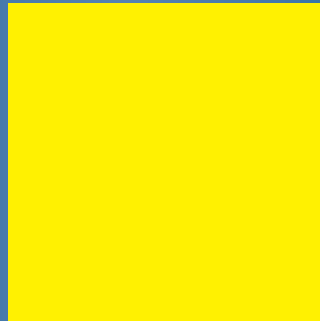
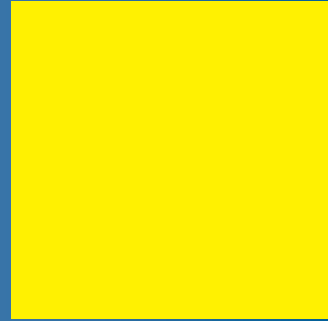


Les services
stratégiques aux
entreprises



© OCDE, 1999

© Logiciel, 1987-1996, Acrobat, marque déposée d'ADOBE.

Tous droits du producteur et du propriétaire de ce produit sont réservés. L'OCDE autorise la reproduction d'un seul exemplaire de ce programme pour usage personnel et non commercial uniquement. Sauf autorisation, la duplication, la location, le prêt, l'utilisation de ce produit pour exécution publique sont interdits. Ce programme, les données y afférentes et d'autres éléments doivent donc être traités comme toute autre documentation sur laquelle s'exerce la protection par le droit d'auteur.

Les demandes sont à adresser au :

Chef du Service des Publications,
Service des Publications de l'OCDE,
2, rue André-Pascal,
75775 Paris Cedex 16, France.

LES SERVICES STRATÉGIQUES AUX ENTREPRISES

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES

En vertu de l'article 1^{er} de la Convention signée le 14 décembre 1960, à Paris, et entrée en vigueur le 30 septembre 1961, l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) a pour objectif de promouvoir des politiques visant :

- à réaliser la plus forte expansion de l'économie et de l'emploi et une progression du niveau de vie dans les pays Membres, tout en maintenant la stabilité financière, et à contribuer ainsi au développement de l'économie mondiale;
- à contribuer à une saine expansion économique dans les pays Membres, ainsi que les pays non membres, en voie de développement économique;
- à contribuer à l'expansion du commerce mondial sur une base multilatérale et non discriminatoire conformément aux obligations internationales.

Les pays Membres originaires de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Danemark, l'Espagne, les États-Unis, la France, la Grèce, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, le Portugal, le Royaume-Uni, la Suède, la Suisse et la Turquie. Les pays suivants sont ultérieurement devenus Membres par adhésion aux dates indiquées ci-après : le Japon (28 avril 1964), la Finlande (28 janvier 1969), l'Australie (7 juin 1971), la Nouvelle-Zélande (29 mai 1973), le Mexique (18 mai 1994), la République tchèque (21 décembre 1995), la Hongrie (7 mai 1996), la Pologne (22 novembre 1996) et la Corée (12 décembre 1996). La Commission des Communautés européennes participe aux travaux de l'OCDE (article 13 de la Convention de l'OCDE).

Also available in English under the title:

STRATEGIC BUSINESS SERVICES

© OCDE 1999

Les permissions de reproduction partielle à usage non commercial ou destinée à une formation doivent être adressées au Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, France, Tél. (33-1) 44 07 47 70, Fax (33-1) 46 34 67 19, pour tous les pays à l'exception des États-Unis. Aux États-Unis, l'autorisation doit être obtenue du Copyright Clearance Center, Service Client, (508)750-8400, 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923 USA, or CCC Online: <http://www.copyright.com/>. Toute autre demande d'autorisation de reproduction ou de traduction totale ou partielle de cette publication doit être adressée aux Éditions de l'OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 Paris Cedex 16, France.

AVANT-PROPOS

Ces dernières années, les services stratégiques aux entreprises ont gagné en importance. Ils sont aujourd'hui partie intégrante de l'infrastructure des entreprises en général et des entreprises manufacturières en particulier. Ces services, qui n'ont pas fait jusqu'ici l'objet de recherches suffisantes, s'avèrent être un élément clé de la compétitivité de l'entreprise et constituer en soi un gisement important de croissance et de dynamisme.

L'importance de ces nouveaux services a été clairement reconnue lors de la Réunion du Conseil de l'OCDE au niveau des ministres de 1999, qui les a identifiés comme l'un des moteurs de la croissance à long terme. Les Ministres ont demandé à l'OCDE « d'étudier les causes des disparités » en matière de croissance « et de mettre en évidence les facteurs et les politiques (tels que la rapidité de l'innovation technologique, l'impact croissant de la société du savoir et ses impératifs du point de vue du capital humain, l'apparition de nouvelles activités de services et l'amélioration des conditions-cadres pour favoriser le démarrage et la croissance de nouvelles entreprises, y compris les PME) qui pourraient renforcer la croissance à long terme ». [Réunion du Conseil de l'OCDE au niveau des Ministres, Communiqué, Paris, les 26 et 27 mai 1999, PAC/COM/NEWS(99)52.]

En 1997, le Comité de l'industrie de l'OCDE a lancé une étude analytique et une collecte de données connexes sur un groupe de cinq services stratégiques aux entreprises jugés essentiels pour les processus, la compétitivité et la croissance des entreprises : les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information, les services de R-D et d'essais techniques, les services de marketing, les services d'organisation de l'entreprise (englobant les services de conseil en gestion et de recrutement de personnel) et les services de mise en valeur des ressources humaines. Vingt-et-un pays (Allemagne, Australie, Autriche, Canada, Danemark, Espagne, États-Unis, Finlande, France, Irlande, Italie, Japon, Mexique, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse et Turquie) ont fourni des données pour cette étude.

Ce rapport a été préparé par Marian Murphy et Graham Vickery de la Direction de la science, de la technologie et de l'industrie et il est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	7
-------------	---

Partie 1

VUE D'ENSEMBLE ET ANALYSE

INTRODUCTION.....	11
-------------------	----

LES ÉVOLUTIONS DES SERVICES STRATÉGIQUES AUX ENTREPRISES DANS LES PAYS DE L'OCDE.....	13
------------------------------------------------------------------------------------------	----

Chiffre d'affaires et production.....	13
---------------------------------------	----

Emploi.....	17
-------------	----

Échanges.....	23
---------------	----

LES POLITIQUES DES POUVOIRS PUBLICS.....	26
------------------------------------------	----

Renforcer le cadre politique des services aux entreprises.....	27
----------------------------------------------------------------	----

Promouvoir l'offre de services aux entreprises.....	28
-----------------------------------------------------	----

Promouvoir la demande de services aux entreprises.....	31
--------------------------------------------------------	----

Les problèmes internationaux.....	34
-----------------------------------	----

RÉFÉRENCES.....	39
-----------------	----

Partie 2

ÉTUDES PAR PAYS

Allemagne	43
Australie	55
Autriche	67
Canada	79
Danemark	95
Espagne	103
États-Unis	109
Finlande	123
France	133
Irlande.....	149
Italie.....	161
Japon.....	167
Mexique.....	177
Norvège	183
Nouvelle-Zélande	191
Pays-Bas	197
Portugal	209
Royaume-Uni	219
Suède	235
Suisse.....	245
Turquie	251

RÉSUMÉ

Dans les pays de l'OCDE, les services aux entreprises, et en particulier les services stratégiques aux entreprises, ont connu un essor rapide et créé un nombre considérable d'emplois au cours des dernières années. Toute une série de facteurs ont été le moteur de cette excellente performance des services stratégiques aux entreprises (services de logiciels et traitement de l'information, services de recherche-développement (R-D) et services techniques, services de marketing, services d'organisation de l'entreprise et services de mise en valeur des ressources humaines), et notamment :

- ◆ L'évolution générale de l'économie vers l'offre et la consommation de services.
- ◆ La montée des économies fondées sur le savoir, qui reposent sur l'expertise et l'apport de services professionnels.
- ◆ Le besoin d'une plus grande flexibilité à l'intérieur des entreprises.
- ◆ La spécialisation et la division accrue du travail dans de nombreux secteurs.
- ◆ Le recours des entreprises bien établies à la sous-traitance pour nombre de leurs activités.
- ◆ La croissance des petites unités de production et entreprises qui utilisent des services en externe pour compléter leurs propres ressources internes.

En 1995, les services stratégiques aux entreprises ont généré un chiffre d'affaires supérieur à 1 100 milliards de dollars des États-Unis. Ces services se sont développés au rythme d'environ 10 % l'an en valeur courante de sorte que leur chiffre d'affaires cumulé pourrait être supérieur à 1 500 milliards de dollars EU en 1999. En termes de chiffre d'affaires, les plus importants sont les services informatiques qui ont généré 350 milliards de dollars EU en 1995. Sur les 11 millions de personnes employées dans ces activités en 1995, les services d'organisation de l'entreprise étaient le principal employeur avec 3.6 millions d'emplois dans les services de recrutement de personnel et 1.5 millions dans le conseil en gestion.

La fourniture de services stratégiques aux entreprises est une des clefs de la performance croissante de toute l'économie, aussi bien dans le secteur des services que dans le secteur manufacturier. L'efficacité accrue avec laquelle sont fournis les services stratégiques aux entreprises aura des retombées positives à la fois sur les petites et sur les grandes entreprises. Par exemple, une part considérable de l'expansion des services stratégiques aux entreprises est la conséquence du recours à la sous-traitance des entreprises établies, qui confient diverses fonctions et activités à des prestataires externes. Les services de technologie de l'information, de fourniture de personnel, de formation font partie des secteurs qui font de plus en plus souvent appel à la sous-traitance. En général, la sous-traitance peut favoriser la croissance économique en améliorant l'efficacité des entreprises qui sous-traitent et en augmentant l'offre de services de qualité, efficaces et efficaces pour un coût moindre. Le recours à la sous-traitance est aussi à l'origine de la plus grande spécialisation des entreprises et de leur

restructuration, et favorise la création de nouvelles entreprises faisant appel au capital-risque et la création d'emplois.

Les pouvoirs publics peuvent influencer à la fois l'offre et la demande de services stratégiques aux entreprises. Un certain nombre de conditions-cadres régissant les domaines de la réglementation, la fiscalité, la propriété intellectuelle, l'éducation et la concurrence affectent l'offre de services stratégiques aux entreprises. Plus directement, les pouvoirs publics peuvent faire croître la demande de ses services en favorisant les investissements incorporels du secteur privé dans la R-D, dans la formation et l'éducation et dans l'organisation de l'entreprise, et en soutenant l'offre de ces services à travers toute une série d'organismes intermédiaires d'offre de services. On considère la fourniture de plus en plus importante de services stratégiques aux entreprises, parfois financée par les pouvoirs publics, particulièrement apte à améliorer la performance et la compétitivité du secteur des petites et moyennes entreprises (PME). Les pouvoirs publics ont un autre objectif stratégique qui consiste à libéraliser davantage le commerce et les investissements étrangers dans le secteur des services stratégiques aux entreprises, à développer l'offre et à améliorer la compétitivité des prestataires de services.

Partie 1

VUE D'ENSEMBLE ET ANALYSE

INTRODUCTION

Depuis plus de trente ans, les services n'ont cessé d'étendre leur rôle dans les économies de l'OCDE et au milieu des années 1990, ils représentaient environ 70 % du PIB. Sur la même période, la part moyenne de la valeur ajoutée du secteur manufacturier dans le PIB a diminué pour s'établir à environ 20 %¹. De même, l'emploi dans les services a augmenté depuis 1960 pour s'établir à environ 65 % de l'emploi total dans les pays de l'OCDE en 1995, et il a continué d'augmenter depuis. En 1997, par exemple, l'emploi dans les services représentait au minimum 70 % de la population active en Australie, au Canada, aux États-Unis, en France, en Norvège, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Suède. En revanche, l'emploi a diminué dans le secteur manufacturier au cours des dernières décennies et en 1995 il représentait moins de 18 % de l'emploi total dans les pays de l'OCDE.

Parmi les services qui ont gagné en importance ces dernières années et qui sont devenus partie intégrante de l'infrastructure commerciale des entreprises en général et des entreprises manufacturières en particulier, figure un groupe de services stratégiques aux entreprises peu connus et ayant fait jusqu'ici l'objet de recherches insuffisantes. Ces services s'avèrent être des éléments-clés de la compétitivité de l'entreprise et constituer en soi² un gisement important de croissance et de dynamisme.

L'importance de ces nouveaux services a été clairement reconnue lors de la Réunion du Conseil de l'OCDE au niveau des ministres de 1999 qui a identifié ces nouveaux services comme l'un des moteurs de la croissance à long terme : « Les profils de croissance sont très différents d'un pays de l'OCDE à l'autre et à l'intérieur même des pays. Les Ministres demandent à l'Organisation d'étudier les causes de ces disparités et de mettre en évidence les facteurs et les politiques (tels que la rapidité de l'innovation technologique, l'impact croissant de la société du savoir et ses impératifs du point de vue du capital humain, l'apparition de nouvelles activités de services et l'amélioration des conditions-cadres pour favoriser le démarrage et la croissance de nouvelles entreprises, y compris les PME) qui pourraient renforcer la croissance à long terme. »³

En 1997, le Comité de l'industrie de l'OCDE a lancé une étude analytique et une collecte de données connexes sur la base d'un groupe de cinq services stratégiques aux entreprises jugés essentiels pour les processus d'activités, à la compétitivité et à la croissance des entreprises : les services de logiciels

-
1. OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives*.
 2. Un auteur récent a exprimé en ces termes le manque de connaissances sur l' « industrie intellectuelle » (l'industrie des services professionnels notamment des services de communication et de marketing, de gestion et de conseil en TI, de recrutement, de placement et de mise à disposition de personnel, des services d'études de marché) : « Elle est habituellement mise à l'écart car on voit en elle un ramassis d'entreprises dépourvues d'actifs et employant des divas ingérables. Vous cherchez désespérément des statistiques fiables sur les domaines clés de l'industrie. Alors, pourquoi y réfléchir très longtemps ? Pour deux raisons simples : la taille et la croissance ! » Mark C. Scott (1998), *The Intellect Industry*, John Wiley & Sons, Chichester.
 3. Réunion du Conseil de l'OCDE au niveau des Ministres, Communiqué de Presse, Paris, les 26 et 27 mai 1999, PAC/COM/NEWS(99)52.

informatiques et de traitement de l'information, les services de R-D et d'essais techniques, les services de marketing, les services d'organisation de l'entreprise (englobant les services de conseil en gestion et de recrutement de personnel) et les services de mise en valeur des ressources humaines. D'autres services importants comme le conseil en ingénierie n'ont pas été inclus dans l'étude car ils ne font pas partie intégrante des processus d'activités autant que le groupe des services stratégiques aux entreprises sélectionnés. Vingt-et-un pays⁴ ont fourni des données pour cette étude et les examens des différents pays sont présentés dans la Partie 2.

4. Allemagne, Australie, Autriche, Canada, Danemark, Espagne, États-Unis, Finlande, France, Irlande, Italie, Japon, Mexique, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse et Turquie. La plupart des pays ont fait état d'ensembles incomplets de données et la Nouvelle-Zélande et la Suisse n'ont pas été en mesure de fournir des données relatives au chiffre d'affaires.

LES ÉVOLUTIONS DES SERVICES STRATÉGIQUES AUX ENTREPRISES DANS LES PAYS DE L'OCDE

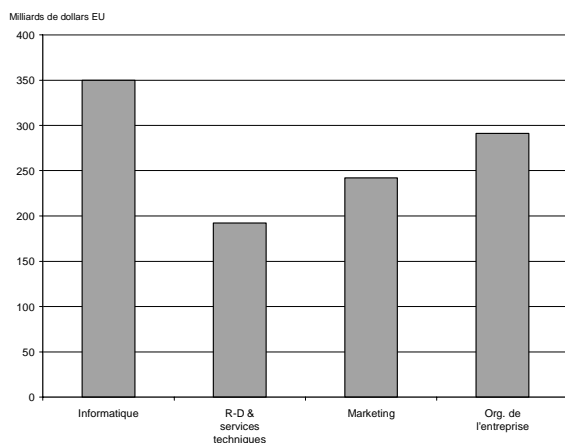
Chiffre d'affaires et production

Le chiffre d'affaires indiqué par les dix-neuf pays au titre des services stratégiques aux entreprises sélectionnés s'est élevé en 1995 à environ 1 100 milliards de dollars (figure 1). Il s'agit là d'une estimation car on a dû utiliser les données de l'année la plus proche pour certains pays lorsqu'on ne pouvait disposer des données de l'année 1995. En outre, ce chiffre constitue certainement une sous-évaluation du chiffre d'affaires réel en raison de plusieurs lacunes importantes. A titre d'exemple, les données relatives au chiffre d'affaires des services de mise en valeur des ressources humaines n'ont été fournies que pour cinq pays seulement : l'Autriche, la France, le Mexique, la Suisse et la Turquie. Un certain nombre de pays ont fait état de données incomplètes pour d'autres catégories de services aux entreprises. La Nouvelle-Zélande et la Suisse n'ont fourni d'informations sur le chiffre d'affaires pour aucune catégorie de services. Il est donc raisonnable de supposer que si l'on avait disposé de ces informations, le chiffre d'affaires de ces cinq groupes de services stratégiques aux entreprises aurait été bien supérieur à 1 100 milliards de dollars EU.

Figure 1. **Chiffre d'affaires et part en pourcentage du chiffre d'affaires total des services stratégiques aux entreprises**

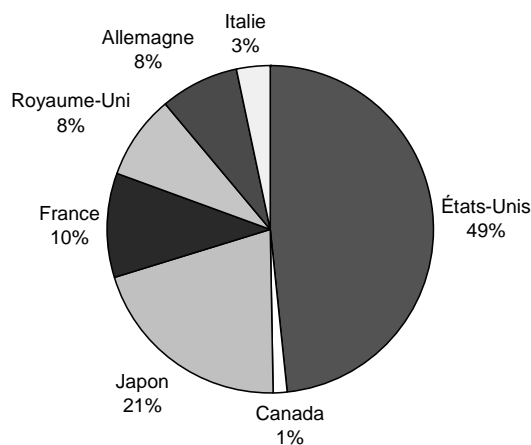
Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises dans 19 pays de l'OCDE, 1995

En milliards de dollars EU



Part en pourcentage du chiffre d'affaires total des services stratégiques aux entreprises, 1995 ou année la plus proche

Certains pays ont fourni des données incomplètes



La répartition du chiffre d'affaires entre les quatre groupes de services stratégiques aux entreprises pour lesquels des données ont été fournies⁵ a été raisonnablement uniforme. Les services informatiques ont généré la plus grosse part en pourcentage du chiffre d'affaires total, représentant environ 350 milliards de dollars, soit 32 %. La catégorie des services aux entreprises qui est arrivée en deuxième position en termes de chiffre d'affaires est celle des services d'organisation de l'entreprise qui ont généré un peu plus de 290 milliards de dollars dont 158 milliards de dollars EU pour les services de conseil en gestion et 108 milliards de dollars EU pour les services de recrutement de personnel. Les services de marketing ont généré 242 milliards de dollars EU et le chiffre d'affaires des services de R-D et des services d'essais techniques s'est élevé à 192 milliards de dollars EU.

La part dans le PIB de la valeur ajoutée des services stratégiques aux entreprises dans le milieu des années 1990 est, elle aussi, relativement élevée bien que les données soient peu nombreuses. A titre d'exemple, la part dans le PIB de la valeur ajoutée des services stratégiques aux entreprises était de 3.6 % au Royaume-Uni, ce qui est le chiffre le plus élevé des six pays ayant fourni des données (les autres pays ayant fourni des données sur la valeur ajoutée sont le Canada, la France, la Suède, la Norvège et le Mexique). Les informations recueillies montrent que, quel que soit le mode de mesure, la croissance des services aux entreprises a été solide en général et dans bon nombre de cas spectaculaire au cours des dernières années, y compris pendant les années de croissance économique générale ralentie voire nulle. En Finlande, par exemple, les données officielles font état d'une progression de la valeur ajoutée pour le groupe des services aux entreprises dans sa définition large de 9 % par an sur la période 1985-95.

De même, au Royaume-Uni, les conclusions des estimations officielles effectuées pour un ensemble un peu plus large de services aux entreprises sont que ces services figurent parmi les activités connaissant la croissance la plus rapide au sein de l'économie britannique, avec des taux de croissance réels de la production qui ont été deux fois plus élevés que ceux de l'ensemble de l'économie, au cours des dix dernières années. La progression du chiffre d'affaires illustre également le rôle grandissant de ces services dans d'autres économies. Aux États-Unis, par exemple, l'accroissement du chiffre d'affaires de ces activités a été estimé à 50 % entre 1990 et 1995, avec une progression supérieure encore pour certaines activités prises individuellement. Au Japon, le chiffre d'affaires de ces services a augmenté de 28 % entre 1989 et 1994. Au Canada, l'accroissement du chiffre d'affaires de ces services aux entreprises a été de 23 % sur la période 1993-95⁶.

La sous-traitance est un moteur important de la croissance. En effet, une part considérable, mais non connue, de la progression des services stratégiques aux entreprises est la conséquence du recours des entreprises établies à la sous-traitance (Hales, 1997). On entend par sous-traitance le fait d'externaliser des fonctions ou des activités à valeur ajoutée de l'entreprise en les confiant à des fournisseurs extérieurs. La sous-traitance des services stratégiques aux entreprises est de plus en plus courante ; elle affecte des activités telles que la R-D, la conception, les ressources humaines, les opérations de gestion et de production, les fonctions de TI et le marketing. Le recours à la sous-traitance est motivé par divers objectifs : le recentrage des ressources de l'entreprise et de sa gestion sur les activités de base, la spécialisation des fonctions sous-traitées, la réduction des coûts. Aux États-Unis, les dix premières raisons généralement invoquées pour sous-traiter certaines activités sont : la réduction et le contrôle des coûts de fonctionnement, une meilleure focalisation de l'entreprise, l'accès à des capacités de niveau mondial, la libération de ressources internes pour les affecter à d'autres fins, l'accès à des ressources qui ne sont pas disponibles en interne, l'accélération des retombées bénéfiques d'une refonte des processus d'activité, une plus grande efficacité des fonctions difficiles à gérer, la libération

5. Il n'a pas été fourni de données globales pour les services de mise en valeur des ressources humaines.

6. Les taux de croissance cités sont calculés sur la base des prix courants.

d'un capital en vue de l'utiliser à d'autres fins, la réduction ou le partage des risques, un apport de trésorerie (The Outsourcing Institute, 1998).

Les enquêtes effectuées aux États-Unis par le Outsourcing Institute (1997) ont montré que les entreprises dont le montant annuel de recettes est supérieur à 80 millions de dollars EU ont accru de 26 % leur recours à la sous-traitance en 1997 et dépensé à ce titre 85 milliards de dollars EU. L'essentiel de ces dépenses a concerné les services stratégiques aux entreprises. La sous-traitance des technologies de l'information est la fonction dont la croissance a été la plus rapide et celle qui est la plus susceptible d'être sous-traitée (environ 30 % des dépenses de sous-traitance). Viennent ensuite les ressources humaines (16 %), le marketing/les ventes (14 %) et les services financiers (11 %). La sous-traitance des services de ressources humaines se développe rapidement pour le travail intérimaire et la recherche de nouveaux employés. On observe une très grande stabilité de la sous-traitance aux États-Unis : 90 % de la sous-traitance a été le fait d'entreprises qui sous-traitaient déjà. De plus, les entreprises qui ont recours à la sous-traitance sont financièrement plus stables que la moyenne. Aux États-Unis, le secteur manufacturier représente près des deux tiers de la sous-traitance totale et à l'intérieur de ce secteur les fabricants de biens durables près de 40 % de toute l'activité. Les sociétés de services d'information (télécommunications et sociétés technologiques) sont des utilisateurs importants de la sous-traitance : elles représentent 13 % de l'activité totale et dans les services d'information la sous-traitance augmente plus vite que dans d'autres industries (The Outsourcing Institute, 1997).

En Europe également, la sous-traitance des technologies de l'information se développe rapidement ; le chiffre d'affaires total de la sous-traitance de TI en Europe était estimé à 15 milliards de dollars EU en 1997 et devrait s'établir à 27 milliards de dollars EU en 2001 du fait du recentrage des entreprises sur leurs compétences clés. Les marchés les plus actifs sont le Royaume-Uni, la France et l'Italie⁷.

Une enquête japonaise a montré que les fonctions les plus susceptibles d'être externalisées par le secteur des entreprises étaient les suivantes : la formation à l'emploi (20 %), les systèmes d'information (20 %), les processus de production (17 %), la comptabilité et la fiscalité (14 %), la R-D (14 %) (MITI, 1997). Les raisons invoquées par les entreprises sont : la volonté de promouvoir la spécialisation dans des domaines comme l'extension du réseau d'information, l'amélioration des fonctions de ressources humaines et des avantages liés à l'emploi pour les travailleurs, l'évaluation des performances (65 %) ; de réaliser des économies dans des domaines tels que l'adaptation aux fluctuations de l'activité et les restructurations (50 %) ; d'améliorer l'efficacité des entreprises dans des domaines tels que le recentrage sur les métiers de base, de diversifier les risques, d'améliorer la flexibilité, d'accélérer la création de nouvelles entreprises (36 %). Par ailleurs, plus de 70 % des entreprises japonaises faisant appel à la sous-traitance ont déclaré avoir atteint leurs objectifs

La réduction des coûts obtenue au Japon grâce à la sous-traitance a été estimée comme suit : services administratifs et logistiques, entre un quart et la moitié des coûts, services d'information, 10 % (Fujitsu Research Institute, 1998). Les gains d'efficacité obtenus grâce à la sous-traitance dans le secteur manufacturier contribuent probablement dans des proportions importantes à la croissance forte et homogène de la productivité du secteur. En revanche, les performances de productivité des services stratégiques aux entreprises n'ont guère fait l'objet de recherches jusqu'ici et sont plus difficiles à mesurer en raison de l'hétérogénéité de ces services et des problèmes de mesure qui leur sont associés.

Du côté de l'offre, la demande des clients a été un moteur important du développement des prestataires de services aux entreprises. Aux États-Unis, les facteurs jugés importants pour le choix des prestataires

7. *Infoserver, The Journal for Strategic Outsourcing Information*, août 1997, <http://www.outsourcing-journal.com/issues/aug1997/html/legal.html>.

sont la qualité, le prix, la renommée, la flexibilité, l'étendue des ressources, les capacités supplémentaires de valeur ajoutée, la compatibilité culturelle, les relations déjà existantes et le lieu (Outsourcing Institute, 1998). De façon générale, on s'attend à ce que la sous-traitance continue d'augmenter pour les services d'information (fourniture de logiciels et de matériels, exploitation et maintenance des systèmes), le recrutement/la mise à disposition de personnel, la formation professionnelle et la formation à l'emploi, la gestion du personnel, les ressources humaines, la R-D, la planification, la conception, le conseil en gestion et le marketing, de même que pour les services professionnels (activités de conseil en matière juridique, comptable et fiscale), de sécurité, etc. La demande de services stratégiques aux entreprises (classés par ordre décroissant d'importance) devrait augmenter dans : les services d'information, la logistique, les services d'assistance aux entreprises (conseils), la formation, la publicité/le marketing, les services professionnels (MITI, 1995).

Un certain nombre de grandes tendances ont été observées récemment en matière de sous-traitance ; toutes ces tendances re façonnent les industries et les entreprises de services stratégiques aux entreprises. Les entreprises qui ont recours à la sous-traitance développent les accords d'approvisionnement auprès de fournisseurs multiples, avec des relations plus étroites entre acheteurs et fournisseurs de services et une implication plus grande des prestataires dans les fonctions essentielles qui sont au cœur des processus d'activités. Cela favorisera probablement les grandes entreprises internationales offrant toute une série de services stratégiques. La sous-traitance va bien au-delà de la TI et du traitement de données, comme l'a démontré la croissance très rapide de l'externalisation des opérations de logistique, de ressources humaines et de post-marché. Les grands prestataires de services comme les cabinets internationaux de conseil et de comptabilité, évoluent progressivement de leurs activités de base traditionnelles vers l'offre de nouveaux services et de nouveaux ensembles de services stratégiques⁸.

On considère qu'au niveau de l'économie les principaux avantages de la sous-traitance sont les suivants : croissance de nouveaux secteurs liés à la sous-traitance, amélioration de la qualité des services et baisse de leur prix. Au niveau de l'entreprise, on peut s'attendre à ce que le recours à la sous-traitance encourage une spécialisation plus grande et plus efficace des activités y compris dans les services publics, qu'il conduise à la restructuration des activités et de l'organisation des entreprises, qu'il renforce la compétitivité internationale, qu'il favorise la création d'entreprises faisant appel au capital-risque et qu'il contribue à la création d'emplois à long terme. Parmi les obstacles qui freinent généralement la progression de la sous-traitance, on peut citer : des marchés de services manquant de maturité et d'efficacité, des asymétries de l'information, une expérience limitée de la mesure et de l'évaluation des relations de sous-traitance. Du côté de l'utilisateur, les obstacles sont la fuite d'informations confidentielles, une moins bonne compréhension de l'activité sous-traitée, le problème du contrôle de la qualité, l'acquisition réduite d'un savoir-faire. Les obstacles à la mise en œuvre, qui affectent à la fois l'offre et la demande, sont : la législation et la réglementation locales du pays et de l'industrie, les questions d'ordre contractuel et la manière dont elles diffèrent d'un pays à l'autre, des considérations d'ordre organisationnel et financier, la mobilité de l'emploi et les questions de ressources humaines afférentes à cette mobilité, la réglementation des marchés publics.

La politique des pouvoirs publics peut affecter indirectement et directement la sous-traitance et l'expansion des services aux entreprises : en améliorant l'infrastructure globale des services aux entreprises (en favorisant la mobilité de l'emploi, l'information, la standardisation et la qualité, en clarifiant le cadre contractuel) ; en encourageant les nouvelles entreprises et les entreprises qui font appel au capital-risque, notamment les entreprises de services ; en encourageant l'expansion des

8. *Infoserver, The Journal for Strategic Outsourcing Information*, janvier 1999, <http://www.outsourcing-journal.com/issues/jan1999/html/editor2.html>.

marchés par une réforme de la réglementation ; en sous-traitant les services publics tels que l'éducation, l'aide sociale, etc. Des fédérations professionnelles peuvent, elles aussi, jouer un rôle essentiel dans l'amélioration de la qualité du fournisseur, le développement des ressources humaines, la fourniture d'information, etc.

Emploi

Selon les données fournies pour cette étude, le nombre des personnes employées en 1995 dans des activités de services stratégiques aux entreprises était estimé à 11 millions, soit environ 2.4 % de l'emploi total dans les pays de l'OCDE pour les 21 pays ayant fourni des données sur l'emploi (figure 2). Pour apprécier l'importance de ce chiffre, on peut rappeler que l'ensemble de l'industrie automobile dans les pays de l'OCDE (CITI Rev.2 3843) représente environ 4.8 millions d'emplois. Mais, le fait que l'on dispose de données incomplètes pour un certain nombre de pays et les lacunes importantes que présentent ces données, en particulier les données sur l'emploi dans les services de mise en valeur des ressources humaines, sont autant d'éléments qui conduisent à penser que le chiffre de l'emploi total dans ces services est sous-estimé. (Seuls l'Autriche, la France, le Mexique, la Suisse, la Turquie et le Royaume-Uni ont fourni des chiffres pour les services de mise en valeur des ressources humaines. Pour la R-D et les services techniques et pour les services d'organisation de l'entreprise, les lacunes sont moindres). De plus, on a utilisé les données de l'année la plus proche lorsque les chiffres de l'emploi pour 1995 n'étaient pas disponibles pour certains pays. C'est dans les services d'organisation de l'entreprise que l'emploi a été le plus important : près de 5.1 millions de personnes en 1995 dont 3.6 millions pour les services de recrutement de personnel comparé à près de 1.5 million dans les services de conseil en gestion. Il faut ajouter que certains pays ont inclus les personnes sélectionnées et placées par les agences d'intérim (encadré 2) dans la branche recrutement/mise à disposition de personnel des services d'organisation de l'entreprise. Les services informatiques (logiciels informatiques et traitement de l'information) ont employé un peu plus de 2.5 millions de personnes tandis que la R-D et les services techniques ont employé près de 2 millions de personnes. Les services de marketing en ont employé plus de 1.1 million. Compte tenu des lacunes que présentent les données, il est probable que le chiffre de l'emploi dans les services stratégiques aux entreprises en 1995 et pour les 21 pays de l'OCDE a été bien supérieur à 11 millions. Des données plus récentes concernant certains pays indiquent que cette forte croissance de l'emploi dans les services aux entreprises s'est poursuivie.

Encadré 1. Les services de mise en valeur des ressources humaines

Il s'est avéré particulièrement difficile d'obtenir des données sur l'offre de services de mise en valeur des ressources humaines. En conséquence, il n'est pas possible de tirer, au niveau de l'OCDE, des conclusions concernant les évolutions et les tendances récentes dans ce domaine. Seuls deux pays du G7, la France et le Royaume-Uni, ont communiqué des informations quantitatives sur les services de mise en valeur des ressources humaines, tandis que le Canada n'a fourni que des informations qualitatives. L'Autriche, le Mexique, la Suisse et la Turquie ont fourni des données quantitatives. En dépit de l'évolution vers des économies fondées sur le savoir et de l'intérêt considérable des pouvoirs publics pour des concepts tels que « l'apprentissage tout au long de la vie », les sources statistiques classiques (CITI/Rev.3, catégorie 809 englobant l'enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel et la formation des travailleurs et la réinsertion professionnelle) ne fournissent que très peu d'informations.

Trois des six pays ayant fourni des informations quantitatives ont fourni des données pour plus d'un instant dans le temps, qui révèlent une forte croissance de l'emploi, de la valeur ajoutée et du nombre des entreprises en France, au Mexique et au Royaume-Uni. En ce qui concerne la France, la valeur ajoutée de ces activités a augmenté de 35 % sur la période 1993-95, tandis que l'emploi et le nombre des entreprises ont augmenté respectivement de 9 et 18 %. Les données du Mexique pour les années 1988 et 1994 révèlent les taux de croissance suivants : valeur ajoutée, 42 % ; emploi, 55 % et augmentation du nombre des entreprises, 84 %. Le Royaume-Uni a connu une croissance de la valeur ajoutée de 29 % en 1995-96 ; une augmentation du nombre des entreprises de 19 % en 1995-96 et une croissance de l'emploi de 18 % en 1994-95. Il est important de collecter davantage de données globales pour tous les pays de l'OCDE afin de pouvoir suivre les évolutions dans ce secteur, du fait en particulier que les gouvernements continuent de souligner l'importance cruciale d'une offre continue de main-d'œuvre hautement qualifiée et la nécessité d'un « apprentissage tout au long de la vie » afin de permettre aux individus, aux entreprises et aux pays de prospérer dans des économies fondées sur le savoir.

Services d'enseignement et de formation au Canada

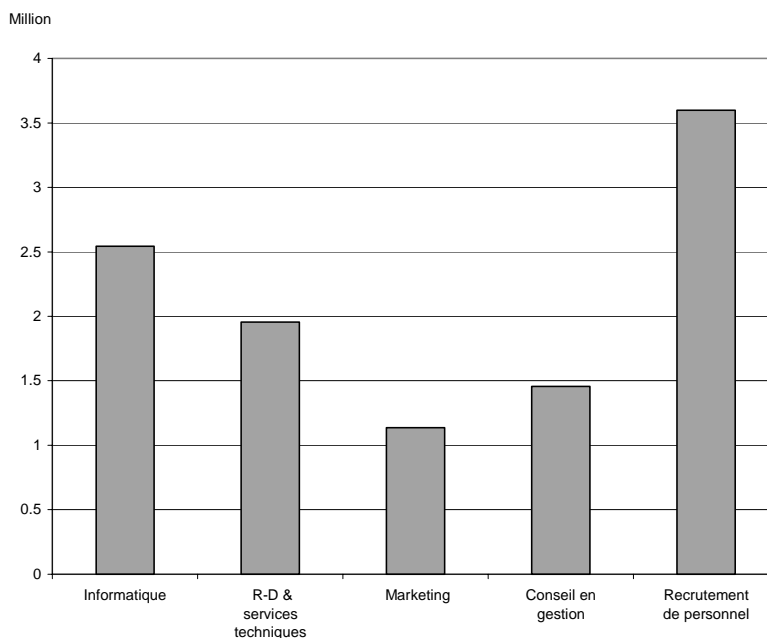
Au Canada, 55 % des sociétés connues, impliquées dans la fourniture de services d'enseignement et de formation existent depuis 1984 seulement. Il s'agit donc d'un secteur relativement récent mais aussi d'un secteur très diversifié, comprenant des PME spécialisées, des branches de formation de sociétés appartenant à d'autres secteurs (fournisseurs de biens d'équipement et entreprises de conseil en ingénierie) et une formation délivrée par des établissements d'enseignement publics sous contrat. Les prestataires canadiens s'occupent essentiellement de formation liée à l'emploi et de valorisation des compétences. Les principaux domaines d'expertise associés à ces services sont la formation au développement du personnel d'encadrement et de direction, la formation liée à l'informatique et la communication liée à des fonctions de contrôle, les ventes et le marketing, et la formation technique spécialisée. La formation à une seconde langue est une particularité des services d'enseignement canadiens et un nombre considérable d'étudiants étrangers fréquentent les institutions qui la délivre. Le gouvernement canadien croit qu'un secteur formation fort et dynamique jouera un rôle décisif dans le transfert de connaissances et d'expertise vers l'industrie canadienne. Il n'existe pas d'estimation fiable du revenu global de l'industrie mais l'on pense que près de la moitié des fournisseurs privés de services d'enseignement et de formation exportent leurs services, principalement vers les États-Unis et l'Europe.

La formation en entreprise aux États-Unis

Il est difficile d'obtenir des données sur les services de développement des ressources humaines concernant les États-Unis. Le marché américain est assez informel et très fragmenté. Malgré les retombées positives de la formation et de l'éducation des employés sur l'amélioration de la productivité, les sociétés américaines proposent moins de formation à leur personnel que leurs homologues européennes ou japonaises. Selon des enquêtes récentes, le marché américain de la formation privée et en entreprise est évalué à 26 milliards de dollars EU par an. La formation formelle est relativement concentrée, intervenant pour la plus grande part dans de grosses sociétés (qui dépensent trois fois plus que les petites entreprises à la formation par employé), et 60 % de cette formation est ciblée sur les professionnels et le personnel d'encadrement. La formation des personnels opérationnels et de la main d'œuvre qualifiée est généralement plus orientée sur une compétence particulière et intervient sur le lieu de travail. Bon nombre de petites sociétés choisissent la formation en cours d'emploi de préférence à une formation plus formelle, pensant que cela est plus efficace. Il ne semble pas que les données statistiques soient parvenues à saisir dans quelle mesure les fonctions de formation ont été externalisées, pas plus qu'elles ne rendent compte de la création/de l'expansion des fonctions de formation par des prestataires de services indépendants en réponse à l'intensification de la concurrence internationale, à la restructuration et aux besoins associés de flexibilité de l'emploi.

Source : Statistique Canada, Industrie Canada ; *US Trade and Industry Outlook 1998*.

Figure 2. L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises dans 21 pays de l'OCDE en 1994*
En millions de personnes



* Ou de l'année la plus proche lorsque les données de 1995 n'étaient pas disponibles.

Source : Estimations de l'OCDE sur la base des données fournies par 21 pays Membres. Des lacunes importantes subsistent dans les données fournies – pour un détail sur les différents pays, voir Partie 2.

Les États-Unis ont représenté 53 % de l'emploi total dans ces services stratégiques aux entreprises dans les 21 pays de l'OCDE ayant fourni des données. Le Japon arrive en deuxième position avec 10 % de l'emploi total ; suivent le Royaume-Uni et la France avec respectivement 9.3 % et 7.8 %.

La croissance de l'emploi dans les services stratégiques aux entreprises a été forte dans les pays de l'OCDE au cours des dix dernières années. Pour les pays pour lesquels les données disponibles ont permis d'établir une tendance, il est clair que l'emploi global a fortement augmenté. Une diversité considérable dans la composition et le poids relatif des différents services ainsi que dans les schémas de croissance des pays pris individuellement (voir partie 2) est évidente. De façon générale, on se heurte à des problèmes considérables pour mesurer l'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, de même que dans les autres secteurs des services (encadrés 1 et 2).

Aux États-Unis, l'emploi dans les services stratégiques aux entreprises (à l'exclusion des services de mise en valeur des ressources humaines) a représenté 6.3 % de l'emploi dans les services et 4.6 % de l'emploi total en 1995. Sur les 5.8 millions de personnes employées dans ces activités en 1995, 2.6 millions étaient engagées dans le recrutement/la mise à disposition de personnel, soit une augmentation de 90 % par rapport à 1987. Les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ont enregistré une croissance de l'emploi de 71 % sur la même période. On estime que ce secteur d'activité a généré 200 000 nouveaux emplois entre 1997 et 1998⁹. La R-D et les services techniques ont employé 1.07 million de personnes en 1995, soit une augmentation de 37 % par rapport à 1987. Dans le conseil en gestion, l'emploi a augmenté de 57 % sur la même période et l'on estime que cette forte croissance s'est poursuivie, créant 500 000 nouveaux emplois sur la période 1992-98.

9. *American Electronics Association*, cité dans le *Financial Times* du 3 juin 1999.

C'est dans la publicité que l'emploi a le moins progressé (augmentation globale de 20 % sur la période 1987-95).

Dans le cas du Japon, les services de R-D et les services techniques ont enregistré la plus forte croissance de l'emploi (+30 %) sur la période 1989-94. Compte tenu des données disponibles, les chiffres de 1995 et 1996 n'ont pu être comparés que pour l'Allemagne. Sur cette période de 12 mois, l'emploi a progressé dans toutes les catégories, excepté les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information qui ont enregistré un net déclin dû à une baisse importante de l'emploi dans les services de traitement des données. En Allemagne, l'emploi dans les services de R-D et de publicité a augmenté d'à peine plus de 12 % en 1995-96.

En France, entre 1993 et 1995, l'emploi dans les cinq services stratégiques aux entreprises a augmenté, passant de 3.2 à 3.9 % du total des emplois civils, soit un gain net d'emplois de 150 000. Une mesure plus restrictive, prenant en compte les salariés mais sur une série chronologique plus longue, révèle que l'emploi de salariés dans ces activités a augmenté de 44 % entre 1992 et 1997. On constate toutefois une très grande diversité de l'évolution de l'emploi dans les différentes activités : services de recrutement de personnel (66 %), services informatiques (34 %), conseil en gestion (28 %), services de marketing (20 %), et une baisse de l'emploi dans les services d'essais techniques (-18 %) sur la même période. L'évolution de l'emploi dans ces activités sur la période 1989-97, telle qu'elle ressort d'une étude¹⁰ officielle française et couvrant un éventail plus large de services aux entreprises, est estimée à 407 000 emplois, soit une augmentation de 21.5 % qui contraste avec une perte de 625 000 emplois dans le secteur manufacturier.

Depuis 1980, le Royaume-Uni a enregistré une progression considérable de l'emploi dans les services en général et plus encore dans les services aux entreprises. Dans la catégorie plus large des services aux entreprises¹¹, le nombre des emplois a augmenté de 94 %, passant de 1,54 million en 1980 à 2.98 millions en 1998, ce qui est à comparer à un taux de croissance de 28 % pour l'emploi dans les services en général. L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises a fortement augmenté en 1993 et 1997 : services informatiques (65 %), services de marketing (46 %), services de mise en valeur des ressources humaines (38 %), conseil en gestion (30 %) et 5 % seulement dans la R-D et les services techniques. C'est dans les services de recrutement de personnel que la croissance de l'emploi a été la plus rapide mais des difficultés de mesure statistique pour les données antérieures à 1997 excluent toute mesure exacte.

Au Canada, les services informatiques et de publicité ont créé un nombre considérable d'emplois. L'emploi a triplé dans les services informatiques entre 1987 et 1996 et la publicité a continué à générer des gains d'emplois importants dans les années 90 (+ 14 % en 1995-96).

Les petits pays de l'OCDE attachent eux aussi une importance considérable à la contribution que les services aux entreprises font à la création d'emplois. La preuve en est que l'Autriche a choisi « Les services aux entreprises et l'emploi » comme l'un de ses thèmes spécifiques à l'industrie pour la durée de la présidence autrichienne de l'UE en 1998, et qu'elle a commandé une étude importante sur ce thème. L'emploi dans les services aux entreprises en Autriche a augmenté, en moyenne, de 6 % par an durant les années 80 et cette forte croissance s'est poursuivie dans les années 90. Les services

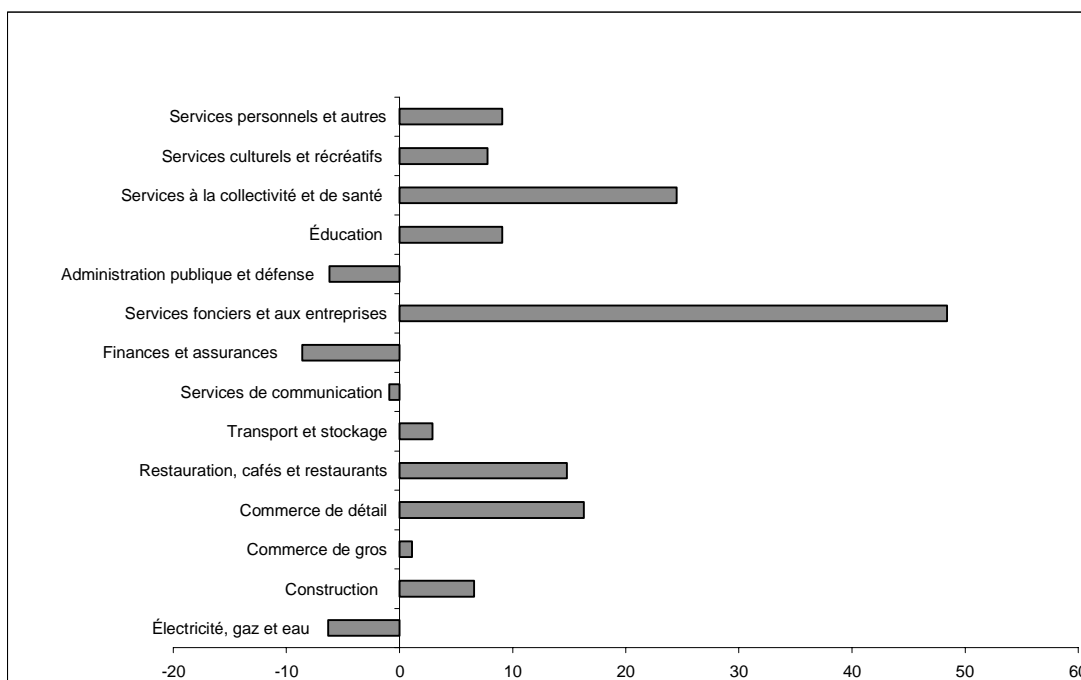
10. Ministère fédéral des affaires économiques autrichien, *Les services aux entreprises et l'emploi : contributions de cinq États membres de l'UE sur la situation des services aux entreprises dans leurs pays respectifs*, 1998.

11. NACE 71-74.

d'organisation de l'entreprise (en particulier, les services de recrutement de personnel) et les services informatiques ont enregistré des gains d'emplois considérables ces dernières années.

En Australie, les services aux entreprises ont fortement contribué à la croissance de l'emploi dans les années 90 (figure 3). Entre 1990 et 1998, les services fonciers et les services aux entreprises ont représenté 48 % de la croissance totale de l'emploi dans les services.

Figure 3. Contribution des services à la croissance de l'emploi en Australie, 1990-98



En Finlande également, les services stratégiques aux entreprises ont généré, ces dernières années, un grand nombre d'emplois (+ 29 % entre 1993 et 1995). L'Irlande a connu, elle aussi, une forte croissance de l'emploi dans les services aux entreprises dans les années 90, en particulier dans le domaine des logiciels informatiques. Après les États-Unis, l'Irlande est le pays du monde qui exporte le plus de logiciels. A l'heure actuelle, plus de 700 sociétés de logiciels opèrent en Irlande ; plus de 80 % d'entre elles appartiennent à des Irlandais mais il s'agit pour la plupart de petites entreprises.

L'une des constatations importantes que cet exercice de collecte des données a permis de faire est la prédominance des petites entreprises dans les services stratégiques aux entreprises. La taille moyenne des entreprises, calculée par pays, a correspondu systématiquement à une fraction de la taille moyenne des entreprises dans le secteur manufacturier ou dans l'ensemble de l'économie (voir partie 2). De plus, cette moyenne est probablement surestimée car elle inclut les services de recrutement de personnel qui comptent généralement un grand nombre d'employés par entreprise. On a observé que, dans l'ensemble, le secteur des services aux entreprises peut se caractériser par un grand nombre de petites entreprises employant peu de personnes et un petit nombre d'entreprises employant un grand nombre de personnes. Ces dernières sont souvent très internationalisées.

Encadré 2. Services de fourniture de personnel

L'un des secteurs les plus dynamiques des services stratégiques aux entreprises est celui de la fourniture de personnel, qui a connu ces dernières années une croissance rapide. Ce secteur fournit du personnel à court ou long terme à d'autres secteurs de l'économie, pour pallier des pénuries temporaires de personnel. Traditionnellement, ce secteur fournissait essentiellement du personnel administratif et de bureau, mais aujourd'hui, il fournit de plus en plus un large éventail de personnel hautement qualifié.

L'un des avantages pour les sociétés receveuses consiste en une gestion plus flexible de leurs besoins en personnel et en une plus grande efficacité générale liée au fait qu'elles peuvent utiliser un personnel expérimenté lorsque le besoin s'en fait sentir. L'un des inconvénients majeurs de la formule est l'absence de continuité du personnel. Les compétences-clés des entreprises peuvent s'en trouver affaiblies lorsque celles-ci font très largement appel à un personnel intérimaire ; un autre inconvénient est le coût plus élevé de l'engagement de ce personnel (au salaire s'ajoute la marge prise par l'agence d'intérim). Ce type d'emploi peut présenter certains avantages pour les personnes travaillant pour ces agences, notamment une plus grande flexibilité, une plus grande diversité des tâches et fréquemment une rémunération plus élevée pour compenser la durée plus fragmentée des missions. Les inconvénients pour ces travailleurs sont le manque de sécurité de l'emploi, la fragmentation de l'expérience professionnelle, l'absence de certains avantages liés à l'emploi et généralement associés aux contrats à durée indéterminée et le manque de possibilités de formation. Pour augmenter les avantages et réduire les inconvénients du travail temporaire, de nombreux pays (les Pays-Bas, par exemple) ont récemment clarifié les dispositions relatives au travail temporaire par l'intermédiaire d'agences privées afin de donner aux agences et aux employeurs plus de flexibilité et aux travailleurs une plus grande sécurité de l'emploi et certains avantages liés au travail.

Bien que le chiffre d'affaires de la fourniture de services de personnel soit comparable à celui des autres services stratégiques aux entreprises, l'emploi y est considérablement plus élevé que dans d'autres domaines. Comme indiqué aux responsables de cette étude, ces services ont employé 3.6 millions de personnes en 1995, ce qui est probablement un chiffre sérieusement sous-estimé par rapport à la réalité, du fait en partie de la méthode utilisée pour comptabiliser et classer ces employés dans les statistiques. La convention statistique consiste en effet à affecter les travailleurs intérimaires à l'agence qui les emploie (CITI Rév.3, catégorie 7491) et non pas à l'entreprise dans laquelle ils accomplissent effectivement leur travail. Toutefois, au cours des études, il se peut qu'un nombre inconnu de travailleurs intérimaires soit affecté à leur lieu de travail et, dans les données locales de l'emploi par exemple, les travailleurs intérimaires peuvent être classés en fonction de leur lieu de travail. Les données dont nous disposons laissent à penser que cette forte croissance de l'emploi s'est poursuivie depuis.

