un passage de 35 % (chiffre actuel) à 25 % de la part des prestataires choisis hors région** dans les appels d'offres liés aux seules activités de services, ce glissement équivaut à un montant supplémentaire pour l'économie régionale de 62 millions d'euros. Or, en se basant sur la richesse moyenne créée par chaque emploi en Nord

4 « La compétitivité des services liés aux entreprises et leur contribution à la performance des entreprises européennes », Communication de la commission au conseil, au parlement européenne, au comité économique et social européen et au comité de région ; Bruxelles, décembre 2003.

- Pas de Calais³ (soit 67 078 euros), ce supplément de ressources en région **correspond à la création de près 1 000 emplois !**

- ainsi que le souligne la commission européenne⁴, « les services liés aux entreprises constituent le segment principal de l'économie et sont en même temps le premier contributeur à la performance des autres secteurs ». De fait, des décisions de type « faire ou faire faire » jouent une grande part dans la performance des entreprises en matière de prix, de qualité de l'offre ou bien encore de positionnement sur le marché. Et si une donnée unique permettant d'évaluer l'impact global d'un recours à l'ensemble des catégories de services n'est pas envisageable, un certain nombre de calculs partiels sont néanmoins disponibles. Ils tendent par exemple à montrer que **le recours à un prestataire de services informatiques, en lieu et place d'un traitement en interne, permet en moyenne d'apporter à l'entreprise 15 % d'économie sur ses dépenses TIC**⁵.

Certes, il s'agit là de deux raisonnements et évaluations ne pouvant que donner des résultats approximatifs. Ils laissent néanmoins, au final, entrevoir l'incidence pour le tissu local d'un recours accru et plus efficient des pratiques d'externalisation.

5 Cf. article du Journal du Net en date du 18 avril 2006.

Méthodologie employée

- Volet entreprises : les Chambres de Commerce et d'Industrie de la région Nord-pas de Calais ont réalisé au cours des mois de décembre 2011 et janvier 2012 leur enquête d'opinions sur la conjoncture régionale. Près de 2 750 questionnaires ont été exploités dans le cadre de cette enquête. Pour la présente analyse consacrée au recours aux prestataires régionaux, le secteur des HCR (Hôtels-Café-Restaurant) a été exclu de l'échantillon d'enquête.
- Partie secteur public : les données traitées l'ont été par la société SECTEUR PUBLIC. Elles proviennent des listes annuelles de marchés publics, documents administratifs prévus à l'article 133 du code des marchés publics, qui recensent les marchés passés l'année précédente par l'acheteur public.



CCI DE RÉGION NORD DE FRANCE
2, Palais de la Bourse - BP 500 - 59001 LILLE cedex
www.norddefrance.cci.fr

