

# Observatoire des Services aux entreprises

*Présentation  
synthèse*

# Sommaire

1

*Méthodologie de l'observatoire*

2

*Données de cadrage*

3

*Structuration des établissements*

4

*Positionnement marché*

5

*Organisation et fonctionnement*

6

*Stratégie et perspectives*

# 1 Méthodologie de l'observatoire

## *Les objectifs de l'observatoire*

- **Connaître** : Appréhender la diversité du secteur des services, leurs enjeux et facteurs d'évolution.
- **Positionner** : Construire des outils de valorisation, de diffusion des savoirs-faire présents sur le territoire.
- **Agir** : Contribuer au renforcement de l'action des CCI vers les ressortissants du secteur des services.

# Caractéristiques de la cible

**Population ciblée** : Etablissements ressortissants CCI des Pays de la Loire appartenant aux activités suivantes :

- **Les activités de conseil et d'expertise** : Activités comptables, juridiques – Conseil pour les affaires et la gestion – Sélection et la mise à disposition du personnel – Activités de recherche, ingénierie, études techniques – Gestion des supports de publicité – Activités d'architecture, métreurs, géomètres – Etudes de marché et sondages.
- **Les prestataires TIC** : Conseil en systèmes informatiques – Réalisation de logiciels – Traitement de données – Activités de banque de données – Entretien et réparation de machines de bureau ou de matériel – Agences, conseil en publicité – Production de films institutionnels et publicitaires – Edition et distribution vidéo – Télécommunications nationales – Autres activités de télécommunications.
- **Les services opérationnels** : Location sans opérateur – Sécurité, nettoyage et les services annexes à la production aux entreprises – Assainissement, la voirie et la gestion des déchets.
- **Le transport et la logistique** : Transport routier – Manutention, entreposage, gestion des infrastructures – Organisation des transports de fret.

	Conseil	Prestataires TIC	Services Opérationnels	Transport	TOTAL
De 0 à 4 salariés	3 443	1 734	2 230	1 787	9 194
De 5 à 9 salariés	487	234	278	276	1 275
10 salariés et plus	522	303	416	656	1 897
<b>TOTAL</b>	<b>4 452</b>	<b>2 271</b>	<b>2 924</b>	<b>2 719</b>	<b>12 366</b>

## *Modalité de collecte*

- *Objectif de collecte :*  
5 152 questionnaires (soit 42% de la cible)
- *Mode de collecte :*  
Enquête par voie postale et relance téléphonique
- *Réalisation de la collecte :*  
Mai – juin 2006
- *Constitution base de données :*  
Septembre – octobre 2006

## Bilan de la collecte

- **5 618 établissements** répondants  
soit 69% de taux de retour

### Par taille :

Taille d'établissements	Répondants	Taux de réponses
De 0 à 4 salariés	3 786	70%
De 5 à 9 salariés	750	71%
10 salariés et plus	1 082	64%
<b>TOTAL</b>	<b>5 618</b>	<b>69%</b>

### Par département :

	Répondants	Taux de réponses
Loire-Atlantique	2429	???
Maine-et-Loire	1251	???
Mayenne	413	???
Sarthe	618	???
Vendée	907	???
<b>Total</b>	<b>5618</b>	<b>???</b>

# *Le questionnaire*

## *Les différents volets d'interrogation :*

- *Structuration de l'établissement*
- *Activité et savoir-faire*
- *Organisation*
- *Positionnement marché*
- *Perspectives*

## 2 Données de cadrage

## Positionnement du secteur

### Chiffres clés :

	En nombre
Etablissements	4 088
Effectifs salariés	23 149

### Poids du département :

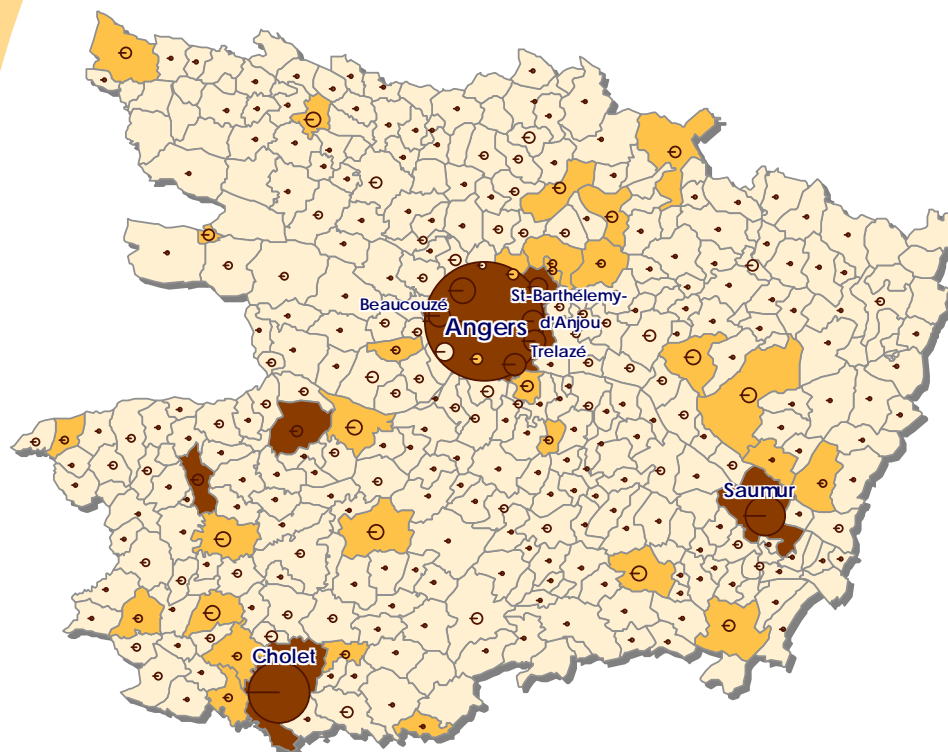
	Rang	Poids	Indice de spécialisation
Paris	1	11,2%	28%
Hauts-de-Seine	2	9,7%	37%
Rhône	3	4,5%	25%
...	...	...	...
Loire	28	0,8%	14%
<b>Maine-et-Loire</b>	<b>29</b>	<b>0,8%</b>	<b>14%</b>
Marne	30	0,8%	18%