Le développement du travail temporaire a des incidences potentielles importantes sur la mesure de la productivité. Dans les industries où travaillent effectivement les employés intérimaires, les coûts du personnel d'intérim seront affectés à l'agence et enregistrés dans les achats de services externes (déduits de la valeur ajoutée) par l'entreprise où ils sont en mission. Il en résulte globalement une réduction à la fois du nombre des emplois et de la valeur ajoutée. L'incidence sur la productivité proviendra du surcroît de valeur ajoutée que les travailleurs intérimaires produisent par rapport à ce qu'ils coûtent, qui reviendra à la société et à l'industrie où ces travailleurs sont en mission. Cela peut majorer la mesure du niveau de productivité et de la croissance et avoir des effets similaires à ceux de la sous-traitance. Par contre, dans le secteur qui fournit les agents intérimaires, la valeur ajoutée sera essentiellement constituée du coût de ces travailleurs, lequel peut ne pas refléter totalement leur contribution d'ensemble à la valeur ajoutée dans d'autres industries. De façon générale, compte tenu de la croissance rapide du secteur de la fourniture de personnel et de l'essor du travail temporaire dans de nombreux pays de l'OCDE, il faut interpréter avec le plus grand soin les séries chronologiques sur l'emploi, la valeur ajoutée et la productivité.

Échanges

Les échanges internationaux de services empruntent quatre canaux principaux qui ne sont pas tous bien mesurés dans les statistiques des échanges courants, notamment la troisième catégorie ci-dessous, à laquelle on se réfère souvent sous le terme d'échanges de services des filiales de sociétés étrangères :

- ◆ *Fourniture de services transfrontières* (fourniture de services à partir du territoire d'un pays sur le territoire d'un autre pays).
- ◆ *Consommation à l'étranger* (fourniture de services sur le territoire d'un pays à un consommateur de services situé dans un autre pays).
- ◆ *Présence commerciale* (fourniture de services par un prestataire d'un pays par l'intermédiaire de sa présence commerciale sur le territoire d'un autre pays).
- ◆ *Présence de personnes physiques* (fourniture de services par un prestataire d'un pays par l'intermédiaire de la présence physique de personnes de ce pays sur le territoire d'un autre pays).

Les échanges de services commerciaux sont considérablement moins importants que les échanges de marchandises. En 1997, les exportations mondiales de l'ensemble des services commerciaux ont été estimées à 1 310 milliards de dollars EU, soit 20 % seulement des exportations de marchandises et de services commerciaux confondus (OMC, 1998). Ce qui est à rapprocher d'une part moyenne des services dans le PIB, pour la plupart des pays, se situant autour de 60-70 %. A quoi tient cet écart ? La présence locale est une raison. La fourniture de ces services est par nature telle qu'il y entre une grande part d'interaction de personne à personne, impliquant souvent des informations tacites qui nécessitent la présence sur les lieux. La petite taille des entreprises en est une autre. Les prestataires de services sont essentiellement de petites sociétés, donc des sociétés moins mondialisées et moins disposées à exporter des produits homogènes en grandes quantités que les opérations manufacturières ou agricoles à grande échelle. La différenciation du produit et les préférences culturelles sont d'autres raisons. A cause de la spécificité de ces services, la proximité géographique des fournisseurs et des clients est souvent importante. Enfin, il y a les entraves à la fourniture de ces services par des entreprises étrangères, notamment les restrictions à l'implantation locale et aux opérations dans certains domaines.

Toutefois, la croissance des échanges de services commerciaux a été plus rapide que celle des échanges de marchandises, avec une augmentation des exportations de services commerciaux de 8 % par an sur la période 1990-97, contre 7 % par an pour les exportations de marchandises. A l'intérieur des services commerciaux, les « autres services commerciaux » ont été les plus dynamiques, et à l'intérieur de cette catégorie, les services stratégiques aux entreprises, notamment les services informatiques et les services d'information ont apparemment connu les taux les plus élevés de croissance des échanges. Cette forte croissance peut s'expliquer par un certain nombre de facteurs dont : l'accroissement très rapide de la demande de ces services ; l'extension du recours à la sous-traitance internationale, en particulier de la part des entreprises manufacturières ; la mondialisation rapide du secteur manufacturier qui conduit souvent les prestataires de services à établir une présence internationale à l'étranger auprès de leurs principaux clients du secteur manufacturier et la taille grandissante de certains prestataires de services stratégiques aux entreprises, dans les domaines du conseil, de la fourniture de personnel et de la publicité, suite à une multiplication des fusions et acquisitions, qui facilite leur mondialisation. La libéralisation des échanges et des investissements dans les services contribue aussi à encourager le développement international de l'offre de services.

La sous-traitance transfrontières est en train de devenir une source importante d'échanges internationaux de services stratégiques via un grand nombre de modèles différents de sous-traitance de l'offre de services : par l'externalisation des fonctions à une entreprise étrangère pour exécution à l'étranger ou par l'adoption de stratégies mondiales de sous-traitance des services telles qu'une conception accélérée par le biais d'un système fonctionnant sept jours sur sept et 24 heures sur 24 grâce à des équipes interdépendantes travaillant dans des fuseaux horaires différents ; en faisant appel à une entreprise extérieure étrangère pour appuyer une filiale étrangère, souvent sur la base de stratégies mondiales de sous-traitance ; par la constitution d'une filiale conjointe pour offrir à des sociétés affiliées des services partagés ; par le recours à une entreprise multinationale de services pour appuyer les opérations d'une multinationale cliente dans plusieurs pays (y compris en fournissant des services « private label » pour créer rapidement des infrastructures de soutien de l'activité à l'étranger)¹².

Étant donné que pour la grande majorité de pays, on ne dispose pas de données sur les échanges de services aux entreprises, cette étude s'est appuyée dans une large mesure sur les données des échanges relatifs aux États-Unis. Les États-Unis sont, en effet, le plus gros prestataire international de services aux entreprises et, ces dernières années, les exportations américaines ont augmenté plus vite que la demande intérieure. En 1997, les États-Unis ont fait état d'un montant d'exportations de services stratégiques aux entreprises de plus de 6.6 milliards de dollars EU dont 46 % pour les services informatiques. Ces dernières années, un nombre croissant de prestataires ont réalisé leurs prestations de services via des opérations multinationales. Les États-Unis sont à cet égard un acteur majeur et les entreprises américaines dominent sur la liste des dix premiers fournisseurs mondiaux des activités pour lesquelles ces listes sont compilées. Pour apprécier l'internationalisation des services stratégiques aux entreprises aux États-Unis, il est important de prendre en compte les ventes des filiales étrangères détenues à plus de 50 % par des capitaux américains qui écrasent manifestement les chiffres des exportations des EU. Par exemple, les ventes de services informatiques réalisées par des filiales étrangères détenues à plus de 50 % par les EU se sont élevées à 28.3 milliards de dollars EU en 1996 et les ventes de services de publicité à 4.9 milliards de dollars EU en 1995. En outre, le montant de l'investissement direct étranger des États-Unis dans le monde dans ce secteur des services aux entreprises s'est élevé à environ 11 milliards de dollars EU en 1994.

De plus en plus, le marché européen est la destination principale des exportations américaines : 47 % des exportations de publicité, 42 % des services informatiques et des services de conseil en gestion et 39 % des exportations des services de R-D et des services techniques. Ces parts étaient considérablement plus élevées en 1997 qu'en 1992, date à laquelle elles se situaient entre 28 et 34 %. De même, les pays européens ont été pour les importations américaines de services aux entreprises une source importante: 1.2 milliard de dollars EU en 1997. Le Japon a représenté moins de 10 % des importations et exportations américaines de services informatiques et de conseil en gestion. Mais le marché japonais a été la destination d'un quart des exportations américaines de services de R-D et d'essais techniques et la source de près d'un tiers des importations américaines de services de publicité.

Le Royaume-Uni a représenté en 1997 4.6 milliards de livres sterling d'exportations de services stratégiques aux entreprises contre 2.2 milliards de livres d'importations. Il a enregistré un excédent commercial confortable pour chaque activité, les exportations représentant dans la plupart des cas un multiple des importations. Les services informatiques ont été de loin l'activité la plus importante : ils ont représenté 47 % des exportations de services stratégiques aux entreprises et 63 % des importations

12. *Infoserver, The Journal for Strategic Outsourcing Information*, mai 1999 : <http://www.outsourcing-journal.com/issues/may1999/html/legal.html>.

de ces mêmes services. Les États-Unis représentent pour eux un volume d'activité important mais dans les années 90, le Royaume-Uni a enregistré des déficits importants et croissants de ses échanges avec les États-Unis dans les services informatiques, le conseil en gestion et les relations publiques. Pour les services de publicité, en revanche, le Royaume-Uni a enregistré un excédent commercial fluctuant mais confortable avec les États-Unis.

Les données disponibles sur les échanges concernant le Canada pour la période 1988-97 reflètent une forte progression des exportations et des importations des différentes catégories de services aux entreprises. Les services informatiques et les services de R-D ont enregistré des excédents confortables depuis le début des années 80. Dans le cas des services informatiques et des services d'information, les exportations ont été approximativement un peu plus élevées que les importations dans les dix dernières années. De même, pour les services de R-D, les exportations ont été largement supérieures aux importations sur la même période. En revanche, les échanges de services de publicité ont affiché des déficits et en 1997, le niveau des importations était trois fois plus élevé que celui des exportations.

Comme l'indiquent les données relatives aux échanges pour 1995, la Norvège a enregistré globalement un excédent commercial important dans les services stratégiques aux entreprises. Pour cette même année, les exportations ont été des multiples des importations pour toutes les catégories principales de services aux entreprises, excepté les services informatiques. Les exportations de services de R-D et d'essais techniques ont été sept fois supérieures aux importations en 1995, tandis que le ratio était d'environ 3 à 1 pour les services de marketing et d'organisation de l'entreprise.

Pour la plupart des pays de l'OCDE, on ne dispose pas facilement de données complètes sur les échanges et les données relatives aux échanges en provenance des EU ne permettent d'avoir qu'une vision partielle des échanges de services aux entreprises. Il serait précieux de collecter des données et des informations détaillées sur les schémas d'échanges entre les différents pays et zones géographiques de l'OCDE et hors OCDE pour déterminer les tendances actuelles et les perspectives d'échanges futurs de ces services stratégiques aux entreprises.

La section qui suit traite de l'impact des différentes politiques sur le développement et la diffusion internationale des services stratégiques aux entreprises et tire des développements probables de ces services stratégiques aux entreprises quelques implications de politique.

LES POLITIQUES DES POUVOIRS PUBLICS

Les services aux entreprises se développent pour toute une série de raisons stratégiques, qui sont notamment la volonté des entreprises d'accroître leur efficacité productive dans un monde où l'intensité de savoir est de plus en plus forte, la tendance grandissante des entreprises et des pouvoirs publics à externaliser et sous-traiter les services, la réduction de la taille des entreprises dans certains secteurs industriels et la nécessité croissante pour les petites entreprises d'améliorer leurs performances économiques en utilisant des ressources, des connaissances et des compétences externes pour compléter leurs ressources internes. Une efficacité accrue des services aux entreprises ne profitera pas seulement à ces services eux-mêmes, mais aura également des retombées positives pour un large éventail d'autres services et activités du secteur manufacturier, et conduira à une amélioration du bien-être économique général. C'est pour toutes ces raisons que les pouvoirs publics s'intéressent de plus en plus aux services aux entreprises.

Les politiques des pouvoirs publics ont sur les services aux entreprises deux types d'effets différents (tableau 1) :

- ◆ Un effet direct par le biais de la promotion de l'*offre* de services aux entreprises (par exemple, soutien aux activités de R-D dans les services, soutien aux services stratégiques fournis aux PME, incitations aux services d'investissements et d'échanges internationaux) disponibles soit pour l'ensemble du secteur des entreprises ou plus spécifiquement pour les services.
- ◆ Un effet indirect dû à la *demande* accrue de services rendus par d'autres entreprises (par exemple, demande de services de conseil et de formation) ou à des modifications de la réglementation ou du cadre d'activité qui encouragent les entreprises à faire davantage appel aux services fournis en externe.

Tableau 1. Typologie des politiques

	Incidences des politiques X = relativement commun	
	Offre	Demande
R-D et services techniques	X	X
Marketing		
Organisation de l'entreprise		X
Mise en valeur des ressources humaines	X	X
Services liés aux technologies de l'information		X
Services aux PME	X	X
Libéralisation et concurrence	X	X

Source: OCDE.

Renforcer le cadre politique des services aux entreprises

A présent, les gouvernements déclarent de façon générale ne pas avoir ou avoir peu de politiques sectorielles, préférant avoir en matière d'économie des politiques générales qui soutiennent un environnement macro-économique stable, favorisant la croissance. Ces politiques comprennent en général une réforme de la fiscalité et de la réglementation, des politiques éducatives destinées à promouvoir l'offre d'une main-d'œuvre hautement qualifiée et des efforts en vue d'aider le secteur des entreprises sur les marchés internationaux aussi bien que nationaux. Les initiatives des pouvoirs publics pour soutenir directement les services aux entreprises consistent principalement à leur fournir des services de formation et d'enseignement dans et par le secteur public, ainsi qu'un financement substantiel de la R-D et des services technologiques dans certains pays (voir ci-dessous).

Encadré 3. Le cadre de la commission européenne pour une politique communautaire des services aux entreprises

Le Conseil des Ministres de l'Industrie de la Commission européenne a cautionné une approche large de la politique des services aux entreprises. Les services aux entreprises et, indirectement, l'industrie sont couverts par un cadre politique global dont les objectifs sont les suivants : *i)* améliorer la productivité ; *ii)* promouvoir les possibilités d'emploi ; *iii)* améliorer la concurrence (sous-traitance) ; *iv)* promouvoir la coopération industrielle ; *v)* promouvoir l'offre et la demande de services aux entreprises ; *vi)* moderniser l'administration publique.

La réalisation de ces objectifs sera entreprise grâce à la mise en œuvre de trois politiques essentielles et d'un certain nombre de mesures concrètes :

- Faciliter la prise de décisions en créant une base théorique et analytique complète permettant un suivi permanent de la situation des services aux entreprises pour fournir les bases de décisions nécessaires au niveau des entreprises et des administrations publiques, et au niveau politique. Pour ce faire, il est absolument nécessaire d'améliorer les données statistiques relatives aux services aux entreprises et les informations sur leur contribution à la compétitivité et à la création d'emplois. Les mesures importantes prises sont notamment : avec Eurostat des projets pilotes statistiques sur l'offre de différents services ; des travaux en vue de la création d'un cadre organisationnel ou d'un observatoire pour la collecte continue de données ; un suivi et des analyses de tous les services fournissant à l'industrie de la valeur ajoutée complétés par un projet quantitatif et statistique d' Eurostat sur la demande de services aux entreprises ; un projet visant à avoir une meilleure connaissance de la productivité et de la compétitivité du secteur des services aux entreprises. A court/moyen terme, ces actions conduiront progressivement à un meilleur équilibre entre la collecte de données et d'informations dans le secteur manufacturier et la collecte de données et d'informations dans les services.
- Créer un marché interne pour les services aux entreprises. Tout service aux entreprises assuré légalement dans le pays d'établissement doit être librement accessible aux clients implantés dans d'autres États membres sans qu'il soit nécessaire de vérifier dans chaque cas s'il est compatible avec les dispositions réglementaires, administratives, professionnelles ou autres barrières existant dans le pays client. Toutefois, de nombreuses barrières nationales subsistent et leur suppression aboutirait à une réduction des coûts de mise en conformité et à une concurrence accrue sur le marché intérieur et en dehors, stimulant une offre plus efficace de services aux entreprises. Pour ce faire, un examen des barrières nationales existantes a été entrepris en vue d'évaluer leur justification ou leur proportionnalité. Une reconnaissance mutuelle des dispositions sera recherchée et une nouvelle législation communautaire proposée.
- Améliorer l'environnement dans lequel travaillent les sociétés de services aux entreprises et leurs clients en utilisant les instruments existants de la politique communautaire pour améliorer la compétitivité. Les instruments devant être développés ultérieurement sont notamment la normalisation et la certification des qualifications, la politique en faveur des PME, la R-D, la formation, les marchés publics, la politique de la concurrence, la politique structurelle, l'Accord général sur le commerce des services, la société de l'information et le commerce électronique.

Source : Commission des Communautés européennes, 1998a ; 1998b.

Site Web : <http://europa.eu.int/comm/dg03/comms.htm>

Pour ce qui est de l'amélioration des conditions cadres, un certain nombre d'États ont pris des mesures de type réglementaire pour gérer les questions de qualité et de certification/d'accréditation. La France a pris récemment des mesures dans ce domaine et le gouvernement britannique s'est montré actif en engageant un dialogue avec les organisations sectorielles, les entreprises et les parties prenantes pour développer des projets visant à améliorer les normes de qualité dans le domaine des études de marché, à encourager le développement professionnel continu des conseils en gestion, et à déterminer le soutien dont les petites entreprises ont besoin. L'Allemagne a mis en œuvre des politiques comportant des mesures en vue d'une formation spécialisée des employés du secteur des services et notamment une adaptation du système d'apprentissage. La Finlande attache une grande importance au rôle de l'industrie des télécommunications et des technologies de l'information et a centré sa déréglementation et ses réformes éducatives sur ces activités. Aux Pays-Bas, le programme « Fourniture de services et sous-traitance » vise à améliorer la coopération dans le domaine de la R-D et a pour objectif final de renforcer la position des fournisseurs néerlandais sur le marché international ; ce programme devrait avoir un impact sur la demande aussi bien que sur l'offre de services aux entreprises, et en particulier de services de R-D.

La Commission européenne a élaboré une approche large de la politique en matière de services aux entreprises, et présenté un cadre général pour les services aux entreprises couvrant : l'amélioration de la productivité, l'emploi, la concurrence, la coopération industrielle, la promotion des services et la modernisation de l'administration publique (encadré 3).

Concurrence : La politique de la concurrence constitue une autre condition cadre affectant l'offre de services aux entreprises. Il existe une très forte concentration dans certains services stratégiques aux entreprises en dépit de la taille moyenne réduite des établissements et des entreprises. Par exemple dans le secteur de la publicité, du conseil aux entreprises et des services liés à l'informatique, les dix plus grosses entreprises représentent dans un grand nombre de pays une part considérable du chiffre d'affaires total. De plus, ces entreprises ont tendance à opérer au plan international et détiennent des parts importantes du marché mondial. Au vu des préoccupations qu'ont suscitées récemment les propositions de fusion de grands cabinets mondiaux d'expertise-comptable, les mêmes problèmes risquent fort de se poser dans les services stratégiques aux entreprises.

La politique gouvernementale en matière de concurrence et de réglementation a deux types d'effets sur la demande de services aux entreprises. Tout d'abord, l'intensification de la concurrence augmentera dans bon nombre de cas les pressions exercées sur les entreprises pour les inciter à réorganiser leurs activités de façon à utiliser leurs actifs de manière plus productive et à améliorer leur productivité et leurs performances. Dans la mesure où cette évolution s'accompagne d'une réduction de la taille des entreprises et d'un recours accru à la sous-traitance, elle va accroître la demande de services aux entreprises proposés sur le marché. De même, il se peut que la libéralisation et l'élimination ou la limitation du pouvoir de monopole dans des secteurs comme l'offre de services publics et d'infrastructures aboutissent également à une demande accrue pour ces services. La taille des unités diminuant, les anciens monopoles sont obligés de se défaire des fonctions non essentielles, de sous-traiter différents services aux entreprises et d'entreprendre une action poussée de formation dans ce nouvel environnement concurrentiel. Une autre source de demandes de services stratégiques aux entreprises, par exemple de services de marketing et de publicité, viendra probablement de la libéralisation de la radio, de la télévision et des médias, associée à l'avènement des nouvelles technologies.

Promouvoir l'offre de services aux entreprises

Les services de recherche-développement et les services techniques. De nombreux pays, dont le Canada, la Finlande, la France et les Pays-Bas, soulignent l'importance de la R-D dans le secteur des

services aux entreprises et sa contribution au dynamisme des services aux entreprises. Dans les pays de l'OCDE, une part considérable de la R-D nationale s'effectue dans le secteur des services (en particulier dans l'industrie des services de R-D, les services informatiques et autres services aux entreprises, notamment la conception et l'ingénierie) et cette R-D est en grande partie financée par des fonds publics (Young, 1996). Par ailleurs, dans la plupart des pays, la part de la R-D financée par l'État est plus importante dans les services que dans le secteur manufacturier. Plus de 20 % des services de R-D sont financés par les pouvoirs publics en Autriche, en Allemagne, en Italie, en Norvège et en Espagne (tableau 2). Aux États-Unis, un quart de la R-D des services informatiques est financé par les pouvoirs publics. Les fonds publics incluent à la fois l'aide directe (par exemple pour étendre l'offre de R-D dans les services informatiques), et les contrats et achats publics (par exemple les contrats passés par les pouvoirs publics dans les secteurs de la défense et de l'espace).

Tableau 2. Part relative des services de R-D financés par les pouvoirs publics

	Informatique et activités connexes		Recherche et développement		Autres activités d'entreprise, nca	
	1987*	1995*	1987*	1995*	1987*	1995*
Allemagne (1993)	0.59	0.51				
Australie (1991)	0.02	0.02	0.19 ²	0.17	0.05	0.02
Autriche (1989-93)		0.14	0.49	0.41	0.43	0.27
Belgique			0.12			
Canada	0.10	0.07	0.20	0.10	0.32	0.13
Corée (1997)						0.01
Danemark (1989-93)	0.09	0.01		0.08	0.36	0.27
Espagne (1989)	0.14	0.10	0.33	0.45	0.30	0.19
États-Unis (1993-94)	0.23	0.19	0.45	0.52		
Finlande		0.10	0.18	0.17		0.11
France (1992-94)	0.10	0.08			0.22	0.27
Grèce (1988)				0.03		
Irlande (1993)		0.11	0.13	0.24		
Islande			0.27			
Italie (1991)			0.52	0.49		
Mexique (1994-95)				0.01		
Norvège	0.02 ³	0.05	0.39	0.36	0.07	0.13
Pologne (1994-95)	0.14		0.40	0.39		
Portugal (1995)				0.11	0.10	0.04
République tchèque (1995-96)		0.13	0.08	0.11	0.02	0.12
Suède		0.01		0.13		0.09
Turquie		0.01				

* ou année la plus proche, voir parenthèses. 1. 1992. 2. 1988. 3. 1991. 4. 1993.

Source : OCDE.

De même, les flux financiers du secteur public en faveur des institutions intermédiaires de R-D visant à générer une offre de services de R-D et de services connexes sont également importants dans de nombreux pays de l'OCDE. L'aide totale à ces institutions a augmenté, passant d'environ 850 dollars EU à plus d'un milliard de dollars EU sur la période 1989-93 (OCDE, 1996b ; OCDE, 1998e) augmentant ainsi l'offre de services de R-D, d'essais, d'activités de conseil, de formation et de fourniture de personnel spécialisé. Bien qu'apparemment la plupart de ces institutions facturent leurs services au taux du marché ou de façon à couvrir les coûts de la fourniture, on peut affirmer que la part de l'aide publique dans le financement des services fournis aux entreprises par ces institutions intermédiaires est importante.

Ces institutions jouent souvent un rôle important dans l'offre de services stratégiques de R-D et autres services aux petites entreprises. Bien qu'elles soient potentiellement en concurrence avec les prestataires de services aux entreprises du secteur privé, elles opèrent généralement dans des domaines quelque peu différents de ceux des prestataires du secteur des entreprises. De plus, elles peuvent étendre l'offre totale de services de R-D et de services techniques en *i)* développant de nouveaux services de R-D et services techniques qui font alors l'objet d'une licence ou d'une franchise à l'industrie de la R-D et des services techniques ; *ii)* par effet d'essaimage en suscitant l'apparition de prestataires commerciaux de services de R-D ou *iii)* en étant privatisées.

Les services de marketing. Dans tous les pays de l'OCDE, les organismes publics fournissent directement ou indirectement des services aux entreprises pour promouvoir les exportations, généralement en leur fournissant des informations sur le marché ou tout autre conseil sur le développement des exportations, la formation à l'exportation, l'évaluation des risques, l'organisation de foires, etc., souvent axés sur les PME. Dans la mesure où ces services sont fournis par, ou conjointement avec le secteur des entreprises, ils augmentent l'offre de services commerciaux de marketing.

Les services d'organisation de l'entreprise. De nombreux États ont des programmes pour étendre l'offre de services de conseil aux entreprises. Ces programmes visent à accroître le recours à ces services (c'est-à-dire à en augmenter la demande) dans le secteur des entreprises, par une sensibilisation aux avantages de ces services et, dans une certaine mesure, par une diminution de leurs coûts. Dans la mesure où certains programmes visent également à améliorer la qualité des services de conseil, en particulier aux petites entreprises, ils sont susceptibles d'avoir un impact sur l'offre et de développer une offre de qualité supérieure. Les efforts entrepris par les gouvernements autrichiens, français, norvégiens et britanniques ont démontré l'importance qu'ils attachent à ces questions.

Les services de mise en valeur des ressources humaines. Dans la plupart des pays, les pouvoirs publics jouent un rôle majeur dans l'offre ou le financement non seulement de l'enseignement primaire et secondaire obligatoire et d'une part considérable de l'enseignement tertiaire mais également de la formation et de l'enseignement professionnel initial au sein d'institutions. Les institutions intermédiaires et les institutions à but non lucratif financées par les pouvoirs publics jouent un rôle actif dans l'offre à l'industrie de services dans le domaine des programmes de formation et d'emploi (OCDE, 1995a, 1996b et 1998e). A travers toute une série de mesures fiscales et de dispositifs incitatifs, la plupart des gouvernements subventionnent directement le coût de la formation en entreprise. Compte tenu des réformes entreprises dans de nombreux pays et de la demande croissante des entreprises et des particuliers en matière de formation permanente qualifiante, il se peut également que certains services publics de formation et de formation qualifiante soient transférés au secteur des entreprises ou fonctionnent selon des principes commerciaux et deviennent partie intégrante de l'industrie qui fournit les services aux entreprises.

Les services liés aux technologies de l'information. Mis à part le financement public de la R-D des services informatiques (voir ci-avant), il y a peu d'indices d'une aide publique directe des services de TI et des services informatiques par transfert de ressources publiques, bien que par le passé, les programmes de développement de matériels et de logiciels informatiques aient été extrêmement importants dans tous les pays et que certains de ces programmes soient poursuivis dans des applications diverses. Les avancées en matière de protection de la propriété intellectuelle des programmes informatiques et la libéralisation des échanges ont eu une importance particulière pour ce secteur. L'Uruguay Round du GATT (finalisé en décembre 1993) : *i*) a étendu la protection par copyright aux programmes informatiques en tant qu'œuvres littéraires conformément à la Convention de Berne ; *ii*) a jeté les bases d'une protection par copyright des compilations originales de données et de bases de données, et *iii*) a ajouté de nouvelles dispositions sur les droits d'auteur pour autoriser ou interdire les redevances commerciales. Ces mesures ont fait suite aux efforts considérables entrepris dans chaque pays pour actualiser et adapter la protection de la propriété intellectuelle des logiciels. L'application de la protection de la propriété intellectuelle s'est accélérée. Ce cadre international pour la protection des logiciels est susceptible d'étendre l'offre en donnant aux entreprises fournisseurs une plus grande certitude de tirer profit du développement de logiciels en vue de leur vente. L'Accord sur les technologies de l'information (mars 1997), qui s'engage à supprimer les droits de douane sur un large éventail de produits de TI, dont les logiciels, d'ici à l'an 2000, va sans aucun doute étendre lui aussi le marché des services liés aux TI.

Les petites et moyennes entreprises. Nombre d'activités et d'initiatives décrites ci-dessus visent à améliorer l'offre de services stratégiques aux petites entreprises. Les institutions intermédiaires et à but non lucratif bénéficiant de financements publics, jouent un rôle actif dans l'offre de services aux petites et moyennes entreprises (OCDE 1995a, 1996b et 1998e). Dans la mesure où les initiatives des pouvoirs publics augmentent directement l'offre de ces services aux petites entreprises et améliorent leur qualité, elles vont potentiellement faire croître l'offre.

Promouvoir la demande de services aux entreprises

La recherche-développement et les services techniques. La plupart des gouvernements de l'OCDE ont mis davantage l'accent sur la R-D et la technologie dans le secteur des entreprises, soit directement par le biais de politiques de la R-D et de la technologie, soit indirectement en encourageant les solutions novatrices aux problèmes environnementaux par exemple. L'évolution des programmes d'aide publique vers un soutien accru à la R-D et à la technologie et l'intérêt général porté au soutien du développement et du transfert de technologie impliquant les PME le montrent. Pour la période 1989-93, l'aide accordée à l'industrie au titre de la R-D et de l'innovation technologique a augmenté, passant d'environ 6 milliards de dollars EU (coût net pour les pouvoirs publics) à environ 9 milliards de dollars EU, et la part dans le total des transferts nets à l'industrie est passée d'environ 16 % à 18 % des dépenses totales (voir OCDE 1996b et 1998e). De même, les données de l'OCDE montrent que le montant des marchés publics de la R-D liés à la défense est demeuré stable à environ 30 milliards de dollars EU en dépit de changements géopolitiques historiques et des réductions de dépenses attendues ; la passation de marchés dans le domaine spatial s'est développée, passant de 4.9 milliards de dollars EU en 1989 à 6.4 milliards de dollars EU en 1993. Bien que la plupart de ces transferts se soient opérés au profit d'entreprises individuelles produisant généralement du matériel, dans la mesure où ces transferts ont accru l'activité de R-D et où les entrepreneurs de services sont impliqués dans cette activité, ces politiques dynamisent la demande de R-D et de services technologiques.

Les services de marketing. Les effets directs des politiques gouvernementales sur le marketing (notamment la publicité) sont probablement assez limités. Dans certains pays, le souci général d'aider l'innovation et d'améliorer la compétitivité des PME a conduit à financer une amélioration du

marketing qui a été jugé faible. Les systèmes mis en œuvre vont de l'amélioration des performances de marketing dans un grand nombre d'entreprises individuelles (par exemple, les *Consultancy Initiatives* britanniques au début des années 90) au financement d'efforts de marketing conjoints (plans de promotion des réseaux au Danemark) (OCDE, 1995a).

Les services d'organisation de l'entreprise. Deux types différents d'interventions des pouvoirs publics sont susceptibles d'accroître la demande de services liés à l'organisation de l'entreprise. La première est l'intérêt croissant porté par les pouvoirs publics de certains pays à l'encouragement du changement organisationnel et technologique dans les entreprises pour améliorer leur efficacité, augmenter leur productivité et la croissance globale. Un certain nombre d'États (le Danemark, la Finlande et la Norvège, par exemple) ont adopté des approches raisonnablement détaillées et complètes pour promouvoir la diffusion de l'innovation organisationnelle ou ont étendu leur aide à la diffusion de la technologie pour y intégrer le changement organisationnel, après avoir réalisé que des investissements dans le changement organisationnel et l'amélioration des compétences sont nécessaires pour obtenir des gains de productivité et d'efficacité (OCDE, 1998c). Dans la mesure où de telles initiatives augmentent la demande de services de conseils spécialisés, elles dynamiseront cette activité. Ainsi, les *Consultancy Initiatives* au Royaume-Uni, au début des années 90, visaient à faire davantage appel aux consultants pour pallier le manque de compétences en management et compétences techniques des PME, et leur recours relativement limité à l'expertise externe. Des systèmes analogues ont fonctionné en Norvège (système BUNT), en Australie, au Canada, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas, dans certains États des États-Unis, au Japon par l'intermédiaire des réseaux d'assistance au niveau des préfectures, au Portugal et en Espagne (OCDE, 1995a).

Le deuxième type d'intervention des pouvoirs publics est l'évolution de la plupart des pays vers une réduction des entraves à l'utilisation de formes d'emploi non standard, notamment vers la suppression des barrières à l'offre d'emplois temporaires et autres formes de travail intérimaire (OCDE, 1998a et 1998c). Par emploi non standard, on entend l'emploi à temps partiel, temporaire, à court terme ou les contrats à durée déterminée, l'annualisation du temps de travail avec calcul de moyennes et les horaires non conventionnels. Cette libéralisation a entraîné une demande accrue de services d'emploi spécialisés qui fournissent des travailleurs temporaires mais peuvent également fournir d'autres travailleurs exerçant dans le cadre d'autres conventions non standard. Ce domaine des services aux entreprises a connu une croissance particulièrement rapide et dans certains pays (aux Pays-Bas, par exemple) les pouvoirs publics ont pris des initiatives pour appuyer cette tendance en améliorant la sécurité de l'emploi dans l'emploi flexible. Des changements structurels dans la fourniture de services d'emploi (par exemple, en Australie où les services publics de l'emploi ont passé contrat avec le secteur privé) ont aussi directement stimulé l'offre de services liés à l'organisation de l'entreprise.

Les services de mise en valeur des ressources humaines. L'intérêt grandissant des pouvoirs publics pour tous les aspects du développement de l'économie fondée sur le savoir et pour la promotion de stratégies d'apprentissage tout au long de la vie pour les individus laisse à penser que le secteur des services de formation et d'enseignement va probablement connaître une croissance rapide. Détail plus important encore, la structure de l'offre va probablement changer¹³. Une partie de cet enseignement et de cette formation liée à l'emploi sera toujours assurée par les sources traditionnelles de formation et de développement des compétences, à savoir les établissements de formation professionnelle et technique, les universités ou assimilées qui sont dans la plupart des pays largement financées par l'État.

13. Ceci en dépit de mesures dissuasives répandues qui découragent les entreprises de dispenser une formation adéquate ou le type de formation appropriée. Voir OCDE (1996c, 1998c).

L'exigence d'une formation plus ponctuelle et les besoins d'une formation spécialisée et plus fréquente laissent à penser que celle-ci sera de plus en plus assurée par des prestataires spécialisés de services aux entreprises, comme on peut le constater par exemple dans des domaines tels que la formation aux technologies de l'information et au secrétariat. Aux États-Unis, un large échantillon d'entreprises a montré que les organismes de formation et les consultants indépendants étaient cités comme source de formation par près de 90 % des entreprises, soit deux fois plus que les *Community Colleges* (Bassi et van Buren, 1998). Cela montre bien que l'on fait largement appel à des sources privées pour assurer les besoins de formation. Le même schéma prévaut pour les personnes participant à une formation ou suivant un enseignement pour adultes. Dans la plupart des pays pour lesquels nous disposons de données, les employeurs apportent un concours financier à environ 20-40 % des participants aux programmes d'enseignement des adultes alors que moins de 10 % des participants bénéficient d'une aide financière publique (OCDE, 1997a). Une part considérable du soutien financier des employeurs à l'enseignement aux adultes ira vraisemblablement aux prestataires offrant des formations spécialisées.

En termes de politiques gouvernementales, les compétences peuvent être améliorées par une formation financée sur fonds publics ou par des mesures incitant les employeurs et les individus à entreprendre une action de formation, mais aussi par des efforts non subventionnés des employeurs et des individus (OCDE, 1998c). La formation professionnelle et organisée dans le cadre du marché du travail, présente un schéma de dépenses mixte pour les années 90. L'essentiel de l'argent va à la formation organisée dans le cadre du marché du travail pour les adultes au chômage et les personnes à risque. Les dépenses ont tendance à être cycliques et à suivre le taux de chômage bien que certaines soient plus stratégiques et visent à pallier des déficits de formation bien connus dans les emplois de services, dans les petites entreprises et pour les travailleurs en situation d'emploi précaire ou appartenant à des groupes défavorisés. Dans la mesure où une partie de cette formation, et vraisemblablement une part croissante de celle-ci, est assurée par des prestataires du secteur privé, ces efforts vont accroître la demande de prestataires de services d'enseignement et de formation.

Au vu des dépenses de formation et de la proportion de travailleurs qui en bénéficient, la formation au sein de l'entreprise semble se développer. La plupart des pays prennent des mesures incitatives en rendant les dépenses de formation déductibles des impôts, bien que les critères d'éligibilité soient souvent rigoureux. Un petit nombre de pays prennent d'autres mesures incitatives, par exemple des prélèvements assis sur une assiette large (la France et la Hongrie font exception). Pour les individus, les mesures généralisées les incitant à suivre une formation et à poursuivre des stratégies d'apprentissage tout au long de la vie sont moins nombreuses encore, bien qu'il existe de nombreux systèmes fragmentaires et, aux États-Unis et au Royaume-Uni on s'efforce d'accroître les incitations à la formation individuelle. L'analyse des systèmes actuels d'aide à la formation laisse à penser qu'il est improbable qu'ils aient des effets spectaculaires sur l'offre de services de formation et d'éducation pouvant être directement imputés aux mesures incitatives des pouvoirs publics. Néanmoins, le souci persistant des pouvoirs publics d'encourager une économie du savoir et l'exploration dans certains pays de nouveaux dispositifs incitatifs suggèrent que de tels efforts seront probablement favorables à l'avenir à la fourniture de ces services en entreprise par le secteur privé.

Les services liés aux technologies de l'information. Les technologies de l'information, l'informatique et les logiciels ont fait l'objet depuis plusieurs décennies¹⁴ d'une attention soutenue dans tous les pays. Un grand nombre de systèmes ont été conçus, dans un premier temps pour développer de nouveaux ordinateurs et composants informatiques de plus grande capacité et plus rapides, puis pour développer les applications informatiques et ultérieurement diffuser les applications des technologies de

14. Voir OCDE, *Perspectives des technologies de l'information* (1995b, 1997d).

l'information à l'ensemble de l'économie, et actuellement pour développer les applications du réseau Internet et du commerce électronique ainsi que les nouvelles applications en matière de communication. Les outils utilisés à cet effet vont du soutien financier aux entreprises individuelles développant du matériel et des composants et améliorant l'infrastructure de la diffusion à l'élaboration actuellement d'un cadre réglementaire qui encouragera un développement et une diffusion technologiques rapides tout en encourageant une large concurrence. Ces programmes ont incontestablement affecté la demande et la structure des services liés aux technologies de l'information et en particulier des services liés aux logiciels informatiques. On peut citer à titre d'exemple les efforts considérables entrepris pour améliorer la diffusion des applications des technologies de l'information et de la micro-électronique à une grande partie de l'industrie et des services, qui très vraisemblablement accroissent la demande de services spécialisés de logiciels conçus pour accroître l'efficacité des applications.

Les petites et moyennes entreprises. Le grand intérêt porté aux PME par les pouvoirs publics va probablement accroître, lui aussi, la demande de services stratégiques aux entreprises. On soutient généralement que les PME présentent des carences majeures en actifs incorporels qui sont les moteurs de la compétitivité en termes de technologie, de gestion et de compétences, d'organisation, de marketing et de technologie de l'information. Dans tous ces domaines, les PME sont vraisemblablement à la traîne des grandes entreprises et cette situation a été pendant longtemps un argument majeur de la discrimination opérée en leur faveur¹⁵. Les défaillances du marché sont souvent invoquées pour justifier le soutien spécial ou les conditions favorables accordées aux entreprises technologiques qui démarrent ou la fourniture d'informations permettant aux petites entreprises d'entrer sur les marchés mondiaux. Dans la mesure où de telles politiques augmentent la demande d'apports extérieurs pour améliorer la compétitivité des PME, elles augmentent la demande de services stratégiques aux entreprises.

Les problèmes internationaux

Globalement, les services ne s'échangent pas autant que les marchandises¹⁶. Ce n'est récemment que les échanges de services sont devenus un centre d'intérêt. Toutefois, ils se sont rapidement développés et la libéralisation et la réduction des obstacles qui les freinent viennent en tête des priorités. Les services aux entreprises nécessitent une main-d'œuvre hautement qualifiée, et les pays hautement développés ont probablement un avantage compétitif sur les marchés internationaux. Par ailleurs, les échanges de services sont moins exposés à la concurrence des prix que ne le sont les marchandises. En ce qui concerne les services aux entreprises, une plus grande libéralisation des échanges internationaux et des investissements sera susceptible de faire croître l'offre et d'améliorer la compétitivité des fournisseurs de services. Globalement, la fourniture transfrontières de services continue de faire l'objet de restrictions considérables et l'Accord général sur le commerce des services (AGCS), supervisé par l'Organisation mondiale du Commerce (OMC) ne fait que commencer le travail de libéralisation des échanges.

15. Pour un résumé du rôle des PME et des problèmes auxquelles elles sont confrontées, voir OCDE (1996c), en particulier le chapitre 7.

16. Valeurs à l'exportation en 1997 pour les services commerciaux 1 310 milliards de dollars EU ; pour les marchandises 5 300 milliards de dollars EU (OMC, 1998).

Tableau 3. Exemples de problèmes d'accès aux échanges et aux investissements dans un certain nombre de services aux entreprises

Services aux entreprises	Limites aux opérations
R-D et techniques ; ingénierie	<p>Brésil : Exigences de partenariat local et de performances, non-transparence des procédures d'enregistrement.</p> <p>Chine : Restrictions frappant les droits d'implantation et de pratique, traitement de faveur pour les co-entreprises.</p> <p>Colombie : Restriction du nombre d'employés étrangers par société.</p> <p>Corée : Contrôles sur les implantations, exigences d'enregistrement restrictives.</p> <p>Costa Rica : Reconnaissance restrictive.</p> <p>Inde : Limites imposées à l'implantation et à la pratique d'étrangers, restrictions de l'accès au marché.</p> <p>Indonésie : Restrictions de l'accès au marché, limitation de la part de capitaux étrangers, obligation de coentreprise avec un partenaire local, limites imposées aux travailleurs étrangers.</p> <p>Japon : Problèmes d'accès au marché japonais.</p> <p>Malaisie : Obligation de coentreprise avec un partenaire local, exigences professionnelles, entraves aux approvisionnements transfrontières.</p> <p>Philippines : Limites imposées à la pratique par des étrangers.</p> <p>Taipei chinois : Restrictions frappant le droit d'implantation et de pratique.</p> <p>Thaïlande : Restriction du montant de la participation étrangère.</p> <p>Venezuela : Exigences de certification restrictives.</p>
Marchés publics incluant services techniques et d'ingénierie	<p>Nombreux pays : Non- transparence persistante des procédures de marchés publics.</p>
Marketing : publicité	<p>Arabie Saoudite : Restriction de l'investissement dans des coentreprises de publicité et de marketing.</p> <p>Brésil : Restrictions frappant la publicité produite à l'étranger.</p> <p>Chine : Restrictions frappant les investissements.</p> <p>Corée : Réglementation stricte de la publicité à la TV et à la radio.</p> <p>Indonésie : Interdiction de l'investissement étranger.</p> <p>Malaisie : Limitation de l'investissement maximum, limitation des films publicitaires étrangers.</p> <p>Philippines : Limitation à 30 % du capital des agences de publicité détenu par des étrangers.</p>
Organisation de l'entreprise : recrutement	<p>Indonésie : Restrictions à l'accès au marché du conseil, limites imposées aux capitaux étrangers, aux travailleurs étrangers.</p> <p>Japon : Limites sur les catégories de personnel gérées par les agences de recrutement et de travail intérimaire mais progrès récents.</p>
Développement des ressources humaines : éducation	<p>Chine : Restriction de l'investissement ; seules sont autorisées les coentreprises d'enseignement de formation à but non lucratif</p>

Source : OCDE, compilation et adaptation des rapports suivants sur les échanges :

Australie : <http://www.dfat.gov.au/search>, Canada : <http://www.infoexport.gc.ca/section4/mktx-e.asp>.

Japon : <http://www.miti.go.jp/report-e/g40001e.html>.

États-Unis : <http://www.ustr.gov/reports/nte/1998/contents.html>. Commission européenne : <http://mkaccdb.eu.int/>.

Les services aux entreprises ne sont pas aussi strictement réglementés que certains autres secteurs des services, et les conditions d'accès aux marchés sont plutôt libérales. Souvent, il n'y a pas de réglementation publique particulière et les possibilités d'offre de services à l'étranger dépendent du régime général des investissements et des réglementations du marché ciblé. Des restrictions ont toutefois été identifiées sur certains marchés, notamment dans les domaines des services d'ingénierie (et les marchés publics), les services de publicité, de recrutement de personnel et d'enseignement, principalement dans les pays qui ne font pas partie de l'OCDE, mais aussi dans quelques pays de l'OCDE. Une liste des obstacles à l'expansion internationale figure au tableau 3. Dans la mesure où des restrictions existent, il a été suggéré d'accorder davantage d'attention à ces services lors du prochain round de négociations de l'AGCS.

S'agissant de la publicité, les restrictions qui frappent la portée et de la pénétration du marketing et de la publicité sont de moins en moins nombreuses dans la plupart des pays. Mais la très grande diversité des réglementations qui, dans chaque pays, établissent les types de services de marketing et de publicité autorisés et qui incluent notamment des contrôles visant à protéger la santé, préserver la décence et protéger la vie privée des individus, continue de poser problème. Un rapport récent de l'OMC donne à penser que, dans le domaine de la publicité, les obstacles à l'expansion internationale que constituent les entraves aux échanges engendrées par les réglementations intérieures, demeurent un sujet de préoccupation important¹⁷.

En comparaison, les services professionnels (services juridiques, comptables et d'audit, d'ingénierie et d'architecture, médicaux, et paramédicaux) ont leurs caractéristiques propres, et sont habituellement plus strictement réglementés que les autres services aux entreprises¹⁸. Les services professionnels sont soumis à de nombreuses réglementations intérieures au niveau national et sub-national mais aussi de réglementations imposées par les associations et organisations professionnelles, qui visent à fixer les normes de qualification et d'expérience et à organiser la profession. Ces services ont été l'objet d'une plus grande attention, s'agissant des exigences de libéralisation mais, dans la mesure où il existe des similitudes entre les services stratégiques aux entreprises et les services professionnels (l'ingénierie appartient à ces deux groupes), les restrictions imposées aux services professionnels freinent aussi l'expansion des services aux entreprises. Une conclusion majeure de l'étude de l'OCDE sur les services d'ingénierie, de comptabilité, juridiques et d'architecture est qu'un régime réglementaire ouvert à l'entrée de nouvelles entreprises et de nouveaux professionnels et de surcroît capable de maintenir des standards élevés contribuera très fortement au développement du marché (OCDE, 1996a). Toutefois, des restrictions à l'entrée sur le marché et à la concurrence subsistent. Il s'agit notamment :

- ◆ Des exigences de présence locale et de nationalité qui empêchent les échanges transfrontières.

17. Document de l'OMC S/C/W/47, « Services de publicité ». Dans le cadre du programme d'échanges d'informations sur les échanges de services, le Conseil de l'OMC a entamé une série de discussions sectorielles portant sur la manière dont les différents services sont échangés et réglementés. Les services sont considérés dans l'ordre dans lequel ils apparaissent sur la Liste de classification sectorielle des services et l'OMC travaille à la préparation de rapports généraux. Parmi les services stratégiques aux entreprises inclus dans le rapport de l'OCDE, cet exercice a concerné les services suivants : services de construction et d'ingénierie, services d'architecture et d'ingénierie, services informatiques et services connexes, services de publicité (OMC, 1998).

18. Voir Commission européenne, *Market Access Database*. Ouvrir les marchés mondiaux aux services, Services aux entreprises y compris les services professionnels : <http://mkaccdb.eu.int/>.

- ◆ Des restrictions frappant l'investissement étranger et la propriété du capital des entreprises et de la nécessité d'avoir des partenaires locaux.
- ◆ Des restrictions dues au manque de reconnaissance des qualifications et de l'expertise étrangères.

Des progrès considérables ont été réalisés grâce aux efforts internationaux¹⁹ et au Groupe de travail sur les services professionnels, conformément à l'Accord général sur le commerce des services de l'OMC (l'AGCS exige déjà le Traitement de la nation la plus favorisée, le traitement national et l'accès au marché) pour faire en sorte que les réglementations nationales en matière de qualification, les normes techniques et les conditions requises pour l'octroi de licences ne constituent pas des entraves inutiles aux échanges. De nouveaux travaux ont été également entrepris par l'OCDE sur les entraves aux échanges internationaux de services²⁰. Les efforts ultérieurs de libéralisation amélioreront sans aucun doute l'efficacité et augmenteront l'offre de services aux entreprises.

Dans la mesure où les opérations internationales des prestataires de services stratégiques aux entreprises sont soumises à certaines restrictions, ces restrictions sont anticoncurrentielles et au bout du compte restreignent l'offre de ces services. Si l'on ne s'attaque pas à ce problème et si les réformes n'avancent pas, l'expansion et l'internationalisation des services stratégiques aux entreprises s'en trouveront ralenties, ce qui aura des effets potentiellement négatifs sur l'efficacité et la compétitivité des entreprises.

Il est prévu que la libéralisation des services de communications, conjuguée à la croissance rapide de la pénétration du réseau Internet et au potentiel de recours accru au commerce électronique affectera la demande de services aux entreprises. Le développement de l'Internet et du commerce électronique est dû pour une large part au développement des logiciels informatiques, ce qui accroît directement la demande de services logiciels en tous genres. De plus, le commerce électronique représente un potentiel important et va probablement accroître la demande de tous les services aux entreprises (OCDE, 1999). Les services pouvant être touchés par ce développement de la demande sont notamment :

- ◆ *Les services d'éducation, de formation, et d'acquisition de compétences.* Recours accru à toutes sortes d'enseignement interactif et à distance, souvent conjugué à une offre internationale accrue de services d'enseignement et de formation :

19. Par exemple, en améliorant les possibilités de mobilité du personnel grâce à l'évaluation des compétences et des qualifications (le travail de l'Australie, du Royaume-Uni et des États-Unis dans ce domaine est remarquable) ; aux efforts en vue de l'octroi de licences temporaires à l'intérieur de l'ALENA et aux tentatives d'amélioration de la mobilité au sein de l'Union européenne.

20. La Direction du Commerce de l'OCDE est engagée dans un projet pilote destiné à évaluer l'incidence et le caractère restrictif relatif des entraves aux échanges internationaux de services avant le lancement, attendu pour l'an 2000, des négociations de l'OMC sur les services. Étudiant à la fois les pays de l'OCDE et une sélection de pays n'appartenant pas à l'OCDE, le projet vise à dresser un inventaire des obstacles dans la plupart des secteurs des services. Les secteurs examinés sont notamment les services liés à l'environnement, les services d'information financière, les services de distribution et les services de fret aérien. Les obstacles aux échanges dans ces secteurs peuvent provenir à la fois des restrictions frappant l'investissement général, l'octroi de licences commerciales, l'occupation du sol et les restrictions temporaires à l'immigration ainsi que d'exigences spécifiques à un secteur. Les évolutions de la politique technologique et de la concurrence (et les approches réglementaires de chacune) sont également pertinentes pour la capacité à échanger ces services.

- ◆ *Les services de conseil et de technologie.* Lorsque l'activité principale de ces services est la transmission et la vente d'informations et de savoir, l'interaction avec le client peut être améliorée et le rayon d'action du prestataire de services accru.
- ◆ *Les services de publicité et de marketing.* Ces services vont vraisemblablement connaître des changements importants, du fait en particulier que de plus en plus, les fournisseurs vendent directement aux consommateurs (« désintermédiation »), bien souvent par l'intermédiaire de versions électroniques des catalogues de vente par correspondance, et du fait que les bases de données électroniques sur les acheteurs et les abonnés permettent d'effectuer auprès des consommateurs un marketing électronique plus personnalisé.

Dans la mesure où ces évolutions réduisent les coûts de l'offre de services, la demande va augmenter et les marchés vont se développer, mais du fait que ces nouvelles méthodes permettront de réaliser des gains d'efficacité considérables, des turbulences importantes vont se produire dans la plupart des domaines des services aux entreprises.

Une libéralisation accrue des échanges et des investissements aura probablement des effets positifs sur la demande de services aux entreprises. Dans la mesure où ces services constituent des facteurs stratégiques qui déterminent les avantages concurrentiels de l'entreprise et où ils sont d'une importance croissante pour la compétitivité à long terme dans l'environnement libéralisé de marchés nationaux compétitifs, la demande de ces services s'en trouvera vraisemblablement dynamisée. En outre, la demande de services de marketing et d'informations marketing se trouvera probablement directement accrue par la libéralisation des échanges et des investissements car bon nombre d'entreprises, en particulier de petites entreprises, cherchent à se développer sur les marchés étrangers par le biais du commerce et de l'investissement et/ou à élargir le champ de leurs marchés intérieurs.

RÉFÉRENCES

- Ministère fédéral des Affaires économiques autrichien (1998), *Les services aux entreprises et l'emploi : contributions de cinq États membres de l'UE sur la situation des services aux entreprises dans leurs pays respectifs*, Vienne.
- Bassi, Laurie J. et Mark E. van Buren (1998), « The 1998 ASTD State of the Industry Report », janvier.
- Cleveland, Douglas B. (1996), « *European Markets and the US Services: An Overview of Recent Trends in Transatlantic Commerce* », Office of Services Industries, US Department of Commerce, juin.
- Commission des Communautés européennes (1997), *Panorama de l'industrie communautaire '97*, Luxembourg.
- Commission des Communautés européennes (1998b), « Communication. La contribution des services aux entreprises à l'efficacité industrielle : un cadre pour une politique communautaire », COM(1998)534, Bruxelles.
- Commission des Communautés européennes (1998a), « Rapport au Conseil des Ministres de l'Industrie, Compétitivité industrielle et services aux entreprises », SEC(1998)735, Bruxelles.
- DRI/McGraw-Hill et Standard & Poor's et US Department of Commerce/International Trade Administration (1998), *US Industry and Trade Outlook 1998*, McGraw-Hill/The University Press of Ohio.
- Fujitsu Research Institute (1998), « The Cost Reduction Effect of Outsourcing », mimeo.
- Hales, M. (1997), « Producer Services and Manufacturing Production », mimeo, préparé pour l'OCDE.
- Infoserver, The Journal for Strategic Outsourcing Information*, divers numéros, <http://www.outsourcing-journal.com/issues/>.
- Ministère japonais du Commerce international et de l'Industrie (MITI) (1995), *Statistiques du secteur des services*, Tokyo.
- Ministère japonais du Commerce international et de l'Industrie (MITI) (1997), *Recherche sur l'industrie de sous-traitance*, Division des services, mars 1997, Tokyo.
- OCDE (1995a), *Dynamiser les entreprises : les services de conseil*, OCDE, Paris.
- OCDE (1995b), *Perspectives des technologies de l'information*, OCDE, Paris.
- OCDE (1996a), *International Trade in Professional Services : Assessing Barriers and Encouraging Reform*, OCDE, Paris.

- OCDE (1996b), « Public Support to Industry », OCDE/GD(96)82, Paris.
- OCDE (1996c), *Technologie, productivité et création d'emplois*, volume 2, rapport analytique, OCDE, Paris.
- OCDE (1997a), *Littéracie et société du savoir*, tableau 4.7, OCDE, Paris.
- OCDE (1997b), *Statistiques rétrospectives*, OCDE, Paris.
- OCDE (1997c), *Système d'information sur les statistiques industrielles*, OCDE, Paris.
- OCDE (1997d), *Perspectives des technologies de l'information*, OCDE, Paris.
- OCDE (1998a), *Perspectives de l'Emploi, juin 1998*, Chapitre 5, OCDE, Paris.
- OCDE (1998b), *Le soutien public à l'industrie dans les pays de l'OCDE*, OCDE, Paris.
- OCDE (1998c), *Technologie, productivité et création d'emplois : politiques exemplaires*, OCDE, Paris.
- OCDE (1998d), *Statistiques de la population active*, OCDE, Paris.
- OCDE (1998e), *Les aides publiques à l'industrie au grand jour*, OCDE, Paris.
- OCDE (1999), *Les incidences économiques et sociales du commerce électronique : résultats préliminaires et programme de recherche*, OCDE, Paris.
- Scott, Mark C. (1998), *The Intellect Industry*, John Wiley & Sons, Chichester.
- Statistique Canada (1997), *Système de comptabilité nationale. Les transactions internationales de services au Canada 1961 à 1996*, Statistique Canada, Division de la balance des paiements, Ottawa.
- The Outsourcing Institute (1997), « The Outsourcing Index », <http://www.outsourcing.com/news/dnb/> décembre 1997.
- The Outsourcing Institute (1998), « Survey of Current and Potential Outsourcing End-Users, The Outsourcing Institute Membership », <http://www.outsourcing.com/howandwhy/surveyresults/>.
- US Department of Commerce (1987), *1987 Census of Services Industries*, Economics and Statistics Administration, Bureau of the Census, US Government Printing Office, Washington.
- US Department of Commerce (1992), *1992 Census of Services Industries*, Economics and Statistics Administration, Bureau of the Census, US Government Printing Office, Washington.
- US Department of Commerce (1998), *Survey of Current Business*, divers numéros.
- Organisation Mondiale du Commerce (OMC) (1998), *Rapport annuel 1998*.
- Young, Alison (1996), « Measuring R&D in the Services », *STI Working Paper 1996/7*, OCDE, Paris.

Partie 2

ÉTUDES PAR PAYS

ALLEMAGNE

Les tendances du secteur des services aux entreprises

En Allemagne, comme dans d'autres pays Membres de l'OCDE, les services ont pris une importance croissante dans l'économie au cours des vingt dernières années. Vers le milieu des années 90, la part des services dans le PIB était de 66 % tandis que 60 % de la population active travaillait dans les services. Dans les analyses effectuées sur la base de données sectorielles, on affirme bien souvent qu'en Allemagne le secteur des services est sous-développé par rapport à d'autres pays de l'OCDE¹. Mais si l'on étudie les types d'emplois plutôt que les secteurs économiques, l'hypothèse d'un « déficit de services » en Allemagne est moins convaincante².

Pour ce qui concerne les services aux entreprises, le niveau apparemment faible de l'emploi peut s'expliquer par le fait qu'en Allemagne, les sociétés de production ont tendance à recourir davantage aux services maison que ne le font les sociétés de production d'autres pays. Une étude réalisée récemment pour le ministère de l'Économie a conclu qu'un pourcentage important de salariés du secteur manufacturier était effectivement engagé dans l'offre de services. Des exemples concrets de ce type d'emploi sont les services de maintenance des constructeurs de machines ou les services internes des sociétés de production³.

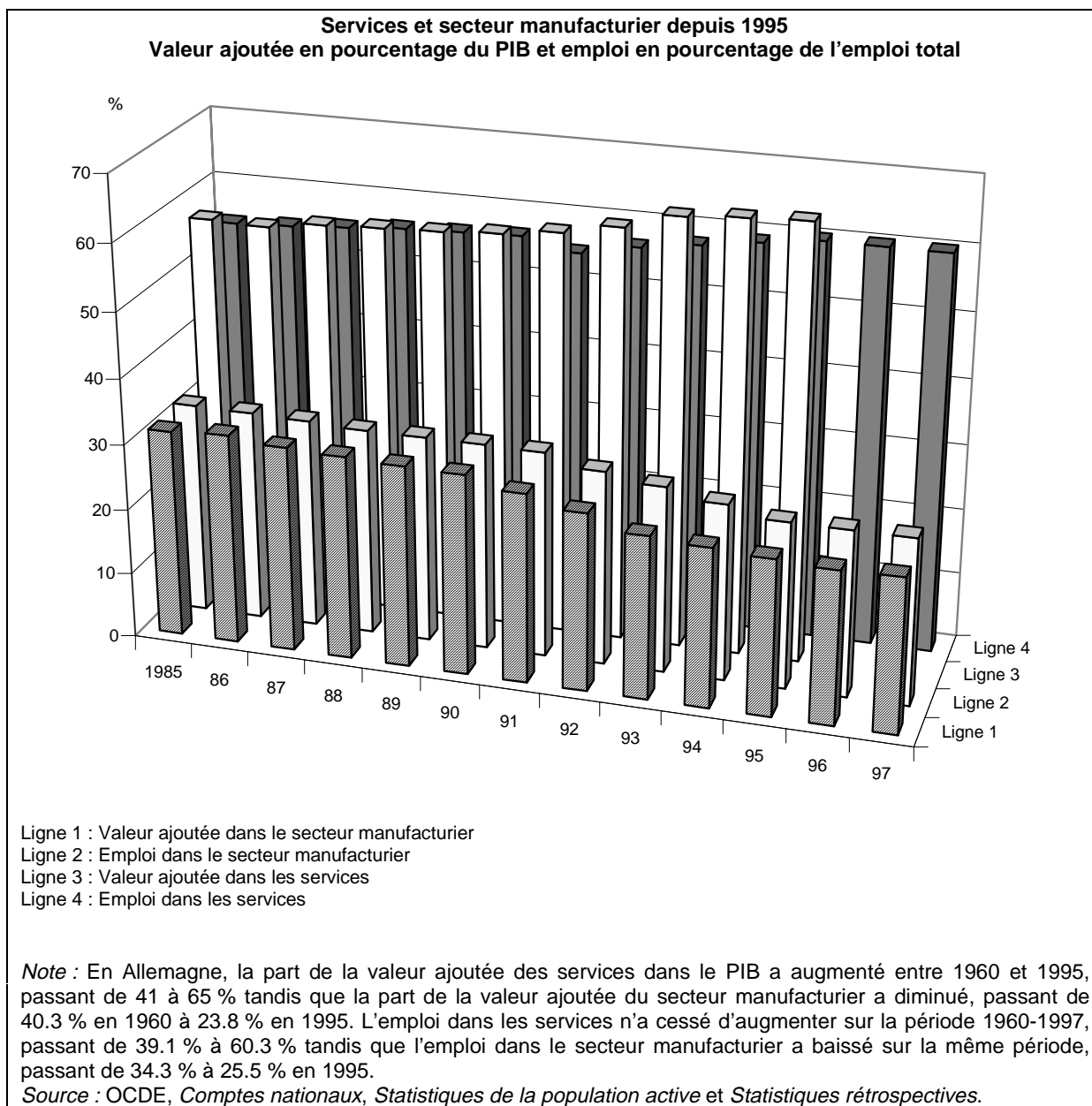
Il existe en Allemagne des conditions-cadres favorables qui devraient normalement favoriser le développement des services aux entreprises : une bonne infrastructure, une main-d'œuvre bien formée et une base industrielle importante et compétitive au plan international.

Alors pourquoi les fabricants allemands sont-ils plus réticents à pratiquer l'externalisation ? Les raisons avancées sont les suivantes : *i*) l'insuffisance du champ d'intervention et de la qualité des services externes proposés sur le marché allemand ; et *ii*) l'existence parmi les entrepreneurs allemands⁴ d'une mentalité consistant à faire les choses soi-même. Dans la pratique, ces deux raisons ne peuvent être dissociées. La qualité des services externes a bien évidemment un impact sur les décisions d'externalisation mais le degré du recours à l'externalisation a également un impact sur le secteur des services aux entreprises, par exemple en réduisant les possibilités d'économies d'échelle.

En outre, d'autres raisons susceptibles de limiter le développement en Allemagne des services aux entreprises ont été avancées : certains types de services se trouvent confrontés à un niveau élevé de réglementations telles que barrières à l'entrée, contrôles des prix et de la qualité et il se peut qu'il y ait

-
1. Commission des Communautés européennes (1997), *L'emploi en Europe*, Luxembourg.
 2. DIW (1998), « Das Dienstleistungs-Puzzle – Ein aktualisierter deutsch-amerikanischer Vergleich », dans *DIW Wochenbericht*, 35/98.
 3. BMWi (1997), *Deutschland in der globalen Dienstleistungsgesellschaft*, Cologne.
 4. Behme (1993), « ZP-Stichwort: Outsourcing » dans *Zeitschrift für Planung*, Heidelberg.

pénurie de certaines compétences requises pour de nouveaux types de services et en particulier pour l'exportation des services, notamment pénurie de compétences linguistiques.



Chiffre d'affaires

Selon les données dont nous disposons, le chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises⁵ s'est élevé à 107.7 milliards de DM en 1994 et avait augmenté de près de 16 % en 1996 pour atteindre cette année-là 124.8 milliards de DM. En 1994, les services de marketing ont représenté 41 % de ce total tandis que les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information généraient un chiffre d'affaires supplémentaire de 28 %. A l'intérieur de la catégorie des services liés à l'informatique, le traitement des données a généré pour la même année 1994 72 % du chiffre d'affaires et les services de conseils et d'offre de logiciels 23 %. Et le chiffre d'affaires du conseil en gestion a été quatre fois plus élevé que le chiffre d'affaires de l'autre branche des services d'organisation de l'entreprise, à savoir les services de recrutement/placement de personnel.

Mais, en 1996, ces parts relatives avaient quelque peu évolué, car sur cette période de deux ans, le chiffre d'affaires des services de R-D (28 %), celui des services liés à l'informatique (24 %) et celui des services d'organisation de l'entreprise (24 %) ont enregistré une forte croissance. Les services de marketing ont enregistré globalement une croissance négative de -4 % qui est le résultat combiné d'une contraction de l'activité de 10 % dans le secteur des études de marché et des enquêtes d'opinion et d'une augmentation des recettes de publicité de 6 %. A l'intérieur de l'activité de services informatiques, le conseil et l'offre de matériel et de logiciels informatiques ont tous deux progressé de plus de 65 %, tandis que la croissance a été également forte dans d'autres activités individuelles : 44 % dans les analyses et essais techniques et 42 % dans le recrutement et la mise à disposition de personnel. En fait, à l'exception des activités de marketing et de traitement des données, chaque activité individuelle a enregistré entre 1994 et 1996 une progression à deux chiffres de son chiffre d'affaires.

Le chiffre d'affaires par employé, calculé à partir des données disponibles pour 1996, s'est établi en moyenne à 218 200 DM pour les éléments des quatre catégories de services pour lesquelles les données sont disponibles. Toutefois, le chiffre varie sensiblement d'une activité à l'autre. Les services liés à l'informatique ont enregistré un chiffre moyen de 237 600 DM, mais ce chiffre a été fortement influencé par l'une des activités de ce groupe : le traitement de données, qui a généré un chiffre de 344 700 DM par employé, le plus élevé de toutes les activités de services étudiées ici. Les autres services liés à l'informatique, par exemple le conseil et l'offre de matériel et de logiciel informatiques ont généré respectivement un chiffre de 162 500 et 151 200 DM par employé. Le chiffre d'affaires par employé dans la publicité est arrivé en deuxième position avec 288 700 DM.

En Allemagne, les dépenses de publicité, exprimées en ECU, se sont chiffrées à 15.5 milliards d'ECU en 1994 (près de 30 milliards de DM), ce qui est le chiffre le plus élevé enregistré dans un pays de l'UE, et elles ont représenté 31 % des dépenses totales de l'UE au titre de ces services de marketing pour l'année en question⁶. Pour les dépenses de publicité par tête, l'Allemagne est arrivée en deuxième position, juste derrière le Danemark et les deux pays ont affiché un chiffre supérieur d'environ 15 % à celui du troisième, le Royaume-Uni. En Allemagne, la part de la publicité exprimée en pourcentage du PIB a été de 0.9 %, ce qui classe le pays en troisième position au sein des pays de l'UE mais ce qui est supérieur à la moyenne de l'UE (0.8 %) et inférieur à celle des États-Unis (1.24 %). En ce qui concerne les études de marché, l'Allemagne a représenté le pourcentage le plus important du total des

5. Les cinq secteurs de services aux entreprises étudiés ici sont : les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; les services de R-D et d'essais techniques ; les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines. Pour cette dernière catégorie, aucune information n'a été fournie.

6. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire* '97.

pays de l'UE, tant en termes de dépenses (27 %) que de valeur ajoutée (30 %). Il convient de noter qu'en 1994 le secteur manufacturier a représenté en Allemagne 67 % des sources de revenus pour cette activité, ce qui est bien supérieur à la fois à la moyenne de l'UE (51 %) et au chiffre du pays arrivant en deuxième position, l'Autriche (60 %). Parmi les dix premières entreprises mondiales d'études de marché, deux sociétés allemandes, GfK et Infratest/Burke, se sont classées respectivement à la quatrième et à la huitième places.

Figure 1a. **Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1994**
En millions de DM

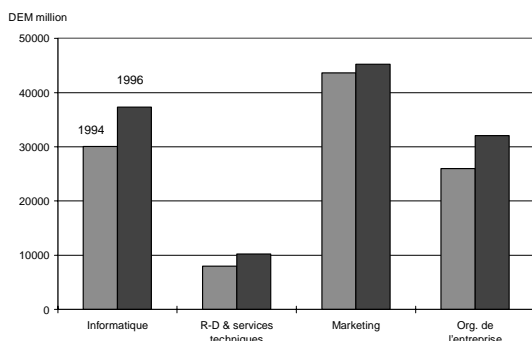
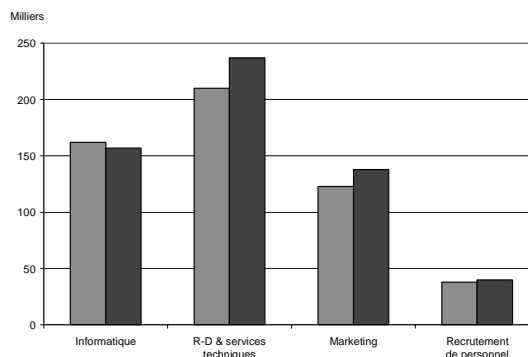


Figure 1b. **L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1995 et 1996**



Ces dernières années, le conseil de gestion s'est développé en Allemagne sur tous les fronts et le chiffre d'affaires généré par cette activité a augmenté de près de 50 % entre 1989 et 1993⁶ ; en effet, suite à une augmentation progressive sur la période, il représentait en 1993 49 % du total de l'UE-15 contre 38 % en 1989. Comme dans d'autres pays, cette activité a bénéficié en Allemagne de la restructuration industrielle en cours mais aussi de l'externalisation et de la demande accrue des multinationales en services d'appui de leurs activités. La mondialisation accrue de ce service stratégique particulier se reflète dans la liste des dix plus grosses entreprises de conseil effectuant du conseil de gestion en Allemagne, parmi lesquelles prédominent les grands cabinets internationaux (tableau 1). Il convient de noter que depuis 1995 des fusions sont intervenues entre plusieurs cabinets figurant sur cette liste.

Tableau 1. **Principaux cabinets effectuant des services de conseil de gestion, 1995**

Andersen Consulting
 Arthur D. Little
 Boston Consulting
 Coopers & Lybrand
 Ernst & Young
 Gemini Consulting
 KPMG
 McKinsey
 Mummert & Partner
 Roland Berger

Note : Les entreprises sont citées dans l'ordre alphabétique.

Source : Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '97*.

Emploi

En Allemagne, le nombre des emplois dans les services stratégiques aux entreprises s'est établi à 530 000 en 1995 et il a augmenté de 40 000 en 1996⁷. Sur cette période de douze mois, l'emploi a progressé dans toutes les catégories excepté les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information dans lesquels on a enregistré un déclin net de 5 000 employés. Une baisse importante de l'emploi s'est produite dans les services de traitement des données, qui ont été pour l'Allemagne la plus importante source d'emplois à l'intérieur de la catégorie des services informatiques (57 %) en 1994. En 1996, cette activité employait 68 000 personnes contre 92 000 en 1994. Par ailleurs, les services de matériel informatique et l'offre et le conseil de logiciels informatiques ont représenté respectivement 33 % et 26 % plus d'emplois en 1996 qu'en 1994. Les services de R-D et d'analyses techniques ont été le principal employeur, avec un effectif qui s'est étoffé de 27 000 personnes pour s'établir à 237 000 personnes en 1996. Dans la publicité et les études de marchés, l'emploi a pratiquement doublé en Allemagne entre 1989 et 1994⁶ et en 1992, le secteur allemand de la publicité et des études de marchés a été de loin le plus gros employeur de cette industrie de tous les pays de l'UE, employant approximativement un tiers de personnes en plus que la France qui se classait en deuxième position. Selon les données collectées par la Commission des Communautés européennes, l'Allemagne comptait en 1993 12 867 conseillers de gestion, soit une augmentation de 84 % par rapport à 1989. En ce qui concerne l'aspect relations publiques de cette activité d'organisation de l'entreprise, 36 % des consultants employés dans les pays de l'UE-12 travaillaient en Allemagne.

Entreprises

En 1994, plus de 104 000 entreprises étaient engagées dans ces quatre activités de services aux entreprises⁵ et en 1996, leur nombre avait progressé de près de 6 % pour s'établir à 110 407. En 1994, 37 % de ces entreprises travaillaient dans les services de marketing, 30 % dans les services d'organisation de l'entreprise, 27 % dans les services liés à l'informatique et 6 % dans la R-D et les services techniques. En 1996, ces pourcentages se sont modifiés, le nombre des entreprises opérant dans les différentes activités de services ayant augmenté ou au contraire diminué. Dans les services informatiques, par exemple, le nombre des entreprises engagées dans des services de conseils en matériel informatique et de base de données a plus que doublé sur cette période de deux ans. Le nombre des entreprises offrant des services de logiciels a augmenté de 86 % tandis que le nombre de celles offrant des services de traitement des données a diminué de 17 %. Le nombre des entreprises offrant des services de R-D a progressé globalement de 16 % bien que la croissance dans les entreprises d'analyses et d'essais techniques ait été cinq fois plus importante que dans les entreprises fournissant des services de R-D et de développement expérimental. A l'intérieur des services d'organisation de l'entreprise, le nombre des cabinets de conseil en gestion a augmenté de 9 %, tandis que celui des cabinets de recrutement a augmenté de près de 30 %. En revanche, le nombre des entreprises offrant des services de marketing a diminué globalement de 3 %, le secteur des études de marché et des enquêtes d'opinions affichant un recul de 15 % et celui de la publicité un recul de 1.5 %.

7. Seuls ont été rapportés les chiffres de l'emploi pour 1995 et 1996. Pour le conseil en gestion, les études de marché et les enquêtes d'opinion, les services de mise en valeur des ressources humaines, aucune donnée n'a été fournie.

Tableau 2. **Échanges entre l'Allemagne et les États-Unis de services stratégiques aux entreprises**
Importations en provenance des États-Unis et exportations de l'Allemagne vers les États-Unis
 En millions de DM

		1994	1995	1996	1997
Services de publicité	Importations en provenance des États-Unis	37.3	33.0	54.2	59.0
	Exportations vers les États-Unis	94.1	103.2	150.5	130.1
Services informatiques	Importations en provenance des États-Unis	232.1	232.1	281.4	315.6
	Exportations vers les États-Unis	14.6	20.1	28.6	41.6
R-D et essais techniques	Importations en provenance des États-Unis	51.9	41.6	60.2	107.5
	Exportations vers les États-Unis	22.7	40.1	52.7	59.0
Conseil en gestion et relations publiques	Importations en provenance des États-Unis	76.3	98.9	103.8	152.6
	Exportations vers les États-Unis	29.2	34.4	58.7	97.1

Source : US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

Échanges

Si des données globales sur les échanges de services stratégiques spécifiques ne sont pas immédiatement disponibles pour l'Allemagne, il existe toutefois d'autres sources de données qui témoignent de l'importance de la position globale de l'Allemagne à cet égard, en particulier des données relatives aux échanges avec les États-Unis. Pour les différents services aux entreprises étudiés ici et pour lesquels on dispose de données, il est clair que l'Allemagne n'a dégagé un excédent commercial avec les États-Unis que dans un seul domaine d'activité, la publicité, sur la période 1994-97 (tableau 2). Dans les autres domaines, et en particulier dans les services informatiques, elle a enregistré des déficits importants avec les États-Unis. Dans le cas des services informatiques, les importations ont été 16 fois supérieures aux exportations en 1994 et 8 fois supérieures en 1997. En valeur absolue, le déficit s'est creusé, passant sur la période de 218 à 274 millions de dollars. De même, dans le cas des services de R-D et d'essais techniques et dans celui du conseil en gestion et des relations publiques, les déficits commerciaux respectifs avec les États-Unis ont été supérieurs en 1997 à ceux enregistrés en 1994. Pour apprécier l'importance de la présence en Allemagne de prestataires de services d'origine américaine, les chiffres d'affaires des sociétés affiliées étrangères détenues en majorité par des actionnaires américains sont éloquentes : en effet, il ressort des données disponibles pour 1995 et 1996 que ces entreprises ont encaissé des revenus de 1.106 milliard de DM en 1994 et de 1.288 milliard de DM en 1996 au titre des services de publicité. Pour les ventes de services informatiques, les chiffres de 1995 et 1996 ne peuvent être révélés pour des raisons de confidentialité. Toutefois, les chiffres de 1993 montrent que pour cette seule année, le chiffre d'affaires réalisé en Allemagne au titre des services informatiques par des filiales (à plus de 50 %) de sociétés américaines s'est élevé à 2.4 milliards de DM. En 1994, l'investissement direct américain en Allemagne dans les services informatiques, la publicité, la R-D et les services techniques s'est élevé à 553.3 millions de DM (tableau 3) et s'est concentré pour l'essentiel sur la publicité et les services liés à l'informatique.

Tableau 3. **Allemagne : situation de l'investissement direct américain, 1994**
 Sur la base du coût historique
 En millions de DM

Informatique et traitement de données	324.6
R-D et services techniques	21.1
Publicité	165.5

Source : US Department of Commerce.

Les perspectives futures des services aux entreprises

S'il est difficile de prévoir l'évolution que connaîtra en Allemagne le groupe des services stratégiques aux entreprises étudiés ici, on observe néanmoins un certain nombre de tendances claires en ce qui concerne ces activités. Tout d'abord, l'activité d'externalisation du secteur manufacturier devrait s'accroître au fur et à mesure que progressera l'externalisation des services stratégiques aux entreprises. Cette externalisation accrue devrait s'opérer à la fois en direction des sociétés affiliées et des tiers. Au fil des années, on s'attend à ce que les prestataires de services tendent à être composés d'entreprises importantes, voire très importantes car ils devront atteindre une certaine masse critique en termes de taille pour offrir une alternative compétitive à l'offre interne de ces services. Des études récentes⁸ prévoient que ce marché connaîtra une forte croissance et si celle-ci bénéficiera en particulier aux fournisseurs importants, de nombreuses opportunités d'entrée sur le marché devraient exister pour les petites entreprises nouvelles compte tenu de la diversité et de la complexité des services et des possibilités de spécialisation. En outre, bien que les publications sur les obstacles à l'externalisation soient particulièrement rares, on considère néanmoins qu'il n'existe aucun obstacle particulier à celle-ci⁸.

En supposant que la relation qui existe entre l'industrie et les services aux entreprises soit une relation de complémentarité et non pas de substitution et compte tenu du niveau relativement développé du secteur industriel allemand, il faut s'attendre à ce qu'en Allemagne les services aux entreprises bénéficient du changement structurel en cours dans l'industrie. S'il est admis que l'Allemagne a à son actif une main-d'œuvre hautement qualifiée et d'excellentes infrastructures en matière éducative, la question se pose néanmoins de savoir si, à l'avenir, l'offre continuera de répondre à une demande croissante de travailleurs hautement qualifiés.

La poursuite de la croissance pourrait être affectée par l'environnement réglementaire relatif à l'exercice de certains postes ainsi que par certains problèmes de qualification/d'accréditation. Les pratiques en matière de contrôle qualité et d'établissement des prix sont également des facteurs qui pourraient avoir un impact sur la croissance future.

En conclusion, si l'on peut penser que le secteur des services continuera à enregistrer une croissance forte dans les années à venir, les activités qui devraient se développer le plus vite sont le conseil en gestion, les services de traitement des données et les services de recrutement de personnel.

9. Ministère fédéral des affaires économiques autrichien, *Les services aux entreprises et l'emploi : contributions de cinq États membres de l'UE sur la situation des services aux entreprises dans leurs pays respectifs*, 1998.

Les politiques adoptées en matière de services aux entreprises

Les autorités allemandes considèrent que le meilleur soutien que l'on puisse apporter aux services aux entreprises est un environnement macro-économique stable et encourageant la croissance. En Allemagne, les services bénéficient également d'une bonne infrastructure, d'une main-d'œuvre bien formée et d'une base nationale importante et compétitive au plan international. Plus précisément, les autorités allemandes ont appliqué un certain nombre de mesures qui ont un impact direct sur les services aux entreprises. Ces politiques sont mises en œuvre tant au niveau national (programme d'action « Dienstleistungswirtschaft 2000 ») qu'au niveau régional. Les mesures prises sont notamment une formation spécialisée des employés du secteur des services, une adaptation du système d'apprentissage, une meilleure information sur les services pour les fabricants, un accès plus facile au capital-risque, la déréglementation des marchés nationaux, un soutien politique à la libéralisation des échanges de services et tout un éventail d'activités de promotion des exportations. Les raisons susceptibles d'expliquer la part relativement faible en Allemagne des services fournis en externe, sont un accès limité au marché et les réglementations associées à cette situation.

Le contexte des politiques en faveur des services aux entreprises

Pour que les mesures prises en faveur des services aux entreprises soient efficaces, les Allemands considèrent qu'il faut procéder à un examen approfondi des services aux entreprises afin de déterminer le champ d'action et la couverture de ces activités du point de vue de la mesure statistique. En dépit des différentes activités nationales et internationales de recherche liées à cette question, l'Allemagne est préoccupée du manque actuel de clarté des définitions des services aux entreprises et souligne deux questions d'une importance fondamentale pour l'examen des services aux entreprises : *i*) qui rend le service ? une entreprise industrielle ou un prestataire de services ? et *ii*) la prestation de services est-elle destinée à l'entreprise prestataire ou à un client extérieur à l'entreprise ? (voir tableau ci-dessous). Ce n'est qu'en répondant à ces deux questions que l'on pourra éclairer les différents aspects de l'interdépendance existant entre l'industrie et les services. L'Allemagne reconnaît les contraintes statistiques actuelles qui restreignent nécessairement le champ d'action de la recherche dans les organismes nationaux ou internationaux (Commission des Communautés européennes et OCDE) à un sous-ensemble d'activités de services correspondant au sous-ensemble (2) dans le tableau ci-dessous. Pour pouvoir formuler des recommandations en matière de politique, l'Allemagne souscrit au point de vue selon lequel une collecte systématique des données et des travaux continus d'analyse et de recherche sont nécessaires et doivent être entrepris.

Prestations de services effectuées par des entreprises industrielles pour des clients extérieurs (1)	Prestations de services effectuées par des prestataires de services pour des clients extérieurs (2)
Prestations de services effectuées par des entreprises industrielles à des fins internes (3)	Prestations de services effectuées par des prestataires de services à des fins internes (4)

Un certain nombre de questions sont proposées. Il pourrait être utile de se poser ces questions dans le cadre des enquêtes sur l'interdépendance existant entre l'industrie et les services. Dans ces enquêtes, il est recommandé, dans un premier temps, de séparer les questions relatives à la distinction entre l'industrie et les services de celles relatives aux impacts économiques. Il pourrait être utile de se poser les questions suivantes concernant la distinction entre l'industrie et les services :

- ◆ Quelle est l'importance de la part des services dans la valeur ajoutée des entreprises industrielles ? Quelle est, par exemple, la part des services de conseil et de formation dans les recettes totales générées par la vente d'une machine ?
- ◆ Quelle est la part des services utilisés par les entreprises industrielles réalisée en interne et quelle est la part obtenue à l'extérieur ? L'Allemagne note que dans ce contexte on utilise souvent le terme d'externalisation. Il s'agit-là également du domaine dans lequel des enquêtes sont le plus fréquemment réalisées.
- ◆ Quelle est la part des prestations de services du secteur des services (du secteur industriel) qui répond à la demande du secteur industriel (du secteur des services) ? L'interdépendance entre les deux plus gros secteurs de l'économie doit être examinée dans ce contexte ; cette question est assurément étroitement liée à la question précédente.

Autrement, les questions pertinentes relatives à l'impact économique de l'interdépendance existant entre l'industrie et les prestataires de services pourraient être les suivantes :

- ◆ On suppose généralement que les formules de type « package » pour la vente de machines-outils par exemple constituent un avantage concurrentiel pour les entreprises industrielles. Toutefois, la question se pose de savoir s'il est censé pour les entreprises concernées d'offrir les services inclus dans le package, et si oui dans quelle mesure, ou s'il vaut mieux pour elles faire appel à des prestataires de services extérieurs.
- ◆ Outre cette dimension externe de la coopération entre l'industrie et le secteur des services, la question se pose de savoir dans quelle mesure l'externalisation améliore la productivité des entreprises industrielles.
- ◆ Au niveau économique global, l'impact des stratégies sus-mentionnées sur des facteurs économiques comme la croissance et l'emploi devrait être examiné. Bien entendu, cet examen repose largement sur l'agrégation des effets microéconomiques tels que l'amélioration de la compétitivité des entreprises du fait de l'association des produits industriels et des services.

En conclusion, l'Allemagne considère qu'il faut procéder à une analyse systématique des services liés à l'industrie ou des services rendus par l'industrie avant de pouvoir élaborer des programmes d'action de politique économique. Seul le fait de disposer d'une base de données améliorée et étendue permettra de proposer une réponse à la question de savoir s'il y a défaillance du marché dans le domaine des services liés à l'industrie et si oui dans quelle mesure cette défaillance pourrait être éliminée.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Allemagne, 1994/95

1994 classification		Emploi 1995	Nombre d'entreprises 1994	CA 1994 DM million		
NACE	CITI Rév.3					
72	721-726	Services informatiques et services connexes		29 271	32 828.80	
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information		162 000	28 259	30 067.32
	721	Conseil en matériel	9 000	1 228	1 177.23	
	722	Conseil et fourniture de logiciels	61 000	5 716	6 928.14	
	723	Traitement des données	92 000	21 286	21 754.29	
	724	Services de bases de données		29	207.67	
		Recherche et développement expérimental		210 000	6 426	7 989.14
731	731	Recherche et développement expérimental	173 000	4 588	4 144.94	
74.3	7422	Analyses et essais techniques	37 000	1 838	3 844.20	
		Services de marketing		38 100	43 641.49	
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion		3 318	5 969.91	
74.4	743	Publicité	123 000	34 782	37 671.58	
		Services d'organisation de l'entreprise		31 598	25 968.33	
74.14	7414	Conseil en gestion		29 802	20 592.59	
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	38 000	1 796	5 375.73	
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines				
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : Industry Classification, ventilation détaillée pour le microsondage.

Sélection de services aux entreprises, Allemagne, 1996

Classification		Emploi 1996	Nombre d'entreprises 1996 (imposables)	CA 1996 DM million		
NACE	CITI Rév.3					
72	721-726	Services informatiques et services connexes		186 000	33 914	41 853.9
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information		157 000	31 087	37 300.8
	721	Conseil en matériel		12 000	2 678	1 949.5
	722	Conseil et fourniture de logiciels		77 000	10 661	11 640.6
	723	Traitement des données		68 000	17 679	23 438.6
	724	Services de bases de données			69	272.1
		Recherche et développement expérimental		237 000	7 454	10 220.6
731	731	Recherche et développement expérimental		197 000	4 926	4 683.1
74.3	7422	Analyses et essais techniques		40 000	2 528	5 537.5
		Services de marketing			37 053	45 208.7
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion			2 830	5 369.4
74.4	743	Publicité		138 000	34 223	39 839.3
		Services d'organisation de l'entreprise			34 813	32 072.2
74.14	7414	Conseil en gestion			32 488	24 422.7
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel		40 000	2 325	7 649.5
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines				
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : *Industry Classification, Edition 1993 (WZ)* ; ventilation détaillée pour le microsondage.

AUSTRALIE

Tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

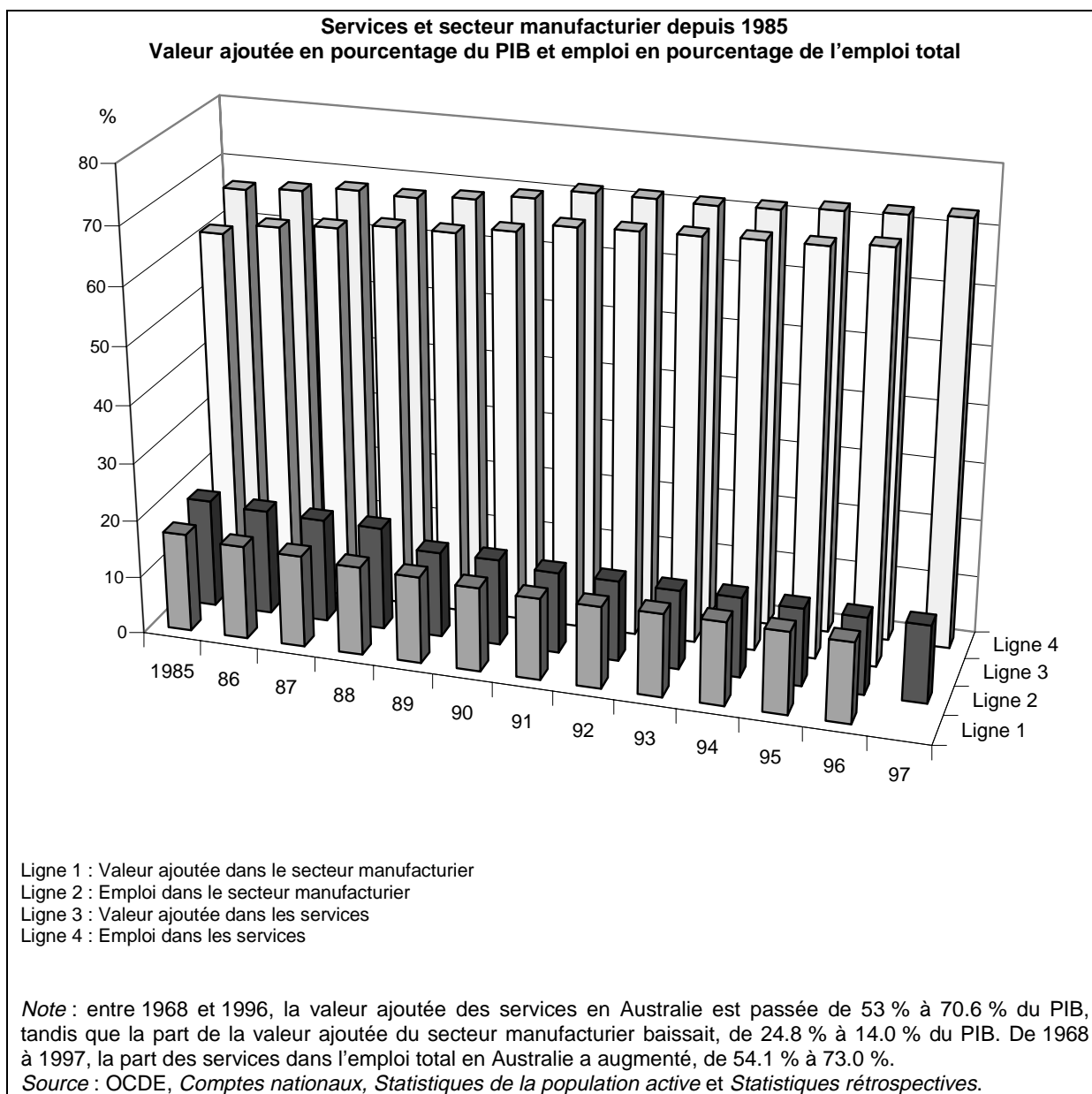
En Australie, le secteur des services représentait 71.3 % du PIB en 1997 et 81.3 % de l'emploi total en 1998¹. Si les taux de croissance des années 90 se maintiennent dans les dix années à venir, on suppose qu'en 2010 la part du PIB détenue par ce secteur sera de 75 % et sa part de l'emploi total de 86 %. Durant la décennie actuelle, 695 000 emplois ont été créés : le secteur des services a été à l'origine de 782 000 postes, tandis qu'un déclin était enregistré dans d'autres secteurs. La croissance de l'emploi provient pour près de la moitié des affaires immobilières et des services fournis aux entreprises.

Les données partielles disponibles pour les services stratégiques aux entreprises² examinés ici montrent que, sur le revenu total, au moins 5.7 milliards de dollars australiens³ ont été générés par ces services pendant l'exercice 1992-93 et le chiffre a dû atteindre au moins 9.7 milliards de dollars australiens sur 1995-96. Le revenu tiré des services de R-D et d'essais techniques, des services de recrutement de personnel ou des services de valorisation des ressources humaines n'est pas inclus car indisponible. Si les chiffres pour les services informatiques sont disponibles pour 1992-93 et 1995-96, ceux concernant les autres activités ne sont fournis que pour la première période. Il est donc extrêmement probable que les niveaux de revenu de 1995-96 sont nettement supérieurs à 10 milliards de dollars australiens. La catégorie la plus importante, celle des services informatiques, a produit un revenu total de 8.1 milliards de dollars australiens pendant l'exercice 1995-96, c'est-à-dire plusieurs fois le revenu des autres activités pour lesquelles des données étaient disponibles. Le revenu total des services informatiques a progressé de 97 % entre 1992-93 et 1995-96. Une section du présent document est spécialement consacrée à ces services. Le revenu de la publicité s'élevait à 861 millions de dollars australiens pour l'exercice 1992-93 et l'autre branche du marketing, celle des études de

-
1. Recueil de données spéciales du Bureau australien de statistiques. Voir *The Australian Service Sector Review 1998* préparé par Allen Consulting Group Pty Ltd. à la demande de l'*Australian Coalition of Service Industries*.
 2. Les cinq activités de services aux entreprises couvertes par la présente étude sont : services de logiciels informatiques et de traitement de données ; recherche-développement et services techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise ; et services de valorisation des ressources humaines. Aucune donnée n'était disponible pour : R-D et services techniques ; recrutement/placement de personnel ; et services de valorisation des ressources humaines. Les données utilisables portent sur les périodes 1992-93 et 1995-96 pour les services informatiques, et sur 1996-96 pour les autres catégories. Il est à noter que les données relatives aux services informatiques englobent aussi des sous-catégories comme l'entretien et la réparation, qui n'entrent pas dans le cadre de cette étude. Les données sont présentées selon la classification ANZSIC et proviennent du Bureau australien de statistiques.
 3. Le revenu total est différent du chiffre d'affaires dans la mesure où les produits accessoires (composante d'un montant habituellement très modeste et incluant par exemple les intérêts et revenus provenant du secteur public, telles les aides publiques) sont pris en compte.

marché, a rapporté 255 millions de dollars australiens supplémentaires. Le revenu total des services de gestion de l'entreprise (catégorie des services d'organisation de l'entreprise) était de 521 millions de dollars australiens pour 1992-93.

Les informations sur la production brute par les entreprises de services aux entreprises sont également lacunaires. Celles qui sont disponibles montrent que les services informatiques dominent toutes les autres activités, avec une valeur ajoutée (extrants moins intrants) de 3.5 milliards de dollars australiens pour 1995-96, soit une augmentation de 94 % sur la période des trois exercices précédents. En ce qui concerne les autres activités, les chiffres ne sont disponibles que pour 1992-93 et indiquent que le produit brut de la publicité (503 millions de dollars australiens) dépassait celui des services de gestion de l'entreprise et des services d'études de marché, représentant respectivement 256 millions et 137 millions de dollars australiens.



Emploi

Au milieu des années 90, les services informatiques, les services de marketing et les services de conseil en gestion employaient au moins 80 000 personnes au total. Selon une enquête sur les structures de formation privées, 13 000 autres fournissaient des formations payantes. En outre, les entreprises de formation privées ont déclaré avoir fait appel à 31 491 formateurs externes en 1994⁴. Les chiffres de l'emploi ne sont disponibles ni pour la R-D ni pour les services de recrutement/placement de personnel (voir *infra* les sections consacrées aux services informatiques et aux services de valorisation des ressources humaines). On peut raisonnablement présumer que l'emploi totalisé par les cinq services stratégiques aux entreprises étudiés ici a largement dépassé le cap des 100 000 au milieu des années 90. Sur les 80 000 personnes susmentionnées, 55 000 travaillaient dans les services informatiques (augmentation de 83 % sur trois ans) et plus de 17 000 dans les services de marketing (8 000 pour les études de marché et 9 000 pour la publicité). Près de 5 000 étaient employées dans les services de gestion. Globalement, selon une estimation prudente s'appuyant sur ces données incomplètes, ces activités représenteraient entre 1 % et 1.5 % de l'emploi total et entre 1.5 % et 2 % de l'emploi tertiaire.

Entreprises

Le nombre total d'entreprises prestataires de services informatiques et de services de marketing et de conseil en gestion avoisinait 11 500 au milieu des années 90 (hors services de R-D et d'essais techniques et services de recrutement/placement de personnel), auxquelles il faut ajouter 3 200 entreprises du secteur marchand offrant des formations. La grande majorité des services (9 679 pour 1995-96) fournissait des services informatiques, soit une hausse de 98 % par rapport à l'exercice 1992-93. Pour ce même exercice, on dénombrait 858 agences publicitaires et 686 entreprises proposant du conseil en gestion. Les bureaux d'études de marché étaient au nombre de 174.

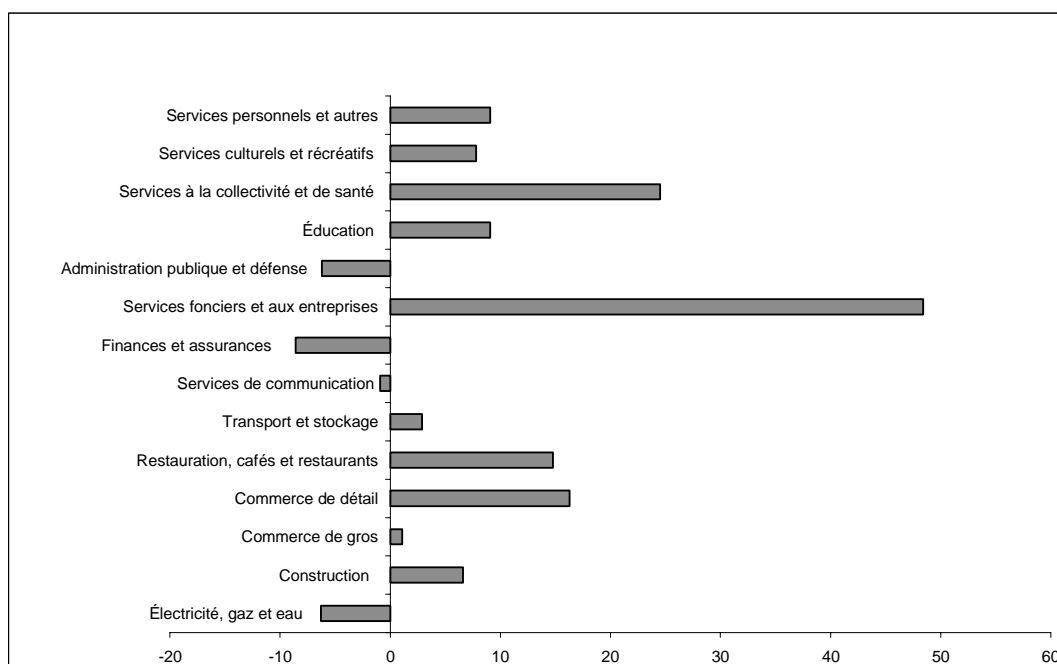
En Australie, le conseil en gestion est dominé par des cabinets mondiaux (Andersen Consulting et Pricewaterhouse Coopers, en particulier). Les autres acteurs clés du marché australien sont McKinsey and Co. et le Boston Consulting Group. Enfin, il existe une multitude de consultants de taille plus modeste qui ciblent généralement des créneaux très spécialisés. Le concept d'« agences multiservices » s'est développé en liaison avec les services aux entreprises. De grands groupes spécialisés offrent désormais des services intégrés. Les cinq leaders actuels ont tous développé un volet « conseil » pour tirer parti de leur position sur le marché.

Contribution des services aux entreprises à la croissance de l'emploi

Les services aux entreprises ont substantiellement contribué à la croissance de l'emploi en Australie dans les années 90 (figure 1). Les affaires immobilières et les services fournis aux entreprises représentaient 48.4 % de la croissance totale de l'emploi tertiaire entre février 1990 et mai 1998, et ont généré 318 700 emplois nets. Au total, le nombre des emplois dans les services a augmenté de 782 000, alors que celui des autres emplois diminuait de 123 000. En valeur ajoutée, le secteur des services a également progressé plus rapidement que celui de la production de biens. Les données pour la période 1989-90 à 1996-97 montrent que la croissance annuelle moyenne pour les services était de 3.6 %, avec 3.5 % pour les affaires immobilières et les services fournis aux entreprises, et 3.3 % pour l'économie dans son ensemble.

4. Un formateur externe peut être comptabilisé par plusieurs fournisseurs de formation privés.

Figure 1. Contribution de différents services à la croissance de l'emploi, 1990-98



Source : Bureau australien de statistiques, cité dans *The Australian Service Sector Review 1998*.

Services informatiques

Une enquête sur les services informatiques, relative à l'exercice 1995-96, a fait suite à des enquêtes analogues du Bureau australien de statistiques (BAS)⁵. Elle couvrait un champ plus vaste que la présente étude puisqu'elle englobait aussi les services d'entretien et de réparation. Elle a révélé que le CA des entreprises fournissant des services informatiques s'élevait à 8.1 milliards de dollars australiens pour l'exercice 1995-96 (contre 4.1 milliards de dollars australiens pour 1992-93), dont 6.3 milliards provenant de l'activité informatique. En 1995-96, les coûts de main-d'œuvre constituaient le principal poste de dépense des entreprises (2.7 milliards de dollars australiens, soit 36 % du total, c'est-à-dire à peu près comme pour 1992-93). Les honoraires des sous-traitants et des consultants égalaient 892 millions de dollars australiens, soit 12 % des dépenses totales contre 8 % au cours de l'exercice 1992-93.

L'emploi dans les services informatiques a progressé de 83 % sur la période 1993-96, passant de 30 056 à 55 046 personnes. Comme en 1993, 87 % d'entre elles travaillaient à temps complet en 1996. La moitié exactement des personnes employées dans ces services était des informaticiens ou des techniciens, dont 94 % occupés à plein temps. Sur les 6 922 emplois à temps partiel, 68 % étaient tenus par des femmes. En 1996, 94 % des hommes étaient à temps complet, contre 75 % des femmes.

5. L'enquête du BAS inclut des entreprises figurant sous la rubrique 783 de l'édition 1993 de l'ANZSIC. Cette catégorie comprend quatre sous-catégories : 7831 services de traitement de données ; 7832 services de stockage et de récupération des informations ; 7833 services de maintenance informatique ; et 7834 services de conseil informatique englobant toutes les entreprises offrant principalement des services de conseil informatique, d'analyse fonctionnelle ou de programmation.

Sur l'ensemble des emplois dans ces services, on comptait 55 548 salariés et 497 chefs d'entreprises individuelles ou partenaires.

Les entreprises de moins de cinq employés représentaient 88 % des prestataires de services informatiques et 27 % de l'emploi dans les services informatiques, et contribuaient au revenu total à hauteur de 14 %. Plus l'entreprise est grande et plus le revenu moyen et les dépenses par salarié sont importants. Les revenus industriels et commerciaux moyens par salarié les plus élevés (204 900 dollars australiens) étaient ceux des entreprises de 100 salariés et plus, les plus faibles, ceux des entreprises de moins de cinq employés (77 100 dollars australiens). De même, les frais d'exploitation moyens par salarié les plus élevés concernaient les entreprises de 100 salariés et plus (196 000 dollars australiens) et les plus faibles, les entreprises de moins de cinq employés (68 700 dollars australiens).

Pendant l'exercice 1995-96, 76 % des entreprises de services informatiques ont réalisé un bénéfice d'exploitation avant impôt ou atteint l'équilibre. Un tiers de toutes les entreprises se situait dans la tranche de bénéfices 0-4 999 dollars australiens, 30 % dans la tranche 5 000-19 999 dollars australiens, et 1 % déclaraient des bénéfices supérieurs à 1 million de dollars australiens. Bien que 24 % des entreprises aient été déficitaires sur 1995-96, les pertes étaient inférieures à 5 000 dollars australiens pour plus de la moitié d'entre elles.

Tableau 1. **Services informatiques en Australie : taille des entreprises, fin juin 1996**

Effectif	Nombre d'entreprises	Emploi	Revenu total AUD million	Dépenses totales AUD million
0-4	8 502	15 006	1 157.0	1 031.1
5-9	577	3 545	363.8	325.1
10-19	297	3 818	491.8	451.1
<i>Sous-total</i>	<i>9 377</i>	<i>22 369</i>	<i>2 012.6</i>	<i>1 807.3</i>
20-49	199	5 641	752.8	766.1
50-99	53	3 930	589.6	534.0
100 ou plus	51	23 105	4 733.3	4 534.0
<i>Sous-total</i>	<i>302</i>	<i>32 676</i>	<i>6 075.7</i>	<i>5 834.1</i>
Total	9 679	55 046	8 088.3	7 641.5

Source : Bureau australien de statistiques.