*L'indice de spécialisation correspond au poids des effectifs salariés du secteur dans l'économie marchande.*

## Répartition des effectifs par secteur d'activités

	Etablissements	%	Effectifs salariés	%
Conseil et expertise	1 893	46%	7 073	31%
Services opérationnels	1 112	27%	7 752	33%
Transport et logistique	574	14%	5 409	23%
Prestataires TIC	509	12%	2 915	13%

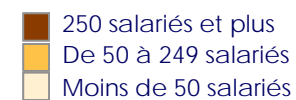
# Répartition spatiale des effectifs



## Nombre d'établissements



## Nombre de salariés par commune



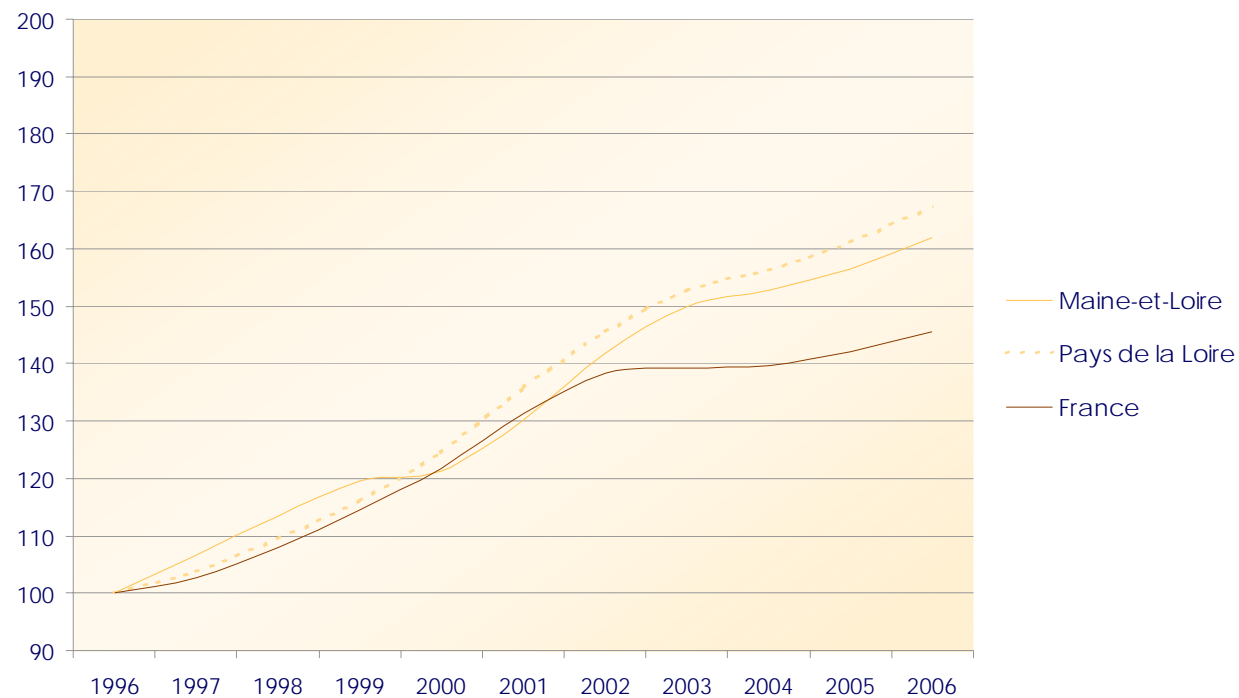
## Les 5 premières communes :

	Effectifs salariés	%
Angers	6769	29%
Cholet	3316	14%
Beaucouzé	1548	7%
Saint-Barthélemy-d'Anjou	1103	5%
Trelazé	948	4%

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

## Evolution des effectifs salariés sur la dernière décennie

Indice base 100 :



© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2007

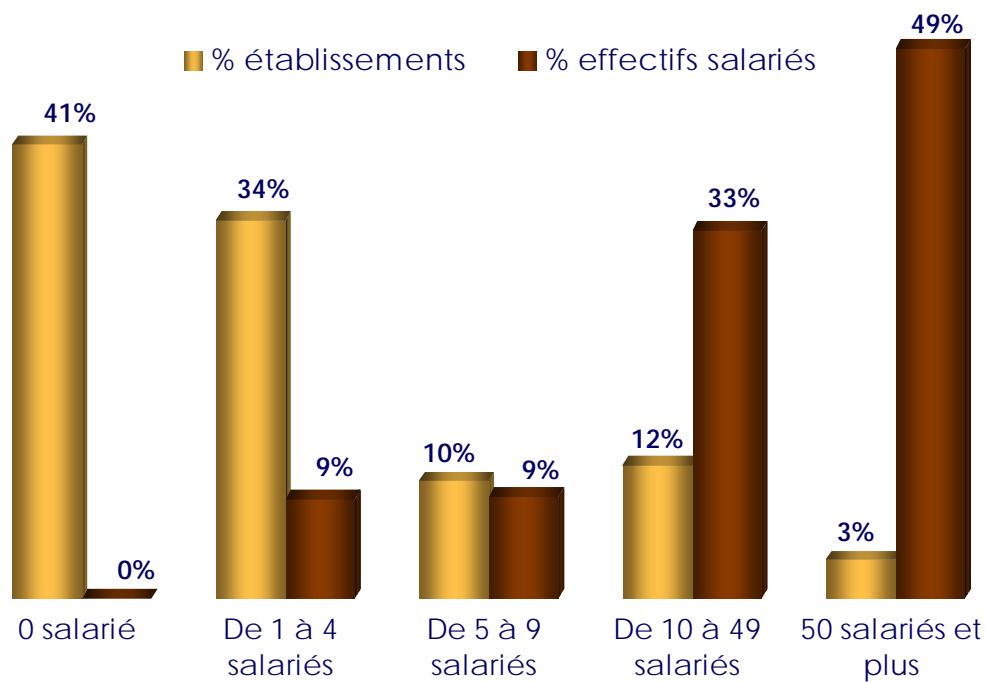
## *Evolution des effectifs salariés de 1996 à 2006 selon l'activité de l'établissement*

	En nombre de salariés	En %
Conseil et expertise	2 848	67%
Services opérationnels	2 739	55%
Transport et logistique	2 047	61%
Prestataires TIC	879	79%

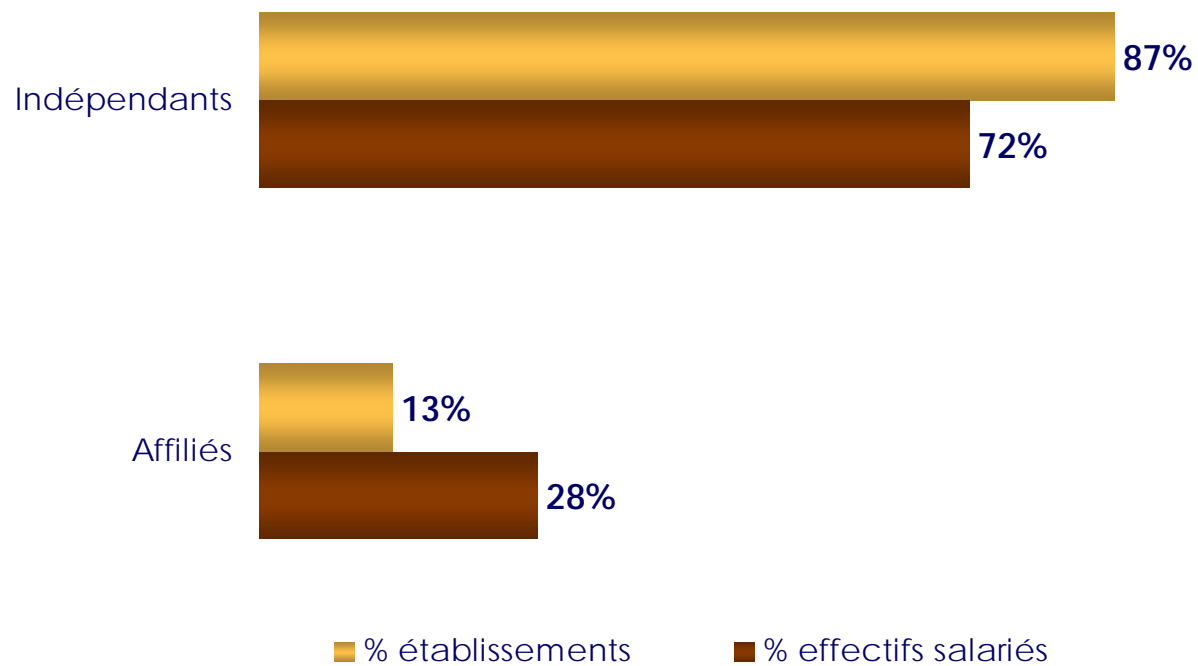
3

## Structuration des établissements

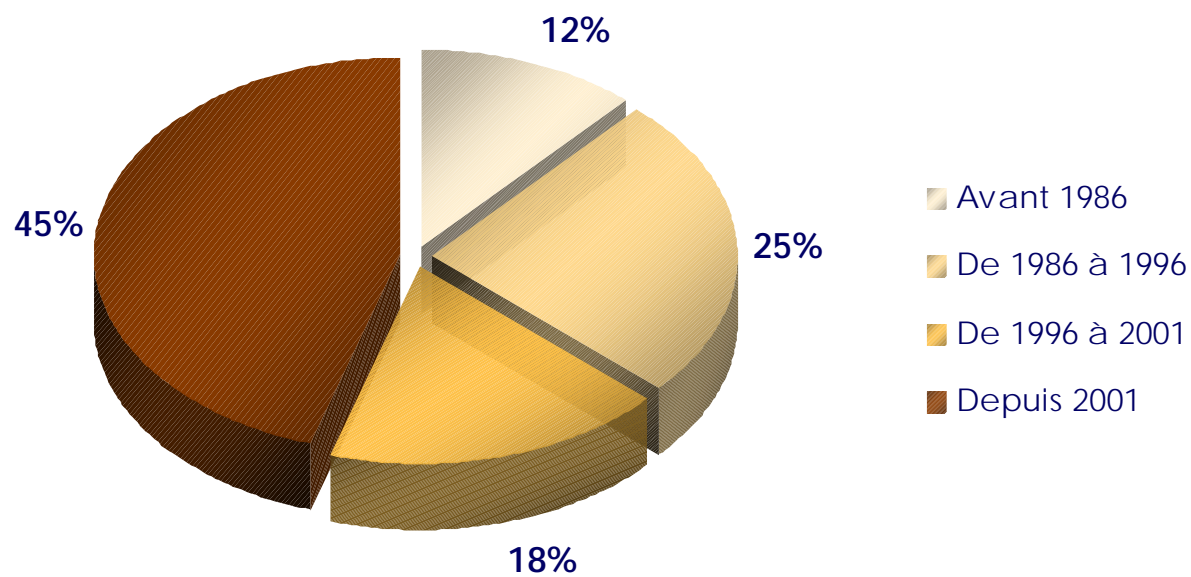
## Répartition des effectifs par taille



## Nature des établissements



## Date de fondation



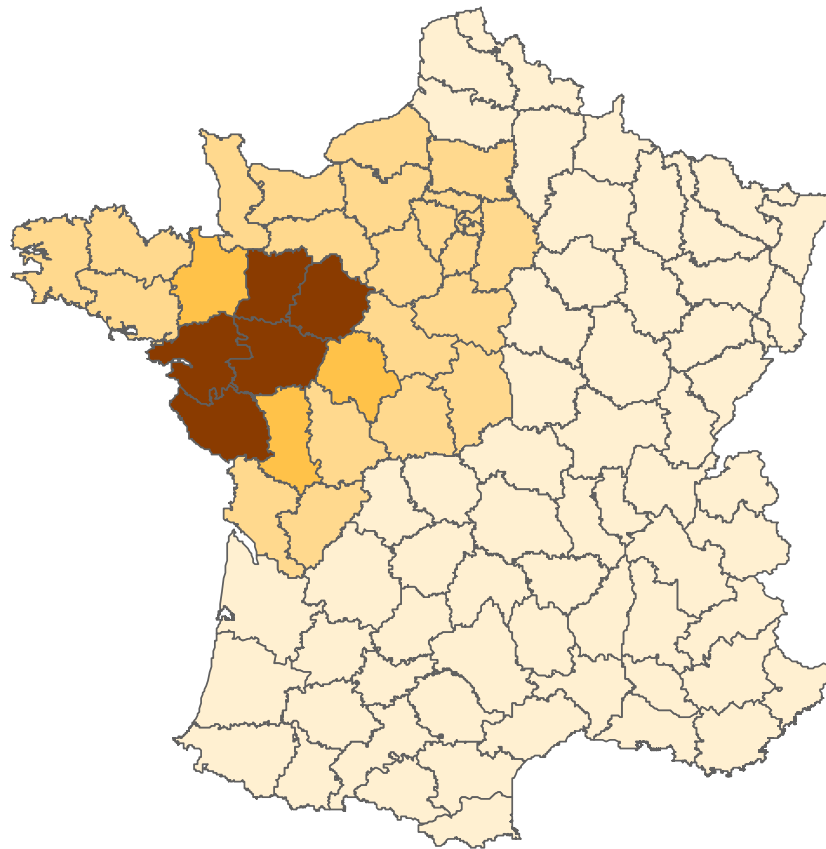
4

## Positionnement marché

## Secteurs de clientèle

Secteurs clients	%
Entreprises	83%
<i>Entreprises industrielles, BTP</i>	41%
<i>Grande distribution, négoce</i>	14%
<i>Entreprises de services</i>	14%
<i>Artisans, commerçants</i>	8%
<i>Agriculture</i>	7%
Administrations, collectivités	8%
Particuliers	9%