Gros plan sur les entreprises de formation en Australie

L'importance de l'enseignement et de la formation professionnels pour l'amélioration des résultats économiques et de la compétitivité internationale de l'Australie est largement reconnue, que ce soit par le monde des affaires ou les responsables politiques. L'Australie est un des rares pays où une enquête sur l'ensemble du secteur marchand de la formation ait été entreprise récemment. Ce travail, effectué en 1994 par le BAS, couvrait les structures de formation privées⁶ et ses principaux résultats sont résumés ci-après.

6. L'enquête couvrait les fournisseurs de formation du secteur privé australien ayant assuré des formations professionnelles payantes. En plus des organisations dont l'activité commerciale principale

On a estimé qu'en 1994 les entreprises privées proposant des formations étaient au nombre de 3 200 environ en Australie. Près de 1 500 avaient la formation pour objet principal tandis que 1 700 autres assuraient des formations payantes sans en faire leur activité première (associations professionnelles ou associations sectorielles, constructeurs et fournisseurs d'équipements, etc.). Comme dans le cas des services informatiques, 58 % des entreprises de formation australiennes étaient implantées dans les états de Nouvelle-Galles du Sud et de Victoria. Fait significatif, pratiquement 60 % des entreprises de formation du secteur marchand avaient moins de huit ans. Environ 28 % avaient démarré leur exploitation durant la période 1990-92 ; l'introduction du dispositif de 1990 intitulé *Training Guarantee Scheme* a été considérée comme une explication possible de l'augmentation substantielle observée à cette date.

Moteurs de l'activité de formation

Selon les trois quarts des formateurs, la sensibilisation accrue des employeurs avait contribué à stimuler l'activité de formation. L'évolution des pratiques patronales était citée comme le deuxième facteur par ordre d'importance (67 %), suivi par l'évolution technologique (63 %) et par la nécessité de formations polyvalentes ou interprofessionnelles (62 %). Les pénuries de main-d'œuvre qualifiée étaient cités par 46 % des personnes interrogées.

Barrières et obstacles à la croissance

S'agissant des facteurs préjudiciables aux activités de formation, le manque de capitaux d'investissement était cité par 48 % des personnes interrogées et la concurrence du secteur public par 38 %. Quelque 32 % évoquaient les coûts ou les difficultés afférents aux procédures d'agrément et 24 % imputaient la baisse de leur activité en 1994 au manque de normes d'agrément nationales. Un quart des structures de formation déplorait le manque de transferts de crédits et d'articulation entre les différents cours.

L'industrie manufacturière et les banques, assurances, affaires immobilières et services fournis aux entreprises ont été les clients les plus importants des formateurs privés. Presque la moitié des entreprises des secteurs précités aurait lancé des actions de formation en 1994 ; 45 % environ de ces formations ont été sous-traitées à des prestataires dont la formation était la principale fonction.

Au total, les participants à des formations assurées par des prestataires privés ont reçu plus de 58 millions d'heures de formation en 1994. En termes d'heures de formation, les deux principaux domaines étaient d'une part, la gestion et l'administration et, d'autre part, la vente et les ressources humaines, avec chacun plus de 8 millions d'heures. Les hommes représentaient 62 % des personnes formées dans le cadre de cours privés.

Comme il a été mentionné plus haut, les prestataires privés fournissant des formations payantes étaient estimés être au nombre de 13 000 en 1994 et ont fait appel à 31 491 formateurs externes. Environ la moitié des prestataires a été classée dans la catégorie des petites structures : participation totale pour 1994 inférieure à 4 000 heures-participants. La fourchette pour les prestataires moyens était de 4 000 à 40 000 heures-participants et de 40 000 heures-participants et plus pour les grosses structures.

était la fourniture de formations payantes, l'étude s'intéressait aux autres prestataires vendant des formations professionnelles. Il n'est pas absolument certain que toutes les entités dont la vente de formations constituait l'activité secondaire (constructeurs/fournisseurs d'équipements, etc.) aient été prises en compte.

Ces formations constituaient l'activité principale de plus des deux tiers des grosses structures, la part étant moins élevée pour les petits et moyens prestataires (51 % et 37 %, respectivement). Près d'un quart des prestataires privés proposait des cours dans le cadre des divers programmes publics en faveur du marché du travail (*Government Labour Market Programmes*). Les grosses structures étaient plus à même d'assurer ces formations que leurs homologues plus modestes. Les prestataires dont la formation était l'activité principale offraient généralement des séminaires plus longs (42 heures). Les cours de vente et les apprentissages étaient les formations les plus longues (433 et 319 heures, respectivement), tandis que les cours d'informatique non spécialisés duraient plutôt moins longtemps (9 heures). Parmi les fournisseurs de formation 19 % ont déclaré avoir reçu des participants étrangers (écoles d'apprentissage de l'anglais non comprises) et 11 % ont vendu des cours à l'étranger. En 1994, 22 500 participants étrangers ont été enregistrés.

Les formations satisfaisant à certains critères sont reconnues par l'organisme d'agrément de chaque État ou collectivité territoriale mais les prestataires privés ne sont pas tenus de ne fournir que des formations agréées. Globalement, 6 % des formations privées proposées en 1994 étaient agréées. La taille des entreprises est un facteur important : 45 % des grosses structures de formation offraient au moins une formation agréée, contre 14 % des entreprises moyennes et 5 % des petites.

Tableau 2. **Domaines de formation, par taille de prestataire privé, 1994**

Sur la base des heures de formation reçues, par domaine
Tailles échelonnées en fonction du nombre d'heures de formation reçues par les participants

Domaine de formation	Petite structure (%)	Moyenne structure (%)	Grosse structure (%)
Encadrement	6.8	58.3	35.0
Connaissances générales en informatique	2.8	28.7	68.5
Santé et sécurité			83.5
Gestion et administration	5.7	40.7	53.6
Spécialisation	8.3	40.0	51.7
Formation technique et semi-spécialisée	6.5	30.5	63.1
Commerce et apprentissage	1.2		83.6
Vente et ressources humaines	1.8	24.1	74.1
Employés de bureau et agents administratifs	0.6	6.1	93.3
Exploitation et main-d'œuvre	2.4	38.3	59.3
Autres formations professionnelles	7.1	34.4	58.5
Tous domaines	3.8	27.6	68.6

Source : Bureau australien de statistiques.

Tableau 3. Fournisseurs de formation privés en Australie, 1994

Type de prestataire	Nombre	%
Ayant la formation comme activité principale	1 462	46.1
Autres :		
<i>Association professionnelle</i>	398	12.6
<i>Association sectorielle</i>	247	7.8
<i>Formateur à domicile</i>	85	2.7
<i>Constructeur/fournisseur d'équipements</i>	238	7.5
<i>Divers</i>	743	23.4
<i>Total</i>	1 712	53.9
Total	3 174	100.0

Source : Bureau australien de statistiques.

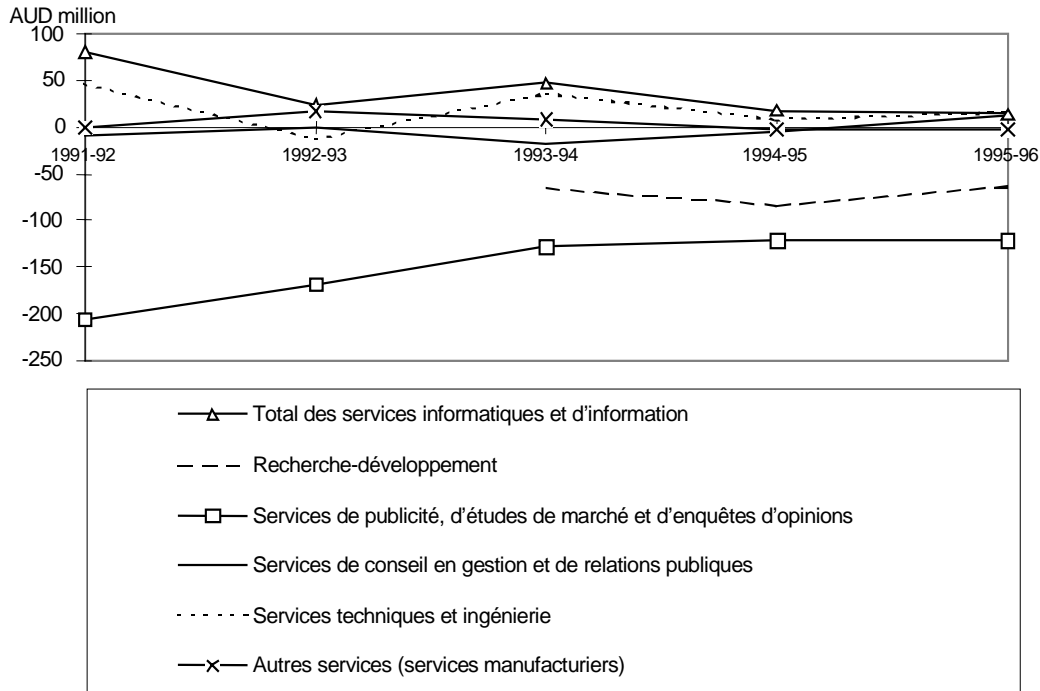
Échanges de services stratégiques aux entreprises

Parmi les différentes catégories de services aux entreprises étudiées ici et compte tenu des données disponibles, les services informatiques était la seule activité à l'origine d'un excédent commercial pour l'Australie depuis le début des années 90 (figure 2)⁷. Toutefois, en 1996, l'excédent en question était redescendu à seulement 17 % des niveaux de 1992, en raison notamment du déficit croissant de certaines composantes (formation à l'informatique, enseignement et autres services liés à l'informatique et l'information) mais aussi du fait de la baisse de l'excédent dans le traitement de l'information, le conseil et les services liés aux logiciels et au matériel. Les importations de publicité, d'études de marché et d'enquêtes d'opinions ont régulièrement diminué de 1992 à 1996, passant de 279 millions de dollars australiens en 1992 à 165 millions de dollars australiens en 1996. Les exportations de ces services de marketing ont elles aussi baissé, de 73 millions à 44 millions de dollars australiens. La combinaison de ces facteurs a provoqué un déclin significatif du déficit des services de marketing en Australie. Les échanges de services de R-D ont enregistré des déficits supérieurs à 60 millions de dollars australiens entre 1994 et 1996, et atteignant 84 millions de dollars australiens lors de l'exercice 1994-95. Les échanges de services de conseil en gestion et de relations publiques n'ont été excédentaires qu'en 1995-96, à hauteur de 12 millions de dollars australiens, et étaient exactement à l'équilibre durant l'exercice 1992-93.

7. Bureau australien de statistiques, *Foreign Trade in Services, 1995-96 et International Trade in Services: Australia, 1992-93*.

Figure 2. **Solde des échanges de services aux entreprises, 1991-96**

En millions de dollars australiens



Source : Bureau australien de statistiques.

La majeure partie des échanges de services aux entreprises s'effectue avec les pays Membres de l'OCDE. Les données pour le début des années 90 montrent que pour ce qui concerne les services informatiques, 75 % des exportations et 98 % des importations se rapportaient à des pays de cette zone. Les États-Unis étaient le premier partenaire commercial pour les services informatiques, absorbant 68 % des importations et 43 % des exportations de l'Australie. Le Royaume-Uni venait en deuxième position, avec 11 % des exportations et 12 % des importations. Quant à la Nouvelle-Zélande, elle était le destinataire de 11 % des exportations de services informatiques de l'Australie.

Les exportations de services informatiques étaient pour la plupart imputables au secteur des services (48 % pour les banques, affaires immobilières et services fournis aux entreprises, 38 % pour le commerce de gros et de détail et 13 % pour le secteur manufacturier). De même, 55 % des importations de services informatiques provenaient du commerce de gros et de détail et 36 % de la catégorie banques, affaires immobilières et services fournis aux entreprises.

Défis et perspectives pour les services aux entreprises en Australie : *The Australian Service Sector Review*

Une récente étude du secteur tertiaire en Australie¹ qui s'est intéressée aux défis et perspectives des services aux entreprises et services spécialisés, a noté le contexte de concurrence accrue, de mondialisation et d'évolution technologique dans lequel s'inscrivent les services aux entreprises et la concurrence intense en matière de personnel hautement qualifié dans ces services fondés sur le savoir. La mondialisation a modifié la nature de l'entreprise prestataire de services ainsi que la relation entre

l'entreprise et le client ; en outre, la réforme réglementaire a contribué à intensifier la concurrence interprofessionnelle tout en offrant des perspectives de synergie. L'intégration des mutations technologiques a entraîné et facilité tous ces changements.

Le rapport a également mis en lumière la nécessité de libéraliser les échanges internationaux de services spécialisés et l'existence de barrières liées à divers règlements nationaux restreignant la circulation des prestataires concernés (restrictions en matière d'investissement, de propriété et de nationalité, restrictions diverses relatives aux normes, aux pratiques professionnelles et aux qualifications).

On a récemment assisté à une polarisation des prestataires de services qui sont soit des entreprises mondiales soit des entreprises occupant des niches très étroites. La proximité géographique avec le client n'étant plus indispensable en raison, notamment, de l'évolution des nouvelles technologies de l'information et des communications (TIC), les entreprises peuvent être présentes dans le monde entier sans se déplacer à l'étranger. La mondialisation est accessible aux petites comme aux grandes entreprises. Les grosses entreprises mondiales ont tendance à se métamorphoser en « agences multiservices », tels les « cinq leaders » dans les services spécialisés, et à créer des branches de conseil pour exploiter leur position sur le marché. Ces entités offrent une gamme de services de conseil intégrés regroupant gestion, TIC, stratégie, droit, comptabilité et aspects commerciaux. Selon les auteurs du rapport, ce type d'évolution met les prestataires spécialisés australiens au défi de créer des entreprises à vocation pluridisciplinaire. Pour autant, les entreprises occupant des créneaux spécifiques ne sont pas réputées en danger car elles continuent de retirer un certain avantage de leur spécialisation et de leurs connaissances à l'échelon local.

L'apparente pénurie de personnel qualifié à laquelle sont confrontées toutes les entreprises de services spécialisés ainsi que ses implications pour l'avenir de la croissance suscitent quelques préoccupations. D'après les déclarations récentes d'une grande entreprise mondiale de services spécialisés pluridisciplinaires, il importe que les écoles de commerce australiennes produisent des diplômés d'un niveau équivalent à celui des meilleures recrues américaines et européennes, et que l'Australie sache les garder⁸. La tendance de certains jeunes Australiens avec un haut niveau de qualification et d'études à vouloir faire carrière aux États-Unis et en Europe, plutôt qu'en Australie, a été observée. Les difficultés rencontrées pour attirer des diplômés de l'hémisphère nord, difficultés liées aux taux de change et aux niveaux de revenu, ont également été signalées.

8. Fergus Ryan, de Arthur Andersen, cité dans *The Australian Service Sector Review 1998*.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Australie

Classification ANZSIC	Année	Emploi	Unités de gestion	Revenu total AUD million	Produit brut AUD million
7831-7834 Services informatiques	1995-96	55 046	9 679	8 088	3 543
	1992-93	30 056	4 894	4 100	1 826
R-D et essais techniques					
Services de marketing		1 7 147	1 032	1 116	640
7853 Services d'études de marché	1992-93	8 064	174	255	137
7851 Publicité	1992-93	9 083	858	861	503
Services d'organisation de l'entreprise					
7855 Services de gestion de l'entreprise	1992-93	4 933	686	521	256

Source : Bureau australien de statistiques.

Échanges de services stratégiques aux entreprises

En millions de dollars australiens

	Importations					Exportations				
	1991-92	1992-93	1993-94	1994-95	1995-96	1991-92	1992-93	1993-94	1994-95	1995-96
Traitement de données, conseil, services liés aux logiciels et au matériel	-140	-149	-138	-138	-132	230	182	216	183	178
Services de bases de données	-1	-1	-3	-4	-5	5	2	2	8	6
Services d'agence de presse	-22	-11	-13	-8	-8	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.	n.p.
Formation et enseignement informatiques & autres services informatiques et d'information	-41	-31	-40	-50	-59	49	31	25	27	34
Total des services informatiques et d'information	-203	-192	-195	-200	-204	284	215	242	218	218
Recherche-développement	n.p.	-133	-169	-157	-169	n.p.	n.p.	103	73	105
Publicité, études de marché & enquêtes d'opinions	-279	-222	-181	-170	-165	73	53	53	48	44
Services de conseil en gestion et de relations publiques	-39	-37	-54	-34	-40	30	37	36	29	52
Services d'ingénierie	-109	-154	-114	-166	-170	143	141	182	206	209
Services techniques	-121	-73	-89	-80	-74	133	73	57	48	51
Autres services, dont services manufacturiers	n.p.	-13	-9	-6	-6	26	30	17	4	3

n.p. = non destiné à la publication.

AUTRICHE

Les tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Pour la présidence autrichienne de l'UE, au deuxième semestre 1998, le gouvernement autrichien a choisi la question des services aux entreprises comme l'un de ses thèmes spécifiques à l'industrie et une étude spéciale a été commandée à l'Institut autrichien pour la recherche industrielle (IWI)¹. Cette étude devait analyser les données existantes et examiner les développements nationaux et européens dans le secteur des services aux entreprises mais aussi indiquer les actions et mesures complémentaires à prendre au niveau européen pour améliorer la compétitivité de l'industrie européenne par une focalisation sur les services aux entreprises.

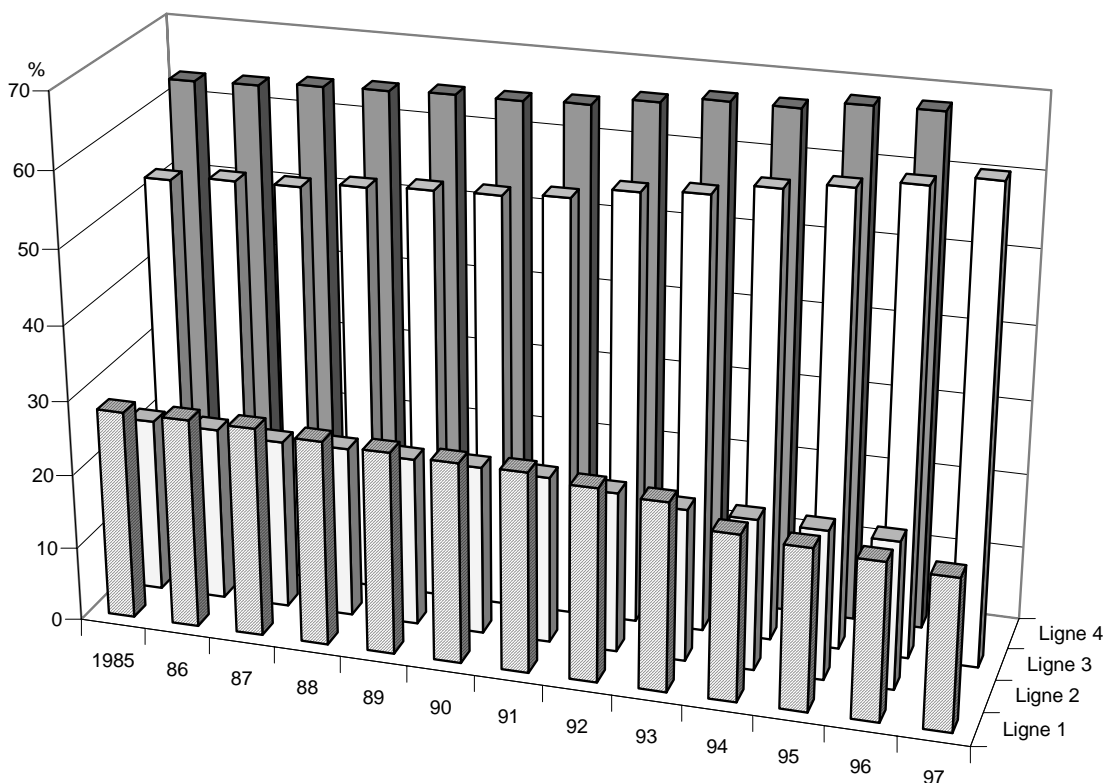
Dans l'économie autrichienne, comme dans d'autres économies de l'OCDE, le secteur des services a connu un essor constant au cours des dernières décennies, devenant le secteur le plus important en termes de valeur ajoutée et d'emploi. Ces dernières années, les services ont continué à enregistrer des gains d'emploi importants, en particulier dans les services intermédiaires² où l'emploi a augmenté de plus de 50 % sur la période 1987-97. On a observé un changement intrasectoriel, l'industrie devenant de plus en plus orientée vers les services, ce qui se reflète dans l'accroissement du produit des services rendus par l'industrie. On a donc assisté à une diminution des intrants corporels utilisés par l'industrie et une augmentation des intrants incorporels, les services devenant un élément plus important de l'offre industrielle aux clients. Avec l'accroissement de la demande de l'industrie (en particulier des grandes entreprises industrielles) conjuguée à certains facteurs côté offre tels que les évolutions technologiques et l'arrivée de nouveaux produits, ce développement est considéré être l'un des moteurs de l'activité de services aux entreprises. Dans le contexte macro-économique actuel de chômage relativement élevé, le gouvernement autrichien considère que les services aux entreprises constituent la branche la plus prometteuse et la plus dynamique du secteur des services et qu'ils sont susceptibles d'induire une amélioration durable de l'emploi.

Une étude des entreprises effectuée par l'IWI a révélé que le marché autrichien du conseil aux entreprises se caractérise par un degré élevé de segmentation. Alors que les entreprises nationales sont, dans leur grande majorité, des entreprises de taille moyenne travaillant principalement avec d'autres entreprises de taille moyenne, les filiales autrichiennes de multinationales font appel sans exception

-
1. Ministère fédéral des affaires économiques autrichien, *Les services aux entreprises et l'emploi : contributions de cinq États membres de l'UE sur la situation des services aux entreprises dans leurs pays respectifs*, 1998.
 2. Les services intermédiaires correspondent ici à la classification NACE 64, J, K (à l'exclusion de 73) : communications, banques et assurance, immobilier; services de location et de leasing et autres activités commerciales. Dans l'étude autrichienne, les services aux entreprises utilisent la définition donnée par Eurostat et englobent : les services informatiques et services connexes, les activités juridiques, le conseil fiscal, le conseil aux entreprises et le conseil en gestion ; les services de marketing ; les services techniques ; le recrutement et la mise à disposition de personnel ; les activités de recherche et de sécurité ; le nettoyage industriel et diverses autres activités pour les entreprises.

aux services des filiales des grands cabinets internationaux de conseils. Ainsi donc, le secteur des grandes entreprises demeure fermé aux entreprises nationales. De plus, la concurrence s'est intensifiée pour les petits fournisseurs du fait du nombre croissant de consultants. Le problème de la présence sur les marchés internationaux est difficile en raison de la petite taille des entreprises, qui sont parfois des entreprises unipersonnelles et qui ont par conséquent une capacité insuffisante. Les services exportés le sont à destination d'autres pays de langue allemande mais aussi de l'Europe de l'Est ; ces derniers devraient normalement offrir un potentiel important pour l'exportation de services de conseils. Mais cette possibilité a été quelque peu menacée récemment, les grands cabinets internationaux de conseils ayant établi en Autriche leur base d'activité pour l'Europe de l'Est. On a le sentiment qu'une action plus intense de relations publiques pourrait contribuer à mettre en lumière l'intérêt et la nécessité de services de conseils qualifiés.

Services et secteur manufacturier depuis 1995
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : Entre 1960 et 1996, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB est passée de 42 % à 68 %, tandis que celle du secteur manufacturier a diminué, passant de 35.3 % à 20 %. La part des services dans l'emploi total en Autriche a augmenté, passant de 37 % à 63 % sur la période 1960-97 tandis que la part du secteur manufacturier a diminué, passant de 31 % à 20 %.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

Le traitement de données est un autre domaine observé par l'IWI dans ses études. Les résultats de ces études permettent de conclure que ce domaine, qui se caractérise par des taux de croissance très élevés, ne présente aucun signe de saturation sur le moyen terme. Du fait de leur petite taille, l'immense majorité des sociétés autrichiennes occupent des niches du marché et elles ont obtenu quelques succès internationaux dans ce domaine. De plus, l'Autriche étant un petit marché, la concurrence internationale y est limitée. L'existence dans ce pays d'une main-d'œuvre qualifiée est un facteur primordial et à cet égard certains goulots d'étranglement ont été enregistrés récemment. L'infrastructure technique est importante, en particulier dans les télécommunications et un certain rattrapage est nécessaire dans ce domaine. La législation en matière de protection sociale a été jugée désuète : elle ne correspond plus au caractère des travaux.

Les données dont l'OCDE a disposé pour cette étude sur l'Autriche ne permettent pas de calculer les tendances ou les taux de croissance avant 1995 pour les services aux entreprises³ stratégiques spécifiquement étudiés ici. Les données utilisées pour cette étude sont tirées du recensement *Leistungs und Strukturhebung 1995* effectué chaque année depuis l'adhésion de l'Autriche à l'UE en 1995 ; elles n'ont donc pu être comparées à celles des années antérieures. En outre, l'abandon de la classification *Betriebssystematik* (qui ne comportait aucune définition explicite des services aux entreprises) pour la classification NACE s'est produit également à cette époque.

Valeur ajoutée

Les données disponibles sur la valeur ajoutée dans le secteur des services aux entreprises correspondent à une définition plus large des services aux entreprises. En général, l'indice de valeur ajoutée pour le PIB est passé de 100 en 1986, à 168.3 en 1996 et l'indice pour les services aux entreprises (NACE 71, 72 et 74 combinés) s'est élevé à 289 pour la même période. Les performances les plus spectaculaires ont été observées dans les services informatiques (NACE 72) où l'indice a atteint 539 en 1996. Ces performances ont été largement supérieures à celles des autres secteurs de l'économie. Toutefois, dans le secteur des services les prix ont augmenté plus vite que dans la production de biens. Néanmoins, même en termes réels, le taux de croissance de la valeur ajoutée dans les services aux entreprises a été bien supérieur au taux de croissance de l'économie en général (figures 1a et 1b).

3. Les cinq activités stratégiques de services aux entreprises incluses dans cet exercice sont : les services de logiciel informatique et de traitement des données ; les services de recherche-développement et services techniques ; les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines. Les données qui figurent dans le rapport autrichien sont le résultat d'un premier recensement *Leistungs-und Strukturhebung 1995* sur la base de la classification NACE entrepris lors de son adhésion à l'Union européenne et représentent une rupture par rapport à l'ancienne classification *Betriebssystematik*.

Figure 1a. **Indice de valeur ajoutée en 1996, nominal, 1986 = 100**

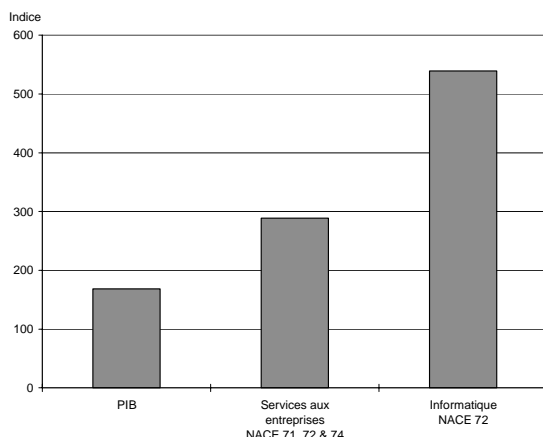
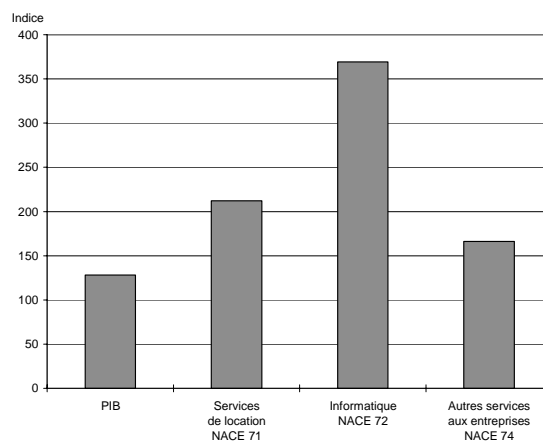


Figure 1b. **Indice de valeur ajoutée en 1996, réel, prix de 1983, 1986=100**



Source : Bureau central autrichien des statistiques.

Chiffre d'affaires

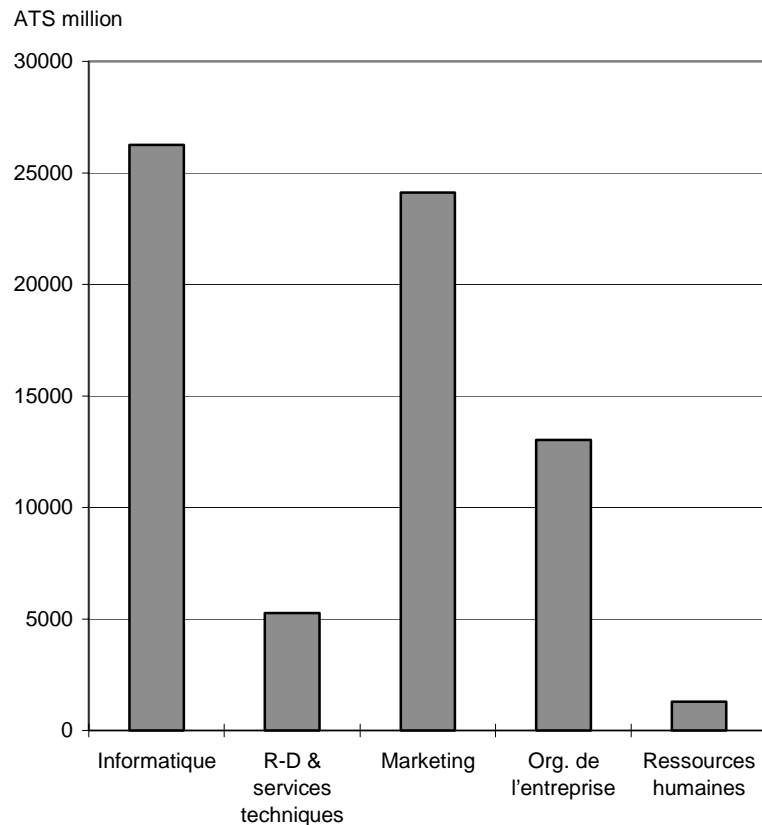
Si pour cette période on ne dispose pas de séries de données chronologiques pour le chiffre d'affaires des activités³ de services stratégiques aux entreprises sélectionnées, il est généralement admis qu'en Autriche ces services ont progressé encore plus vite que l'ensemble des services, comme en témoignent également les taux de croissance de l'emploi. Le chiffre d'affaires des services aux entreprises sélectionnés a été estimé équivalent à 6.1 % du chiffre d'affaires généré par le secteur manufacturier (figure 2)⁴. Les données disponibles pour 1995 (figure 2) témoignent de l'importance des services informatiques par rapport aux autres services stratégiques. Cette année-là, ces services ont généré à eux seuls 26.2 milliards de schillings de chiffre d'affaires dont près de 70 % pour les activités de traitement des données. De fait, ces services ont généré un chiffre d'affaires supérieur à celui généré par toute autre activité, à l'exception de la publicité qui a généré un chiffre d'affaires de 23.5 milliards de schillings. Les recherches effectuées par ailleurs⁵ indiquent qu'en 1994 parmi les pays de l'UE (Luxembourg excepté) l'Autriche s'est classée à la huitième place pour le montant de ses dépenses de publicité (1.25 milliard d'ECU) et à la cinquième pour ses dépenses par tête. Pour la même année, la même source classe l'Autriche à la quatrième place en partant de la fin des pays de l'UE (Luxembourg excepté) pour le montant de ses dépenses de publicité et de marketing direct en pourcentage de son PIB.

4. Office autrichien des statistiques.

5. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '97*.

Figure 2. **Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1995**

En millions de schillings



Source : Bureau central autrichien des statistiques.

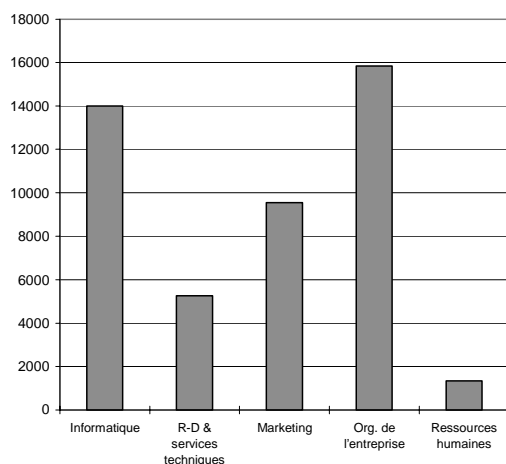
Emploi

On estime qu'entre 1981 et 1991, l'emploi dans les services aux entreprises a progressé en moyenne de 6 % par an et qu'au milieu des années 90 il représentait 7 % de l'emploi dans le secteur manufacturier et 2 % de l'emploi total. En 1995, 4 600 personnes étaient employées en Autriche dans le secteur des services stratégiques aux entreprises. Parmi les catégories de services aux entreprises étudiées ici⁶, les services d'organisation de l'entreprise ont été le plus gros employeur (15 841 emplois, soit 34 % du total) du fait principalement de l'importance des activités de recrutement/de mise à disposition de personnel qui employaient 10 796 personnes, chiffre qui témoigne de l'importance de la flexibilité du marché du travail ces dernières années. Les services de marketing occupaient 9 558 personnes, soit tout juste plus de 20 % du total. Globalement, les services informatiques ont représenté près de 14 000 emplois, le plus gros employeur étant l'activité de traitement des données (8 609), suivie de l'activité de conseils et de fourniture de logiciels

6. Il faut noter que pour les services de mise en valeur des ressources humaines des données ont été fournies uniquement pour la composante enseignement des adultes et enseignement professionnel. Aucune donnée n'a été fournie concernant les activités de formation des travailleurs et de réinsertion professionnelle.

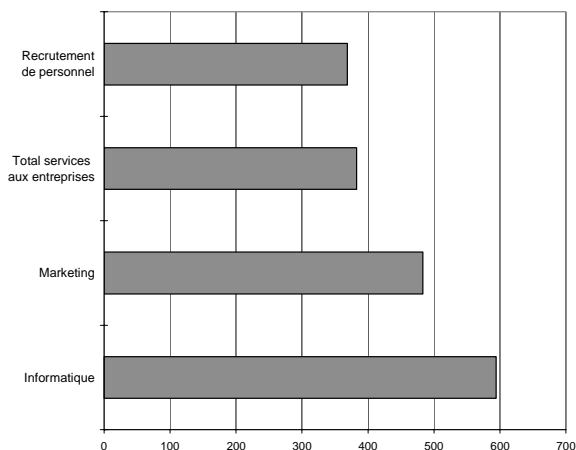
(5 329 emplois). Dans la composante conseils de gestion des services d'organisation de l'entreprise, l'emploi (5 045) a été pratiquement analogue à celui enregistré dans la R-D et les services techniques (5 259) alors que les services d'essais techniques ont employé quatre fois plus de personnes que les services de R-D et de développement expérimental. Une enquête commandée par la Commission européenne mais réalisée sur une base différente⁵ a révélé qu'en 1994 l'Autriche comptait 2 000 consultants et agents de relations publiques, soit une progression d'un tiers par rapport à 1992.

Figure 3a. L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1995



Source : Bureau central autrichien des statistiques, *Leistungs- und Strukturhebung*, 1995

Figure 3b. Frais de personnel moyen par salarié, 1995
En milliers de schillings



Source : Bureau central autrichien des statistiques, Recensement économique de 1995 dans Ministère fédéral des affaires économiques autrichien, *Les services aux entreprises et l'emploi*, 1998.

La catégorie des services informatiques est celle qui a enregistré la plus forte progression de l'emploi avec un bond de 37 % entre janvier 1995 et décembre 1997. Cette croissance s'explique principalement par l'importance grandissante des investissements incorporels tels que les bases de données et logiciels standard d'exploitation et de gestion des entreprises. A l'intérieur des services d'organisation de l'entreprise, l'emploi associé aux services de recrutement/de mise à disposition de personnel a augmenté de plus de 44 % sur la même période et de 120 % depuis 1991. Cinquante-huit pour cent de ces personnes ont été embauchées par l'industrie et 30 autres pour cent par le commerce.

Tableau 1. Taux de croissance du nombre de personnes employées

Période	Informatique	Services aux entreprises	Services	Industrie
1989-94	n.d.	32.2%	11.6%	-3.9%
1995-97	23.2%	12.9%	1.0%	-2.5%

Source : Principale association des institutions autrichiennes de sécurité sociale, dans Ministère fédéral des Affaires économiques autrichien, *Les services aux entreprises et l'emploi*, 1998.

En Autriche, l'une des caractéristiques intéressantes de l'emploi dans les services aux entreprises est la part plutôt élevée des bas salaires (définis comme des personnes qui gagnent moins de 3 830 schillings par mois et qui par conséquent ne sont pas tenues de cotiser au système de sécurité sociale). Si cette source de données utilise une définition des services aux entreprises plus large que celle utilisée ici, certaines indications montrent toutefois que des activités telles que les services informatiques

englobent un pourcentage élevé de bas salaires – environ 10 % dans le cas des services informatiques. De plus, les taux de croissance des emplois dans cette catégorie de personnel sont supérieurs à ceux enregistrés pour les salariés cotisant. L'emploi à temps partiel est également une caractéristique de l'emploi dans les services aux entreprises. Le nombre d'heures normalement travaillées par semaine dans ce secteur est plus faible que dans tout autre secteur.

Le pourcentage des emplois non salariés (travailleurs indépendants plus membres de la famille non rémunérés) est plus élevé (14.3 %) dans les services aux entreprises que dans l'ensemble de l'économie. Les agences de recrutement de personnel contribuent à amoindrir ce chiffre. Les services de recrutement de personnel n'incluent que 1 % d'emplois non salariés alors que la publicité en inclut un pourcentage beaucoup plus important (23 %).

Les coûts salariaux moyens varient considérablement à l'intérieur de la catégorie des services aux entreprises. Dans certains secteurs les rémunérations sont élevées alors que dans d'autres elles sont faibles. Ainsi, dans les services informatiques, les coûts de personnel moyens sont supérieurs de plus de 50 % à la moyenne enregistrée dans les services aux entreprises, ce qui est imputable essentiellement à une offre insuffisante de personnel qualifié.

Valeur ajoutée, productivité et investissement

Les études autrichiennes montrent que les services informatiques représentent une part de valeur ajoutée beaucoup plus importante que ne le suggère leur part dans l'emploi. A l'opposé, les services de recrutement représentent une part de valeur ajoutée inférieure à celle correspondant à leur part dans l'emploi. Ce qui donne à penser qu'il existe des différences de productivité importantes entre les diverses catégories de services aux entreprises. Lorsqu'on examine la productivité par employé (valeur ajoutée brute par employé au coût des facteurs), c'est la catégorie des services informatiques qui arrive en tête des différents services aux entreprises examinés dans cette étude et la productivité par salarié dans cette catégorie est supérieure de 46 % à la moyenne enregistrée pour les services aux entreprises et plus de deux fois supérieure à celle des services de recrutement qui se classent en bas du tableau. Pour les services de marketing, la productivité par salarié arrive à la deuxième place avec 123 % de la moyenne enregistrée pour les services aux entreprises. La corrélation qui existe entre les coûts salariaux par tête et la productivité par employé est évidente (figures 4a et 4b).

De même, lorsqu'on calcule l'investissement brut par employé, on obtient un classement similaire, les services informatiques arrivant en tête de liste et les services de recrutement en queue de liste. La moyenne obtenue pour le total des services aux entreprises est relativement élevée, du fait de l'importance de l'investissement dans les services de location qui sont inclus dans le champ de cette étude.

Figure 4a. **Productivité par employé en 1995**
Valeur ajoutée brute par employé au coût des
facteurs
 En milliers de schillings

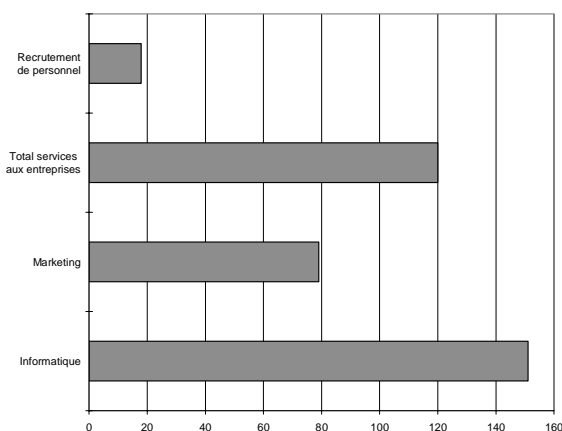
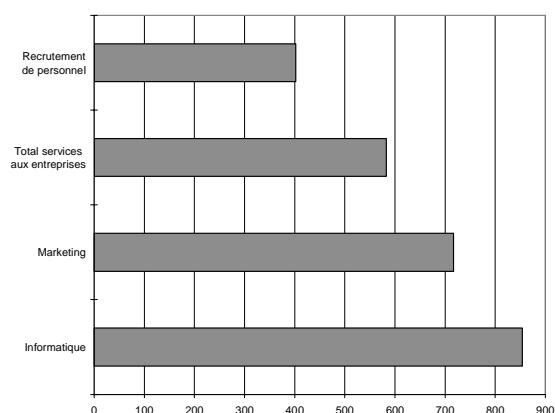


Figure 4b. **Investissement brut par employé, 1995**
 En milliers de schillings



Source : Bureau central autrichien des statistiques, Recensement économique de 1995 dans Ministère fédéral des affaires économiques autrichien, *Les services aux entreprises et l'emploi*, 1998.

Entreprises

Le nombre des entreprises engagées dans l'offre de services aux entreprises a augmenté au rythme moyen de 5.4 % l'an entre 1981 et 1991. En 1995, le nombre des entreprises engagées dans l'offre de ces services représentait 34.9 % des entreprises engagées dans le secteur manufacturier et 4.2 % des entreprises engagées dans l'économie totale³. Les données dont on dispose pour 1995 indiquent que pour l'année en question, 9 258 entreprises étaient engagées dans ces activités dont un tiers dans les services informatiques. Les entreprises fournissant des services de traitement des données représentaient 60 % de ce total. En 1995, on recensait 2 501 entreprises travaillant dans la publicité, et 1 717 entreprises travaillaient dans le conseil en gestion. 195 entreprises offraient des services d'enseignement aux adultes et autres services d'enseignement professionnel.

Lorsqu'on calcule la taille moyenne des entreprises (ratio du total des emplois par le nombre d'entreprises), on observe une prédominance des petites entreprises (effectif moyen de 5.1 salariés par entreprise) sur le marché des services aux entreprises en 1995, ce qui est bien inférieur à la fois à la taille moyenne des entreprises dans le secteur manufacturier (24.6) et dans l'économie en général (10.4)⁷. La taille moyenne des entreprises dans le secteur plus vaste des services aux entreprises, telle qu'elle est calculée par les établissements de sécurité sociale et telle qu'est tirée des conclusions du recensement économique de 1995 est très voisine (6 salariés) de l'estimation de 5.1 salariés faite dans cette étude pour les services stratégiques aux entreprises. Le groupe plus large des services aux entreprises englobe certains services tels que la sécurité et le nettoyage qui ont tendance à avoir des effectifs moyens plus importants, bien que la présence parmi ces effectifs de travailleurs à temps partiel puisse expliquer le gonflement de ces chiffres. On a constaté que c'est dans la gestion d'entreprise et le conseil en relations publiques que le nombre de salariés par entreprise est le plus faible (en moyenne 2.9). A l'opposé, les services de recrutement et de mise à disposition de personnel se caractérisent par un nombre plus élevé de salariés par entreprise (44.1). En général, les entreprises de services emploient en Autriche moins de salariés que les entreprises d'autres secteurs.

7. Office autrichien des statistiques, *Leistungs-und Strukturerhebung 1995*.

Une autre caractéristique de la structure des services aux entreprises en Autriche est le grand nombre d'entreprises ayant très peu de salariés et le très petit nombre d'entreprises ayant un grand nombre de salariés. Pour le secteur plus vaste des services aux entreprises, 63 % des entreprises n'emploient qu'une seule personne contre 39 % pour l'ensemble de l'économie et à peine 9.7 % emploient deux salariés contre 14.1 % pour l'ensemble de l'économie.

L'un des avantages de la petite entreprise est la flexibilité qui lui permet de se spécialiser dans une niche du marché ; l'un de ses inconvénients tient aux nombreux obstacles auxquels elle se heurte lors de son développement ultérieur, en particulier, de son développement à l'international.

Politiques recommandées en matière de services aux entreprises

Étant donné le dynamisme de ces activités qui génèrent des gains d'emploi importants, les responsables de l'action publique se sont beaucoup intéressés au secteur des services aux entreprises depuis quelques années. Si, dans le passé, les actions gouvernementales ont stimulé l'offre de services aux entreprises, on estime à présent nécessaire (pour le moyen terme) de stimuler également la demande en raison, par exemple, de la nécessité d'augmenter les possibilités d'amortissement des investissements incorporels. Mais surtout il est urgent d'élaborer des statistiques adéquates sur les services aux entreprises afin de cibler les politiques sur des besoins identifiés. Un exemple de mesure côté offre mise en œuvre récemment est une réglementation de 1998 qui libéralise les critères d'accès à la profession de conseil en gestion.

Les emplois créés par ces activités sont pour l'essentiel des emplois hautement qualifiés et à forte intensité de recherche, qui tendent à être durables et à ne pas être soumis aux délocalisations. De plus, les responsables de l'action publique sont conscients de l'impact des services aux entreprises sur la manière dont celles-ci contribuent à la compétitivité de l'ensemble de l'économie, compte tenu en particulier de la tendance qu'a l'industrie dans les économies très développées à se recentrer sur ses compétences-clés et à externaliser les services à des entreprises spécialisées. Les services aux entreprises représentent également le premier maillon important de la chaîne de valeur d'exportation dans la mesure où leur contribution s'opère aux stades des études de faisabilité, de l'élaboration des normes, du conseil technique, etc., qui constituent des étapes décisives sur la voie conduisant au bout du compte à l'exportation.

Le rapport de l'IWI⁸ recommande un certain nombre de mesures politiques pour améliorer la compétitivité des services aux entreprises en Autriche. Comme la taille limitée des entreprises autrichiennes pourrait être un handicap en ce sens que seules les grandes entreprises peuvent supporter les frais fixes associés à un développement à l'étranger, les mesures suivantes ont été proposées pour résoudre ce problème de la taille de l'entreprise :

- ◆ Lancement d'une campagne d'information sur l'importance de la coopération entre entreprises.
- ◆ Suppression des entraves juridiques à la coopération ; la coopération (en particulier entre sociétés de services aux entreprises de secteur différent) érigée en critère d'octroi des aides.
- ◆ Mise en place d'une banque de données pour les entreprises ouvertes à la coopération.

8. Gerhard Hammerer, Martin Putschek, « Business Services », *Fachbereich Industriepolitik*, Institute for Industrial Research, 1997.

On a considéré que l'absence d'une base de fonds propres pouvait également expliquer le manque de compétitivité à l'international et l'internationalisation limitée des services aux entreprises nationaux. Pour remédier à ce problème, l'IWI a proposé l'adoption des mesures suivantes :

- ◆ Création d'instruments de garantie et de modèles d'actions pour le financement des entreprises (en particulier des PME).
- ◆ Réorientation des fonds actuellement utilisés au profit du soutien des intérêts dans les investissements en capital-risque.
- ◆ Création d'un fonds pour les PME à la Bourse de Vienne et participation au marché EASDAQ.

Un effort accru de relations publiques a été recommandé pour améliorer l'image des services aux entreprises tant auprès du monde des affaires que du public en général, et la coopération avec l'industrie et les banques. Un effort accru de relations publiques devrait conduire à une image institutionnelle des services aux entreprises.

Étant donné le degré limité d'internationalisation, il a été suggéré à l'Autriche de prendre les mesures suivantes pour faire du secteur des services aux entreprises le fer de lance de l'industrie sur les marchés internationaux :

- ◆ Intensifier son effort de *lobbying* auprès des organisations internationales.
- ◆ Utiliser davantage les fonds destinés aux sources de promotion internationale (vraisemblablement dans le cadre de l'aide au développement).
- ◆ Réviser sa législation en matière de résidence.
- ◆ Se concentrer sur les régions importantes (Europe orientale, Allemagne, UE, Asie du Sud-Est).

Pour bénéficier des stimulations du secteur public, il a été suggéré d'englober dans les efforts du secteur public les éléments suivants :

- ◆ Nouvelle orientation de la politique promotionnelle.
- ◆ Normalisation et simplification du droit administratif.
- ◆ Externalisation des services du secteur public au profit du secteur des services spécialisé aux entreprises.
- ◆ Dans l'attribution des marchés publics, le principal critère pris en compte doit être la qualité.

La qualité de l'enseignement est un déterminant important du progrès dans les services aux entreprises et même si le système éducatif autrichien est internationalement reconnu, certaines améliorations ont été suggérées. Elles concernent, par exemple, la promotion des combinaisons interdisciplinaires dans l'enseignement et la réforme des examens pour en faire des certificats de qualité internationalement reconnus. Intégrer davantage l'enseignement des connaissances techniques et commerciales, en particulier des connaissances en marketing et améliorer les compétences en langues étrangères serait un exemple concret de ce qui précède.

Il est également proposé d'améliorer les infrastructures, en particulier dans le domaine des télécommunications et des transports afin de rattraper les autres pays occidentaux et de s'assurer un avantage par rapport aux concurrents d'Europe orientale.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Autriche, 1995

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires ATS million	
NACE	CITI Rév.3				
72	721-726	Services informatiques et services connexes	15 047	3 264	28 212.2
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	13 998	3 129	26 256.4
	721	Conseil en matériel	0	0	0.0
	722	Conseil et fourniture de logiciels	5 328	1 229	8 028.4
	723	Traitement des données	8 609	1 895	18 173.3
	724	Services de bases de données	61	5	54.6
		Recherche-développement et services techniques	5 259	1 242	5 261.0
	731	Recherche et développement expérimental	1 052	41	948.5
74.3	7422	Analyses et essais techniques	4 207	1 201	4 312.5
		Services de marketing	9 558	2 595	24 118.3
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinions	559	94	621.2
74.4	743	Publicité	8 999	2501	23 496.8
		Services d'organisation de l'entreprise	15 841	1 962	13 031.3
74.14	7414	Conseil en gestion	5 045	1 717	7 469.2
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	10 796	245	5 562.1
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines	1 345	195	1 285.1
		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel	1 345	195	1 285.1
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle	n.d.	n.d.	n.d.

Source : Office autrichien des statistiques, *Leistungs-und Strukturhebung 1995*.

CANADA

Les tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Le secteur des services constitue un pan important de l'économie canadienne et ce secteur représente un pourcentage de valeur ajoutée dans le PIB et un pourcentage de l'emploi total supérieurs à la moyenne de l'UE ou à celle de l'OCDE. Au Canada comme ailleurs, le secteur des services aux entreprises regroupe un ensemble d'activités diverses et il est composé d'un très grand nombre de petites entreprises qui produisent des services destinés à être utilisés essentiellement comme intrants intermédiaires par d'autres industries. Le secteur des services aux entreprises (au sens large du terme) est le secteur de l'économie qui connaît la croissance la plus rapide et dont les performances ont été systématiquement bien supérieures aux performances économiques globales.

Le rôle important joué par les services aux entreprises dans la croissance de l'emploi reflète leur rôle prépondérant dans la création de nouvelles entreprises. Ce secteur a représenté en effet environ un tiers de l'accroissement total du nombre des nouvelles entreprises ces dernières années. La croissance des services aux entreprises est réputée expliquer pour une large part la tendance globale à l'augmentation de des travailleurs indépendants.