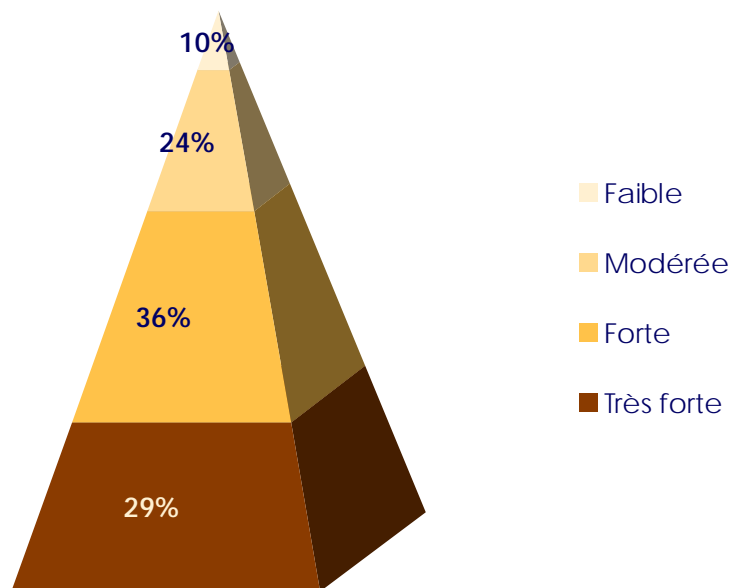
# Couverture commerciale



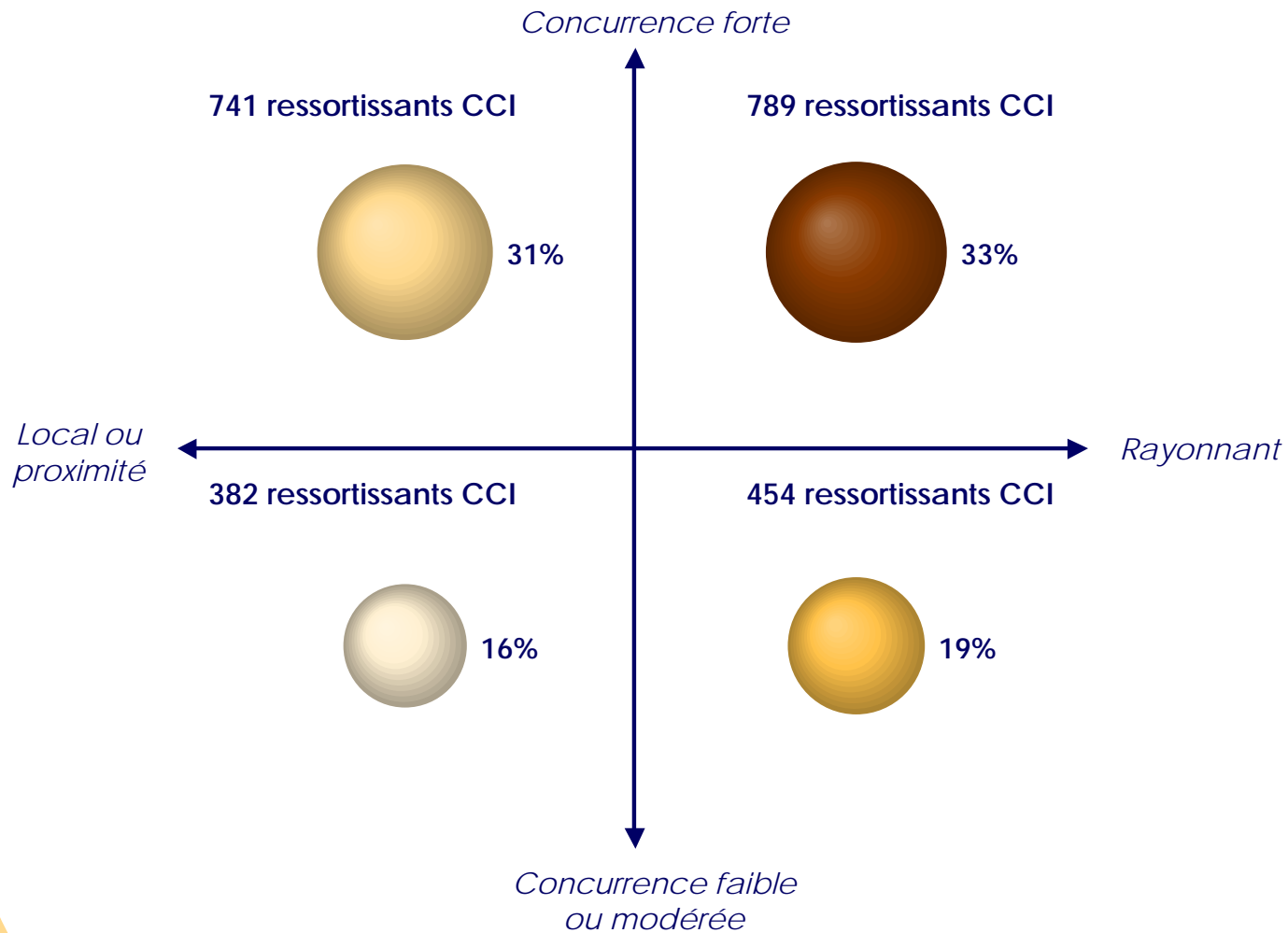
## Couverture commerciale

- Plus de 50%
- De 40 à 50%
- De 33 à 40%
- Moins de 33%

## Intensité concurrentielle

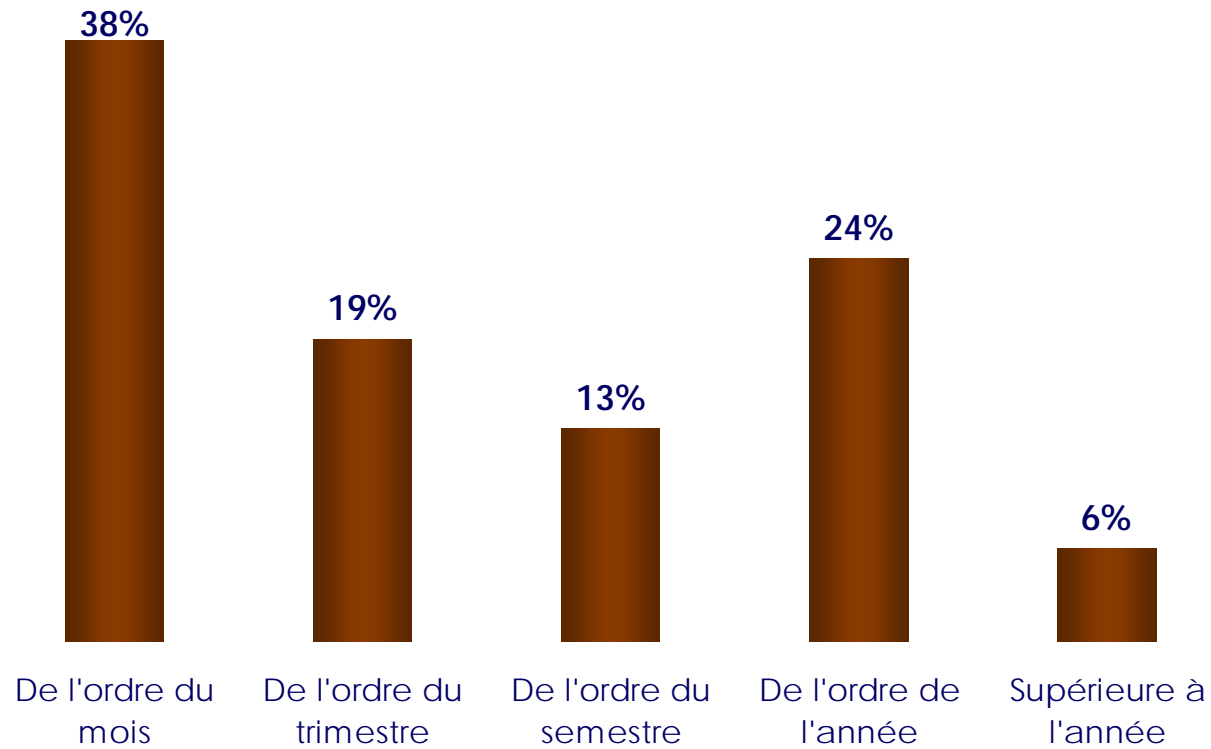


# Intensité concurrentielle selon la couverture commerciale des établissements



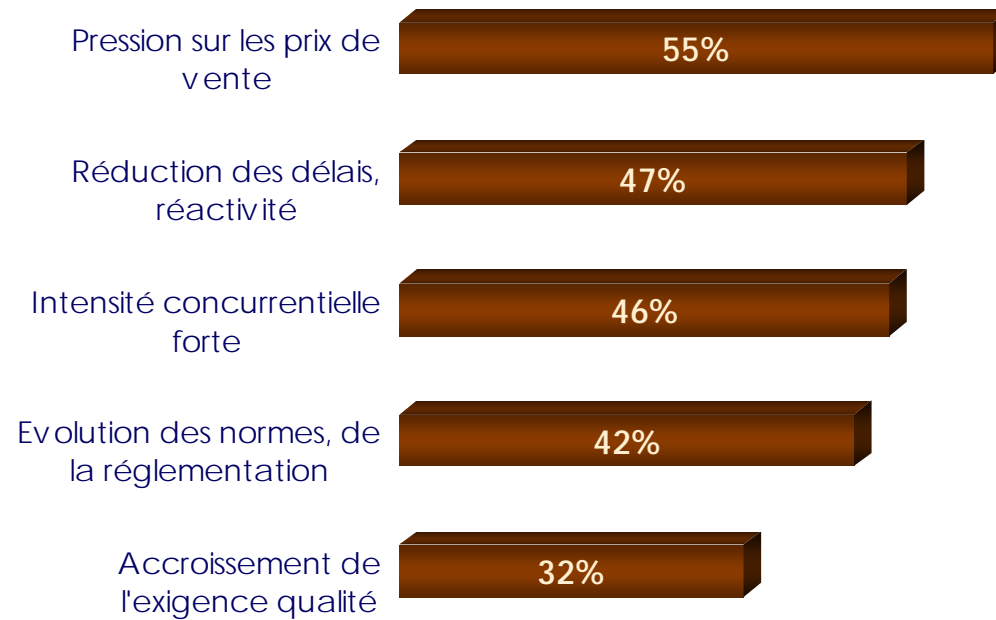
© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2007