Figure 1a. Contribution de la publicité et des services informatiques au PIB (coût des facteurs), 1991-97

En millions de dollars canadiens de 1992

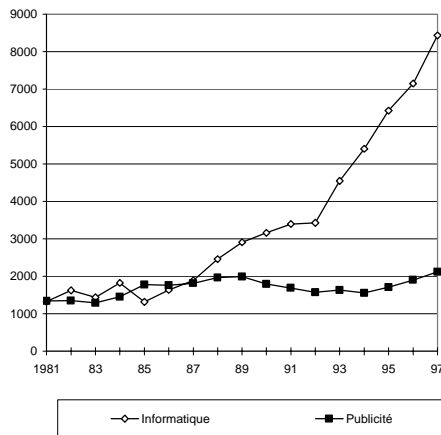
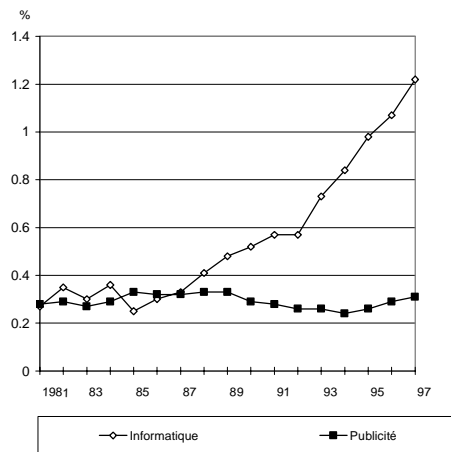
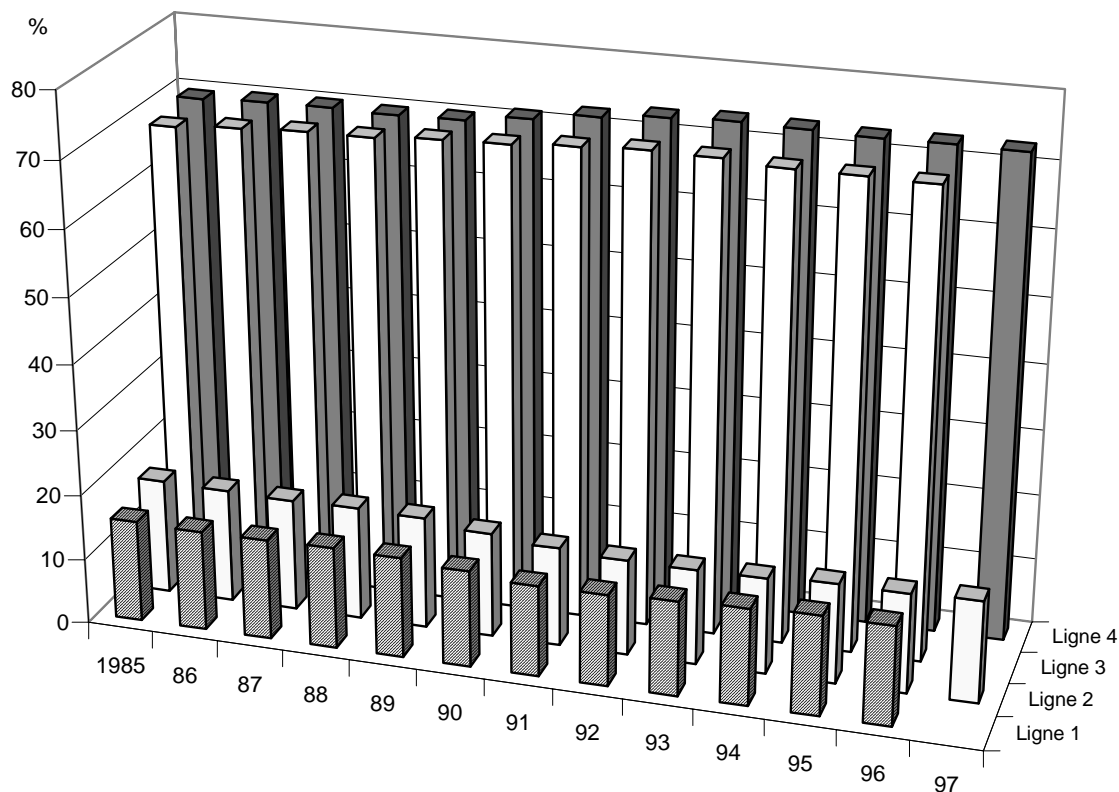


Figure 1b. Part en pourcentage des services informatiques et de la publicité dans le PIB, 1981-97



Source : Statistique Canada, *Indicateurs des services*, 1er trimestre 1998.

Services et secteur manufacturier depuis 1995
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Note : Les parts de valeur ajoutée sont établies sur la base des données du PIB aux prix de 1992.

- Ligne 1 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
- Ligne 2 : Emploi dans le secteur manufacturier
- Ligne 3 : Valeur ajoutée dans les services
- Ligne 4 : Emploi dans les services

Note : Entre 1968 et 1992, la valeur ajoutée des services dans le PIB canadien est passée de 62.1 % à 70.7 % tandis que la part de la valeur ajoutée du secteur manufacturier dans le PIB a diminué, passant de 21.5 % à 15.2 %. En 1997, l'emploi dans les services représentait 73 % de la population active tandis que la part du secteur manufacturier dans l'emploi passait de 24.6 % à 15.5 % de la population active.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives*.

Au Canada, le rythme de croissance des services aux entreprises a été trois fois plus élevé que le rythme de croissance de l'économie globale sur la période 1992-97. Parmi les services aux entreprises, les services informatiques ont été ceux qui ont connu la croissance la plus rapide. En effet, la croissance des services informatiques (mesurée en prix constants de 1992) a été de 146 % pour la période 1992-97 (figure 1a). En 1997, la valeur ajoutée de cette activité dans le PIB a été six fois plus importante qu'en 1981 et elle a représenté 1.2 % de la production canadienne contre 0.3 % en 1981 (figure 1b)¹. La valeur de la production réelle de la publicité a augmenté de près de 35 % sur la période

1. Statistique Canada, *Indicateurs des services*, 1er trimestre 1998.

1992-97 mais la part de la publicité dans le PIB n'a progressé que légèrement, passant de 0.28 % en 1981 à 0.31 % en 1997.

Outre leur contribution importante à la croissance du PIB, les services aux entreprises sont des services hautement qualifiés et relativement bien payés. Le secteur se caractérise par un niveau d'instruction élevé puisque près de 40 % des employés sont diplômés de l'université et que la proportion des postes de direction et des postes spécialisés par rapport aux postes administratifs a augmenté.

Les services à forte intensité de connaissances représentent l'une des composantes du commerce mondial qui connaît la croissance la plus rapide et ils sont de plus en plus importants pour le succès des économies avancées sur les marchés internationaux. Au Canada, le secteur des services aux entreprises exporte une partie importante de sa production. Les entreprises sont de plus en plus tournées vers les marchés internationaux du fait des opportunités qu'ils offrent mais aussi de la taille relativement restreinte du marché intérieur.

On considère que le secteur canadien des services aux entreprises présente les principaux points forts et points faibles suivants :

- ◆ *Points forts.* Le secteur des services aux entreprises est un secteur bien développé, compétitif et diversifié qui bénéficie d'un marché intérieur ouvert sur lequel il est facile d'entrer. Il s'adapte à l'évolution rapide des conditions du marché, il a enregistré une forte croissance et sa contribution aux performances économiques est essentielle.
- ◆ *Points faibles.* Le secteur des services aux entreprises comprend un grand nombre de PME ; il est donc fragmenté ; l'étroitesse du marché intérieur limite les opportunités de croissance ; les normes font défaut dans plusieurs domaines ; il est nécessaire de développer une image de marque pour les services aux entreprises ; les entreprises peuvent avoir quelques difficultés à obtenir des informations du fait de leur éloignement par rapport à bon nombre des principaux marchés d'exportation.

Les politiques actuellement mises en œuvre, qui tiennent compte de ces points forts et de ces points faibles, sont traitées ci-dessous.

Les tendances de l'industrie des services de logiciels et des services informatiques

Les services informatiques sont au Canada l'une des activités qui se développent le plus rapidement. En 1997, la part de cette activité dans le PIB a été plus de six fois supérieure à celui de 1981. Au cours de chacune des douze dernières années, l'activité de services informatiques s'est développée plus rapidement que l'ensemble de l'économie et depuis de nombreuses années, cette activité enregistre des taux annuels de progression à deux chiffres. L'industrie est composée essentiellement de PME. En 1996, 30 % environ des personnes employées dans cette activité étaient des travailleurs indépendants et quelque 4 % seulement des entreprises du secteur généraient un montant de recettes supérieur à 2 millions de dollars canadiens. La plus grosse entreprise canadienne de services informatiques est le Groupe CGI dont le CA est de l'ordre d'un milliard de dollars canadiens.

En 1997, les 100 premières SSII canadiennes indépendantes ont fait état d'un montant de recettes à l'exportation de 2.2 milliards de dollars canadiens (contre 1.7 milliard en 1996) et le montant des recettes à l'exportation représentaient 85 % de leur chiffre d'affaires total pour cette année-là (contre 83 % en 1996). L'obsolescence rapide et l'évolution des technologies informatiques, qui ont contribué

à l'externalisation des fonctions de production, expliquent probablement les taux de croissance si élevés des services liés à l'informatique. Les entreprises canadiennes ont conquis des positions de leaders sur un certain nombre de niches importantes telles que l'infographie, la gestion de documents et la cryptographie. Les politiques et les programmes fédéraux qui bénéficient au secteur des services informatiques sont traités ci-dessous.

Les tendances des services de conseil en gestion

Au Canada, le conseil en gestion est une activité arrivée à maturité mais qui connaît néanmoins une croissance rapide. Dans ce pays, cette activité se caractérise par la diversité de ses applications sectorielles et par son mixe de clients publics/privés. Malheureusement, par suite de difficultés de définition et de l'insuffisance des données d'études, il est impossible d'estimer la taille et les schémas de croissance de ce secteur. Toutefois, l'industrie a estimé que les recettes tirées de cette activité en 1995 s'étaient situées entre 2.3 et 3 milliards de dollars canadiens. La croissance nominale de cette activité devrait être de l'ordre de 10 % par an jusqu'en 2001 alors qu'elle était de plus de 15 % l'an dans les années qui ont précédé la récession de 1992-93. En outre, on a estimé à plus de 20 000 le nombre des consultants qui travaillaient dans ce secteur en 1995. Globalement, l'évolution du marché canadien tend à être parallèle à celle du marché mondial.

La plupart des grands cabinets de conseils internationaux sont présents au Canada. On constate également une forte présence de consultants individuels extrêmement spécialisés et de PME opérant sur des niches du marché. Il existe un important marché pour les services liés aux technologies de l'information, aux ressources humaines, au fonctionnement et à la stratégie des entreprises. Les développements futurs du conseil en gestion au Canada devraient être déterminés par l'accélération du changement au sein des organisations et des marchés ; l'évolution vers une économie de l'information ; les développements des technologies de l'information qui permettent le changement ; la compression continue des effectifs dans les entreprises ; la maturité grandissante des acheteurs de services de conseils d'une part et des cabinets de conseils d'autre part.

L'externalisation des compétences ne constituant pas des compétences-clés et la privatisation des entreprises publiques constituent pour les consultants, en particulier pour ceux des grandes entreprises, deux domaines majeurs de croissance. Les programmes de privatisation et de réforme engagés dans certaines parties de l'Asie, de l'Amérique latine et de l'Europe orientale créent des opportunités en termes de marché. La tendance au développement des partenariats public/privé et à l'externalisation contribue à la créer des opportunités tant sur le marché national qu'à l'étranger. Désormais, le conseil en gestion est également impliqué dans la gestion des opérations externalisées.

A travers l'ACCM (Association canadienne des conseillers en management), le Canada est le chef de file du mouvement en faveur de l'accréditation professionnelle dans le conseil et le Canada a été la première juridiction à reconnaître légalement la désignation professionnelle internationale qui est désormais reconnue par bon nombre de pays. L'ACCM a également fait preuve d'une grande activité internationale, aidant de nombreux pays à créer leurs propres instituts et à mettre en place leurs propres programmes de certification.

Les tendances des services d'enseignement et de formation

Le secteur canadien de l'enseignement et de la formation est un secteur dynamique, en pleine croissance, innovant et fondé sur le savoir mais sur lequel il n'existe que très peu d'informations. Il s'agit d'un secteur relativement jeune puisque plus de 55 % des entreprises connues ont été créées depuis 1984. Ce secteur compte de nombreuses PME spécialisées qui sont l'antenne formation

d'entreprises travaillant dans d'autres secteurs (tels que les entreprises de fourniture de matériel et les bureaux d'ingénieurs conseils) et la formation est assurée sur une base contractuelle par des établissements d'enseignement public. L'une des principales caractéristiques des services éducatifs canadiens est son expertise en matière d'offre de services de formation à l'apprentissage d'une deuxième langue pour les entreprises et les étudiants du monde entier. Le Canada attire également dans ses établissements un grand nombre d'étudiants internationaux. Le fait qu'il se concentre sur la formation liée à l'emploi et le perfectionnement des compétences a contribué au succès de ce secteur. Les principaux domaines d'expertise associés à ces services sont notamment la formation à la gestion et aux fonctions d'encadrement ; la formation informatique et la communication de surveillance; la vente et le marketing et la formation professionnelle technique. On considère que ce secteur fort et dynamique de la formation jouera un rôle essentiel dans le transfert de connaissances et d'expertises à l'industrie canadienne et que, par l'exportation de ses services, il contribuera à répondre aux besoins en qualifications des économies émergentes. On ne dispose pas d'estimations fiables des recettes globales de ce secteur, mais l'on pense que près de la moitié des fournisseurs privés exportent leurs services, essentiellement à destination des États-Unis et de l'Europe.

Les services de R-D – l'industrie de la R-D à contrat commerciale au Canada

Industrie Canada considère que le secteur des services de R-D est à même de jouer un rôle important dans une économie en croissance, concurrentielle et fondée sur le savoir. De plus, ce secteur particulier est très orienté vers l'exportation et hautement concurrentiel sur les marchés internationaux. Mais il faut disposer de données et d'informations plus précises concernant l'industrie et les moteurs de sa croissance et de son développement. En 1998, la Direction générale du secteur des services et grands projets (DGS GP) qui collabore avec Statistique Canada a conduit, sur la base d'une analyse des données tirées de l'enquête de 1995 sur la recherche et le développement dans l'industrie canadienne, des recherches sur l'offre de R-D à contrat par le secteur des entreprises commerciales (SEC) ; les principales conclusions de ces recherches sont présentées ci-dessous.

On a considéré que les raisons poussant une entreprise à externaliser ses travaux de R-D sont notamment : un changement de focalisation de son organisation, un manque de ressources et la reconnaissance de l'expertise et de la spécialisation grandissante de tiers extérieurs à l'entreprise. Il est devenu extrêmement difficile et coûteux pour les entreprises de développer et de maintenir une expertise maison dans plusieurs technologies car le niveau de savoir incorporé dans ces technologies s'est formidablement accru. Le fait de se recentrer sur leurs compétences-clés a imposé aux entreprises de rechercher à l'extérieur une expertise dans des domaines tels que la R-D. L'industrie des services de R-D comprend : *i*) des entreprises privées dont l'activité principale est l'offre de services de R-D moyennant le paiement d'honoraires ; *ii*) des entreprises privées offrant les mêmes services mais uniquement à titre de complément commercial de leurs compétences-clés ; *iii*) les universités et organisations connexes qui font de la R-D moyennant le paiement d'honoraires ; *iv*) les organisations à but lucratif financés sur fonds publics et les organisations à but non lucratif faisant de la R-D moyennant le paiement d'honoraires ; et *v*) les laboratoires d'essai.

L'enquête de Statistique Canada de 1995 (couvrant les travaux de R-D à contrat effectués par le SEC pour des entreprises canadiennes ou étrangères non affiliées ou par le gouvernement fédéral) a constaté que 441 entreprises et organismes sans revenus relevant de 97 codes différents de la CTI avaient fait une forme de recherche à contrat au Canada en 1995. La majorité d'entre elles (60 %) font partie du Grand groupe 77 des services aux entreprises et près de 30 % d'entre elles sont désignées par le code 7759, Autres services scientifiques et techniques de la CTI. En 1995, la valeur totale de cette recherche s'élevait à 631 millions de dollars canadiens sur lesquels les entreprises effectuaient pour 607 millions de dollars canadiens et les organismes sans revenus 23.4 millions de dollars canadiens.

En général, les entreprises qui tirent 50 % ou plus de leur chiffre d'affaires de travaux de R-D à contrat tendent à être de petites entreprises ; plus de la moitié d'entre elles réalisent un chiffre d'affaires inférieur à 1 millions de dollars canadiens. La majorité des travaux de R-D sous contrat sont effectués soit par de grandes entreprises qui ne tirent de ces contrats qu'une petite partie de leurs revenus, soit par des entreprises relativement petites spécialisées dans les contrats de R-D. Six entreprises seulement avaient un chiffre d'affaires égal ou supérieur à 10 millions de dollars canadiens. Mais leur chiffre d'affaires total était de plus de six fois supérieur à celui de toutes les autres entreprises spécialisées dans la recherche à contrat.

Les petites entreprises ont tendance à tirer du gouvernement fédéral l'essentiel de leurs revenus mais au fur et à mesure que leurs revenus augmentent, leur dépendance à l'égard des contrats avec le gouvernement fédéral diminue. Les grandes entreprises représentent l'essentiel de l'emploi : sur les 4 707 personnes employées par des entreprises spécialisées dans la R-D à contrat, 67 % travaillaient pour des entreprises ayant un chiffre d'affaires égal ou supérieur à 10 millions de dollars canadiens. Au contraire, les 83 entreprises dont le chiffre d'affaires était inférieur à 1 million de dollars canadiens n'employaient que 605 personnes. Les employés sont en général hautement qualifiés ; près de la moitié d'entre eux sont des scientifiques ou des ingénieurs. La grande majorité de la main-d'œuvre (84 %) de ces entreprises est effectivement engagée dans une forme quelconque de recherche.

Les sources de données traditionnelles sont inappropriées pour illustrer les services de R-D et leur développement récent. Au Canada, l'offre totale de services de R-D a été estimée à environ 2.35 milliards de dollars canadiens par an, selon diverses données officielles pour le milieu des années 90. Selon les données de Revenue Canada, le total des dépenses au titre de l'externalisation des activités de R-D par des entreprises canadiennes au profit d'autres entreprises/organismes canadiens a pratiquement triplé en valeur réelle sur la période 1987-92 pour atteindre 1.621 milliards de dollars canadiens².

Le chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises

A l'aide des informations disponibles sur les services stratégiques aux entreprises³, on a pu établir que le chiffre d'affaires combiné des services informatiques, de la publicité et du recrutement de personnel s'est élevé en 1995 à 17.2 milliards de dollars canadiens. Compte tenu des déficits de données, il est raisonnable de supposer que le CA des cinq catégories de services stratégiques aux entreprises aurait été bien supérieur à 20 milliards de dollars canadiens. Les services informatiques ont enregistré le chiffre d'affaires de 11 milliards de dollars canadiens en 1995 et ce secteur a connu une forte croissance, affichant une progression de près de 35 % sur la période 1993-95. Sur la même période 1993-95, la plus forte croissance à l'intérieur de cette catégorie a été enregistrée par les services de

2. La plus grande prudence est recommandée à l'égard de ces données qui sont tirées de demandes originales de dommages-intérêts présentées par des entreprises/des organisations et ne sont pas des dépenses effectives approuvées, ce qui comporte un risque d'estimation gonflée de la demande effective. *Source* : Industrie Canada.

3. Sur les cinq services aux entreprises sélectionnés (services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; recherche-développement et essais techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise ; et services de mise en valeur des ressources humaines), il convient de noter les contraintes suivantes : les services informatiques incluent les services de location et de maintenance ; on ne dispose pas de données - d'une ventilation détaillée par niveau pour les services suivants : la R-D et les services d'essais techniques ; l'emploi dans les services de recrutement/de mise à disposition de personnel ; les données relatives au conseil en gestion et les données relatives aux services de mise en valeur des ressources humaines.

matériel informatique dont le chiffre d'affaires a progressé de 50 %. Les services de traitement de données ont augmenté leur chiffre d'affaires de 38 %, tandis que les autres activités (services de logiciels, par exemple) ont également connu une forte croissance. Le chiffre d'affaires généré par la R-D et par les services d'essais s'est élevé à 11.2 milliards de dollars canadiens en 1995, soit 15 % de plus qu'en 1993 ; l'essentiel de cette croissance a été le fait des services d'essais techniques et d'analyse. Les services de recrutement de personnel ont généré un chiffre de 2.5 milliards de dollars canadiens en 1995, soit une progression de 31 % par rapport à 1993. Entre 1993 et 1995, le chiffre d'affaires de la publicité a augmenté de 13.4 %. De façon générale, toutes ces activités se sont caractérisées par une forte croissance au cours des 15 dernières années approximativement. Depuis le milieu des années 80, toutes les catégories ont enregistré une forte croissance ; celle-ci a été particulièrement marquée dans les services liés à l'informatique dont le chiffre d'affaires a plus que quadruplé entre 1983 et 1995.

Figure 2a. **Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1982-95**
En millions de dollars canadiens

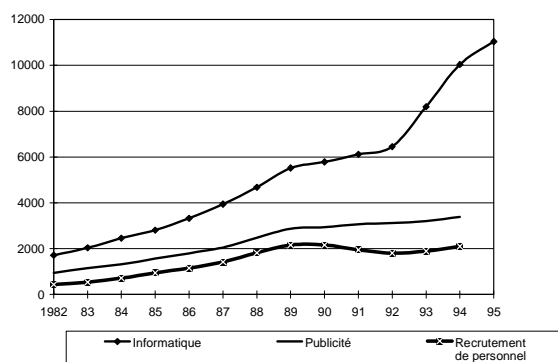
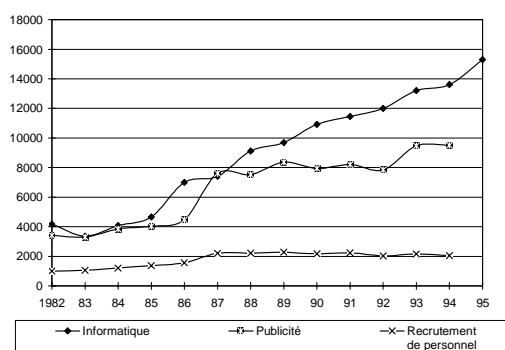


Figure 2b. **Nombre d'entreprises prestataires de services stratégiques aux entreprises**



Source : Statistique Canada, *Indicateurs des services*, 1er trimestre 1998.

Tableau 1. **Élaboration de logiciels et services informatiques : chiffre d'affaires, 1993-95**

En millions de dollars canadiens

	1993	1994	1995
Élaboration de logiciels	1 575	1 834	1 887
Services professionnels	3 192	4 317	4 049
Services de traitement	1 627	1 602	2 247
Services de matériel	692	811	1 043

Source : Statistique Canada.

Emploi

Il convient de noter qu'en 1996, à une époque où même le secteur des services perdait des emplois à plein temps, les services aux entreprises, en particulier les services informatiques et la publicité, ont été à l'origine d'une importante création d'emplois. La progression de l'emploi dans les services aux entreprises a été supérieure à la moyenne de l'économie ces dernières années et les chiffres de 1995-96

témoignage d'une persistance de cette tendance⁴. Dans les services informatiques, l'emploi a progressé de 70 % entre 1982 et 1987 et il a plus que triplé entre 1987 et 1996, atteignant pour cette dernière année le chiffre de 137 000⁵. La publicité employait 89 000 personnes en 1996, soit une progression de 14 % par rapport à 1995, et parmi les différentes activités de services aux entreprises étudiées ici, ce sont les agences de publicité qui ont réalisé les gains d'emploi les plus élevés sur la période.

Les chiffres officiels⁴ montrent que dans les années 90 les salaires se sont mieux comportés dans les services stratégiques aux entreprises que dans d'autres secteurs de l'économie et en particulier qu'à l'intérieur du secteur des services aux entreprises les salariés travaillant dans les services informatiques, l'ingénierie et autres services scientifiques et techniques ont été parmi les mieux payés. Dans les services informatiques, les salaires ont augmenté de 17.8 % entre le quatrième trimestre 1995 et le quatrième trimestre 1996. Dans la publicité, l'augmentation a été de 5.9 % sur la même période. En règle générale, vers le milieu des années 90, alors que les salaires des professions libérales (avocats, notaires et experts comptables par exemple) diminuaient, ceux des salariés des services stratégiques augmentaient⁴.

Entreprises

Le nombre des entreprises engagées dans la fourniture de ces services a fortement augmenté sur la période récente (figure 2b). Entre 1982 et 1993, le nombre des entreprises de recrutement a été multiplié par deux. Ce nombre a atteint un pic de 2 279 en 1989 et par la suite il a fluctué pour s'établir à 2 055 en 1994 et 2 126 en 1996. Les agences de publicité ont vu leur nombre pratiquement multiplié par trois entre 1982 et 1993 puis progresser de 26 % entre 1994 et 1995 pour s'établir à 12 004 en 1995. Les entreprises de services liés à l'informatique ont vu leur nombre augmenter de 216 % sur la même période tandis que le nombre des entreprises de R-D et de services techniques a augmenté de 30 % entre 1986 et 1993. L'externalisation par la production des fonctions de R-D est une explication proposée à la croissance des entreprises de R-D dans le secteur des services.

Échanges

Le Canada a enregistré des déficits commerciaux permanents dans le secteur des services aux entreprises (pris dans son acception plus large qui englobe la finance, l'assurance, etc.), des déficits supérieurs à 2 milliards de dollars canadiens par an depuis 1980 qui ont atteint un pic de 4.1 milliards de dollars canadiens en 1994. Toutefois, les chiffres détaillés du commerce dont on dispose⁵ pour certains des services stratégiques aux entreprises examinés dans ce rapport révèlent que les services informatiques et les services de R-D ont enregistré des excédents confortables depuis le début des années 80. Dans le cas des services informatiques et des services de traitement de l'information, les exportations ont été en gros deux fois plus élevées que les importations durant la dernière décennie. De même, pour les services de R-D, les exportations ont été largement supérieures aux importations sur la même période. Dans la publicité, en revanche, les échanges ont été déficitaires sur la période et les importations ont été pratiquement trois fois plus élevées que les exportations en 1997, ce qui a représenté une dégradation des performances commerciales par rapport à 1988, année où les importations avaient été deux fois plus élevées que les exportations.

4. Statistique Canada, diverses monographies.

5. Les données sur l'emploi ne sont pas immédiatement disponibles pour les services suivants : recherche-développement et essais techniques ; services d'organisation de l'entreprise ; services de mise en valeur des ressources humaines.

Les échanges avec les sociétés affiliées étrangères représentent une large part des échanges internationaux du Canada dans le secteur des services aux entreprises. Si l'on prend une définition plus large des services aux entreprises, on estime qu'au milieu des années 90, 55 % des « paiements » correspondaient à des achats effectués à des sociétés mères, des filiales ou des sociétés affiliées implantées à l'étranger. Près de 70 % des importations canadiennes de services aux entreprises étaient des achats effectués aux États-Unis et l'on voit dans la forte présence de l'investissement étranger direct américain au Canada, une explication de ce schéma⁶. En revanche, les « recettes » des sociétés affiliées étrangères représentaient 37 % du total des services aux entreprises exportés. De même, près de 60 % des exportations canadiennes de services aux entreprises se font à destination des États-Unis et il s'agit pour 45 % d'échanges avec des sociétés affiliées. Les pays de l'UE ont représenté 15 % des recettes, dont 30 % à peine en provenance de sociétés affiliées. Les échanges avec des entreprises affiliées ont été encore plus prononcés dans le cas d'entreprises canadiennes contrôlées par des actionnaires étrangers. En 1993, les entreprises contrôlées par des actionnaires étrangers ont exporté moins de 40 % du total des services aux entreprises mais 70 % de leurs exportations se sont faites à destination de sociétés affiliées étrangères.

Tableau 2. **Les échanges dans les services stratégiques, 1988-97**

En millions de dollars canadiens

	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Publicité et services connexes										
<i>Recettes</i>	79	132	124	128	147	160	181	179	221	212
<i>Paiements</i>	145	184	211	238	246	329	407	482	547	623
Services informatiques et de traitement de l'information										
<i>Recettes</i>	441	454	546	636	826	1 043	1 0129	1 387	1 681	1 721
<i>Paiements</i>	213	269	344	488	527	650	739	823	802	942
Services de R-D										
<i>Recettes</i>	652	640	700	803	741	997	1 332	1 463	1 678	1 774
<i>Paiements</i>	383	450	483	496	549	615	769	856	781	802

Source : Statistique Canada, *Les transactions internationales de services du Canada, par catégorie*.

Politiques mises en œuvre pour les services aux entreprises

Dans l'optique des autorités canadiennes, les principaux produits des services aux entreprises (information et connaissance) sont au cœur de la compétitivité de l'économie sur les marchés mondiaux. Depuis les années 80, la politique industrielle du Canada a changé, passant d'un interventionnisme direct et de la fixation des orientations du commerce et de la technologie à la création des conditions de la croissance du secteur privé, à l'acceptation de la globalisation et de l'évolution technologique et à l'adaptation à celles-ci. Dans le cadre de cette nouvelle politique industrielle, le Canada s'est détourné des aides directes pour mettre l'accent sur les initiatives conjointes privé/public dans les secteurs à forte croissance (formes « payantes » d'assistance et de partage des risques), les politiques-cadres et l'offre de conseils et d'informations stratégiques. L'approche du gouvernement canadien consiste à maintenir une base de stabilité macro-économique augmentée d'une stratégie micro-économique centrée sur l'amélioration de l'avantage concurrentiel et

6. Statistique Canada, *Les transactions internationales dans les services au Canada*, 1993, 1994 et 1997.

l'augmentation de la productivité par l'innovation, les échanges, l'investissement, le capital humain, un cadre législatif pour le marché et une infrastructure de classe mondiale en matière d'information. Le Canada n'a pas de programme spécifiquement ciblé sur le secteur des services aux entreprises mais plutôt diverses initiatives nationales qui sont bénéfiques à ce secteur.

Dans l'approche adoptée par le gouvernement canadien, le *Produit d'information* est un concept et un outil important. Soucieux de fournir aux entreprises des conseils et des informations stratégiques facilement accessibles, le gouvernement a mis au point les produits d'information suivants :

- ◆ *Strategis* – est un site Internet développé par Industrie Canada ; avec près de 2 millions de documents électroniques, il s'agit du plus important site canadien d'informations commerciales. Il permet aux entreprises d'avoir accès à l'expertise et aux informations stratégiques pour les aider à devenir plus compétitives et assure des liaisons sensibles avec les bases de données commerciales canadiennes et internationales.
- ◆ *Mieux exporter* – Industrie Canada a élaboré un certain nombre d'outils Internet tels que *Take a World View*, *Steps to Competitiveness*, *ISO Handbook for Services Industries*, et *Stakeholders' Analysis*, pour améliorer la préparation à l'exportation des entreprises de services. Elle a également aidé les entreprises à améliorer leurs compétences à l'exportation par le biais de séminaires, de guides explicatifs et de cours de formation structurée.
- ◆ *Cadres de compétitivité sectoriels* – Industrie Canada a élaboré, ou travaille à élaborer, des cadres de compétitivité pour 29 secteurs industriels. Ces cadres se focalisent sur les opportunités, tant nationales qu'internationales et les défis auxquels sont confrontés les secteurs industriels au Canada. Industrie Canada a produit des cadres de compétitivité sur plusieurs industries de services, qui sont disponibles sur le site Internet *Strategis*.
- ◆ *Statistiques* – La politique des pouvoirs publics et les décisions des entreprises du secteur privé requièrent des données statistiques fiables et relativement détaillées. Les problèmes de qualité et de couverture associés aux données relatives au secteur des services sont décrits dans de nombreux documents. Statistique Canada conduit les efforts entrepris pour s'attaquer à ce problème tant au niveau national qu'international.

Innovation. L'innovation est un facteur déterminant du succès et l'une des clés de la création d'emplois et de la croissance dans une économie fondée sur le savoir. Au cours des dernières années, le gouvernement canadien a renforcé le système d'innovation à travers un certain nombre d'initiatives clés bénéfiques au secteur des services aux entreprises. On peut citer notamment les programmes suivants :

- ◆ *Activités de recherche scientifique et de développement expérimental* – qui accorde des incitations fiscales aux entreprises canadiennes conduisant des recherches scientifiques et des développements expérimentaux au Canada, notamment aux développeurs de logiciels.
- ◆ *Partenariats technologiques Canada (PTC)* – créé en 1996 pour investir dans les technologies habilitantes (y compris les technologies de l'information) et dans les projets qui encouragent la compétitivité internationale, l'innovation et la commercialisation. PTC est particulièrement axé sur les besoins des petites entreprises.

- ◆ Les *cartes routières technologiques* – sont des mécanismes qui permettent d’identifier et de développer les nouvelles technologies déterminantes dont certains secteurs auront besoin pour répondre aux exigences du marché de demain.
- ◆ Le *programme d’aide à la recherche industrielle* – est un service du Conseil national canadien pour la recherche (NRC) qui aide les petites et moyennes entreprises (PME) à créer et à adopter des technologies innovantes qui génèrent de nouveaux produits, créent des emplois de haut niveau et améliorent la compétitivité de l’industrie.

Ressources humaines. Dans une économie mondiale fondée sur le savoir, la qualité des compétences des hommes et leurs idées contribuent de plus en plus à l’avantage concurrentiel. Le gouvernement canadien reconnaît l’importance des compétences de base et des compétences spécialisées pour réussir dans une économie fondée sur le savoir par le biais d’un enseignement formel et d’un apprentissage tout au long de la vie. Parmi les initiatives prises par le gouvernement, on peut citer :

- ◆ Le programme national *Stratégie d’emploi des jeunes* – qui vise à offrir aux jeunes Canadiens des opportunités d’emploi par un système d’internat dans des organisations du secteur public et privé y compris des PME.
- ◆ Le programme national *Initiative des partenariats sectoriels* – qui vise à nouer des alliances sectorielles entre le personnel d’encadrement, la main-d’œuvre, les gouvernements et les éducateurs pour élaborer des stratégies globales traitant des stratégies de gestion des ressources humaines auxquelles l’industrie est confrontée. Un exemple d’alliance de ce type est le Conseil des ressources humaines du logiciel, constitué en 1992 et qui a été mandaté pour jouer le rôle de catalyseur national dans la question des ressources humaines du logiciel.
- ◆ Le *Software Development Worker Pilot Project* – projet pilote lancé en mai 1997 pour s’occuper du problème de la pénurie de travailleurs qualifiés dans le domaine des logiciels au Canada. Ce projet active le processus visant à autoriser le travail temporaire des travailleurs étrangers au Canada dans sept catégories professionnelles désignées.

Financement. Le gouvernement fédéral canadien reconnaît l’importance d’une amélioration de l’accès au capital et à l’information des petites et moyennes entreprises dont beaucoup opèrent dans le secteur des services. On peut citer, à titre d’exemples d’activités conduites dans ce sens :

- ◆ La *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada* – programme créé pour aider les petites entreprises à atteindre leur potentiel en leur facilitant l’obtention de prêts pour le financement d’achats ou l’amélioration d’immobilisations en vue d’une extension de leur activité ou de la création d’activités nouvelles.
- ◆ La *Banque de développement du Canada (BDC)* – fournit un large éventail de solutions de financement pour répondre aux besoins financiers uniques de chaque type de PME ; elle offre également un large éventail de services de conseils et de *mentoring*.
- ◆ La *Société pour l’expansion des exportations* – aide les exportateurs canadiens à triompher de leurs concurrents sur les marchés étrangers en leur offrant une gamme étendue de services financiers et de gestion des risques.

Échanges. Un meilleur accès des entreprises canadiennes de services au commerce international et aux opportunités d'investissement se traduit non seulement par des emplois pour les entreprises concernées mais devrait également créer des opportunités commerciales dans d'autres secteurs des services. Un objectif important est d'accroître le nombre des exportateurs canadiens, en particulier des PME. On peut citer comme exemples d'initiatives prises dans ce domaine :

- ◆ L'initiative *Liberalisation des échanges* – qui constitue pour tous les secteurs de l'industrie et notamment les services aux entreprises un objectif clé. Le Canada prépare actuellement les prochaines négociations de l'Accord général sur le commerce des services (GATS) qui se dérouleront en l'an 2000 et compte se concentrer sur différentes industries de services et notamment les services d'ingénierie, les services informatiques et services connexes et les services de conseils de gestion.
- ◆ *Équipe Commerce Canada Inc* – est née d'un partenariat entre le gouvernement canadien et le secteur privé pour aider les entreprises canadiennes à s'imposer sur les marchés mondiaux. Les missions commerciales d'Équipe Canada représentent la partie la plus visible de son travail. Le gouvernement fédéral et l'industrie collaborent également dans les secteurs clés des services à la planification d'initiatives de promotion des échanges.
- ◆ Les *Centres des occasions d'affaires internationales* – sont des centres qui tentent de faire correspondre l'expertise canadienne aux demandes des clients étrangers potentiels ; à travers ces centres, le Canada assure aux entreprises de services un meilleur accès aux opportunités qu'offrent les marchés étrangers.
- ◆ Les *Réseaux commerciaux régionaux* – sont des partenariats organisés entre le gouvernement fédéral et les provinces pour aider les petites entreprises à se préparer à exporter, leur offrir une formation, des conseils, des informations et des renseignements sur les marchés et une information sur les financements internationaux.
- ◆ *ExportSource* (<http://exportsource.gc.ca>) – est un site Internet qui fournit des informations tant aux entreprises canadiennes déjà prêtes à exporter qu'à celles se lançant dans l'export. Ce site leur permet de faire des recherches simultanément à travers de multiples sites gouvernementaux pour se procurer les informations sur le commerce et l'export dont elles ont besoin.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Canada, 1993-94

Classification		1994		1993	
		Nombre d'entreprises	CA CAD million	Nombre d'entreprises	CA CAD million
D656350	Services informatiques et services connexes	13 611	10 039	13 203	8 194
	Logiciels informatiques et traitement de l'information				
	Conseil en matériel				
	Conseil et fourniture de logiciels				
	Traitement des données				
	Services de bases de données				
	Recherche-développement et services techniques				
	Recherche et développement expérimental				
	Analyses et essais techniques				
	Services de marketing				
	Études de marché et enquêtes d'opinion				
	Publicité	9 509	3 387	9 465	3 206
	Services d'organisation de l'entreprise				
	Conseil en gestion				
771	Recrutement/mise à disposition de personnel	2 055	2 102	2 163	1 893
	Services de mise en valeur des ressources humaines				
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : Statistique Canada, données d'enquêtes.

Sélection de services aux entreprises, Canada, 1995

Classification	Emploi	Nombre d'entreprises	CA CAD million
D656350 Services informatiques et services connexes	123 000 ('96 137 000)	15 307	11 045
Logiciels informatiques et traitement de l'information			
Conseil en matériel			
Conseil et fourniture de logiciels			
Traitement des données			
Services de bases de données			
Recherche-développement et services techniques			
Recherche et développement expérimental			
Analyses et essais techniques (autres services scientifiques et techniques)			
Services de marketing			
Études de marché et enquêtes d'opinion			
Publicité	78 000 ('96 89 000)	12 004	3 636
Services d'organisation de l'entreprise			
Conseil en gestion			
771	Recrutement/mise à disposition de personnel	2 126	2 479
Services de mise en valeur des ressources humaines			
Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source: Données d'enquêtes, Statistique Canada ; les données sur l'emploi en 1996 ont été collectées dans le cadre d'un programme distinct d'enquêtes sur la population active.

Le PIB au coût des facteurs

En millions de dollars canadiens, prix de 1992

	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989
Services informatiques	1 325	1 623	1 442	1 824	1 321	1 636	1 896	2 460	2 909
<i>% du PIB</i>	<i>0.27</i>	<i>0.35</i>	<i>0.3</i>	<i>0.36</i>	<i>0.25</i>	<i>0.3</i>	<i>0.33</i>	<i>0.41</i>	<i>0.48</i>
Publicité	1 345	1 351	1 291	1 456	1 778	1 762	1 816	1 969	1 993
<i>% du PIB</i>	<i>0.28</i>	<i>0.29</i>	<i>0.27</i>	<i>0.29</i>	<i>0.33</i>	<i>0.32</i>	<i>0.32</i>	<i>0.33</i>	<i>0.33</i>

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Services informatiques	3 160	3 396	3 425	4 544	5 404	6 421	7 146	8 429
<i>% du PIB</i>	<i>0.52</i>	<i>0.57</i>	<i>0.57</i>	<i>0.73</i>	<i>0.84</i>	<i>0.98</i>	<i>1.07</i>	<i>1.22</i>
Publicité	1 795	1 691	1 574	1 634	1 558	1 709	1 902	2 121
<i>% du PIB</i>	<i>0.29</i>	<i>0.28</i>	<i>0.26</i>	<i>0.26</i>	<i>0.24</i>	<i>0.26</i>	<i>0.29</i>	<i>0.31</i>

Source : Statistique Canada.

DANEMARK

Tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Chiffre d'affaires

En 1995, le chiffre d'affaires totalisé par les services aux entreprises étudiés ici¹ atteignait 34.5 milliards de couronnes danoises, soit une hausse de 8 % par rapport à 1994. Parmi les différentes catégories envisagées, les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information représentaient le chiffre d'affaires le plus important, presque la moitié du total, avec une augmentation de 11.5 % au cours des douze mois précédents. Au sein des services informatiques, les branches ayant enregistré les croissances les plus rapides pendant la période 1994-95 étaient les services de bases de données (170 %) et le conseil en matériel (64 %). Le conseil et la fourniture de logiciels ont progressé de 13.5 % tandis que les activités de traitement de données régressaient de 11 %.

Le chiffre d'affaires des services de marketing s'élevait à 12.7 milliards de couronnes en 1995, en hausse de 14 % par comparaison avec 1994. La quasi-totalité de ce montant était imputable à la publicité, contre moins de 3 % pour les études de marché et enquêtes d'opinions. Les services d'organisation de l'entreprise généraient un chiffre d'affaires de 4.4 milliards de couronnes, en retrait de presque 9 % par rapport à l'année précédente du fait d'une baisse de 14 % des recettes de conseil en gestion. Le chiffre d'affaires des services d'analyses et essais techniques a diminué de 27.2 %. Le meilleur chiffre d'affaires par salarié, celui de la publicité, atteignait 1.27 million de couronnes, contre 0.87 million par salarié dans les services liés à l'informatique. Le chiffre le plus bas provenait du recrutement/placement de personnel (0.08 million de couronnes), puis des études de marché et enquêtes d'opinions (0.17 million de couronnes).

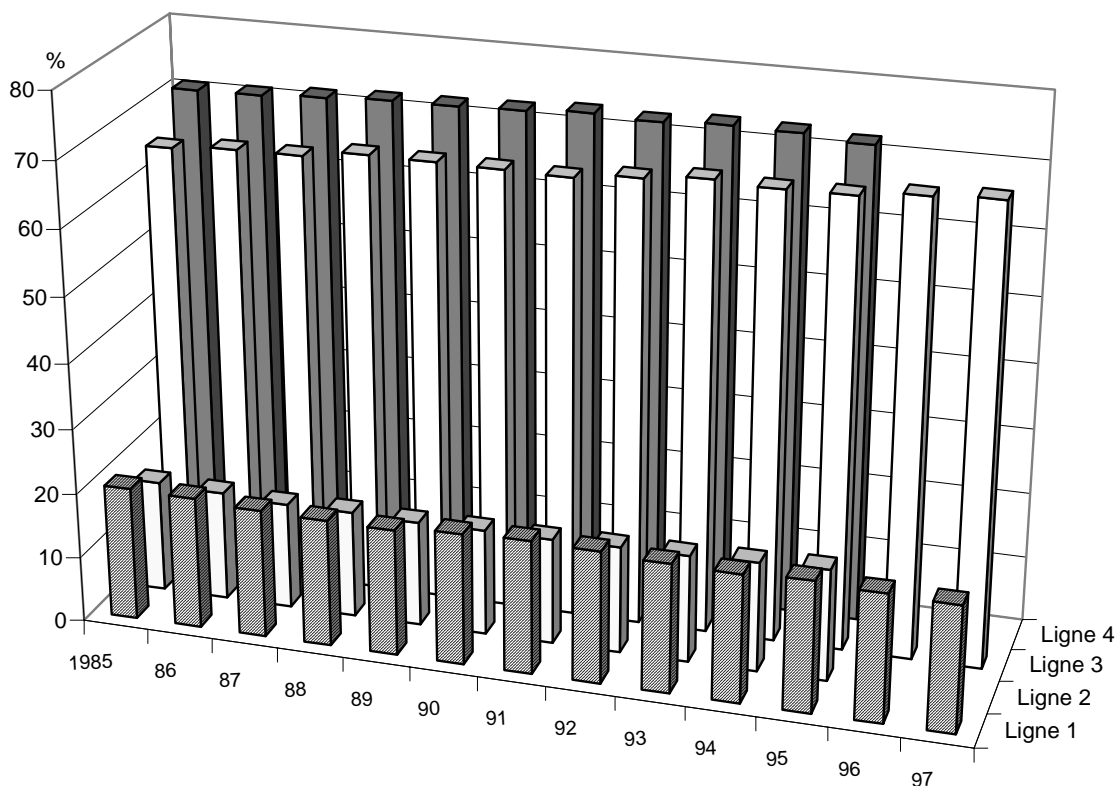
Pour 1996 et 1997, les données disponibles relatives aux services informatiques ne sont pas strictement comparables à celles de 1994 et 1995 mais montrent que la croissance vigoureuse et équilibrée du chiffre d'affaires des différentes branches se poursuit. Ainsi, le chiffre d'affaires global a augmenté de 28 % entre 1996 et 1997, celui du conseil en matériel enregistrant la croissance la plus rapide, avec 101 %. S'agissant des services de traitement de données et des services de conseil et de fourniture de logiciels, les hausses atteignaient 37 % et 24 %, respectivement.

Des recherches entreprises par ailleurs² indiquaient que le Danemark était le second pays de l'UE pour les dépenses par tête consacrées à la publicité et au marketing direct en 1993 et 1994, et arrivait dans les cinq premiers sur la décennie. Toutefois, les dépenses de publicité en pourcentage du PIB plaçaient

-
1. Les cinq services aux entreprises inclus dans cette étude sont : services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; services de recherche-développement et d'essais techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise ; et services de valorisation des ressources humaines. Aucune donnée n'a été communiquée pour les services de recherche et de développement expérimental ni pour les services de valorisation des ressources humaines.
 2. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '97*.

le Danemark en cinquième position par ordre croissant d'importance en 1994. D'après la même source, le chiffre d'affaires du conseil en gestion aurait progressé de 18 % sur la période 1989-94, contre une hausse de 18 % pour le groupe de l'UE-15. En ce qui concernait les relations publiques, le chiffre d'affaires aurait plus que doublé entre 1991 et 1994, pour une croissance de seulement 44 % dans le groupe de l'UE-12. La valeur marchande de la branche « logiciels » a augmenté de 24.5 % entre 1993 et 1997, et celle des services informatiques en général de 23 %.

Services et secteur manufacturier depuis 1985
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : Au Danemark, entre 1960 et 1995, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB est passée de 47 % à 72 %, tandis que celle du secteur manufacturier ne s'élevait qu'à 17.2 % du PIB en 1995. L'emploi dans les services en 1997 représentait 69.5 % de la population active, alors que la part du secteur manufacturier dans l'emploi total était de 19.4 %.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives*.

Figure 1a. **Chiffre d'affaires de quelques services aux entreprises, 1994-95**

En milliards de couronnes danoises

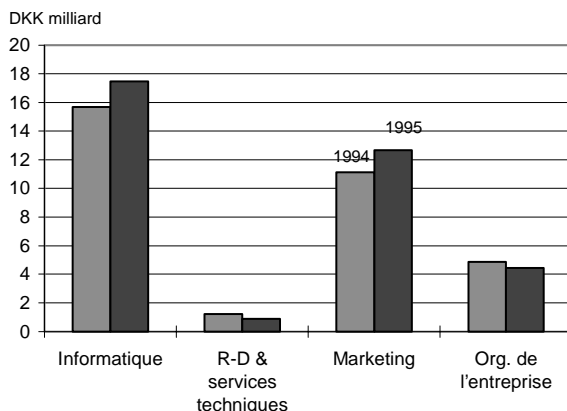
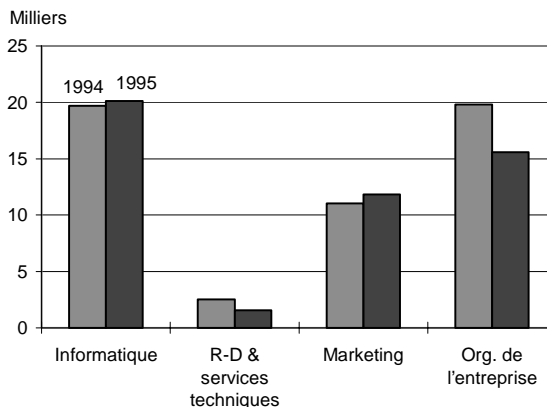


Figure 1b. **Emploi dans quelques services aux entreprises, 1994-95**

En milliers



Source: Danmarks Statistik, mai 1998.

Emploi

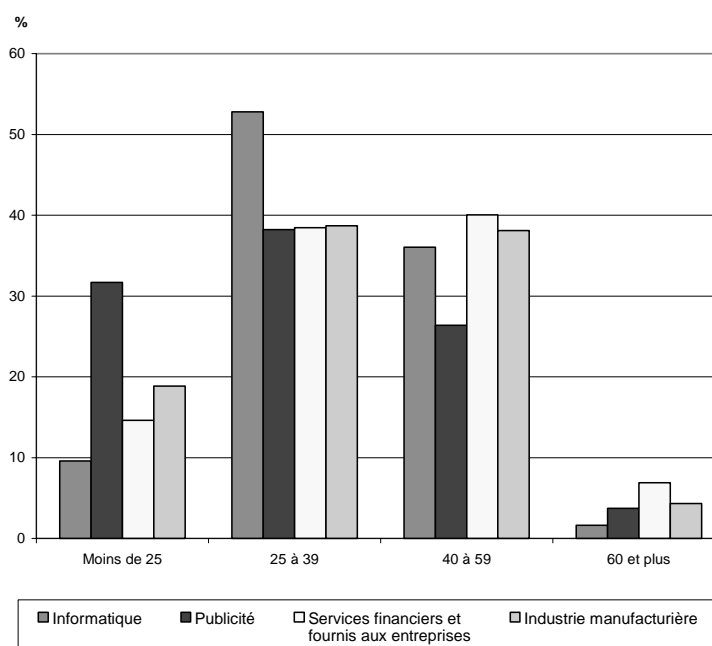
En 1995, le nombre total de personnes employées dans les services aux entreprises étudiés ici¹ était de 49 100, soit 2.8 % de l'emploi tertiaire et 1.9 % de l'emploi total. En 1994, néanmoins, 3 980 personnes de plus travaillaient dans ces services. Le déclin enregistré dans l'intervalle s'expliquait par de fortes baisses dans les services d'organisation de l'entreprise (conseil en gestion et, dans une moindre mesure, recrutement/mise à disposition de personnel). L'emploi a également beaucoup diminué dans les services d'analyses et essais techniques, tombant de 2 516 en 1994 à 1 549 en 1995. Dans les services informatiques, le chiffre global a augmenté de 2 % mais l'évolution a été très contrastée selon les branches : conseil en matériel (+32 %), bases de données (+15 %), conseil et fourniture de logiciels (+11 %) et traitement de données (-23 %).

Pour 1996, les données disponibles indiquent des gains d'emplois dans les services informatiques et la publicité entre 1995 et 1996, avec un taux proche de 15 % pour les premiers et sans doute nettement plus élevé pour la seconde. En 1996, 78 % des salariés des services informatiques travaillaient à temps complet. Pour 96 % des personnes de ce secteur, cet emploi représentait leur principale activité. S'agissant des emplois dans la publicité, 53 % étaient à plein temps et ils constituaient la principale activité de 91 % des employés.

La distribution des âges des salariés dans les services aux entreprises montre une prédominance des classes d'âge jeunes (figure 2). Par exemple, en 1996, 62 % des employés des services informatiques et 70 % des effectifs de la publicité avaient moins de 40 ans, contre 53 % pour la catégorie « services financiers et services fournis aux entreprises » et 58 % dans l'industrie manufacturière. En revanche, les salariés de moins de 25 ans étaient moins nombreux dans les services informatiques (9.6 %) qu'ailleurs : publicité (31.7 %), industrie manufacturière (18.9 %). Seulement 1.6 % des employés des services informatiques avaient 60 ans ou plus, contre 3.7 % dans la publicité et 4.3 % dans l'industrie manufacturière.