## Visibilité du marché



© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2007

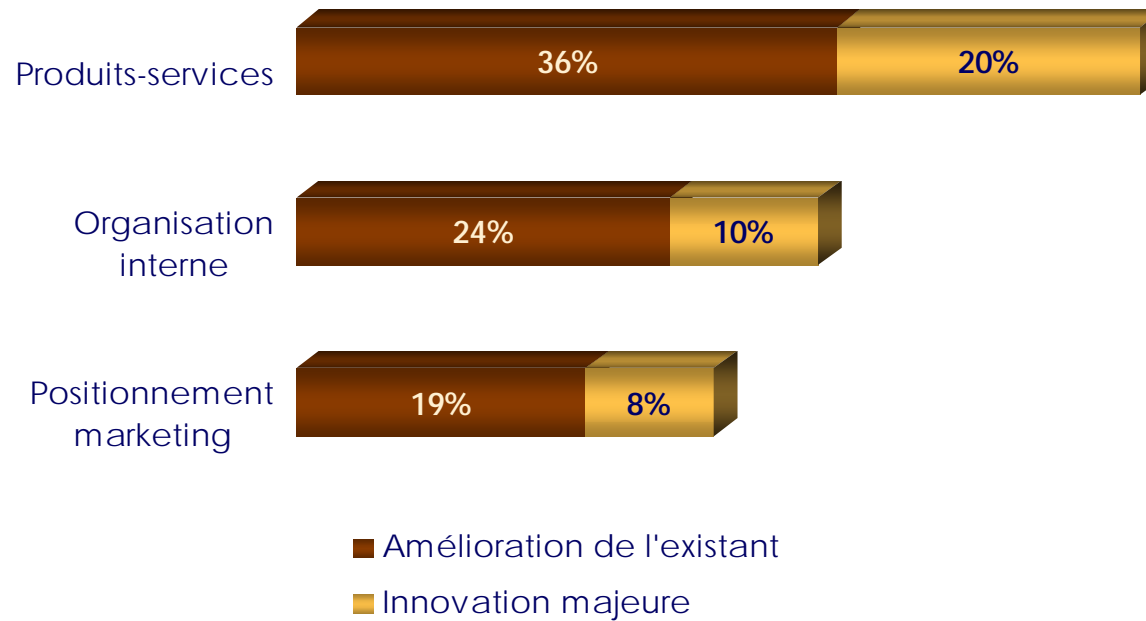
## Principales contraintes rencontrées par les établissements





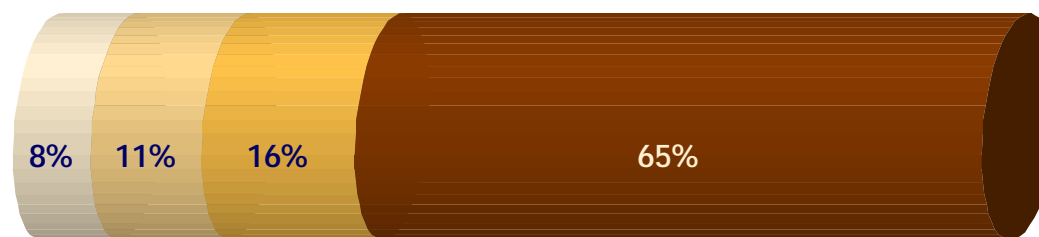
## 5 Organisation et fonctionnement

## *63% des établissements ont innové au cours de ces trois dernières années*



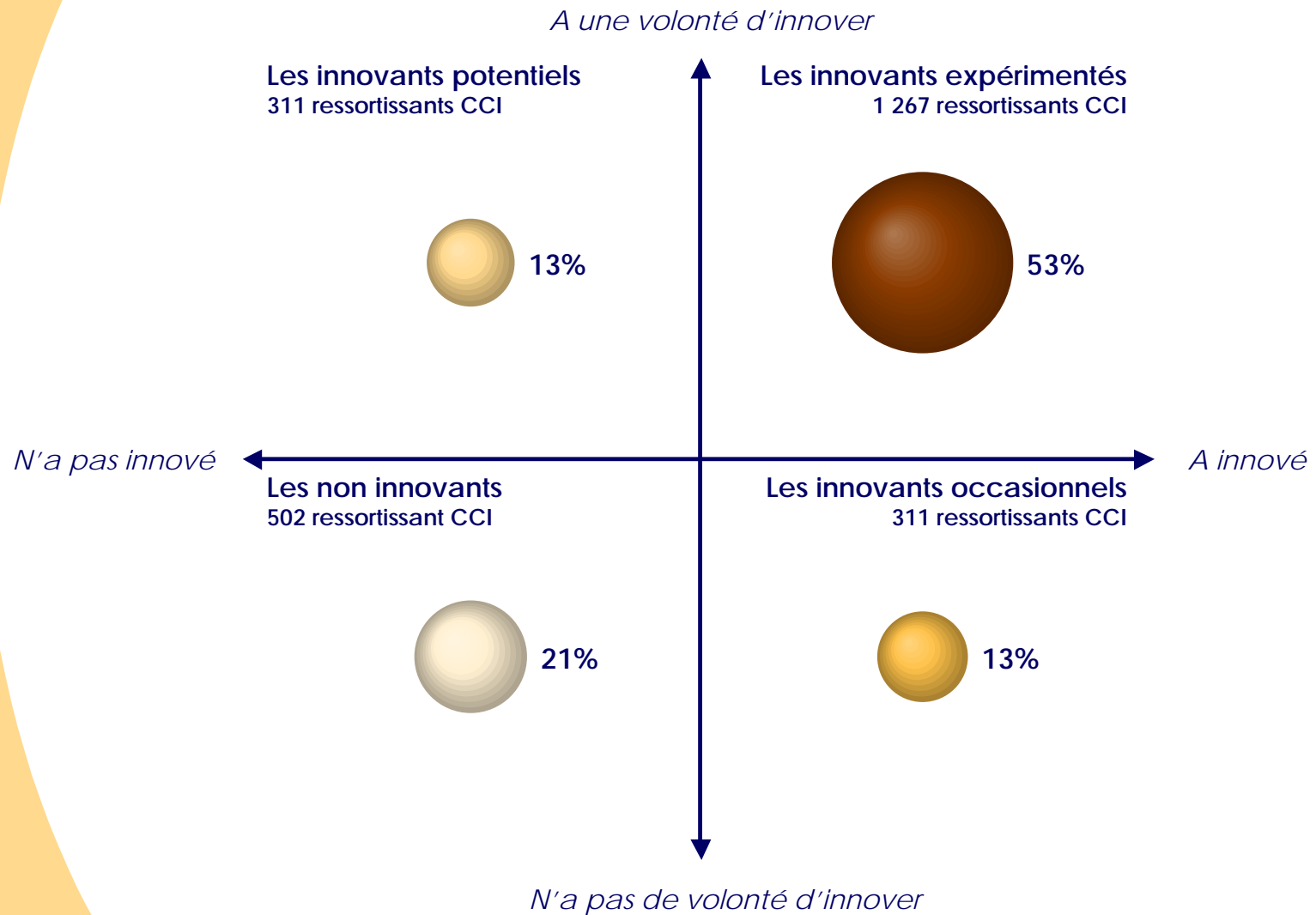
© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2007

## Structuration des établissements innovants



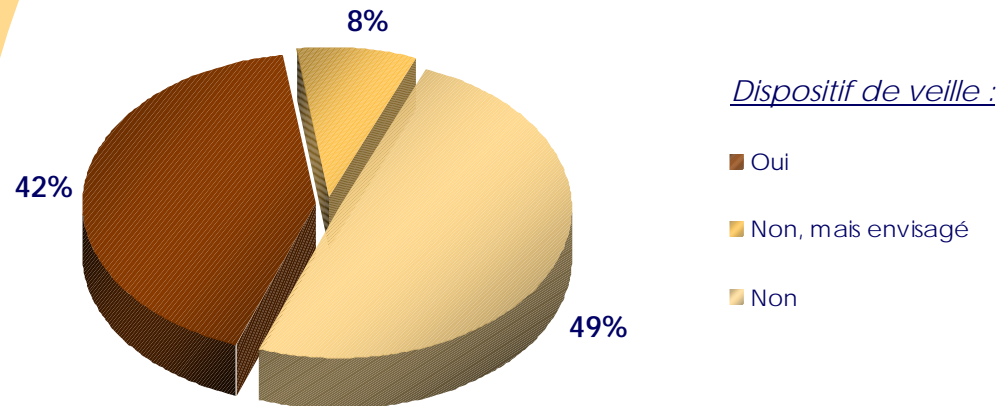
- Ressources internes et appuis extérieurs
- Ressources internes uniquement
- Appuis extérieurs uniquement
- Pas de ressources spécifiques

# Perspectives en matière d'innovation

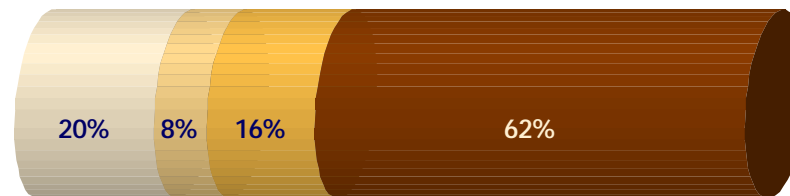


© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2007

# Veille technologique et concurrentielle



Type de veille :