Figure 2. **Structure par âge des effectifs, 1996**

En pourcentage



Source : Danmarks Statistik, mai 1998.

Les hommes constituent 73.7 % des salariés des services informatiques, la proportion étant de 57.5 % dans la publicité, de 54 % dans les services financiers et services fournis aux entreprises et de 68.5 % dans l'industrie manufacturière.

Entreprises

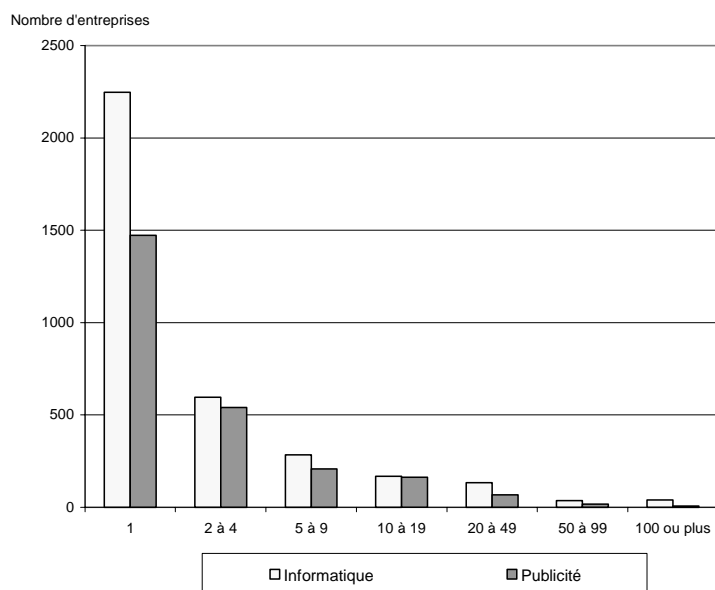
Le nombre d'entreprises prestataires de ces services aux entreprises a augmenté de 0.7 % au cours de la période 1994-95, atteignant 15 088 en 1995, dont 42.5 % fournissaient des services liés à l'informatique, le reste se divisant presque également entre marketing et services d'organisation de l'entreprise. Les données communiquées pour les services de R-D et d'essais techniques étaient incomplètes. Après calcul de la taille moyenne (emploi/nombre d'entreprises), la prépondérance des très petites entreprises sur le marché des services aux entreprises est évidente, avec 3.3 personnes par entreprise pour 1995 – ce qui est minime par comparaison avec la taille moyenne dans le secteur manufacturier (19.2) ou l'économie en général (8.9)³.

Les données sur la ventilation par effectifs des entreprises fournissant des services informatiques et de publicité montrent que les très petites entités sont très largement majoritaires dans ces deux créneaux (figure 3). Dans le premier, en 1996, 64 % des entreprises n'avaient qu'un seul salarié et 17 % employaient entre deux et quatre personnes. Seulement 1 % des fournisseurs de services informatiques fonctionnaient avec plus de 100 personnes et la proportion est identique pour les entreprises ayant de

3. Les données sur la taille moyenne des entreprises du secteur manufacturier et de l'économie en général se rapportent à 1992 (OCDE, *Statistiques des structures industrielles*).

50 à 99 salariés. Dans la publicité, 59 % des entreprises n'employaient qu'une personne et 22 % comptaient deux salariés.

Figure 3. **Ventilation des entreprises par effectifs, services informatiques et publicité, 1996**



Source : Danmarks Statistik, mai 1998.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Danemark, 1995

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA DKK million
NACE	CITI Rév.3			
72	721-726	Services informatiques et services connexes		
	721-724	20 133	6 418	17 474
		Logiciels informatiques et traitement de l'information		
	721	316	275	279
	722	15 537	5 665	12 032
	723	3 940	449	3 972
	724	340	29	1 192
		Recherche-développement et services techniques		
	731	Recherche et développement expérimental		
74.3	7422	1 549	350	882
		11 826	3 978	12 662
		Services de marketing		
74.13	7413	2 200	168	373
74.4	743	9 626	3 810	12 289
		15 592	4 342	4 440
		Services d'organisation de l'entreprise		
74.14	7414	5 319	4 000	3 580
74.5	7491	10 273	342	860
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines		
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel		
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle		

Source : Danmarks Statistik, mai 1998.

Sélection de services aux entreprises, Danemark, 1994

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA DKK million			
NACE	CITI Rév.3						
72	721-726	Services informatiques et services connexes					
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	19 699	6 284	15 675		
	721	Conseil en matériel	240	212	170		
	722	Conseil et fourniture de logiciels	14 019	5 704	10 600		
	723	Traitement des données	5 143	343	4 463		
	724	Services de bases de données	297	25	442		
		Recherche-développement et services techniques					
	731	Recherche et développement expérimental					
74.3	7422	Analyses et essais techniques	2 516	337	1 211		
		Services de marketing			11 051	4262	11 132
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	1 727	160	314		
74.4	743	Publicité	9 324	4 102	10 818		
		Services d'organisation de l'entreprise			19 814	4 094	4 859
74.14	7414	Conseil en gestion	8 517	3 797	4 177		
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	11 297	297	682		
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines					
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel					
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle					

Source : Danmarks Statistik, mai 1998.

ESPAGNE

Les tendances du secteur des services aux entreprises

Chiffre d'affaires

Pour les activités de services aux entreprises étudiées ici¹, les chiffres fournis pour les différentes catégories concernent des années différentes, de sorte qu'il n'est pas possible d'obtenir un chiffre d'affaires total pour une année. Il apparaît toutefois que dans le début des années 90, le chiffre d'affaires de cette sélection de services aux entreprises aurait totalisé au minimum 2 milliards de pesetas par an. A l'intérieur de ce groupe, les services de marketing ont constitué la catégorie la plus importante, représentant 1.9 % du PIB en 1994 tandis que les services liés à l'informatique ont représenté 0.9 % du PIB en 1995. Les activités d'organisation de l'entreprise et les activités d'analyses et d'essais techniques ont représenté approximativement 0.3 % du PIB en 1993.

Emploi

A l'intérieur de la sélection de services aux entreprises, la part de l'emploi dans les services liés à l'informatique a représenté 0.9 % de l'emploi dans les services et 0.5 % de l'emploi total en 1995. L'emploi dans les services de marketing a représenté approximativement 0.8 % de l'emploi dans les services et 0.5 % de l'emploi total en 1994, tandis que la part respective des services d'organisation de l'entreprise était de 0.4 % et 0.2 % de l'emploi total.

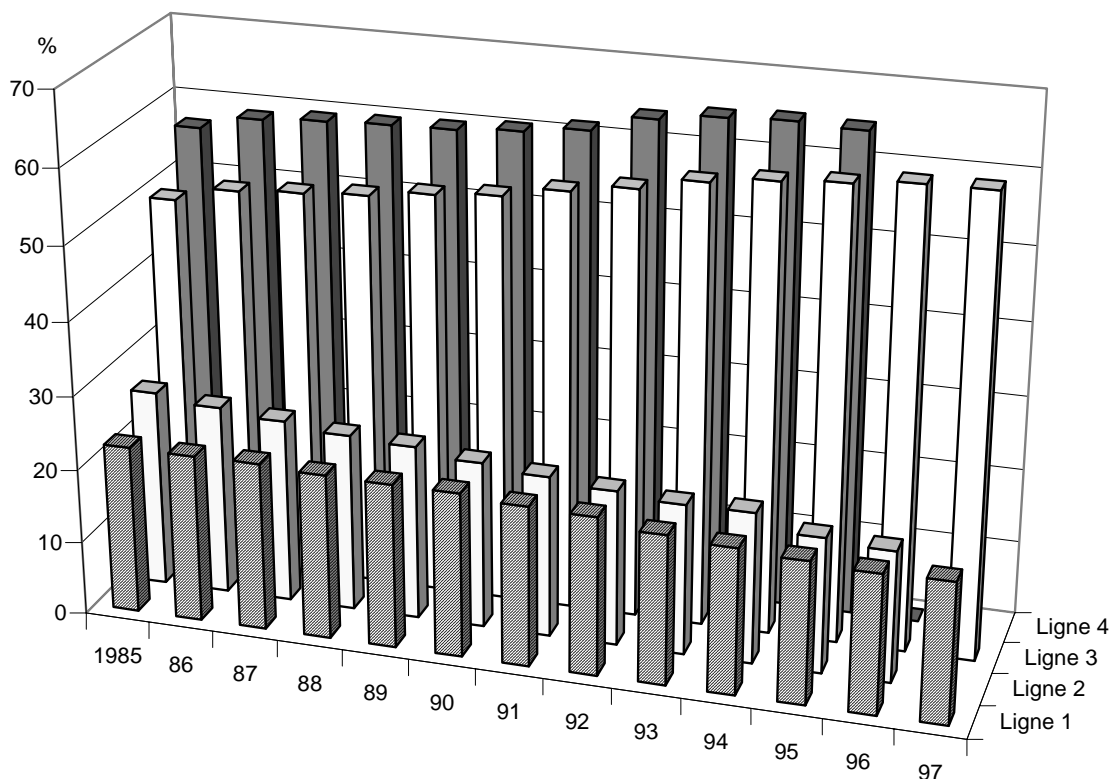
Entreprises

Au milieu des années 90, approximativement 30 000 entreprises étaient engagées dans la prestation de ces services, dont plus de 80 % engagées, en parts à peu près égales, dans les services informatiques et la publicité. Les sociétés d'organisation de l'entreprise étaient près de 3 500 et représentaient au minimum 10 % du total. Les chiffres de 1997 font apparaître un déclin du nombre des entreprises de services informatiques de 12 % depuis 1995. Dans toutes les autres catégories, le nombre des entreprises a fortement augmenté par rapport aux années immédiatement antérieures ; il a, par exemple, été multiplié par six en cinq ans pour les entreprises de services d'essais techniques, par deux en quatre ans pour les entreprises de services de recrutement et dans les agences de publicité il a augmenté de 36 % sur trois ans.

1. Les cinq secteurs de services aux entreprises étudiés ici sont : les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; les services de R-D et d'essais techniques ; les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines. Pour cette dernière catégorie et pour les services de R-D et d'essais techniques, aucune information n'a été fournie. Pour les différentes catégories, les données fournies concernant plusieurs années entre 1992 et 1995, leur analyse est nécessairement sujette à restrictions.

Dans le secteur des services à l'entreprise, la proportion des entreprises n'ayant aucun salarié est plutôt élevée (tableau 1). Soixante-dix pour cent des entreprises de services informatiques n'ont aucun salarié et à l'intérieur de ce groupe près de 80 % des entreprises de conseil et de fourniture de logiciels ainsi que de services de traitement des données sont des entreprises individuelles. L'activité de services de bases de données, dans laquelle 84 % des entreprises ont des salariés, est une exception. Environ la moitié des entreprises offrant des services d'essais techniques et des services de recrutement de personnel emploient des salariés ; dans la publicité et les services de mise en valeur des ressources humaines, ce chiffre est légèrement inférieur (44 %).

Services et secteur manufacturier depuis 1995
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : Entre 1960 et 1995, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB a augmenté, passant de 45.2 % à 64.7 %. En 1974, la valeur ajoutée du secteur manufacturier dans le PIB a amorcé un recul progressif, passant de 27.7 % à 18.4 % en 1995. L'emploi dans les services, en pourcentage de l'emploi total, a progressé régulièrement passant de 31 % à 61.78 % entre 1960 et 1997 tandis que la part du secteur manufacturier dans l'emploi total a diminué, passant de 26.5 % en 1968 à 19.1 % en 1997.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives*.

Tableau 1. **Services aux entreprises : nombre d'entreprises et d'unités locales, 1997**

NACE		Entreprises	Entreprises employant des salariés
721-4	Logiciels informatiques et traitement de l'information	6 751	2 051
72.1	Conseil en matériel	172	130
72.2	Conseil et fourniture de logiciels	5 172	1 453
72.3	Traitement des données	1 281	362
72.4	Services de base des données	126	106
74.3	Analyses et essais techniques	3 025	1 554
74.4	Publicité	14 490	6 337
74.5	Recrutement/mise à disposition de personnel	1 967	1 045
809	Services de mise en valeur des ressources humaines	22 524	10 106

Source : INE, *Registre national des entreprises*, 1997.

Pour l'Espagne, on dispose d'informations détaillées sur la répartition par taille des sociétés de services stratégiques aux entreprises et il est clair, qu'en termes de nombre d'entreprises, il s'agit pour la plupart de très petites entreprises, en majorité d'entreprises unipersonnelles ; le pourcentage des entreprises employant 100 salariés et plus (tableau 2) est très faible. Seule fait exception la catégorie des services de recrutement de personnel dans laquelle près de 10 % des entreprises emploient plus de 100 salariés et 11 % d'autres emploient entre 20 et 99 salariés. Autrement, près de la moitié des agences de placement emploient une seule personne. Dans les services informatiques, 1 % seulement des entreprises emploient plus de 100 salariés et 4 % emploient entre 20 et 99 salariés. Dans cette dernière activité, on trouve 70 % d'entreprises individuelles. La répartition de la taille des entreprises fournissant des services de R-D et d'essais techniques est très analogue à celle des services informatiques : 80 % d'entre elles emploient au plus deux personnes. Dans la publicité, 82 % des entreprises ont, au plus, deux salariés et 0.4 % des entreprises emploient plus de 100 salariés.

Tableau 2. **Nombre d'entreprises classées par effectif et par activité, 1997**

NACE	Total	0	1-2	3-19	20-99	Plus de 100
721-4 Logiciels informatiques et traitement de l'information	6 751	4 700	836	878	262	75
72.1 Conseil en matériel	172	42	55	65	9	1
72.2 Conseil et fourniture de logiciels	5 172	3 719	575	630	187	61
72.3 Traitement des données	1 281	919	152	140	58	12
72.4 Services de base des données	126	20	54	43	8	1
R-D et essais techniques	4 695	2 817	1 041	640	156	41
73.1 Recherche et développement expérimental	1 670	1 346	116	153	45	10
74.3 Analyses et essais techniques	3 025	1 471	925	487	111	31
74.4 Publicité	14 490	8 153	3 724	2 293	260	60
74.5 Recrutement/mise à disposition de personnel	1 967	922	317	324	216	188

Source : INE, *Registre national des entreprises*, 1997.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, années diverses

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA ESP million	
NACE	CITI Rév.3				
72 (1995)	721-726 (1995)	Services informatiques et services connexes	65 554	12 634	626 372
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information			
	721	Conseil en matériel			
	722	Conseil et fourniture de logiciels			
	723	Traitement des données			
	724	Services de bases de données			
		Recherche-développement et services techniques			
	731	Recherche et développement expérimental			
74.3 (1992)	7422	Analyses et essais techniques	6 492	465	39 387
		Services de marketing	58 649	11 998	1 239 970
74.13 (1993)	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	11 373	1 314	69 015
74.4 (1994)	743	Publicité	47 276	10 684	1 170 955
		Services d'organisation de l'entreprise	25 298	3 401	137 213
74.14 (1993)	7414	Conseil en gestion	11 360	2 789	109 791
74.5 (1993)	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	13 938	612	27 422
8041	809	Services de mise en valeur des ressources humaines			
8042		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source : INE, *Registre national des entreprises*, 1997.

ÉTATS-UNIS

Les tendances du secteur des services aux entreprises

Chiffre d'affaires

Pour chacun des services stratégiques aux entreprises étudiés ici¹, les États-Unis sont le plus important fournisseur et marché des pays de l'OCDE. La croissance de ces services a été très forte ces dernières années : le chiffre d'affaires du groupe des services stratégiques aux entreprises a augmenté de 158 % entre 1987 et 1996, les plus fortes augmentations ayant été enregistrées dans les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information (253 %) et dans les services de recrutement de personnel (237 %). Sur une période plus récente, les services de recrutement de personnel ont eu tendance à progresser plus vite que les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information. La progression du chiffre d'affaires des autres services aux entreprises a été également forte sur la période 1987-96 : services de conseil en gestion (140 %), R&D et services techniques (99 %) et publicité (81 %).

Figure 1a. **Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1990-96**
En milliards de dollars

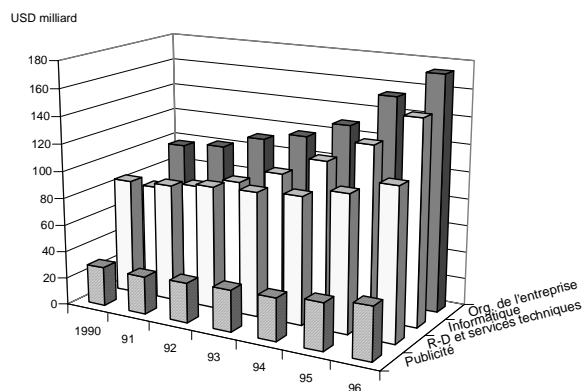
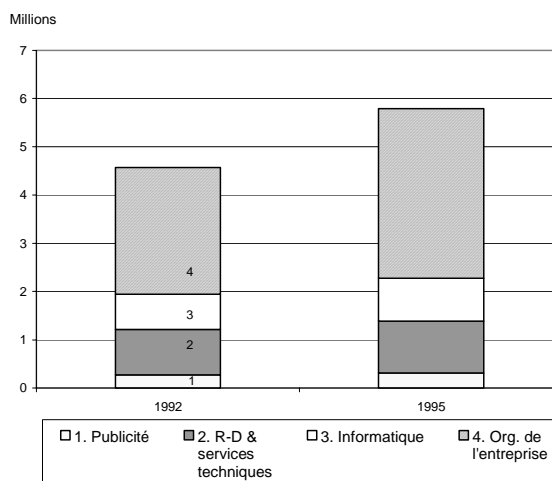


Figure 1b. **L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1992 et 1995**
En millions

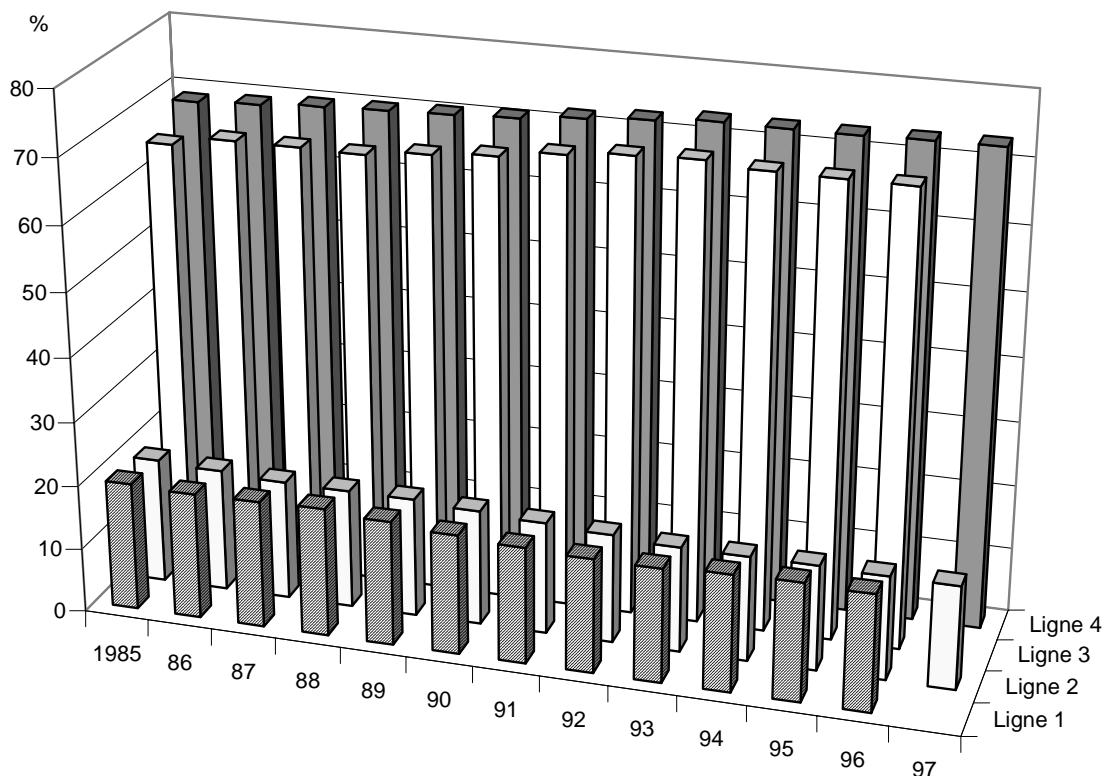


Source : Office of Trade & Economic Analysis, Department of Commerce.

1. Les cinq secteurs de services aux entreprises étudiés ici sont : les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; les services de R-D et d'essais techniques ; les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines. Pour cette dernière catégorie, aucune information n'a été fournie. En ce qui concerne les services de recrutement du personnel, il apparaît que le personnel recruté et placé via ces services figure dans le personnel employé dans cette catégorie.

Les figures 1a, 2a et 2b illustrent les bonnes performances en termes de croissance du chiffre d'affaires enregistrées par les services informatiques professionnels et le conseil en gestion dans les années 90. Les estimations officielles prévoient que ces taux de croissance élevés pour les services informatiques se maintiendront au minimum jusqu'en 2002. Dans les années 90, l'activité de conseil en gestion a été de tous les services professionnels celle qui a connu la croissance la plus rapide ; elle représente désormais 50 % au moins de l'ensemble du marché international du conseil. Des taux de croissance à deux chiffres étaient prévus pour cette activité jusqu'en l'an 2000 au moins.

Services et secteur manufacturier depuis 1995
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Valeur ajoutée dans les services
 Ligne 4 : Emploi dans les services

Note : Aux États-Unis, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB a augmenté sur la période 1960 à 1996, passant de 58 % à 70 %. Sur la même période, la part du secteur manufacturier dans le PIB a diminué, passant de 28 % à 18 %. La part des services dans l'emploi total a augmenté sur la période 1960-1997, passant de 56 % à 73 % tandis que la part du secteur manufacturier dans l'emploi total diminuait de 10 points en pourcentage, passant de 26 % à 16 %.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques sur la population active et Statistiques rétrospectives*.

Pour les services de mise en valeur des ressources humaines, on ne dispose pas de données dans le cas des États-Unis où le marché est extrêmement fragmenté. De façon générale, on considère que les entreprises américaines offrent à leur personnel moins de possibilités de formation que les entreprises européennes ou japonaises qui opèrent sur des marchés plus formalisés de l'enseignement/de la formation. Les seules données dont on dispose résultent d'enquêtes récentes² qui ont estimé le marché américain de la formation privée et en entreprise à environ 26 milliards de dollars par an. L'essentiel de la formation officielle s'effectue dans les grandes entreprises (où les dépenses de formation par employé sont trois fois plus élevées que dans les petites entreprises) ; 60 % de cette formation s'adresse au personnel d'encadrement. La formation destinée au personnel de production et ouvriers qualifiés est généralement plus spécifique et s'effectue sur le lieu de travail. Les données ne semblent pas avoir saisi le degré d'externalisation des fonctions de formation pas plus que la création/le développement de la fonction de formation par des prestataires de services indépendants pour répondre à une intensification de la concurrence internationale, aux restructurations et aux besoins associés de flexibilité de l'emploi.

Figure 2a. **Recettes des services informatiques aux États-Unis**
En milliards de dollars

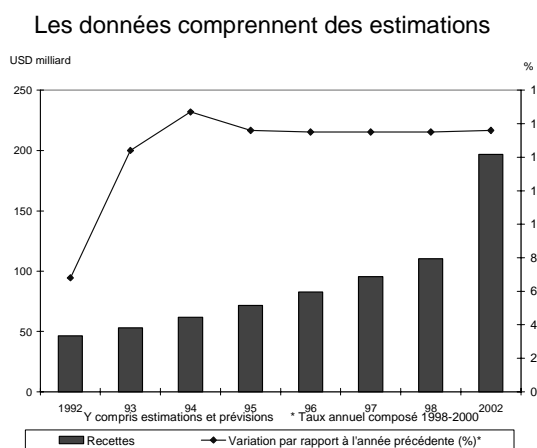
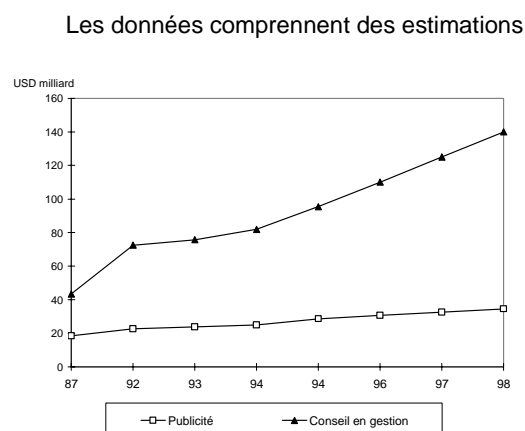


Figure 2b. **Recettes des services de publicité et de conseil en gestion**
En milliards de dollars



Source : *US Industry and Trade Outlook 1998*.

Emploi

Dans les services aux entreprises étudiés ici, l'emploi a représenté en 1995 6.3 % de l'emploi dans les services et 4.6 % de l'emploi total. Sur les 5.8 millions de personnes employées dans ces activités aux États-Unis en 1995, 2.6 millions étaient engagées dans des activités de recrutement/mise à disposition de personnel, soit une augmentation de 90 % par rapport à 1987. Sur la même période, les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ont enregistré un taux de croissance de l'emploi de 71 %. Les services de R-D et d'analyses et d'essais techniques employaient 1.07 millions de personnes en 1995, soit 37 % de plus qu'en 1987. Dans le conseil en gestion, l'emploi a augmenté de 57 % sur la même période et l'on estime qu'il a continué à augmenter fortement, ce qui s'est traduit par 500 000 nouveaux emplois sur la période 1992-98. C'est dans la publicité que l'emploi a le moins progressé, augmentant globalement de 20 % sur la période 1987-95.

2. *US Industry and Trade Outlook 1998*.

Tableau 1. **Recettes des dix plus gros prestataires mondiaux de services**
En millions de dollars

Services d'information			Logiciels (1997)		
<i>Société</i>		<i>Recettes (1995)</i>	<i>Société</i>		<i>Recettes (1997)</i>
IBM	(EU)	20 143	IBM	(EU)	12 844
EDS	(EU)	12 422	Microsoft	(EU)	12 208
Digital Equipment	(EU)	6 498	Oracle	(EU)	4 486
Hewlett-Packard	(EU)	6 258	Computer Associates	(EU)	4 322
CSC	(EU)	3 895	Hewlett-Packard	(EU)	2 438
Andersen Consulting	(EU)	3 798	SAP	(ALL)	2 360
Fujitsu	(JPN)	3 752	Fujitsu	(JPN)	1 915
Cap Gemini Sogeti	(FRA)	3 614	Hitachi	(JPN)	1 499
Unisys	(EU)	3 535	Novell	(EU)	958
ADP	(EU)	3 157	Siemens Nixdorf	(ALL)	916
Publicité			Conseil en gestion		
<i>Société</i>		<i>Recettes mondiales (1995)</i>	<i>Société</i>		<i>Recettes (1996)</i>
WPP Group	(RU)	3 420	Andersen Consulting		3 115
Omnicom Group	(EU)	3 036	McKinsey & Co.		2 100
Interpublic Group of Companies	(EU)	2 751	Ernst & Young		2 100
Dentsu	(JPN)	1 930	Coopers & Lybrand Consulting		1 918
Young & Rubicam	(EU)	1 198	Arthur Andersen		1 380
Cordiant	(RU)	1 169	KPMG Peat Marwick		1 380
Grey Publicité	(EU)	988	Deloitte & Touche		1 303
Havas Publicité	(FRA)	974	Mercer Consulting Group		1 159
Hakuhodo	(JPN)	898	Towers Perrin		903
True North Communications		890	A.T. Kearney		870

Note : Les services d'information prédominent. Entrent dans cette catégorie les services informatiques professionnels, les services de traitement de données et de réseaux et les services d'information électronique : les services informatiques professionnels constituent le sous-secteur le plus important puisqu'ils représentent 58 % des recettes totales.

Source : *US Industry and Trade Outlook 1998*, et Goldman Sachs Investment Research pour les données relatives aux sociétés de logiciels.

Figure 4a. Montants encaissés par des sociétés américaines (non affiliées) au titre des services informatiques et des services de traitement de l'information, 1994-97

En millions de dollars

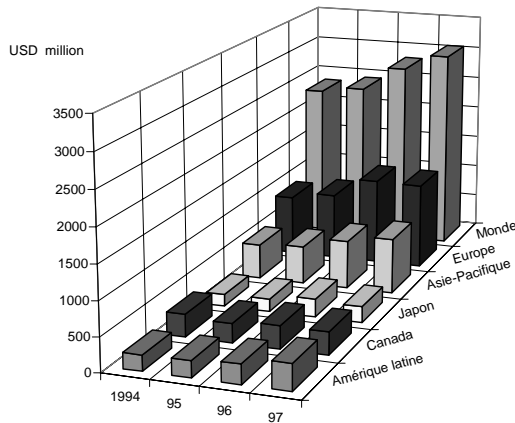


Figure 4b. Montants encaissés par des sociétés américaines (non affiliées) au titre des services de R-D et d'essais techniques, 1992-97

En millions de dollars

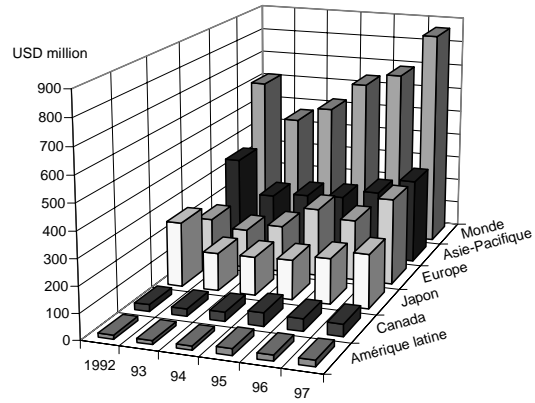


Figure 4c. Montants encaissés par des sociétés américaines (non affiliées) au titre de services de publicité, 1992-97

En millions de dollars

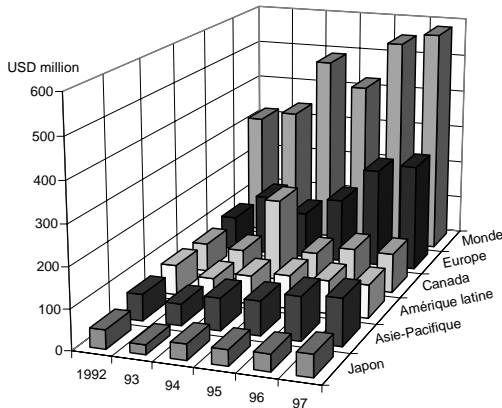
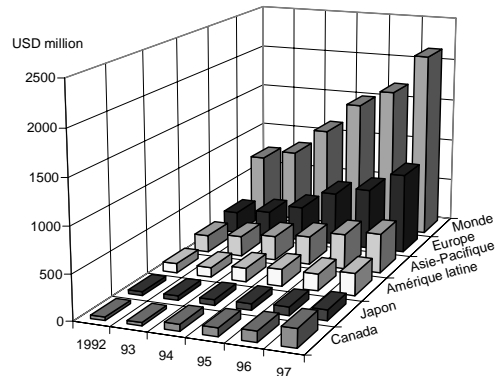


Figure 4d. Montants encaissés par des sociétés américaines (non affiliées) au titre de services de conseils en gestion, 1992-97

En millions de dollars



Note : La région Asie-Pacifique inclut le Japon.

Source : US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

Entreprises

En 1995, près de 260 000 établissements participaient à l'offre de services aux entreprises soit 41 % de plus qu'en 1987. Ces chiffres englobent les entreprises unipersonnelles. Sur ce total 49 % offraient des services d'organisation de l'entreprise qui étaient pour les trois-quarts des services de conseil en gestion et pour le reste des services de recrutement de personnel. Un quart environ de ces entreprises étaient des fournisseurs de R-D et de services techniques tandis que près d'un cinquième étaient engagées dans des activités de logiciels informatiques et de traitement de l'information. Les agences de publicité représentaient les 10 % restants. Le nombre d'entreprises offrant des services de logiciels informatiques et de traitement de l'information a augmenté de 63 % sur cette période de huit ans et le

nombre des entreprises fournissant des services d'organisation des entreprises, aussi bien de conseil en gestion que de recrutement de personnel, a augmenté de près de 50 %. Le nombre d'entreprises offrant des services de publicité et de R&D et services techniques a augmenté d'environ 20 %. En général, ces activités de services stratégiques peuvent se caractériser par un grand nombre de petites entreprises et un petit groupe d'acteurs mondiaux. Lorsqu'on calcule la taille moyenne des entreprises (que l'on considère égale au rapport entre l'emploi total et le nombre d'entreprises), on obtient pour ces services un effectif de 20 personnes par entreprise en 1992 contre 34.6³ pour l'ensemble du secteur manufacturier.

Échanges

Les États-Unis demeurent le plus gros fournisseur international de services aux entreprises et les exportations y ont augmenté plus rapidement que la demande intérieure. Signe d'avancée de la mondialisation, un nombre croissant de prestataires de services propose désormais leurs services dans le cadre d'entreprises multinationales (tableau 1). Parmi les dix plus grosses entreprises mondiales de services aux entreprises, les sociétés américaines dominent; on trouve notamment six sociétés américaines parmi les dix plus grosses sociétés mondiales de services de logiciels. De récents développements y compris l'Accord général sur le commerce des services et les différentes normes et pratiques de gestion de la qualité (ISO 9000 par exemple) de plus en plus adoptées dans le monde ont un impact favorable sur le commerce des services. Les sociétés américaines de services aux entreprises se sont développées récemment sur les marchés nouvellement ouverts au commerce international comme les pays d'Europe de l'Est et les pays de l'ex-URSS. Leur développement international est également facilité par un processus de fusions et d'acquisitions. Les ventes de services aux entreprises des filiales (plus de 50 %) étrangères de sociétés américaines ont été considérables ces dernières années et le montant de l'investissement étranger direct américain dans ces activités a été notable.

Des quatre grandes catégories de services aux entreprises pour lesquelles le tableau 2 présente des données, ce sont les échanges de services informatiques et de services de traitement de l'information qui ont été les plus importants. En 1997, 42 % des exportations américaines de services informatiques et de services de traitement de l'information se sont faites à destination des pays européens tandis que 56 % des importations américaines provenaient d'Europe. Le Japon a représenté 8 % des exportations américaines et 8 % également des importations américaines dans ce secteur en 1997.

Le montant des exportations américaines de conseil en gestion a augmenté, passant de 728 millions de dollars en 1992 à 2.14 milliards de dollars en 1997 ; sur la période de cinq ans, l'excédent commercial a augmenté de 180 %, atteignant 1.4 milliard de dollars en augmentation 1997. En 1997, les États-Unis ont exporté 42 % de leurs services à destination de l'Europe et ont importé 44 % de services en provenance d'Europe. A cela s'ajoutent les 5 % d'exportations à destination du marché japonais et les 5 % d'importations en provenance du Japon.

3. Estimation du Secrétariat sur la base de OCDE, *Statistiques des structures industrielles*.

Tableau 2. Les échanges américains dans les services stratégiques aux entreprises
En millions de dollars

Publicité	1992		1993		1994		1995		1996		1997	
	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements
Monde	315	450	338	646	487	728	425	833	551	976	581	863
Canada	73	55	66	58	207	47	80	49	101	47	100	51
Europe	87	136	153	228	118	287	164	314	253	419	273	339
Amérique latine	76	30	54	34	72	51	84	46	83	59	84	59
Asie-Pacifique	66	214	54	310	81	317	86	401	109	413	117	384
<i>Dont</i> : Japon	47	154	24	234	39	231	39	293	42	305	55	281
R-D et essais techniques	1992		1993		1994		1995		1996		1997	
	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements
Monde	611	225	464	239	522	294	638	364	688	343	862	473
Canada	27	24	29	29	35	35	52	44	48	30	47	37
Europe	181	123	153	118	183	143	268	198	238	211	337	316
Amérique latine	16	11	15	11	15	12	26	29	23	34	24	38
Asie-Pacifique	349	43	212	60	228	75	235	52	269	38	330	51
<i>Dont</i> : Japon	253	23	148	42	150	54	155	23	178	12	212	19

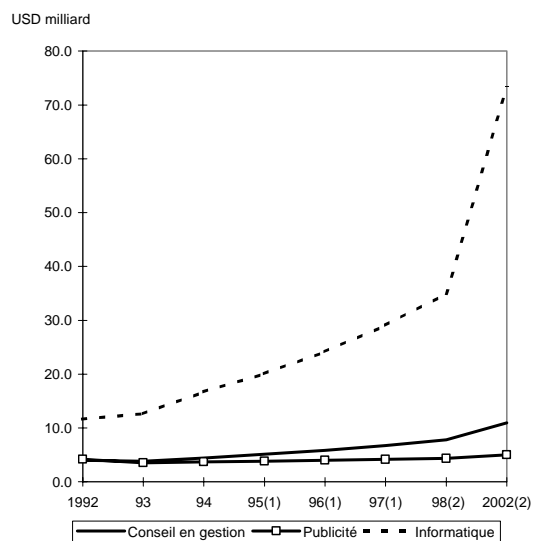
Tableau 2. **Les échanges américains dans les services stratégiques aux entreprises** (suite)
En millions de dollars

Conseils en gestion	1992		1993		1994		1995		1996		1997	
	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements
Monde	728	243	826	287	1 134	321	1 489	465	1 680	593	2 139	782
Canada	37	9	36	10	72	27	94	70	118	68	203	111
Europe	246	96	296	123	394	153	605	187	692	278	907	342
Amérique latine	103	18	109	16	152	26	190	40	189	44	249	86
Asie-Pacifique	191	88	226	106	275	71	317	113	394	154	444	200
<i>Dont</i> : Japon	42	23	49	19	61	17	72	30	92	32	116	41
Services informatiques et traitement de l'information	1992		1993		1994		1995		1996		1997	
	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements	Recettes	Paiements
Monde	1 417	143	1 680	211	2 332	224	2 418	286	2 798	287	3 047	434
Canada					333	34	285	35	339	38	335	74
Europe					899	122	1 000	160	1 295	169	1 286	242
Amérique latine					228	4	241	11	286	10	385	10
Asie-Pacifique					523	53	565	66	723	69	828	103
<i>Dont</i> : Japon					177	20	188	23	267	25	238	34

Source : US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

Figure 5a. **Chiffre d'affaires des filiales (plus de 50 %) de sociétés américaines**

En milliards de dollars

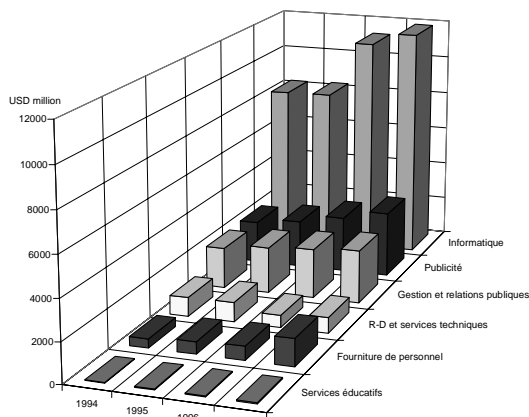


1. Provisoire. 2. Préviation.

Source : US Industry and Trade Outlook 1998.

Figure 5b. **Situation des investissements directs américains à l'étranger, 1994-97**

En millions de dollars



Sur la période 1992-97, les États-Unis ont également enregistré un excédent commercial dans le secteur des services de R-D et d'essais techniques ; cet excédent s'est établi approximativement à 390 millions de dollars en 1992 et 1997. Le marché européen a absorbé 39 % de ces exportations et fourni 67 % des importations américaines tandis que le Japon a représenté 25 % des exportations américaines et 4 % des importations américaines.

La publicité est le seul secteur dans lequel les États-Unis ont enregistré un déficit et ce déficit s'est creusé, passant de 135 millions de dollars en 1992 à 282 millions de dollars en 1997. Sur cette période, les échanges de services de publicité ont été déficitaires tant avec les marchés européens qu'avec le marché japonais (tableau 2).

De façon générale, les chiffres relatifs aux exportations et importations de services représentent un montant inférieur aux ventes combinées des filiales (plus de 50 %) étrangères de sociétés américaines. Ces filiales sont les principaux véhicules de vente de nombreux services aux entreprises. Les ventes réalisées par ces filiales établies sur des marchés étrangers ont représenté ces dernières années des multiples des exportations. Cela a été particulièrement vrai pour les sociétés affiliées offrant des services liés à l'informatique dont les ventes à l'étranger (hors des États-Unis) se sont chiffrées à 12.1 milliards de dollars en 1992 et devraient, selon les prévisions, se chiffrer à 73.2 milliards de dollars en 2002. Le cas de la publicité est également une bonne illustration de l'importance de ces filiales. En 1995, les exportations de services de publicité se sont chiffrées à 425 millions de dollars tandis que les ventes de services de publicité de ces filiales à l'étranger pour cette même année étaient estimées à 4.9 milliards de dollars. Le conseil en gestion ne fait pas exception avec un chiffre d'affaire attendu des filiales étrangères dans ce secteur de 11 milliards de dollars en 2002, ce qui représente un ratio permanent de 5 à 1 en faveur des exportations. Si la plupart des ventes de services sont effectuées par des sociétés affiliées dans le secteur des services, les filiales classées dans les fabricants ont représenté 13 % de tous les services vendus par des filiales en Europe en 1993.

Tableau 3. **La position de l'investissement étranger direct des États-Unis**

Sur la base des coûts historiques, par secteur d'activité de la société affiliée
En millions de dollars

	1994	1995	1996	1997
Informatique et traitement de données	8 209	8 252	11 198	11 845
R-D et essais techniques	960	980	611	782
Publicité	2 139	2 403	2 848	3 324
Conseil en gestion et relations publiques	2077	2354	2 518	2 699
Fourniture de personnel	447	603	688	1 352
Services éducatifs	34	42	44	59

Source : US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998

Ces dernières années, l'investissement étranger direct des États-Unis dans les services aux entreprises a été considérable et l'essentiel de cet investissement est allé vers l'Europe, ce que traduit la part de l'Europe (56 %) dans les ventes des sociétés affiliées américaines (figure 5b et tableau 3). De tous les services aux entreprises étudiés ici, c'est dans les services informatiques et le traitement de données que l'investissement étranger direct a été de loin le plus important, puisqu'il a représenté environ 60 % du total de ces activités (tableau 3 et figure 5b). Le Royaume-Uni constitue une importante destination pour l'investissement américain dans ces services aux entreprises puisqu'il représente 29 % de l'investissement étranger direct des États-Unis dans les services liés à l'informatique. La Suisse arrive en deuxième position avec 7.5 % du total. Le Royaume-Uni a été également la principale destination des investissements dans la publicité, attirant près de 14 % du montant total investi dans ce secteur et comme dans le cas des services informatiques, il a engrangé un volume d'investissements en publicité plusieurs fois supérieur à celui attiré par tout autre pays européen. Pour le conseil en gestion et les relations publiques, la Suisse a été la destination privilégiée, avec 27 % de l'investissement total. Les Pays-Bas ont été la principale destination de l'investissement direct américain dans la R-D et les services d'essais techniques en 1994.

ANNEXE

L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, États-Unis, 1987-95

Classification	1987	1992	1993	1994	1995	
1987 SIC						
7371,2,3,4,5	Logiciels informatiques et traitement de l'information*	522 039	733 544	786 712	798 963	893 361
	Conseil en matériel					
	Conseil et fourniture de logiciels					
	Traitement des données					
	Services de bases de données					
8711, 873 ex. 8733	Recherche-développement et services techniques	780 600	939 924	1 010 249	1 031 759	1 069 391
	Recherche et développement expérimental					
	Analyses et essais techniques					
	Services de marketing					
	Études de marché et enquêtes d'opinion					
731 7331	Publicité	261 525	274 833	295 147	291 254	313 657
	Services d'organisation de l'entreprise	1 948 924	2 618 684	2 783 496	3 156 456	3 514 591
874	Conseil en gestion	551 842	643 952	791 204	858 434	866 337
736	Recrutement/mise à disposition de personnel	1 397 082	1 974 732	1 992 292	2 298 022	2 648 254
	Services de mise en valeur des ressources humaines					
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel					
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle					

Note : Comprend les entreprises unipersonnelles.

Source : Bureau of the Census et US Department of Commerce, *Census of Services Industries*.

Nombre d'entreprises prestataires de services stratégiques aux entreprises, 1987-95

Classification	1987	1992	1993	1994	1995
1987 SIC					
7371,2,3,4,5 Logiciels informatiques et traitement de l'information	29 389	43 760	43 595	44 550	47 899
Conseil en matériel					
Conseil et fourniture de logiciels					
Traitement des données					
Services de bases de données					
8711, 873 ex. 8733 Recherche-développement et services techniques	48 476	55 365	56 727	58 223	60 012
Recherche et développement expérimental					
Analyses et essais techniques					
Services de marketing					
Études de marché et enquêtes d'opinion					
731 7331 Publicité	20 711	22 901	23 728	23 820	24 769
Services d'organisation de l'entreprise	84 661	103 296	112 677	118 961	125 967
874 Conseil en gestion	60 501	72 130	80 580	85 829	90 383
736 Recrutement/mise à disposition de personnel	24 160	31 166	32 097	33 132	35 584
Services de mise en valeur des ressources humaines					
Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel					
Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle					

Note : Comprend les entreprises unipersonnelles.

Source : Bureau of the Census et US Department of Commerce, *Census of Services Industries*.

Chiffre d'affaires des services aux entreprises, 1987-96

En millions de dollars

Classification	1987	1992	1993	1994	1995	1996
1987 SIC						
7371,2,3,4,5	Logiciels informatiques et traitement de l'information	42 398	85 764	96 745	110 706	126 737
	Conseil en matériel					
	Conseil et fourniture de logiciels					
	Traitement des données					
	Services de bases de données					
8711, 873 ex. 8733	Recherche-développement et services techniques	55 799	90 626	91 711	93 669	100 690
	Recherche et développement expérimental					
	Analyses et essais techniques					
	Services de marketing					
	Études de marché et enquêtes d'opinion					
731 7331	Publicité	21 462	29 477	30 762	31 524	34 600
	Services d'organisation de l'entreprise	63 717	111 190	117 175	129 423	154 154
874	Conseil en gestion	43 381	72 490	75 026	81 439	94 787
736	Recrutement/mise à disposition de personnel	20 336	38 700	42 149	47 984	59 367
	Services de mise en valeur des ressources humaines					
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel					
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle					

Note : Comprend les entreprises unipersonnelles et les entreprises autres qu'unipersonnelles.

Source : Bureau of the Census et US Department of Commerce, *Census of Services Industries*.

FINLANDE

Les tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Selon les autorités finlandaises, les moteurs de la croissance des services aux entreprises sont une spécialisation croissante dans les procédés de fabrication et dans l'organisation des entreprises. La forte croissance récente de ces services a été attribuée à une expansion de la demande pour ces services mais aussi à leur externalisation par les entreprises. L'externalisation des services aux entreprises s'est produite dans tous les secteurs de l'industrie : dans le secteur manufacturier, dans les industries de services mais aussi peu à peu dans le secteur public. Les services de traitement des données sont un bon exemple d'activité externalisée. La restructuration des entreprises et de nouveaux types d'activités commerciales tels que les services reposant une demande croissante liée à la société de l'information, ont nourri cette croissance. L'internationalisation des évolutions technologiques, notamment des technologies de l'information, et la demande pour ces technologies y ont également contribué.

La Finlande considère que les éléments ci-dessous sont, à certains égards, des entraves à un développement national et international accru des services aux entreprises :

- ◆ Des marchés nationaux étroits; une demande modeste.
- ◆ Les difficultés liées à l'expansion internationale des entreprises de services financiers, de marketing et de management.
- ◆ La pénurie de personnel qualifié qui est un obstacle à la croissance (en particulier dans les services informatiques).
- ◆ Une flexibilité insuffisante des marchés du travail et des produits de base qui affecte à la fois l'offre et la demande pour ces services.

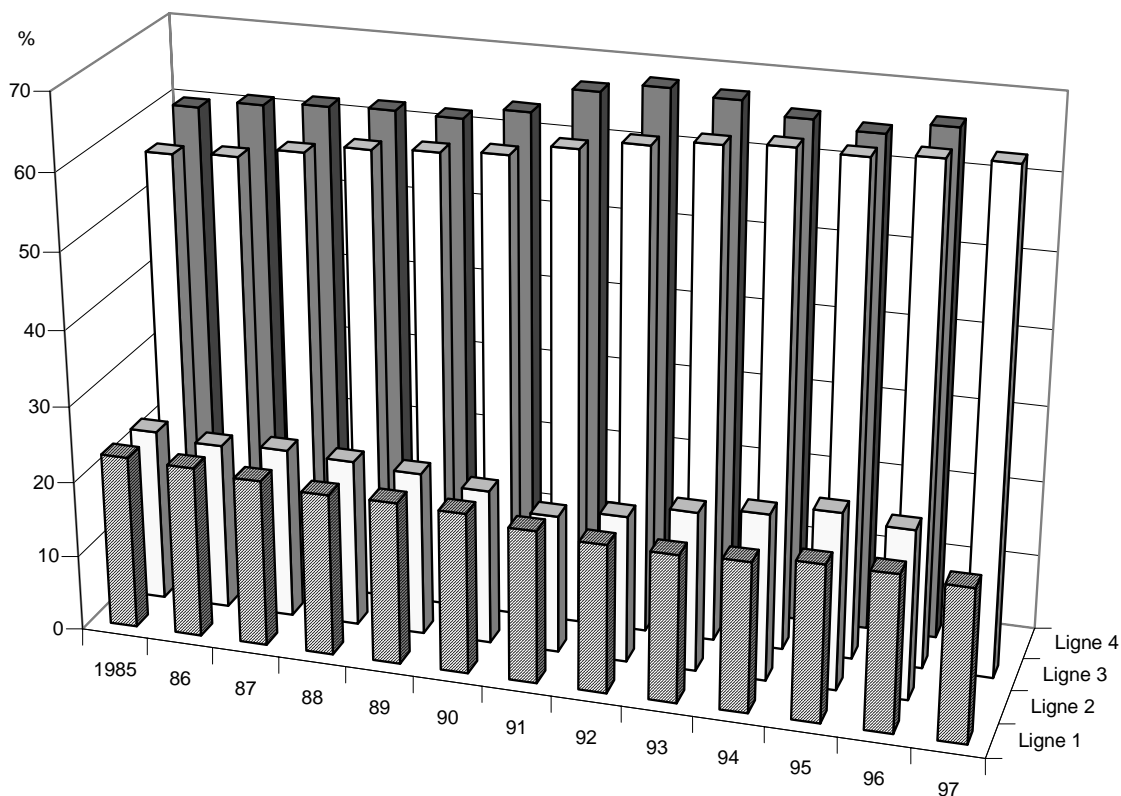
Valeur ajoutée et chiffre d'affaires

Dans les services aux entreprises¹, la valeur ajoutée a augmenté, en moyenne, de 9 % par an sur la période 1985-95. En 1985, les services aux entreprises représentaient 3.5 % du PIB et en 1995 ils représentaient 4.8 % du PIB. La production brute de ces activités de services aux entreprises représentaient 4.2 % de la production totale en 1985 et 4.7 % en 1995. En prenant la définition plus étroite adoptée pour cette étude de l'OCDE², le chiffre d'affaires de la sélection de services aux

-
1. Statistiques Finlande, comptes nationaux comprenant la catégorie K (immobilier, activités de location et de recherche, activités de services aux entreprises).
 2. Les cinq domaines de services aux entreprises inclus dans cette étude sont : les services informatiques et les services de traitement de l'information ; la recherche-développement et les essais techniques ;

entreprises s'établissait en 1995 à 4.9 milliards de marks finlandais, soit une augmentation de 36 % par rapport à 1993.

Services et secteur manufacturier depuis 1995
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



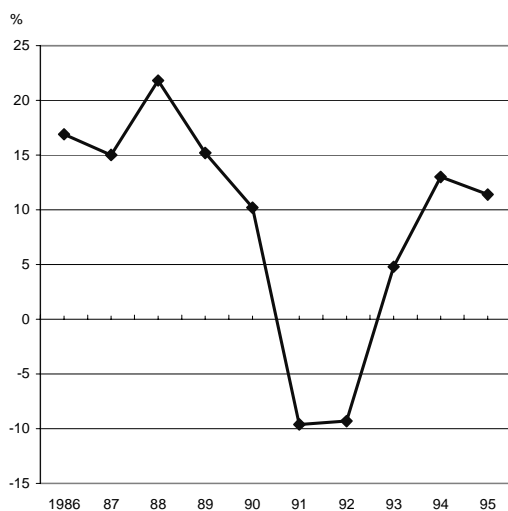
Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : En Finlande, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB a augmenté sur la période 1960-96, passant de 48.8 % à 66.3 %. La valeur ajoutée du secteur manufacturier dans le PIB sur la même période 1960-96 a baissé pour atteindre 22.4 %. L'emploi dans les services a augmenté régulièrement, passant de 32.2 % de l'emploi total en 1960 à 65.5 % en 1997, tandis que l'emploi dans le secteur manufacturier a baissé sur la même période, passant de 27.9 % à 20.2 % de la population active totale.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

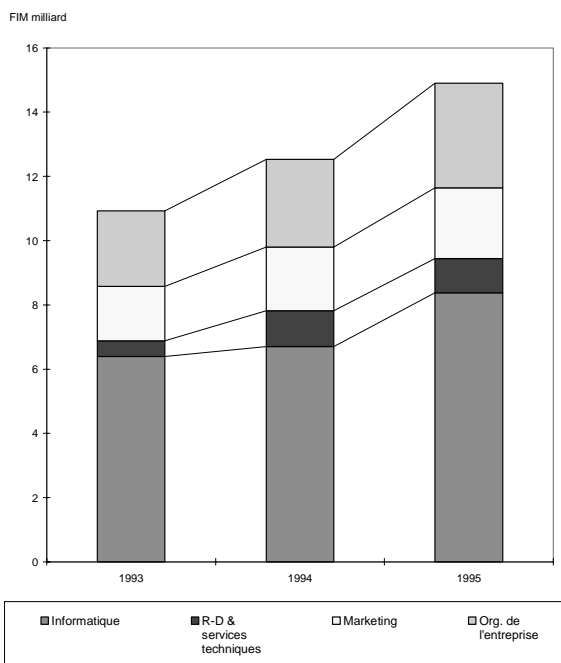
les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines. Pour cette dernière catégorie, nous ne disposons d'aucune information pour la Finlande.

Figure 1a. **Croissance annuelle de la valeur ajoutée des services aux entreprises, 1986-95**
En pourcentage



Source : Statistiques Finlande, comptes nationaux comprenant la catégorie K (immobilier, activités de location et de recherche, activités de services aux entreprises).

Figure 1b. **Chiffre d'affaires des services stratégiques, 1993-95**
En milliards de marks finlandais



Source : Statistiques Finlande.

Dans toutes les catégories de services stratégiques aux entreprises considérées, la croissance du chiffre d'affaires a été forte sur la période 1993-95, en particulier dans les activités de R-D et les services d'essais techniques. C'est la catégorie des services informatiques qui a enregistré le chiffre d'affaires le plus élevé ; celui-ci s'est établi en moyenne à 56 % du total sur la période 1993-95 et il a progressé de 31 % sur la période. Les logiciels ont représenté plus de 60 % du chiffre d'affaires de cette catégorie et ont progressé de 46 % sur la période 1993-95. La petite activité des services de bases de données a été la seule autre composante de cette catégorie à enregistrer une très forte croissance, son chiffre d'affaires ayant pratiquement quadruplé. Autrement, le chiffre d'affaires des services de traitement de données est resté stable et celui des conseils en matériel a diminué. Dans la R-D et les services d'essais techniques, le chiffre d'affaires a progressé de 120 % entre 1993 et 1995, les deux composantes de cette dernière catégorie d'activité enregistrant une très forte croissance. Mais cette activité a constitué une catégorie relativement mineure de services aux entreprises car le chiffre d'affaires de la R-D et des services techniques a représenté 7 % du total des quatre catégories pour lesquelles on dispose de données.

Les services de marketing ont enregistré une augmentation de leur chiffre d'affaires de 30 % sur la période. Le chiffre d'affaires de la branche publicité a augmenté de 25 % tandis que celui des activités d'études de marché et d'enquêtes d'opinions a progressé de 87 %. En 1994, la Finlande s'est classée à la septième place des pays de l'UE pour les dépenses de publicité par tête et pour la part de la publicité rapportée au PIB³.

3. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '97*.

Le chiffre d'affaires des services d'organisation de l'entreprise a progressé de près de 40 % sur la période. Le chiffre d'affaires du conseil en gestion, qui est de loin la plus importante des deux activités de cette catégorie, a progressé de 30 % et celui des services de recrutement/de mise à disposition de personnel a augmenté de 155 %.

Figure 2a. L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1993-95

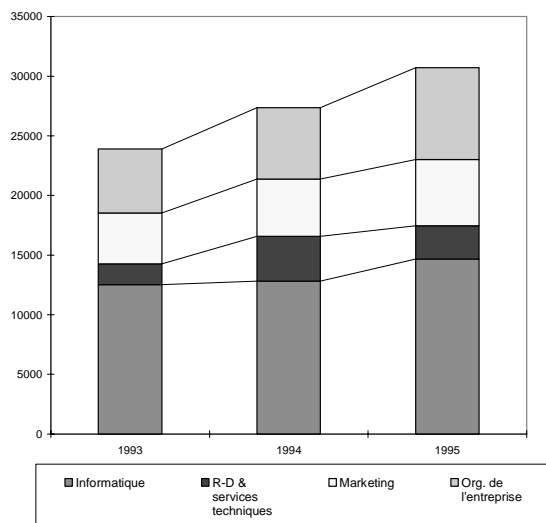
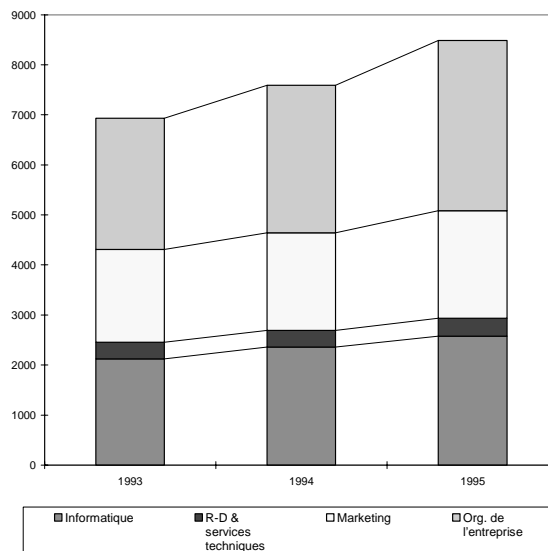


Figure 2b. Nombre d'entreprises dans les services stratégiques aux entreprises, 1993-95



Emploi

Dans la sélection de services stratégiques aux entreprises étudiée ici, l'emploi a représenté en 1995 2.3 % de l'emploi dans les services et 1.5 % de l'emploi total. Ces dernières années, ces activités ont généré un grand nombre d'emplois. Ainsi, entre 1993 et 1995, l'emploi a progressé de 29 % dans les quatre catégories pour lesquelles on dispose de données. Sur les 31 000 personnes employées dans ces services stratégiques en 1995, 48 % l'étaient dans les services de logiciels et de traitement de l'information, et près de 70 % des employés de cette dernière catégorie travaillaient dans des services de conseil et de fourniture de logiciels. La croissance observée dans les services liés à l'informatique sur la période 1993-1995 s'est produite dans les logiciels où l'emploi a augmenté de 27 %. Dans le conseil en matériel informatique et les services de bases de données, l'emploi a diminué tandis que les activités de traitement des données enregistraient une progression marginale.

Sur les quatre catégories considérées, les services d'organisation de l'entreprise ont été le deuxième plus gros employeur, avec 7 718 personnes employées en 1995, soit une progression de 43 % par rapport à 1993. Dans les activités de conseil en gestion et de recrutement/mise à disposition de personnel, l'emploi a progressé respectivement de 26 % et de 36 % par rapport à 1993, s'établissant en 1995 à 5 353 pour le premier et 2 365 pour le second. Les services de marketing employaient 5 542 personnes en 1995, soit 30 % de plus qu'en 1993. Dans l'activité mineure des études de marché et des enquêtes d'opinions, l'emploi a presque doublé tandis que dans la publicité il a augmenté de près de 26 %.

Mais c'est l'activité d'essais techniques dans la catégorie services de R-D et d'essais techniques qui a enregistré la plus forte croissance de l'emploi : 115 % entre 1993 et 1995 tandis que dans la composante R-D et développement expérimental l'emploi n'a progressé que d'à peine 4 %.

Entreprises

En 1995, près de 8 500 entreprises étaient engagées dans l'offre des quatre catégories considérées de services aux entreprises, soit une augmentation de 22.5 % par rapport à 1993. Plus de 40 % des entreprises travaillaient dans des activités d'organisation de l'entreprise tandis que plus d'un quart des entreprises fournissaient des services liés à l'informatique et un autre quart des services de marketing. L'immense majorité des entreprises engagées en 1995 dans l'offre de services d'organisation de l'entreprise étaient des prestataires de services de conseils en gestion ; leur nombre a augmenté de 30 % entre 1993 et 1995.

Pour 1993 et 1994, on ne connaît pas le nombre d'entreprises engagées dans les différentes activités composant les services liés à l'informatique, mais dans la catégorie plus importante des services informatiques (NACE 721-726) leur nombre a augmenté de 21 % sur la période 1993-95. En 1995, les entreprises engagées dans des services de conseil et de fourniture de logiciels ont représenté 85 % des entreprises de logiciels informatiques et de traitement de l'information. Le nombre des entreprises de marketing a été également important et celles-ci ont représenté 25 % du total pour les quatre catégories principales ; 95 % d'entre elles travaillaient dans la publicité. Plus de 300 entreprises, soit environ 4 % du total, étaient engagées dans des services de R-D et des services techniques.

Lorsqu'on calcule la taille moyenne des entreprises (c'est-à-dire le rapport entre l'effectif total et le nombre d'entreprises), la prédominance des petites entreprises est manifeste. Les sociétés de services aux entreprises avaient en 1995 un effectif moyen de 3.7 personnes, soit une petite fraction de la taille moyenne des entreprises dans le secteur manufacturier (64.1 %) et dans l'ensemble de l'économie (61.4)⁴. La répartition entre les différentes catégories de taille est assez uniforme et le nombre des grandes entreprises est relativement faible. En 1995, les dix plus grosses entreprises opérant dans l'informatique et les activités connexes (SIC95 72) représentaient un quart de l'emploi et près d'un tiers du chiffre d'affaires de cette catégorie. Pour la R-D et les autres activités aux entreprises (SIC95 73-74), elles représentaient 10 % de l'emploi et 13 % du chiffre d'affaires de cette catégorie.

Les échanges dans le secteur des services aux entreprises

En Finlande, les statistiques relatives aux échanges internationaux de services aux entreprises ne font pas l'objet d'une collecte systématique. Les données les plus récentes concernent l'année 1993 et couvrent un éventail d'activités plus large que celui étudié ici. On peut néanmoins tirer de ces données quelques conclusions intéressantes. En 1993, les exportations de conseils techniques se sont chiffrées à 2 100 millions de marks finlandais, soit près de 90 % du total. L'Europe occidentale constituait le plus gros marché à l'exportation pour les activités de conseils techniques mais on considérait que la Russie, les pays d'Europe de l'Est et l'Asie représentaient le plus fort potentiel. Les exportations de services informatiques étaient évaluées à 90 millions de marks finlandais dont près de 80 % pour les activités de logiciels. En outre, le montant des ventes des filiales étrangères de sociétés finlandaises de services aux entreprises a été supérieur à la valeur des exportations de services aux entreprises depuis la Finlande. Lorsqu'on compare aux résultats d'une étude antérieure effectuée en 1992, il apparaît clairement que les exportations de services aux entreprises ont très fortement augmenté et que le secteur qui a connu la croissance la plus rapide a été celui des exportations de services de conseils techniques. Étant donné le niveau relativement faible d'intrants importés associé à la production de ces services, la Finlande considère que du point de vue de sa balance des paiements, les exportations de services aux entreprises sont extrêmement souhaitables.

4. Calculé par l'OCDE à partir de OCDE, *Statistiques des structures industrielles*.

Politiques en matière de services aux entreprises

La politique industrielle globale de la Finlande n'est pas une politique sectorielle, de sorte qu'il n'existe pas de politique spécifiquement ciblée sur les services aux entreprises même si ceux-ci ont fait l'objet récemment d'une attention particulière. Dans le futur, des programmes d'actions visant à élaborer des mesures politiques de ce type pourraient être imaginés. Pour la Finlande, il est très important de garantir des conditions-cadres favorables à l'ensemble du secteur des entreprises. Les efforts entrepris en vue d'alléger le poids de la réglementation pour les entreprises et d'abaisser les barrières au recrutement de main-d'œuvre sont des exemples de politiques en cours pour améliorer globalement les conditions-cadres.

La politique industrielle finlandaise s'est intéressée récemment au secteur des services et le ministère finlandais du Commerce et de l'Industrie a commandé des études sur les possibilités de développement offertes par ce secteur. Ces études examinent les services fondés sur le savoir compétitifs au plan international, notamment l'ingénierie, les technologies de l'information et autres services. Les conclusions de ces études sont, qu'en termes d'emploi, les effets à moyen et long terme d'un développement des services fondés sur le savoir sont de nouveaux emplois permanents et bien rémunérés. En conséquence, des stratégies de développement et des programmes d'actions devraient être élaborés pour ces services particuliers. Les principaux objectifs seront une meilleure compétitivité à l'exportation, le bon fonctionnement de la concurrence, le développement et la diffusion de l'enseignement et de la technologie.

La Finlande attache une importance fondamentale à l'enseignement. Le principal objectif est de réformer les systèmes d'enseignement et d'enseignement professionnel afin de relever les niveaux éducatifs pour répondre aux besoins de la vie professionnelle et *permettre* une amélioration continue des compétences (apprentissage tout au long de la vie). Les efforts dans ce domaine incluent notamment une offre accrue d'enseignement en matière de télécommunications et une formation accrue au sein des entreprises.

Des progrès sont réalisés en matière de déréglementation et de libéralisation, en particulier dans le secteur des télécommunications et ces progrès devraient être bénéfiques à l'offre de services aux entreprises.

En outre, la politique finlandaise est fortement axée sur le développement et l'application des technologies de l'information et s'attache tout particulièrement à faire en sorte que règnent des conditions favorables pour les services fondés sur la haute technologie.

La Finlande investit fortement dans la recherche scientifique et le développement technologique. La part des investissements nationaux en R-D devait être approximativement de 2.9 % du PIB à fin 1998, plaçant ainsi la Finlande parmi les principaux investisseurs dans ce domaine. Approximativement 15 % des investissements publics et privés en R-D sont consacrés aux services et 80 % de ces investissements sont entrepris dans le secteur privé. Des investissements supplémentaires sont jugés nécessaires car la rentabilité sociale des investissements en R-D dans le secteur des services est supérieure à la moyenne.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Finlande, 1993

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA FIM million		
NACE	SIC95					
72	721-726	Services informatiques et services connexes		14 173	2 125	7 788.01
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information		12 523		6 400.17
	721	Conseil en matériel	157			69.06
	722	Conseil et fourniture de logiciels	7 708			3 564.97
	723	Traitement des données	4 413			2 660.48
	724	Services de bases de données	245			105.65
		Recherche-développement et services techniques	1 747	333		481.36
	731	Recherche et développement expérimental	870	112		180.40
74.3	7430	Analyses et essais techniques	877	221		300.96
		Services de marketing	4 253	1 853		1 689.73
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	341	68		138.99
74.4	7440	Publicité	3 912	1 785		1 550.74
		Services d'organisation de l'entreprise	5 384	2 622		2 354.24
74.14	7414	Conseil en gestion	4 253	2 444		2 188.50
74.5	7450	Recrutement/mise à disposition de personnel	1 131	178		165.74
		Services de mise en valeur des ressources humaines				
		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : Statistiques Finlande.

Sélection de services aux entreprises, Finlande, 1994

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA FIM million	
NACE	SIC95				
72	721-726	Services informatiques et services connexes	13 858	2 359	8 243.14
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	12 818		6 671.44
	721	Conseil en matériel	108		36.23
	722	Conseil et fourniture de logiciels	8 430		4 068.88
	723	Traitement des données	4 130		2 473.31
	724	Services de bases de données	150		93.02
		Recherche-développement et services techniques	3 761	332	1 124.02
	731	Recherche et développement expérimental	1 634	126	425.40
74.3	7430	Analyses et essais techniques	2 127	206	698.63
		Services de marketing	4 802	1 949	1 982.01
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	639	92	280.64
74.4	7440	Publicité	4 163	1 857	1 701.37
		Services d'organisation de l'entreprise	5 992	2 951	2 730.05
74.14	7414	Conseil en gestion	4 450	2 748	2 415.53
74.5	7450	Recrutement/mise à disposition de personnel	1 542	203	314.52
		Services de mise en valeur des ressources humaines			
		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source : Statistiques Finlande.

Sélection de services aux entreprises, Finlande, 1995

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA FIM million	
NACE	SIC95				
72	721-726	Services informatiques et services connexes	15 511	2 579	8 942.18
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	14 669	2 361	8 382.46
	721	Conseil en matériel	155	118	51.89
	722	Conseil et fourniture de logiciels	9 802	2 018	5 205.17
	723	Traitement des données	4 487	190	2 710.42
	724	Services de bases de données	225	35	414.98
		Recherche-développement et services techniques	2 799	358	1 060.11
	731	Recherche et développement expérimental	908	123	353.24
74.3	7430	Analyses et essais techniques	1 891	235	706.87
		Services de marketing	5 542	2 148	2 200.25
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	622	106	258.99
74.4	7440	Publicité	4 920	2 042	1 941.27
		Services d'organisation de l'entreprise	7 718	3 406	3 262.94
74.14	7414	Conseil en gestion	5 353	3 175	2 840.51
74.5	7450	Recrutement/mise à disposition de personnel	2 365	231	422.43
		Services de mise en valeur des ressources humaines			
		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source : Statistiques Finlande.

FRANCE

Tendances d'évolution des services stratégiques aux entreprises

Vers la fin des années 90, les services représentaient en France un peu plus de 70 % du PIB et occupaient 70 % de la population active (voir encadré). Les services aux entreprises se détachaient parmi les activités ayant connu un véritable essor depuis une vingtaine d'années. S'il est vrai que la progression des services semble s'être opérée au détriment de l'industrie en tant que telle, tout au moins, au niveau des chiffres, en réalité, cette évolution, particulièrement pour celle des services aux entreprises, est considérée comme correspondant à une redistribution de la valeur ajoutée de l'industrie entre un plus grand nombre d'acteurs clés de l'économie, y compris un nombre grandissant dans le secteur des services. La part des services dans les consommations intermédiaires de l'industrie (industrie manufacturière) est passée de 6 % en 1980 à 16 % en 1996. Cette interdépendance accrue entre l'industrie et les services a alimenté les progrès de la compétitivité à la fois dans l'industrie et dans les services.

On s'accorde à reconnaître que cette configuration résulte notamment des évolutions suivantes :

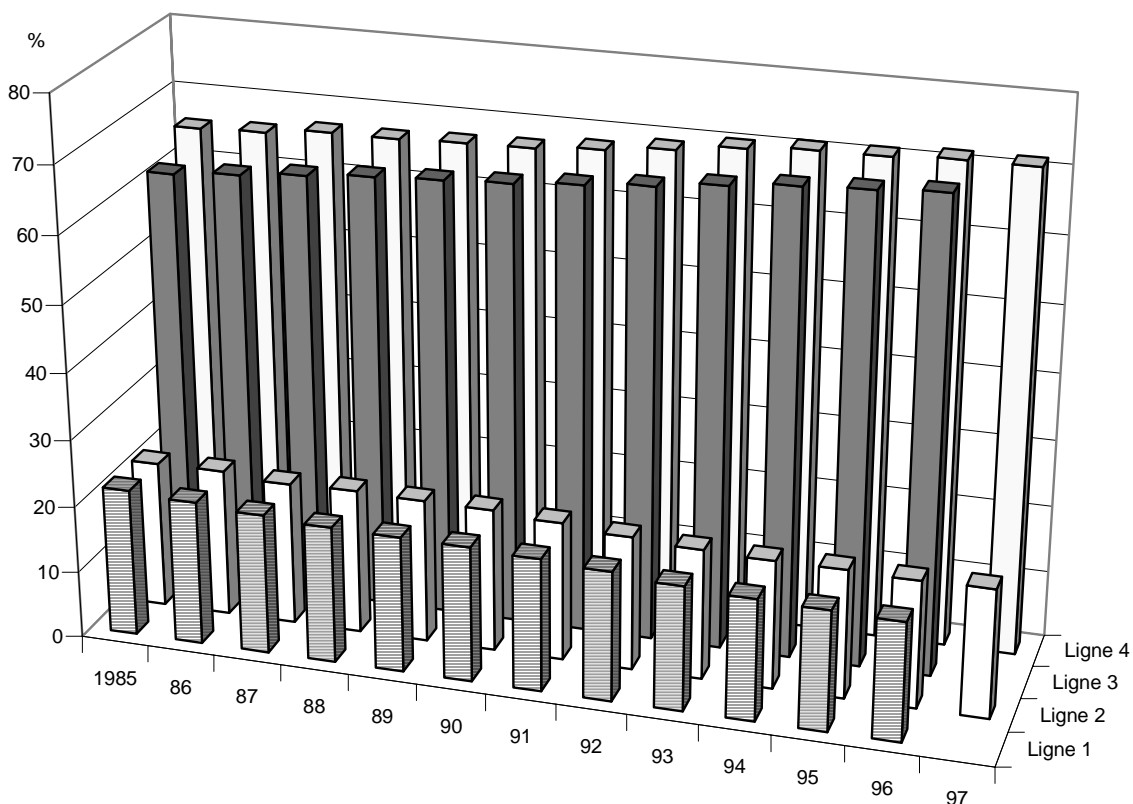
- ◆ Le recours à la sous-traitance pour des fonctions en amont et en aval, auparavant assurées en interne par l'industrie.
- ◆ L'apparition de nouveaux services étroitement liés aux progrès technologiques d'origine industrielle, par exemple, les technologies de l'information et de protection de l'environnement.
- ◆ L'apparition de nouveaux grands acteurs dans le secteur des services et la spécialisation de plus en plus poussée des activités de service qui possèdent des caractéristiques organisationnelles analogues à celles d'entreprises industrielles.

Les liens entre les prestataires de services et l'industrie deviennent de plus en plus étroits pour diverses raisons. L'industrie est soumise à un certain nombre de pressions constantes : la nécessité d'abaisser ses coûts ; les considérations de qualité qui deviennent de plus en plus primordiales ; les impératifs de flexibilité s'agissant des procédés de production ; les considérations de conception et de marketing et la nécessité d'adapter les services aux divers produits. Pour y faire face, une multitude d'activités de services, dont beaucoup sortent du cadre de la présente étude, qui ne traite que d'une catégorie de services considérés comme présentant une importance stratégique pour les entreprises¹, ont vu le jour et sont, pour bon nombre d'entre eux, destinés à servir d'intrants intermédiaires pour l'industrie.

1. Les cinq catégories de services aux entreprises sur lesquels porte cette étude sont les suivantes : services logiciels et traitement de l'information ; services de recherche et développement et services techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise et services de mise en valeur des ressources humaines.

La nécessité pour l'industrie d'innover, aussi bien dans les actifs matériels qu'immatériels est bien reconnue en France et ces actifs sont considérés comme constituant les uns et les autres des sources importantes d'avantages compétitifs. Les prestataires de services aux entreprises, qu'il s'agisse de services d'ingénierie, d'organisation ou autres encore, sont considérés comme étant les vecteurs les plus courants de diffusion de ces technologies auprès des PME, tout en servant aussi d'intermédiaire entre les grandes et les petites entreprises.

Services et secteur manufacturier depuis 1995
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

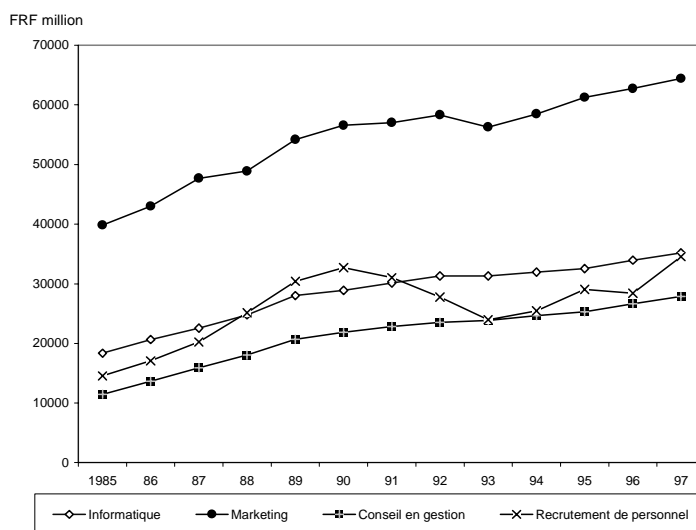
Note : En France, la part de la valeur ajoutée des services rapportée au PIB a augmenté entre 1960 et 1997, passant de 50.4 % à 71.5 %. Pendant ce temps, la part de l'industrie manufacturière a contracté, passant de 29.1 % à 19.3 %. L'emploi dans les services a connu un essor rapide depuis 1960, la part des services dans la population active civile occupée s'établissait alors de 40 %. En 1996, elle était passée à 70.2 % et la part de l'industrie manufacturière dans l'emploi total s'est quant à elle passée à 18 %.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

Essor des activités de services aux entreprises

La valeur de la production de services aux entreprises, mesurée en prix constants 1980, a fortement progressé durant la période 1985-1997 (figure 1). D'après des statistiques françaises officielles, la valeur totale de la production pour trois catégories de ces services (informatique, marketing et organisation des entreprises) a progressé, en termes réels, de 93 % durant la période. Cette progression a toutefois fortement varié selon les catégories de services : 92 % pour les services informatiques et 62 % et 140 % respectivement pour les services de marketing, d'organisation de l'entreprise. Les deux composantes principales des services d'organisation de l'entreprise, à savoir les services de recrutement de personnel et les activités de conseil en gestion ont connu un essor très rapide : 138 % et 143 % respectivement.

Figure 1. **Volume de la production des services stratégiques aux entreprises**
En millions de francs français, prix constants 1980



Source : INSEE/Compte des Services.

Cette étude décrit l'évolution des cinq catégories des services aux entreprises¹ considérés comme ayant un intérêt stratégique. Les données disponibles pour la France montrent qu'entre 1993 et 1995 le chiffre d'affaires de ces cinq catégories de services a augmenté de 16 %, passant de près de 393 à plus 455 milliards de francs français. Les données disponibles pour 1996 et 1997 pour le chiffre d'affaires et les autres variables ne peuvent être comparées aux données des années précédentes à cause de changements introduits dans la méthode de collecte des données en 1996.

La valeur ajoutée des services d'importance stratégique aux entreprises a progressé de 19 % entre 1993 et 1995. La valeur ajoutée totale de ces services stratégiques, qui représentait 2.5 % du PIB en 1993, est passée à 2.9 % en 1995. Durant cette période, de fortes hausses ont été enregistrées pour toutes les catégories de services considérées.

La valeur marchande des services de logiciels et services informatiques en France, mesurée en ECU constants de 1994 fait apparaître durant la période de 1993-97 une progression de 43 % dans le cas des services logiciels et de 14 % pour les services informatiques². La part de marché des dix premiers

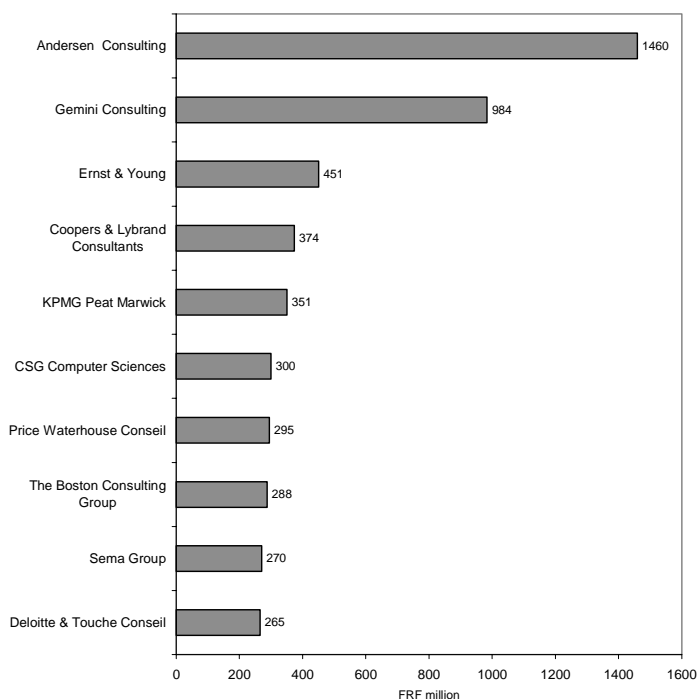
2. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '98*.

vendeurs de services informatiques a été en diminuant ces dernières années dans les pays de l'UE. En France, elle a été ramenée de 33.4 % à 18.6 % entre 1992 et 1994. En Allemagne et au Royaume-Uni, les parts correspondantes s'établissaient respectivement à 10.3 % et 27 % en 1994. La disparition progressive des frontières entre les différentes catégories de services aux entreprises est tout à fait évidente dans le cas des prestataires de services informatiques qui ont commencé, récemment, à offrir certains services d'organisation des entreprises, en particulier des services de conseils, ce qui s'explique manifestement par l'évolution des technologies de l'information.

Pour ce qui est de la branche Études de marché des services de marketing, les chiffres pour 1990 montrent que 50 % des recettes au titre des activités d'études de marché en France provenaient du secteur manufacturier. Sur les dix premières entreprises spécialisées dans les études de marché en 1994, deux d'entre elles étaient des sociétés françaises qui occupaient respectivement le 5ème et le 10ème rangs mondiaux.

Les résultats d'autres études sont utiles, même si elles ne portent pas exactement sur les mêmes catégories dans la mesure où elles font ressortir les grandes tendances d'évolution des différents services d'importance stratégique. C'est ainsi que dans le cas des activités de conseil en gestion, une étude de l'UE³ montre qu'en France, durant la période 1989-1994, le nombre d'entreprises assurant ce type d'activité a augmenté de plus de 30 %, le nombre de consultants de 75 % et le chiffre d'affaires de 56 %. Cette étude montre aussi que les sociétés multinationales américaines jouent un rôle majeur en tant que prestataires de ce type de services en France comme dans d'autres pays de l'UE. La part de la composante relations publiques des services d'organisation de l'entreprise s'est nettement contractée en termes d'emplois entre 1991 et 1994, bien que le nombre d'agences de relations publiques ait connu un essor rapide jusqu'en 1993.

Figure 2. **Les dix premières entreprises de conseil en France, 1997**
Chiffre d'affaires en millions de francs français



Source : *Le Figaro Économie*, 23 novembre 1998.

Emploi

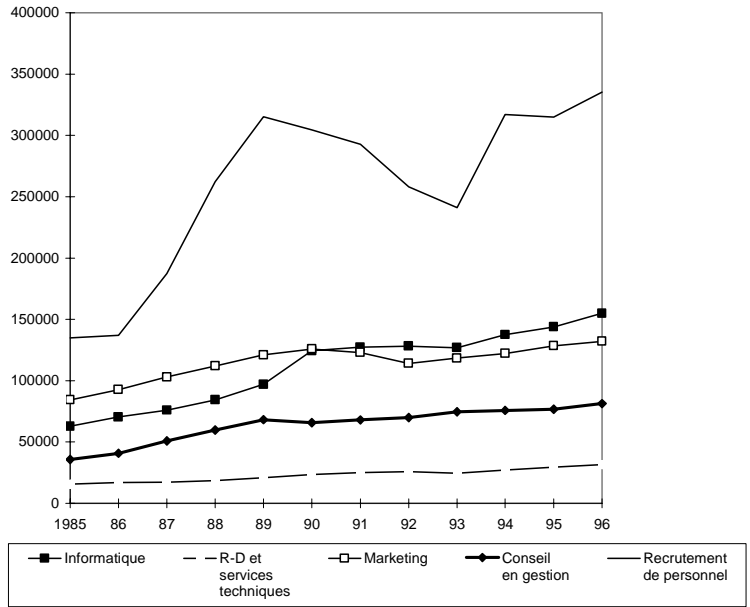
Entre 1993 et 1995, l'emploi dans les cinq activités de services aux entreprises considérées est passé de 3.2 % à 3.9 % de la population civile active occupée, la différence correspondant à un gain net de 150 000 emplois. Au total, 826 000 personnes étaient employées dans ces activités en 1995. Exprimée en pourcentage du total de l'emploi dans les services, la part de ces activités stratégiques de services aux entreprises, a progressé de 1 point, passant de 5.2 % à 6.2 %. Pour donner une idée de l'évolution de l'emploi dans ces activités au cours d'une période plus longue, une étude³ officielle, qui couvre un plus large éventail d'activités de services aux entreprises durant la période 1989 à 1997, a estimé la croissance de l'emploi dans ces services à 427 100, soit +21.5 % et les pertes d'emplois dans les industries manufacturières à 623 500. Selon cette même étude, les services aux entreprises assuraient en 1997, 17.9 % de l'emploi dans le secteur des entreprises, soit une hausse de 3.3 %, tandis que l'emploi dans le secteur manufacturier avait baissé de 4.4 % entre 1989 et 1997. Il est clair que les tendances d'évolution de l'emploi dans les services et les entreprises manufacturières sont liées. Depuis une dizaine d'année, on constate qu'en France, l'industrie s'est de plus en plus recentrée sur ses fonctions fondamentales de production et en a externalisé d'autres. L'emploi dans certaines activités de services stratégiques aux entreprises a fortement augmenté entre 1989 et 1997, tandis que l'emploi dans les activités de conseil en gestion et de marketing progressait de 22.9 % en 1997 et soit 170 649 emplois. Il n'existe cependant pas de données qui permettraient de mesurer les effets sur l'emploi de la sous-traitance.

Les données disponibles pour la période 1992-97 pour les effectifs salariés dans les services stratégiques aux entreprises montrent que : dans l'ensemble, l'emploi dans ces activités (à l'exclusion de R-D et des services de développement expérimental) s'est accru de 44 % entre 1992 et 1997 l'augmentation la plus importante ayant été observée dans le recrutement dans les services de recrutement de personnel (66 %). La deuxième augmentation la plus importante a été constatée dans les services informatiques où les effectifs salariés ont progressé de 34 %. Les emplois dans les services de conseil en gestion et de marketing ont, quant à eux, augmenté respectivement de 28 % et 20 %. Par contre le nombre de salariés employés dans les essais techniques a diminué de près de 18 % au cours de la même période. Ces données présentent certaines limites dans la mesure où elles n'englobent pas la composante de l'emploi non salarié, qui est estimée à 50 % du total dans le cas du conseil en gestion.

Le dynamisme récent des investissements immatériels ainsi que la révolution des technologies de l'information ont fortement contribué à la croissance de 25 % de l'emploi enregistrée entre 1989 et 1996 dans les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information. Cet essor a contrasté avec la stabilité de l'emploi dans les activités de fabrication de machines et d'équipements de bureau.

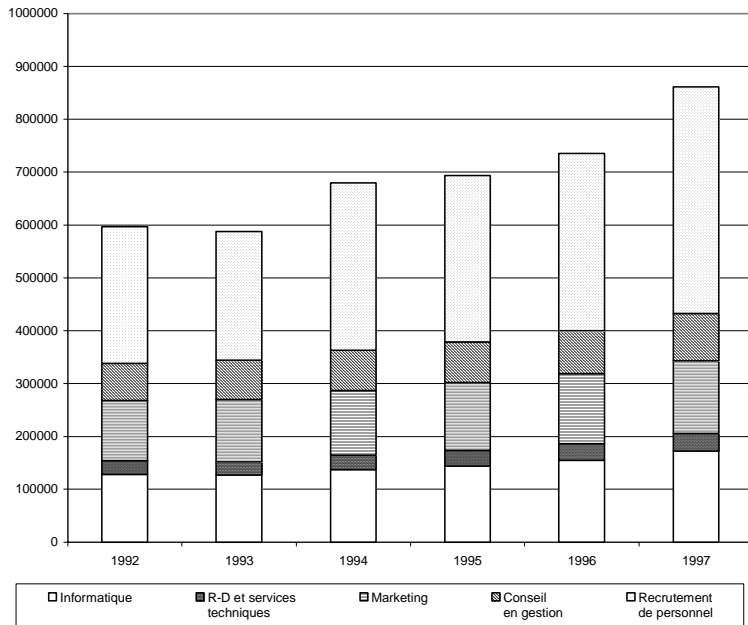
3. Ministère fédéral des affaires économiques autrichien, *Les services aux entreprises et l'emploi. Contributions de cinq États membres de l'UE sur la situation des services aux entreprises dans leurs pays respectifs*, 1998.

Figure 3. L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1985-96



Source : Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industries, Service des Études et des Statistiques Industrielles.

Figure 4. Les effectifs salariés dans les services stratégiques aux entreprises, 1992-97



Source : Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industries, Service des Études et des Statistiques Industrielles.

La flexibilité accrue des méthodes de gestion des ressources humaines est attestée par la hausse de 6.9 % des emplois temporaires qui a permis de générer 337 035 équivalents emplois à plein temps durant la période 1989-96, avec une croissance particulièrement forte en 1988 et en 1989. Le secteur de l'industrie a été un très gros consommateur de services, absorbant plus de la moitié de ces effectifs. Il est logique que l'industrie ait eu de plus en plus recours aux diverses formes de travail temporaire à une époque où l'emploi industriel connaissait une crise générale. Si l'on constate un lien évident entre l'emploi industriel proprement dit et le travail temporaire, par le biais des agences de recrutement, il n'a toutefois pas été possible de mesurer l'ampleur du phénomène de sous-traitance. Les agences de travail intérimaire ont été perçues comme des vecteurs de la mutation de l'économie française vers une économie plus largement fondée sur les services et comme constituant un outil de flexibilité du travail, plus particulièrement en période de ralentissement de la croissance. En outre, ces agences ont servi aux employeurs de mécanismes d'ajustement obéissant aux lois du marché, dans la mesure où ils s'adressent à elles pour trouver des travailleurs temporaires, dont un certain nombre finissent par rejoindre les rangs de leur personnel permanent. Depuis la reprise en 1995 de la croissance, qui a été tout d'abord modeste et s'est accéléré en 1997, l'industrie s'est de plus en plus tournée vers les agences de travail intérimaire, de sorte que la proportion des travailleurs temporaires représente actuellement 7 % à 8 % des effectifs dans certains secteurs. Il faut aussi signaler une autre tendance récente : le nombre de contrats de travail tend à augmenter plus vite que le volume de travail, ce qui montre que la durée des contrats de travail tend à diminuer mais il peut aussi indiquer l'influence du travail à temps partiel. En France, les travailleurs fournis à l'industrie par les agences de travail intérimaire sont essentiellement des ouvriers spécialisés (85 %).

Entreprises

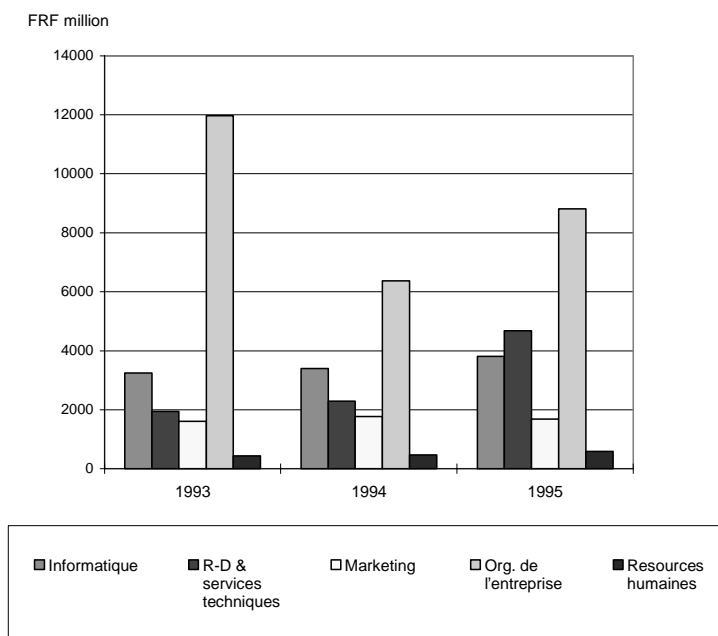
Le nombre d'entreprises assurant des services stratégiques aux entreprises a augmenté durant la période 1993-95. Selon les activités on constate de grandes différences d'évolution du nombre d'entreprises. A titre d'exemple, le nombre d'entreprises qui offrent des services d'organisation de l'entreprise a augmenté de 22 % : cette croissance tient compte des 25 % d'augmentation des cabinets de conseil en management et des 11 % de réduction du nombre des cabinets de recrutement en personnel. Le nombre des entreprises qui fournissent des services de mise en valeur des ressources humaines a progressé de 18 % alors que le nombre de celles qui s'occupent de marketing est resté stable. Dans les services de marketing, le nombre des agences de publicité a augmenté de 8 % tandis que celui des entreprises qui font de la recherche a diminué d'un tiers. Les sociétés de services informatiques ont dans l'ensemble progressé de 2 % mais ce chiffre masque des différences importantes entre les diverses composantes de cette activité. Sur la période 1993-95, par exemple les variations sont les suivantes : conseil en matériel informatique (1.6 %), conseil en logiciels et fourniture de logiciels (18 %), traitement des données (-15 %) et services de bases de données (-11 %). Les données pour 1996 et 1997 ne sont pas comparables en raison du changement de la méthode de collecte. Lorsque l'on calcule la taille moyenne des entreprises (considérée comme étant le rapport entre l'effectif total et le nombre d'entreprises), on constate la prédominance des petites entreprises dans ces activités de service avec un effectif moyen de neuf salariés par entreprise en 1995. Les grandes entreprises sont néanmoins très présentes dans ce secteur, en effet d'après les estimations, plus de 50 % de ces activités sont assurées par des entreprises de plus de 100 salariés, notamment dans le traitement de données et le recrutement de personnel. Par contre, les petites entreprises sont majoritaires dans les services de conseil en gestion, puisque 63 % de ces services sont assurés par des entreprises individuelles. Mais les multinationales jouent aussi un rôle prédominant dans ces services (figure 2). Un certain nombre de ces multinationales ont fait l'objet récemment de fusions qui leur ont permis d'accroître encore la taille de leurs opérations. Les petites entreprises sont majoritaires dans des services d'ingénierie et les services techniques, puisque plus de 85 % de ces dernières comptent

actuellement moins de cinq salariés. Les grandes entreprises présentes dans ce secteur sont essentiellement des entreprises de services d'ingénierie industrielle.

Investissement

Les investissements dans ces catégories de services stratégiques aux entreprises se sont élevés à 19.21 milliards de francs français en 1993 et ont progressé de 1.85 % entre 1993 et 1995. Les services d'organisation de l'entreprise ont absorbé plus de 60 % de ce total chaque année. Les investissements dans les cinq catégories considérées ont progressé, dans la plupart des cas, entre 1993 et 1995.

Figure 5. Investissements dans les activités stratégiques de service aux entreprises, 1993-95
En millions de francs français



Source : INSEE/Compte des Services.

Échanges

Bien que l'on ne dispose pas encore de données exhaustives sur les échanges pour la France, il existe cependant d'autres sources de données, en particulier des données en provenance des États-Unis qui montrent l'importance des échanges avec la France dans les services stratégiques aux entreprises. La France est en effet le quatrième partenaire commercial des États-Unis dans le domaine des services stratégiques aux entreprises (les conseils en ingénierie qui génèrent d'importants revenus au niveau des exportations ne sont pas compris dans cette étude). On constate par exemple qu'entre 1994 et 1996 (tableau 1), le déficit de la France pour ce groupe de services est allé en se creusant, passant de 322 à 706 millions de francs français. Ce n'est que pour les services de publicité, que la France était en situation d'excédent, lequel a cependant diminué entre 1994 et 1997, les importations de services de publicité en provenance des États-Unis ayant plus que doublé, tandis que les exportations françaises de ces services vers les États-Unis diminuaient de 16 %. Le déficit le plus accusé a été observé dans les services informatiques où les exportations représentaient 10 % des importations en 1996. Le déficit

des échanges de services de R-D et de services techniques s'est creusé passant de 15 % à 68 % des exportations entre 1994 et 1997. De même, le déficit des échanges pour les services de conseil en gestion et de relations publiques a doublé durant cette période, et ce bien que les importations et les exportations aient triplé dans le même temps.

Tableau 1. Échanges entre la France et les États-Unis de services stratégiques aux entreprises
Importations en provenance des États-Unis et exportations de la France vers les États-Unis
 En millions de francs français

		1994	1995	1996	1997
Services de publicité	Importations en provenance des États-Unis	72.2	84.8	138.1	163.4
	Exportations vers les États-Unis	299.8	239.6	276.3	251.0
Services informatiques	Importations en provenance des États-Unis	549.6	569.0	787.9	828.9
	Exportations vers les États-Unis	61.1	84.8	76.7	n.d.
R-D et services techniques	Importations en provenance des États-Unis	83.3	139.7	153.5	216.0
	Exportations vers les États-Unis	72.2	69.9	56.3	128.4
Conseils en gestion et relations publiques	Importations en provenance des États-Unis	99.9	99.8	158.6	274.3
	Exportations vers les États-Unis	50.0	44.9	122.8	175.1

Source : US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

Tableau 2. Investissements directs étrangers des États-Unis en France, 1994
 Sur la base des coûts historiques, par secteur d'activité de la filiale
 En millions de francs français

Informatique et traitement de données	1 826.6
R-D et services techniques	-27.8
Publicité	521.9
Conseil en management et relations publiques	-105.5
Fourniture de personnel	n.d.

Source : US Department of Commerce.

Les statistiques sur ces échanges sont fortement minorées en raison du volume des services aux entreprises vendus par des filiales de sociétés américaines implantées en France. C'est ainsi que, pour les seuls services informatiques et de traitement de données, le volume des ventes réalisées en 1993 atteignait 8.7 milliards de francs français. Les données sur les échanges des États-Unis avec la France pour ce type de services en 1995 et en 1996 doivent rester confidentielles pour éviter de divulguer les noms des entreprises concernées. Les ventes en France de services de publicité par des filiales de sociétés américaines se sont chiffrées à 2.1 milliards de francs français en 1995 et 2.4 milliards de francs français en 1996. La prédominance des sociétés multinationales américaines dans l'offre de ce type de services stratégiques aux entreprises en France est aussi illustrée par le montant des investissements américains directs (tableau 2). Là encore, on constate, dans le cas des services aux entreprises considérés ici pour lesquels des données sont disponibles, l'importance prédominante des

services rattachés à l'informatique. En 1994, les investissements directs des États-Unis en France dans ce type de services se sont chiffrés à 1.8 milliard de francs français dont plus de 500 millions de francs dans les services de publicité.

Perspectives d'évolution des services aux entreprises en France

L'enquête récente menée par le BIPE (Bureau d'informations et de prévisions économiques) sur les perspectives d'évolution des services aux entreprises en France pour la période se terminant en l'an 2001 a abouti aux conclusions suivantes.

Le rapport du BIPE, qui repose sur l'hypothèse du retour à une croissance régulière en France, le rapport du BIPE prévoit un renforcement du recours à la sous-traitance par les industries manufacturières, qui entraînera, par voie de conséquence, une hausse importante de la demande de cette catégorie de services aux entreprises. Cette hausse découlera notamment de l'internationalisation des activités d'entreprises européennes ainsi que de la tendance qu'ont généralement en Europe, les administrations nationales et internationales à recourir à des acteurs du secteur privé pour les travaux de recherche d'information et d'évaluation des politiques.

Le retour à une croissance stable, la progression des investissements qui devrait aller de pair et logiquement, la hausse des dépenses stratégiques, devraient normalement conduire l'industrie à se tourner vers les prestataires de services, notamment les services de conseil et les services d'ingénierie. Quant aux services d'organisation des entreprises, y compris les services de conseils en gestion, ils devraient susciter une demande accrue de tout un ensemble de clients : industrie, services marchands et non marchands et travaux publics. Dans le cas des services de conseils en gestion, qui sont assez dispersés en France et se caractérisent par le grand nombre d'entreprises individuelles, on peut penser que leur développement aboutira à la formation d'unités plus importantes et à une plus grande concentration de ces activités. L'essor des services de contrôle de qualité a incité des cabinets de conseil en gestion à pénétrer sur ce marché, notamment pour les activités plus scientifiques et techniques, rivalisant ainsi directement avec les prestataires plus traditionnels de ce type de services.

La tendance à recourir à la sous-traitance pour les services rattachés à l'informatique devrait être remarquablement vigoureuse. Un nombre grandissant d'entreprises de services informatiques ont développé leurs activités dans ce domaine contribuant ainsi au dynamisme du secteur. On prévoit un taux de croissance annuel de 4.5 % à 5 % pour les années 1996-2002.

Entre 1985 et 1995, le nombre d'emplois pourvus par le biais d'agences de travail intérimaire a augmenté en France passant de 135 000 salariés équivalents à plein temps à plus de 300 000. On considère que, du fait de la reprise actuelle de la croissance, l'industrie devrait se tourner de plus en plus vers ces services et la proportion de travailleurs recrutés de cette manière devrait normalement continuer à augmenter.

L'année 1995 a été marquée par une reprise de la croissance – encore que limitée à 2.5 %, des services d'ingénierie et des services techniques et le taux moyen annuel de croissance attendu pour la période 1996-2001 devrait rester modeste et bénéficier davantage aux grandes entreprises qu'aux petites. Ce type de service a subi un ralentissement brutal au début des années 90 (après avoir connu un véritable essor au cours des années 80). Le marché intérieur devrait générer la quasi-totalité de la croissance attendue, étant donné que les entreprises françaises de services d'ingénierie continuent à souffrir d'un recul de leurs exportations, par suite du renforcement de la concurrence émanant des grandes entreprises multinationales (américaines pour la plupart) et de la morosité du marché européen.

A moyen terme, le développement des services aux entreprises devrait être caractérisé par : *i*) la concentration de plus en plus poussée de ces activités entre les mains des grands groupes internationaux ; et *ii*) le renforcement général des pressions concurrentielles qui pèsent sur l'ensemble des services. Ces deux tendances devraient pour bonne part être le fait de l'évolution des technologies de l'information et, dans le cas de l'Union européenne, de la libéralisation de ces secteurs, ainsi que de l'harmonisation progressive des réglementations.

Politiques suivies à l'égard des services aux entreprises

Les politiques adoptées récemment en France à l'égard des services aux entreprises ont essentiellement porté sur les aspects de la réglementation de ces activités, et en particulier, sur la certification/accréditation ainsi que sur les questions de qualité. Tenant compte de la nécessité d'améliorer la confiance des consommateurs ainsi que de l'émergence et du développement de certains métiers dans les activités de services pour lesquels il devenait urgent de définir des normes officielles et des procédures de certification, les autorités françaises ont décidé 'encourager la mise en place d'un système de référence professionnelle pour répondre aux demandes d'agrément et de références fonctionnelles, dans les services où des problèmes se posaient à cet égard. L'adoption de systèmes de certification de qualité pour les entreprises de services également a été encouragée de même que la certification des services en soi. S'agissant des qualifications correspondant aux différents métiers, les « Offices professionnels de qualification » se sont employés conformément à leurs missions à accréditer les entreprises dans différentes activités de services, par exemple, services de conseil, d'ingénierie, etc. Sur la question de la qualité, un certain nombre de mesures, destinées à améliorer la gestion de la qualité et à encourager le recours à des instruments spécifiques de gestion de la qualité ont été prises.

On peut signaler d'autres mesures de portée plus vaste qui ont aussi une incidence sur les services aux entreprises : les mesures de financement régional pour les services de conseils, dont le principal objectif est de permettre aux PME d'accéder à des services externes, qu'il s'agisse de services de conseils ou de services techniques ; différentes actions engagées par le ministère de l'industrie en faveur des initiatives prises par le secteur des entreprises dans le domaine de la normalisation et de la certification ainsi que l'établissement d'un système annuel de primes destiné à récompenser les progrès accomplis dans le domaine de la qualité, aussi bien par des entreprises industrielles que par des entreprises de services.