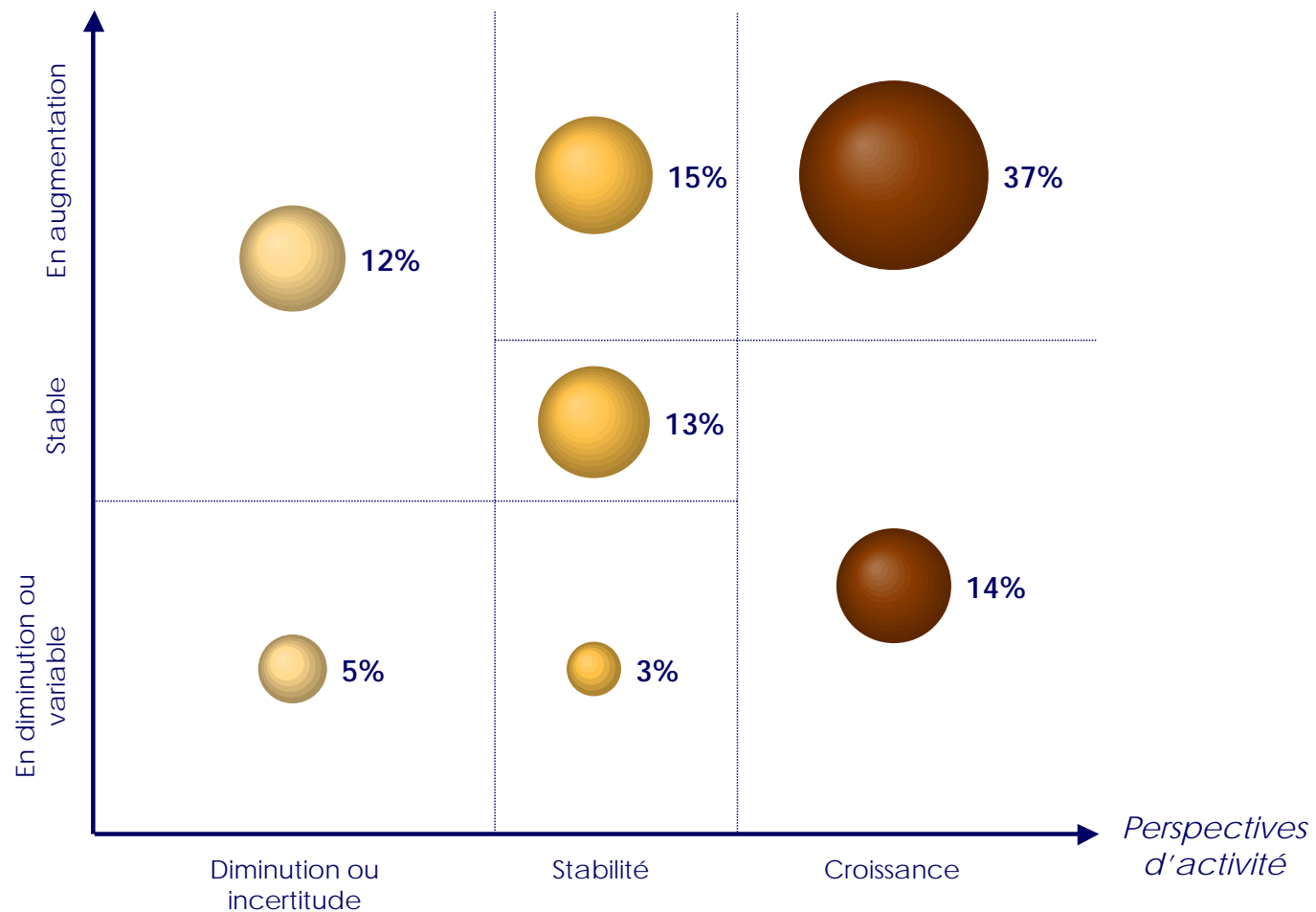
- De façon formelle {
- A travers une ressource interne dédiée
  - A travers un ou des prestataires
  - Par une organisation de remontées d'informations
- De façon informelle

6

## Stratégie et perspectives

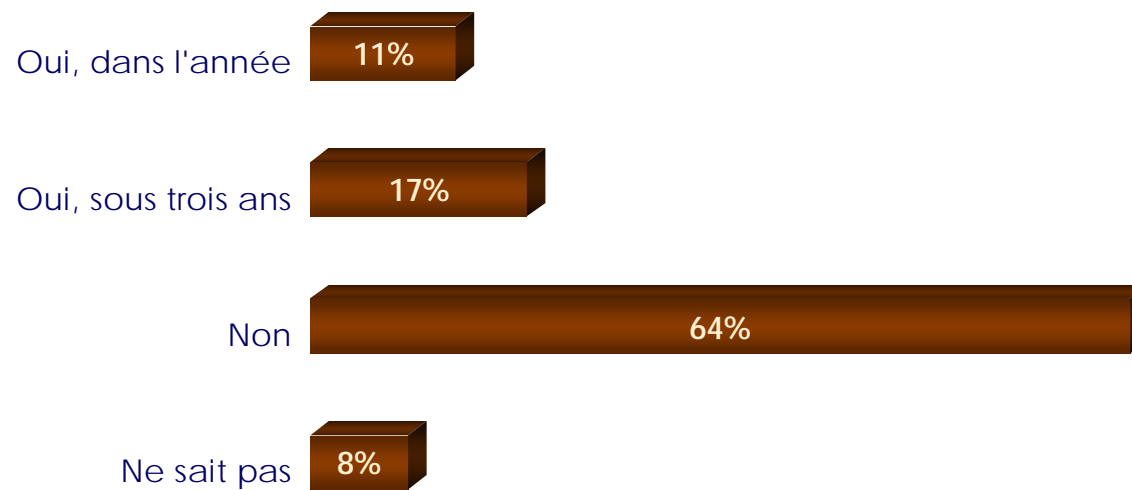
# Perspectives en terme d'activité

Evolution du CA  
depuis 3 ans

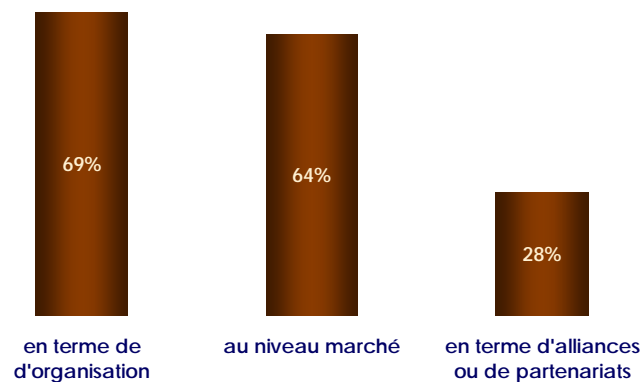


© Les CCI des Pays de la Loire - SIRE - CRIE 2007

## Perspectives en terme d'investissements



# Priorités d'action des établissements



## Priorités en matière de d'organisation

Optimiser vos processus de fonctionnement actuels	42%
Réduire les coûts	40%
Renforcer les compétences par formation	18%
Travailler en réseau avec d'autres prestataires	16%
Renforcer les compétences par recrutement	10%
Se développer par croissance externe	9%
Externaliser certaines fonctions	3%

## Priorités en terme de marché

Améliorer vos produits/services actuels	41%
Développer de nouveaux secteurs de clientèle	34%
Diversifier votre offre produits/services	14%
Faire évoluer l'organisation commerciale	14%
Augmenter le rayonnement géographique de vos ventes	10%

## Domaines d'alliance ou de partenariat

Domaine technique	16%
Domaine commercial	14%
Domaine financier	5%