En France, les firmes de services aux entreprises peuvent aussi bénéficier du programme d'action gouvernemental pour la société de l'information annoncé récemment, qui s'appuie notamment, sur les initiatives prises par le secteur des entreprises. Ce plan d'action a été conçu pour faciliter l'émergence de nouvelles technologies, par la mise en place de réseaux de recherche et l'aide à la diffusion de technologies novatrices. Il a aussi pour objectif d'encourager les créations d'entreprises par le biais d'aides à l'investissement et la simplification des procédures administratives. La participation au niveau de la Communauté européenne est envisagée par l'intermédiaire de la Banque européenne d'investissement. Normalement, les prestataires de services aux entreprises devraient en bénéficier.

La France s'est résolument engagée à encourager les progrès par les moyens suivants : développer les entreprises novatrices dans les secteurs des nouvelles technologies, ce qui exigera aussi de développer le commerce électronique, d'assurer à tous les acteurs économiques, et en particulier aux PME, l'accès à l'information en ligne sur les services publics et administratifs ainsi qu'aux services d'information ; faciliter l'accès à l'Internet et libéraliser l'utilisation des logiciels de chiffrement, moderniser les services publics, aider les entreprises à accéder à des technologies de l'information adaptées ; favoriser l'élaboration de réglementations efficaces et définir un cadre sûr pour les nouveaux réseaux de l'information. Les services aux entreprises devraient logiquement bénéficier des progrès réalisés dans tous ces domaines.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, France, 1993

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA FRF million	Valeur ajoutée FRF million	Investis- sements FRF million	Production (prix 1980) FRF million
NACE	CITI Rév.3						
72	721-726	Services informatiques et services rattachés					
	721-724	Services logiciels et de traitement de l'information					
	721	171 719	20 083	107 354	56 558	3 252	31 327
	721	55 993	8 231	33 035	17 748	731	17 451
	722	53 796	6 070	32 869	18 078	701	(inclu dans 721)
	723	59 274	4 971	39 793	19 999	1 770	12 772
	724	2 656	811	1 656	733	50	1 104
		43 879	3 766	26 995	13 266	1 944	
		Service de R-D et services techniques					
731	731	15 815	650	14 888	6 534	1 121	n.d.
74.3	7422	28 064	3 116	12 107	6 732	823	n.d.
		113 241	16 906	103 828	30 084	1 605	56 298
		Services de marketing					
74.13	7413	17 697	3 177	9 340	4 498	226	7 009
74.4	743	95 544	13 729	94 488	25 586	1 379	49 289
		353 723	33 152	144 200	80 375	11 975	47 951
		Services d'organisation de l'entreprise					
74.14	7414	112 774	30 722	99 401	39 814	11 767	23 862
74.5	7491	240 949	2 430	44 799	40 561	208	23 989
	809	24 648	4 268	10 759	5 544	436	n.d.
		Services de mise en valeur des ressources humaines					

Note : Avant 1996, les entreprises ayant au moins 20 salariés étaient enquêtées exhaustivement ; en-dessous de ce seuil, elles étaient interrogées par sondage. Depuis 1996, les entreprises ayant au moins 30 salariés ou ayant un chiffre d'affaires d'au moins 30 millions de francs sont enquêtées exhaustivement ; en-dessous de ces seuils, elles sont interrogées par sondage. Pour cette raison, les données de 1996 et des années suivantes ne peuvent être comparées avec celles des années précédentes.

Source : INSEE/Compte des Services.

Sélection de services aux entreprises, France, 1994

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA FRF million	Valeur ajoutée FRF million	Investis- sements FRF million	Production Prix 1980 FRF million
NACE	CITI Rév.3						
72	721-726	Services informatiques et services rattachés					
	721-724	173 437	19 849	109 007	59 475	3392	31 953
		Services logiciels et de traitement de l'information					
	721	61 079	8 517	35 301	20 212	834	18 429
	722	55 708	6 427	34 860	20 017	760	(inclu dans 721)
	723	53 753	4 145	36 088	18 310	1 689	12 456
	724	2 897	760	2 758	936	109	1 068
		54 860	3 888	30 778	17 944	2 298	
		Service de R-D et services techniques					
	731	23 816	723	18 696	10 136	1 818	n.d.
	74.3	31 044	3 165	12 082	7 808	480	n.d.
		112 821	15 566	106 802	31 894	1 773	58 504
		Services de marketing					
	74.13	18 211	2 698	9 690	4 669	277	6 946
	74.4	94 610	12 868	97 112	27 225	1 496	51 558
		432 818	38 712	171 189	94 922	6 371	50 141
		Services d'organisation de l'entreprise					
	74.14	127 729	36 162	115 481	43 659	6 161	24 673
	74.5	305 089	2 550	55 708	51 263	210	25 468
	809	25 285	4 607	10 371	5 450	463	n.d.
		Services de mise en valeur des ressources humaines					

Note: Avant 1996, les entreprises ayant au moins 20 salariés étaient enquêtées exhaustivement ; en-dessous de ce seuil, elles étaient interrogées par sondage. Depuis 1996, les entreprises ayant au moins 30 salariés ou ayant un chiffre d'affaires d'au moins 30 millions de francs sont enquêtées exhaustivement ; en-dessous de ces seuils, elles sont interrogées par sondage. Pour cette raison, les données de 1996 et des années suivantes ne peuvent être comparées avec celles des années précédentes.

Source: INSEE/Compte des Services.

Sélection de services aux entreprises, France, 1995

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA FRF million	Valeur ajoutée FRF million	Investissements FRF million	Production (prix 1980) FRF million
NACE	CITI Rév.3						
72	721-726	Services informatiques et services rattachés					
	721-724	176 907	20 493	114 191	61 587	3 805	32 667
		Services logiciels et de traitement de l'information					
	721	61 202	8 366	36 873	21 019	695	19 064
	722	60 052	7 183	37 376	21 162	871	Inclu dans 721
	723	52 363	4 220	37 512	18 318	2 172	12 518
	724	3 291	724	2 430	1 088	67	1 085
		51 508	3 977	31 251	16 804	4 680	
		Service de R-D et services techniques					
	731	20 444	784	18 586	8 872	4 151	n.d.
	74.3	31 064	3 193	12 665	7 932	529	n.d.
		111 261	16 936	107 185	32 265	1 688	61 282
		Services de marketing					
	74.13	17 886	2 107	8 992	4 475	259	6 964
	74.4	93 375	14 829	98 193	27 790	1 429	54 318
		487 117	40 520	190 908	104 330	8 807	54 375
		Services d'organisation de l'entreprise					
	74.14	136 589	38 351	124 475	42 846	8 471	25 313
	74.5	350 528	2 169	66 433	61 484	336	29 062
	809	26 895	5 037	11 964	6 236	589	n.d.
		Services de mise en valeur des ressources humaines					
	8041						
		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel					
	8042						
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle					

Note: Avant 1996, les entreprises ayant au moins 20 salariés étaient enquêtées exhaustivement ; en-dessous de ce seuil, elles étaient interrogées par sondage. Depuis 1996, les entreprises ayant au moins 30 salariés ou ayant un chiffre d'affaires d'au moins 30 millions de francs sont enquêtées exhaustivement ; en-dessous de ces seuils, elles sont interrogées par sondage. Pour cette raison, les données de 1996 et des années suivantes ne peuvent être comparées avec celles des années précédentes.

Source: INSEE/Compte des Services.

IRLANDE

Tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Le rôle croissant de l'industrie du logiciel

L'économie irlandaise est souvent qualifiée de « tigre celtique » en raison de la croissance vigoureuse des dernières années, qui s'explique en partie par l'essor spectaculaire des technologies de l'information et des services faisant l'objet d'échanges internationaux. Les logiciels informatiques ont très fortement progressé au fil des dix dernières années et l'Irlande est désormais à la tête d'une industrie nationale du logiciel prospère. Les entreprises étrangères délocalisées sur son territoire jouent également un rôle important. En Irlande, le secteur du logiciel a connu un succès extraordinaire : ce pays est le second exportateur mondial en valeur absolue, après les États-Unis. Aujourd'hui, plus de 40 % de tous les logiciels vendus avec des PC (dont 60 % de logiciels d'application professionnels) en Europe viennent d'Irlande¹.

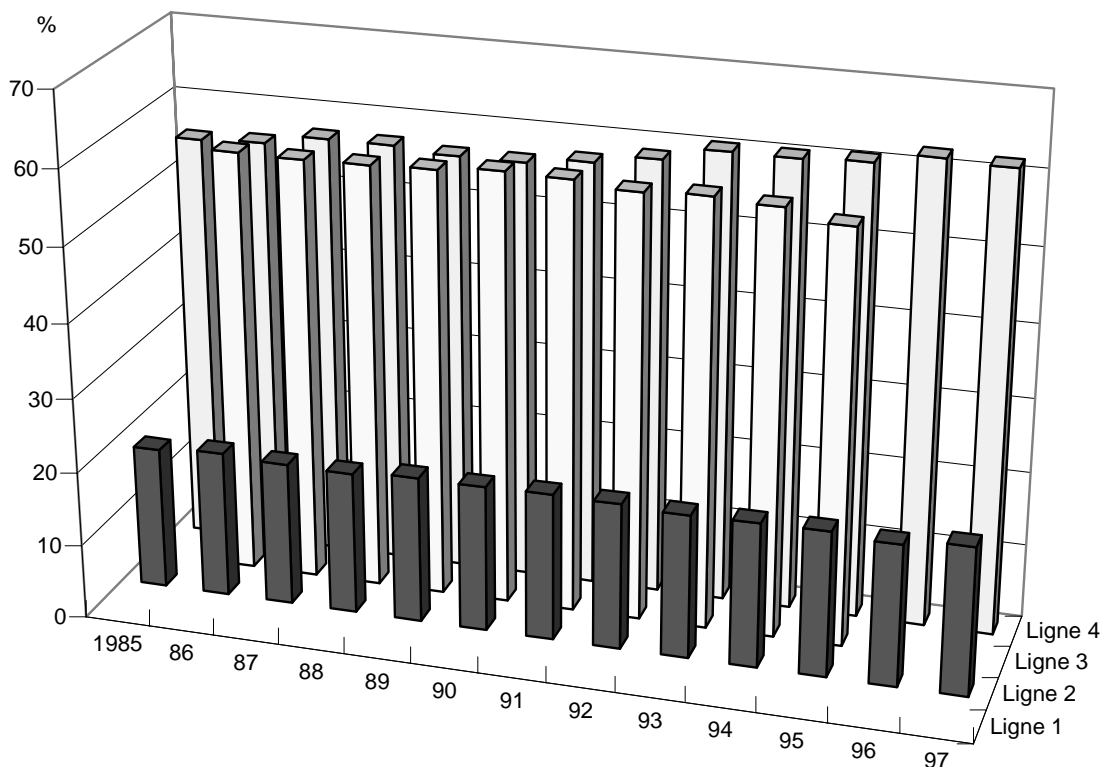
Moteurs de la croissance

On considère que l'envolée actuelle des services de création de logiciels et autres services stratégiques aux entreprises est sous-tendue par les facteurs suivants : main-d'œuvre disponible à la fois jeune et possédant un bon niveau d'études et de solides compétences commerciales et technologiques ; infrastructure de communication efficace et rentable, s'appuyant sur des technologies de pointe ; soutien actif des pouvoirs publics via des incitations financières ou non financières destinées aux entreprises irlandaises ou étrangères souhaitant installer, développer ou délocaliser leurs activités sur le territoire.

Actuellement, plus de 700 entreprises de fourniture de logiciels sont recensées en Irlande, dont plus de 80 % sont détenues par des Irlandais¹. Certaines sont de petites entreprises spécialisées, à l'avant-garde de la création de logiciels, d'autres, de taille plus importante, connaissent un succès international dans des créneaux particuliers et ont ouvert des établissements à l'étranger.

1. National Software Directorate, Irlande. Voir site Internet : <http://www.nsd.ie>.

Services et secteur manufacturier depuis 1995
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Note: Données non disponibles pour la ligne 1 (valeur ajoutée dans le secteur manufacturier)

Ligne 1 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Valeur ajoutée dans les services
 Ligne 4 : Emploi dans les services

Note : En Irlande, entre 1960 et 1995, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB a augmenté, de 52.4 % à 55.5 %. Bien que la production du secteur tertiaire ait progressé de plus de 60 % depuis 1992, cette production en part du PIB a perdu deux points de pourcentage entre 1992 et 1997. La part des services dans l'emploi est passée de 39 % à 61.7 % entre 1960 et 1997, tandis que la part de l'emploi total constituée par l'emploi dans le secteur manufacturier a enregistré une hausse, de 17.2 % à 20 %. Les services ont nettement contribué à la croissance du PIB depuis 1993 puisque leur contribution la plus modeste a été de 30 % et que le niveau record a été de 52 % en 1996, selon le ministère des Entreprises, du Commerce et de l'Emploi.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

Provenance des données sur les services aux entreprises

Les diverses sources de données existantes attestent toutes l'essor rapide des services aux entreprises en Irlande durant les dix dernières années. Des pratiques de classification différentes sont sans doute en grande partie responsables des divergences significatives entre les données du Bureau central de statistiques de l'Irlande et d'autres données, tirées par exemple des enquêtes sur les entreprises subventionnées. Dans tous les cas, ces enquêtes ont tendance à sous-estimer l'ampleur du secteur des services aux entreprises car de nombreux prestataires peuvent ne pas avoir droit aux subventions.

Depuis 1995, l'enquête annuelle du Bureau central de statistiques (BCS) couvre les services locatifs et fournis aux entreprises, ainsi que le commerce de gros et de détail et l'immobilier. La deuxième source d'informations est précisément la base de données sur les entreprises subventionnées par des organismes publics de développement. Le *National Software Directorate* (NSD), créé en 1991, réalisait tous les deux ans une enquête sur toute l'industrie du logiciel. Depuis 1997, la fréquence de ces travaux est devenue annuelle. Les critères, méthodes, objectifs et couvertures propres aux différentes sources de données n'étant pas identiques, les résultats varient. Cependant, toutes les données illustrent la tendance à la forte hausse des dernières années.

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires total généré par les quatre services stratégiques aux entreprises pour lesquels des données sont disponibles² était de 1 214 millions de livres irlandaise en 1996, soit une hausse de 8 % par rapport à 1995 (d'après l'enquête du BCS qui fournit des estimations brutes sur la base d'échantillons tirés de son registre des entreprises ; figure 1a). Les services informatiques constituaient l'activité la plus importante et la plus dynamique, avec 309 millions de livres en 1995. Le gonflement de 53 % enregistré dans les douze mois suivants a amené le chiffre d'affaires à 474 millions de livres en 1996. Le chiffre d'affaires de la publicité s'élevait à 291 millions de livres en 1995 et a progressé de 18.6 %, pour approcher les 345 millions de livres en 1996. Les services d'organisation de l'entreprise ont réalisé un chiffre d'affaires de 396 millions en 1996, soit une hausse de 14 % par rapport à 1995. Une des branches de ces services, le conseil en gestion (comprenant, en l'occurrence, les études de marché et enquêtes d'opinions ainsi que les activités de gestion de holdings) a généré un chiffre d'affaires total de 272 millions de livres en 1996, contre 228 millions en 1995. L'autre branche, les services de recrutement de personnel, a produit un chiffre d'affaires de 123.8 millions de livres en 1996, contre 118.9 millions en 1995.

Le tableau 1 présente les chiffres des ventes issus de la base de données sur les entreprises subventionnées par des organismes publics de développement. Il montre la prédominance croissante des services informatiques au sein des services aux entreprises bénéficiant d'aides publiques. Selon cette base de données (qui ne porte que sur les entités subventionnées et sous-estime donc la taille du secteur des services stratégiques aux entreprises tout en surestimant la part relative de certaines activités – logiciels, par exemple – par rapport à d'autres activités moins « aidées »), les services informatiques (logiciels, principalement) ont vu leurs ventes multipliées par sept entre 1991 et 1997 ; elles atteignaient 4 183 millions de livres en 1997. Ces ventes représentaient largement 90 % des ventes totales des services stratégiques aux entreprises (enregistrés dans cette base de donnée en particulier), que ce soit en 1991 ou en 1997. Les ventes de publicité ont doublé au cours de cette période mais les ventes de conseil en gestion des entreprises subventionnées ont stagné.

2. Les cinq services stratégiques aux entreprises sélectionnés initialement étaient : services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; recherche-développement et essais techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise ; et services de valorisation des ressources humaines. Les données sur les activités d'études de marché étaient incluses dans le conseil en gestion. Les données sur les services de R-D et d'essais techniques et sur les services de valorisation des ressources humaines n'étaient pas disponibles.

Figure 1a. Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1995 et 1996
En millions de livres irlandaises

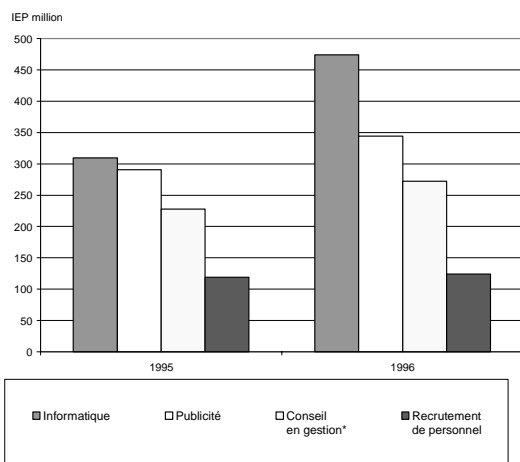
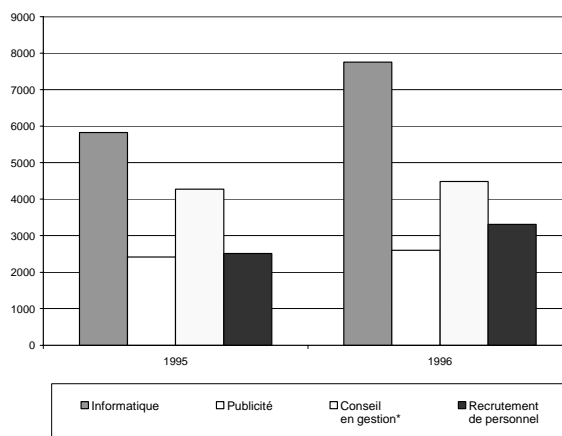


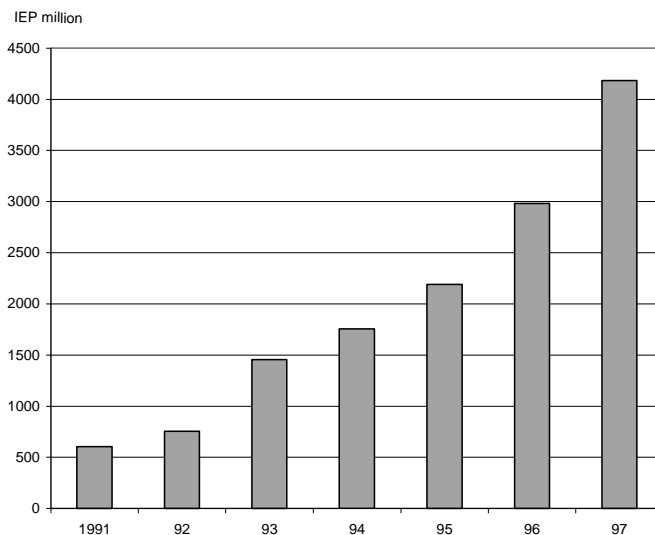
Figure 1b. Emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1995 et 1996



1. Le conseil en gestion englobe les classes 74.13, 74.14 et 74.15 de la NACE.

Source : Central Statistics Office, Irlande.

Figure 2. Ventes de services informatiques, 1991-97
par des entreprises subventionnées de 19 personnes ou plus
En millions de livres irlandaises



Source : Base de données sur les entreprises employant 19 personnes ou plus et subventionnées par des organismes de développement, Forfás, *Irish Economy Expenditure Survey*.

Tableau 1. **Ventes de logiciels informatiques et autres services stratégiques par des entreprises subventionnées, 1991-97**

En millions de livres irlandaises

SIC		1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
7316	Publicité	9.80	7.86	7.61	9.52	11.07	12.58	20.11
7370,2,4	Informatique	604.4	755.16	1 456.1	1 754.9	2 190.3	2 982.9	4 182.8
7392	Conseil aux entreprises & conseil en gestion	8.40	8.65	7.50	0	8.70	8.70	8.70
7394	Crédit-bail et location	0	11.35	7.52	4.58	0	0	0
7397	Laboratoires d'essais	0.88	39.64	61.11	61.11	0	0	0

Source : Base de données sur les entreprises employant 19 personnes ou plus et subventionnées par des organismes de développement, Forfás, *Irish Economy Expenditure Survey*.

Pour les ventes de logiciels, le NSD fournit des données différentes mais qui confirment la forte croissance de l'activité (tableau 2). Selon cette source, les recettes du secteur ont augmenté de 50 % de 1993 à 1995, puis de 49 % entre 1995 et 1997. Sur la première période, ce sont les entreprises nationales qui ont le plus vendu (+64 %). Ensuite, ce sont les entreprises étrangères implantées en Irlande (+51 %).

Tableau 2. **Recettes des entreprises de fourniture de logiciels**

En millions de livres irlandaises

	1993	1995	Croissance 1993-95	1997	Croissance 1995-97
Entreprises nationales	236	386	63.56%	528	37%
Entreprises étrangères	1 756	2 611	48.69%	3 933	51%
Total	1 992	2 997	50.45%	4 461	49%

Source : National Software Directorate, 1999.

Emploi

Les chiffres de l'emploi dans les services stratégiques aux entreprises varient suivant les sources. D'après l'enquête du BCS utilisant une définition plus étroite, 14 000 personnes travaillaient en 1992 dans les services aux entreprises étudiés ici ; le chiffre est passé à 18 000 en 1996. Sur les 18 000 personnes occupant un emploi dans l'une des trois catégories considérées en 1996 (services informatiques, publicité et services d'organisation de l'entreprise), 43 % relevaient de la première catégorie et 43 autres % de la troisième ; le reste correspondait aux emplois dans la publicité.

Les enquêtes sur les entreprises subventionnées fournissent des données légèrement différentes³ pour la période 1991-97 et, surtout, indiquent des niveaux d'emploi nettement plus élevés dans le secteur des logiciels (15 112 en 1997). Ces données, qui concordent avec les chiffres des ventes, montrent

3. Les données issues du Forfás, *Employment Survey* incluent toutes les entreprises fournissant des services manufacturiers ou faisant l'objet d'échanges internationaux qui sont clientes de Forbairt, AID Irlande, Shannon Development et Udarás na Gaeltachta (principaux organismes d'aide aux entreprises).

l'importance prépondérante des logiciels dans les emplois représentés par les services stratégiques aux entreprises. Selon cette base de données, l'emploi dans les entreprises subventionnées offrant d'autres services stratégiques aux entreprises ne constituait qu'une partie infime de l'emploi lié aux logiciels. En outre, les gains d'emplois sur la période en question concernaient principalement le secteur des logiciels informatiques. Les résultats de l'étude du NSD donnent des chiffres encore plus élevés pour l'emploi dans ce secteur en 1997 (voir tableau 3), avec des taux de croissance plus forts entre 1995 et 1997 qu'au cours de la période 1993-95 et une progression de l'emploi dans le secteur national plus rapide pendant la seconde période.

Tableau 3. **Emploi dans les entreprises de fourniture de logiciels**

	1993	1995	Croissance 1993-95	1997	Croissance 1995-97
Entreprises nationales	4 495	5 773	28.43%	9 200	59%
Entreprises étrangères	4 448	6 011	35.14%	9 100	51%
Total	8 943	11 784	31.77%	18 300	55%

Source : National Software Directorate, 1999.

L'emploi dans le secteur des services stratégiques aux entreprises devrait continuer à augmenter rapidement, surtout dans les services liés à l'informatique. S'agissant des logiciels, un taux de croissance supérieur à 12 % l'an est enregistré depuis le début des années 90. Le nombre d'emplois en relation avec cette activité devrait dépasser 21 000 d'ici l'an 2000. Le commerce électronique est fréquemment cité comme une source de création d'emplois dans un avenir proche ; avec les téléservices (autre exemple d'activité de service en plein essor en Irlande), les emplois devraient passer de 6 000 à 12 000 sur la période 1998-2000.

Entreprises

En 1996, selon les données de l'enquête du BCS, quelque 2 612 entreprises fournissaient des services stratégiques aux entreprises, contre un total de 2 118 en 1995. La moitié d'entre elles proposait des services d'organisation de l'entreprise et un tiers, des services informatiques. Les autres se répartissaient entre agences de publicité (plus nombreuses) et agences de recrutement. D'après la base de données qui les couvrait, il apparaît que le nombre des entreprises subventionnées fournissant des services aux entreprises a augmenté de plus de 97 % entre 1991 et 1997 et que celui des SSII subventionnées a doublé au cours de cette période. Quelque 40 % de ces SSII employaient chacune plus de 19 personnes en 1997 et représentaient 89 % de l'emploi lié aux logiciels informatiques (dans les entreprises subventionnées). Après calcul de la taille moyenne des entreprises (emploi/nombre d'entreprises), la prépondérance des petites entreprises sur le marché des services aux entreprises est évidente : sept personnes par entreprise au milieu des années 90, contre 42.3 pour l'ensemble du secteur manufacturier⁴.

Les résultats de l'enquête du NSD témoignent de l'importance des entreprises de fourniture de logiciels nationales dans le chiffre total (plus de 80 % en 1997, tableau 4). Ces entreprises de fourniture de logiciels ont également enregistré la croissance la plus rapide, avec 44 % d'augmentation de leur nombre entre 1995 et 1997, contre une hausse de 16 % du nombre des entreprises de fourniture de logiciels étrangères.

4. La moyenne pour le secteur manufacturier se rapporte à l'année 1990. Estimations fondés sur OCDE, *Statistiques des structures industrielles*.

Tableau 4. **Entreprises de fourniture de logiciels**

	1993	1995	Croissance 1993-95	1997	Croissance 1995-97
Entreprises nationales	336	390	16.07%	561	44%
Entreprises étrangères	81	93	14.81%	108	16%
Total	417	483	15.83%	679	40%

Source : National Software Directorate, 1999.

Échanges et investissement étranger direct dans le secteur des logiciels informatiques

Du fait de la taille modeste du marché domestique, l'essentiel des logiciels produits en Irlande est exporté. Le tableau 5 présente les parts respectives exportées par les entreprises nationales et étrangères. Si 98 % de la production de ces dernières sont exportés, une part croissante (41 % en 1991, 58 % en 1995 et 62 % en 1997) des recettes des entreprises nationales est représentée par les exportations.

Selon le NSD, l'Irlande a absorbé 40 % de tous les investissements américains dans l'électronique en Europe depuis 1980. Sept des dix leaders mondiaux du logiciel (Microsoft, Computer Associates, Oracle, Informix, Novell, SAP et Symantec) ont des usines en Irlande et plus de 110 entreprises de fourniture de logiciels étrangères se servent de leur présence en Irlande pour élaborer, adapter, fabriquer et commercialiser leurs produits et services à l'international. Elles sont aussi de plus en plus nombreuses à utiliser l'Irlande comme une base regroupant des centres d'assistance technique pour leurs clients du monde entier.

Tableau 5. **Exportations de logiciels**

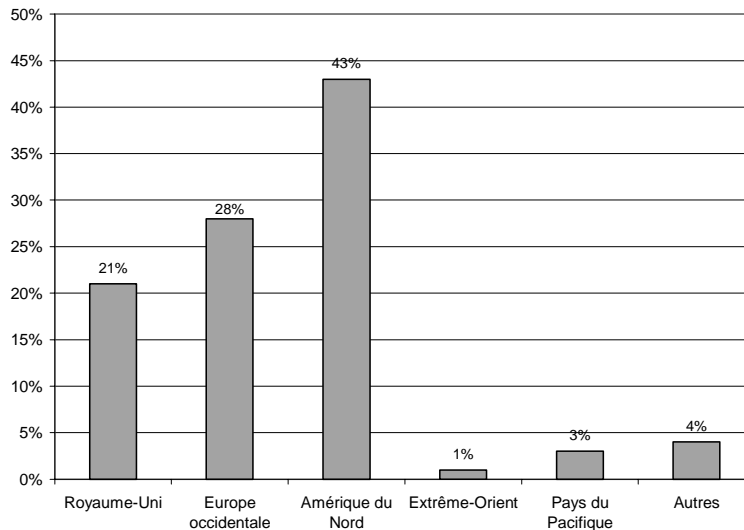
En millions de livres irlandaises

	1991	1993	1995	Croissance 1993-95	1997	Croissance 1995-97
Entreprises nationales (% du revenu total)	(41%)	116 (49%)	226 (58%)	95%	365 (69%)	62%
Entreprises étrangères (% du revenu total)	(98%)	1 726 (98%)	2 585 (99%)	50%	3 845 (98%)	49%

Source : National Software Directorate, 1999.

Les exportations des entreprises de fourniture de logiciels nationales ont augmenté de 214 % de 1993 à 1997, passant de 116 millions de livres à 365 millions. Dans le même temps, les exportations des SSII étrangères ont progressé de 122 % (de 1 726 millions de livres à 3 845 millions). Le principal débouché des logiciels produits en Irlande est l'Amérique du Nord, qui absorbe 43 % des exportations totales. L'Europe occidentale (hors Royaume-Uni) est le deuxième marché, avec 28 % des exportations. Les ventes au Royaume-Uni représentent 21 % du total.

Figure 3. **Marchés d'exportation (ventilation géographique)
des logiciels produits en Irlande, années 90**
En pourcentage



Les entreprises de fourniture de logiciels internationales qui ont choisi de s'implanter en Irlande invoquent diverses raisons, et notamment :

- ◆ *Main-d'œuvre qualifiée disponible* : dans les domaines informatique, technologique et linguistique.
- ◆ *Impôt sur les sociétés peu élevé et incitations généreuses* : le taux d'imposition des bénéfices est à 10 % au moins jusqu'en 2010 et des subventions peuvent couvrir les frais d'établissement.
- ◆ *Faibles coûts d'exploitation* : selon des enquêtes internationales, les coûts salariaux peuvent être jusqu'à 50 % moins élevés en Irlande que dans d'autres pays de l'UE. Les coûts salariaux indirects sont également modestes.
- ◆ *Réseau logistique en Irlande* : conformité aux normes internationales les plus exigeantes (ISO 9000, par exemple) dans les entreprises formant le réseau logistique au service des entreprises internationales.
- ◆ *Qualité des télécommunications* : une gamme complète de services modernes et de pointe est disponible ; l'investissement de 5 milliards de dollars américains de Telecom Eireann dans la mise au point d'un réseau numérique intégré s'est traduit par une rentabilité, une souplesse et une fiabilité accrues des services.

Politiques des pouvoirs publics en faveur de l'industrie du logiciel et d'autres services stratégiques aux entreprises

Les pouvoirs publics irlandais – par le biais de *Enterprise Ireland* (organisme public chargé du développement de l'industrie nationale), de AID Irlande, de diverses organisations régionales et des différentes agences pour le développement économique au niveau des comtés – apportent des aides financières et non financières à un certain nombre de secteurs d'activité, dont celui des logiciels. Les financements disponibles proviennent de l'Union européenne et du ministère des Finances irlandais. Le NSD, organisme bénéficiant d'un soutien des pouvoirs publics et créé en vue d'assister et d'alimenter la croissance rapide de l'industrie du logiciel, octroie lui aussi des capitaux.

Le NSD a pour mission de faciliter et de stimuler le changement de diverses façons : en collaborant avec d'autres organismes publics, avec des ministères et divers groupes de défense des intérêts du secteur afin d'améliorer le cadre d'activité des créateurs de logiciels ; en promouvant le secteur ; en imaginant et soutenant des initiatives pour accompagner sa croissance et son essor; et en faisant en sorte que le nombre et les qualifications des diplômés correspondent à la demande. Un soutien direct par le NSD est prévu dans l'*Application Development Initiative* (ADI) et un soutien indirect est fourni par le *Software Programme in Advanced Technology* (Software PAT).

Par exemple, le premier de ces programmes, l'ADI, est conçu pour accélérer l'accès de petites et moyennes entreprises de fourniture de logiciels irlandaises à de nouveaux débouchés géographiques ou créneaux de produits en les aidant à élaborer des logiciels et à préparer leur arrivée sur de nouveaux marchés. Ce soutien vise principalement à faciliter l'internationalisation ou le maintien des ventes de logiciels existants. Divers frais de production, d'investissement et de R-D appliquée peuvent être pris en charge, dans la limite de 250 000 livres par projet.

En dehors de ces mesures spécifiques et ciblées, la politique des pouvoirs publics vise globalement à créer un environnement économique, juridique et fiscal favorable à l'expansion internationale des entreprises. Satisfaire les besoins du secteur des entreprises passe donc prioritairement par la poursuite d'investissements massifs dans l'éducation et dans le développement des établissements d'enseignement supérieur, avec un recentrage sur les sciences et technologies.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Irlande, 1996 Enquête annuelle sur les services du Bureau central de statistiques irlandais

NACE Rev.1		Emploi	Nombre d'entreprises	CA IEP million (hors TVA)	Valeur ajoutée brute
7210-7260	Services informatiques et services connexes	7 758	956	473.9	265.1
7210-7240	Logiciels informatiques et traitement de l'information				
	Conseil en matériel				
	Conseil et fourniture de logiciels				
	Traitement des données				
	Services de bases de données				
	Recherche-développement et services techniques				
	Recherche et développement expérimental				
	Analyses et essais techniques				
	Services de marketing				
	Études de marché et enquêtes d'opinion ¹				
74.4	Publicité	2 601	225	344.5	74.737
	Services d'organisation de l'entreprise	7 794	1 431	395.8	178.1
74.13, 74.14, 74.15	Conseil en gestion ²	4 485	1 254	272.0	126.2
74.5	Recrutement/mise à disposition de personnel	3 309	177	123.8	51.9
	Services de mise en valeur des ressources humaines				
8041	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
8042	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

1. Inclus dans le conseil en gestion.

2. Comprend les études de marché et la gestion de holdings.

Source : Bureau central de statistiques, *Annual Services Enquiry* (enquête annuelle sur les services), 1996.

Sélection de services aux entreprises, Irlande, 1995
Enquête annuelle sur les services du Bureau central de statistiques irlandais

NACE Rev.1		Emploi	Nombre d'entreprises	CA IEP million (hors TVA)	Valeur ajoutée brute
7210-7260	Services informatiques et services connexes	5 823	703	309.3	156.4
7210-7240	Logiciels informatiques et traitement de l'information				
	Conseil en matériel				
	Conseil et fourniture de logiciels				
	Traitement des données				
	Services de bases de données				
	Recherche-développement et services techniques				
	Recherche et développement expérimental				
	Analyses et essais techniques				
	Services de marketing				
	Études de marché & enquêtes d'opinions ¹				
74.4	Publicité	2 412	190	290.5	70.3
	Services d'organisation de l'entreprise	6 788	1 225	346.8	140.1
74.13, 74.14, 74.15	Conseil en gestion ²	4 276	1 054	227.9	95.6
74.5	Recrutement/mise à disposition de personnel	2 512	171	118.9	44.5
	Services de mise en valeur des ressources humaines				
8041	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
8042	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

1. Inclus dans le conseil en gestion.

2. Comprend les études de marché et la gestion de holdings.

Source : Bureau central de statistiques, *Annual Services Enquiry* (enquête annuelle sur les services), 1995.

Sélection de services aux entreprises : nombre d'établissements, 1991-97
Enquête des établissements subventionnés

SIC	Classification	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
	Total de :							
	Services informatiques, services d'essais techniques, publicité and conseil en gestion	209	232	257	288	323	377	413

Note : Les données se rapportent aux établissements subventionnés étudiés par les principaux organismes de subventionnement.

Source : Department of Enterprise, Trade and Employment, 1999.

Sélection de services aux entreprises : emploi, 1991-97
Enquête des établissements subventionnés

SIC	Classification	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
	Services informatiques et services connexes	6 885	7 543	8 192	8 980	10 584	13 127	15 860
	Logiciels informatiques & traitement de l'information							
7371	Conseil en matériel	12	14	14	17	18	19	20
7372	Conseil et fourniture de logiciels	5 841	6 650	7 251	8 303	9 907	12 529	15 112
	Traitement des données							
7374	Services de bases de données	72	64	89	61	41	22	24
	Recherche-développement et services techniques							
7377 *	Recherche et développement expérimental *				3			
7397	Analyses et essais techniques	81	56	73	50	53	59	69
	Services de marketing							
	Études de marché et enquêtes d'opinion							
7316, 7331	Publicité: direct mail	106	66	83	118	120	125	141
	Services d'organisation de l'entreprise							
7392	Conseil en gestion	212	240	213	166	166	153	153
	Recrutement/mise à disposition de personnel							
	Services de mise en valeur des ressources humaines							
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel							
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle							

Note : Les données se rapportent aux établissements subventionnés étudiés par les principaux organismes de subventionnement.

Source : Department of Enterprise, Trade and Employment, 1999.

ITALIE

Tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires total des services stratégiques aux entreprises étudiés ici¹ atteignait environ 50 000 milliards de liras en 1996. Il s'agissait pour moitié du chiffre réalisé par les logiciels informatiques et les services d'information, le reste se répartissant pratiquement à parts égales entre les services de marketing et les services d'organisation de l'entreprise. Le chiffre d'affaires des services de R-D (d'après la position 73 de la NACE) était de 3 010 milliards de liras.

Au sein des services de logiciels informatiques et de traitement de l'information, la branche « conseil et fourniture de logiciels » réalisait 63 % du chiffre d'affaires et 32 % provenaient des services de bases de données. Les 5 % restants correspondaient aux services de conseil en matériel et services de bases de données.

Figure 1a. **Chiffre d'affaires des services aux entreprises, 1996**
En milliards de liras

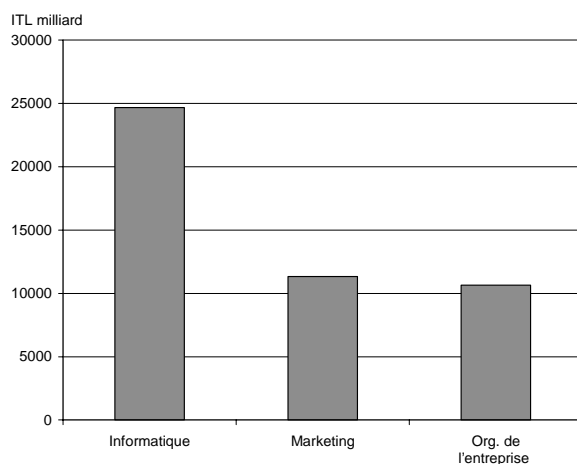
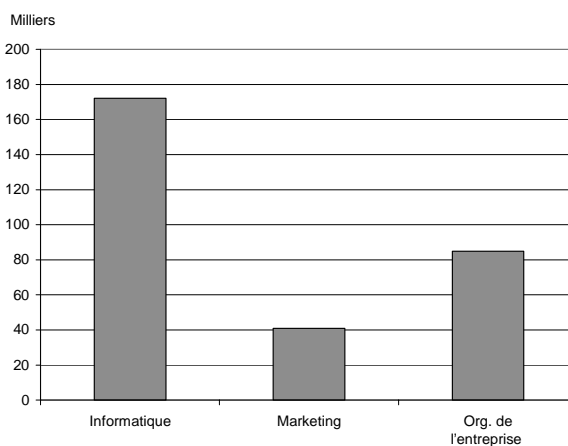


Figure 1b. **Emploi dans les services aux entreprises, 1996**

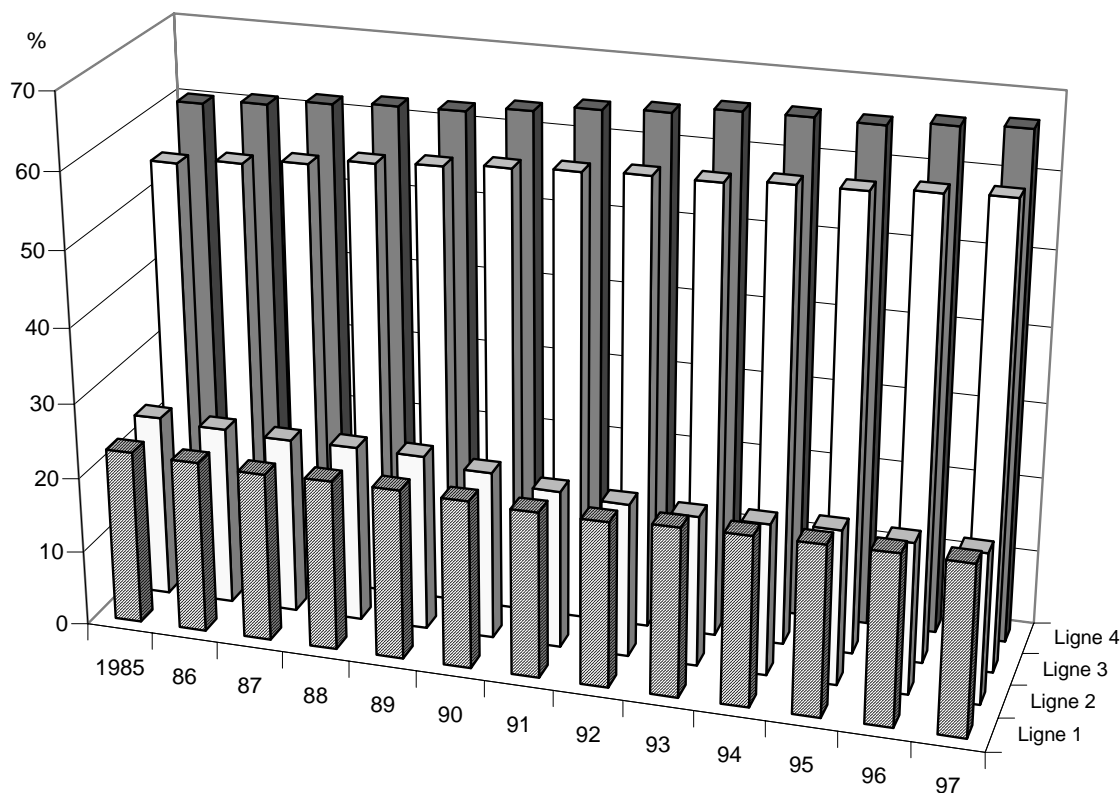


Source : Enquête SCI (entreprises avec au moins 20 employés) et de PI (entreprises avec moins de 20 employés).

1. Les cinq services stratégiques aux entreprises sélectionnés étaient : services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; services de R-D et d'essais techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise ; et services de valorisation des ressources humaines. Aucune information n'a été communiquée pour cette dernière catégorie. Pour les services de R-D, reprise des données correspondant à la position 73 de la NACE.

Le chiffre d'affaires par tête dans les services d'études de marché s'élevait à 277 millions de liras en 1996. Sur l'ensemble des services stratégiques aux entreprises pour lesquels des données étaient disponibles, il s'agissait du chiffre d'affaires le plus important généré en 1995 et 1996 (tableau 1). Entre 1995 et 1996, le chiffre d'affaires par tête dans les services de marketing a gagné 25 %. Concernant les services informatiques, ce chiffre a augmenté de 15 % au cours de ces douze mois. En revanche, la tendance était à la baisse dans le conseil en gestion (-6 %). Dans tous les cas, en 1995, le chiffre d'affaires par tête était en deçà du chiffre moyen dans l'industrie manufacturière (pour laquelle les résultats de 1996 n'étaient pas disponibles).

Services et secteur manufacturier depuis 1995
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : En Italie, entre 1960 et 1997, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB a augmenté, de 46.4 % à 66.9 %, et celle du secteur manufacturier est demeurée à 20 % en 1997. La même année, l'emploi dans les services représentait 61.2 % de la population active, contre 33.5 % en 1960. La part du secteur manufacturier dans l'emploi a baissé, de 24.2 % à 22.7 % de la population active sur la période 1960-97.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

La productivité variait en fonction de l'activité considérée et, comme pour le chiffre d'affaires par tête, les meilleures performances émanaient des services d'études de marché, puis de la publicité. Dans les services informatiques et le conseil en gestion, la productivité était inférieure à la productivité moyenne du secteur manufacturier en 1995. De 1995 à 1996, les gains de productivité ont atteint 24 % dans la publicité, 17 % dans le conseil en gestion et 6 % dans les services de marketing, mais la productivité a diminué de 20 % dans les services d'études de marché.

En 1995, les investissements par tête les plus élevés concernaient les services d'études de marché ; en dépit d'une chute de 45 %, ces investissements atteignaient encore 12 millions de lires douze mois plus tard et n'étaient devancés que par ceux des services de recrutement de personnel.

Les études de marché étaient aussi les services les plus rentables en 1995, avec 66 % d'activités rentables (mais le chiffre est descendu à 53 % en 1996). La rentabilité des activités de conseil en gestion a augmenté de deux points de pourcentage entre 1995 et 1996, tandis que les services informatiques enregistraient une perte d'ampleur équivalente. En Italie, de 1993 à 1997, la valeur marchande des services de logiciels et des services informatiques a progressé de 27 % et 23 %, respectivement². Dans les années 90, le marché italien des services liés à l'informatique était globalement fragmenté par rapport aux autres marchés européens. Les dix premiers fabricants de logiciels italiens ont vu leur part de marché légèrement augmenter, de 13.2 % à 15.2 % entre 1992 et 1994, mais rester en retrait par rapport à celle de la plupart de leurs homologues européens : la part de nombre d'entre eux oscillait entre 14 % et 24 % en 1992 et entre 20 % et 30 % en 1994. S'agissant des services informatiques, la part de marché des dix premières entreprises a brutalement chuté, passant de 40.1 % en 1992 à 17.8 % en 1994 dans le sillage de la tendance à la déconcentration observée dans d'autres pays.

Tableau 1. Principaux indicateurs pour les services stratégiques aux entreprises, 1995-96

En milliards de lires

NACE	Activité économique	CA par tête		Productivité		Investissements par tête		Rentabilité (%)	
		1995	1996	1995	1996	1995	1996	1995	1996
72	Informatique	138	159	66	70	8	7	39	37
	Marketing	221	276	84	93	14	10	55	56
7440	Publicité	218	275	78	97	12	8	51	58
7413	Études de marché	230	277	104	83	22	12	66	53
	Organisation de l'entreprise		125		74		6		66
7414	Conseil en gestion	130	122	64	75	8	6	64	66
7450	Recrutement de personnel		235		60		12		61
D	Industrie manufacturière	269		75		15		40	

Source : Enquête SCI (sur les entreprises d'au moins 20 employés) et enquête PI (sur les entreprises de moins de 20 employés).

2. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '98*.

Les dépenses de publicité en Italie représentaient 8.4 % du total pour l'UE-15 en 1994, contre 11.4 % en 1990. L'Italie était le treizième pays de l'UE en termes de dépenses de publicité par tête (hors Luxembourg) en 1994, après avoir été onzième en 1990 et dixième en 1985. La publicité a moins contribué au PIB que dans d'autres pays. Même combinée avec le marketing direct, elle représentait 0.49 % du PIB (en ECU) en 1994, c'est-à-dire moins que dans tout autre pays de l'UE, que ce soit cette année-là ou les précédentes années de la décennie.

Par contraste avec de nombreux autres pays, le conseil en gestion en Italie a décliné au cours de la décennie, avec un chiffre d'affaires presque réduit de moitié entre 1989 et 1994. Les grandes multinationales offrant des services de ce type étaient en nombre significatif mais une forte présence d'entreprises nationales était également observée (tableau 2). D'après d'autres recherches², le chiffre d'affaires des relations publiques (branche des activités d'organisation de l'entreprise) s'élevait à 1.3 million d'ECU en 1994, soit une progression de plus de 40 % en deux ans. Toutefois, que ce soit pour des raisons de comptabilité, de classification ou autres, le chiffre d'affaires de cette activité est extrêmement faible au regard de celui des autres pays de l'UE, représentant seulement 0.2 % du total de l'UE-12 en 1994.

Tableau 2. Principales entreprises offrant du conseil en gestion en Italie, 1995

Andersen Consulting
Bain Cuneo
Consiel
Ernst & Young
IBM
McKinsey
Praxi
Soges
Telos Group
Tesi

Note : Classement alphabétique.

Source : Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '98*.

Emploi

Le nombre des personnes employées dans les services stratégiques aux entreprises étudiés ici¹ atteignaient 317 682 en 1996, dont 172 222 dans les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information. En général, l'emploi tertiaire a substantiellement augmenté en Italie pendant l'année 1996, contrairement à l'emploi industriel. Parmi les services considérés, seuls les services informatiques ont enregistré des gains d'emplois. En 1996, l'emploi a diminué dans les services de marketing et le conseil en gestion a régressé. S'agissant du marketing, l'emploi dans la publicité a reculé de 6 % et l'emploi lié aux études de marché a progressé de 9 %.

Les services de conseil et fourniture de logiciels et les services de traitement de données constituaient la quasi-totalité des emplois dans les services informatiques, avec les premiers représentant un peu plus de postes que les seconds. Les services de conseil en gestion occupaient plus de 80 000 personnes en 1996, alors que le chiffre dépassait à peine 2 000 pour l'autre branche des services d'organisation de l'entreprise, le recrutement de personnel. Durant les deux années, l'emploi dans ces services aux entreprises équivalait globalement à 1.6 % de l'emploi total et à 2.6 % environ de l'emploi tertiaire.

Entreprises

Quelque 95 246 entreprises proposaient ces services aux entreprises en 1996 ; si des données plus complètes sur les services de R-D et d'essais techniques étaient disponibles, le chiffre dépasserait sans doute 100 000. Sur le total précité, 40 714 offraient des services d'organisation de l'entreprise (conseil en gestion, principalement), tandis que 38 645 autres fournissaient des prestations informatiques (NACE 721-4). Près de 11 000 travaillaient dans la publicité et 4 000 autres réalisaient des études de marché.

Tableau 3. **Solde des échanges de services stratégiques aux entreprises avec les États-Unis, 1994-97**

En milliards de liras

	1994	1995	1996	1997
Publicité	8.1	-1.6	6.2	-1.7
Informatique et traitement de l'information	-101.6	-128.7	-145.0	-190.7
R-D & services techniques	-17.7	-6.5	-12.3	-44.3
Conseil en gestion & relations publiques	-27.4	-8.1	-17.0	-25.5

Source : D'après les données tirées de US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

Échanges

Les données complètes sur les échanges de services stratégiques aux entreprises étaient difficiles à obtenir mais on dispose néanmoins d'un aperçu des échanges de certains de ces services entre l'Italie et les États-Unis. D'après les données communiquées pour 1994-97, l'Italie a enregistré un déficit commercial croissant dans ses échanges avec les États-Unis, exception faite de la publicité en 1994 et 1996 (tableau 3). Les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information et, plus particulièrement, les services de bases de données et de traitement de l'information expliquaient en grande partie ce déficit. Pour cette dernière activité, les importations italiennes ont augmenté, de 75.8 milliards de liras en 1994 à 160.0 milliards de liras en 1997. L'investissement étranger direct des États-Unis (calculé sur la base du coût historique) s'élevait à 58.1 milliards de liras pour la publicité et à 221 milliards de liras pour les services liés à l'informatique. En revanche, la même année, le solde était négatif pour les services de conseil en gestion et de relations publiques (-40 milliards de liras³).

3. US Department of Commerce.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Italie, 1996

NACE	Emploi	Nombre d'entreprises	CA ITL milliard	
72	Services informatiques et services connexes	200 051	47 261	31 805.5
721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	172 222	38 645	24 667.2
721	Conseil en matériel	4 821	1 055	700.0
722	Conseil et fourniture de logiciels	85 686	16 548	15 631.8
723	Traitement des données	80 575	20 739	7 887.6
724	Services de bases de données	1 140	303	447.7
	Recherche-développement et services techniques	18 941	6 205	3 009.7
*	Recherche et développement expérimental			
74.3	Analyses et essais techniques	n.d.	n.d.	n.d.
	Services de marketing	41 039	14 847	11 320.6
74.13	Études de marché et enquêtes d'opinion	10 961	3 988	3 038.0
74.40	Publicité	30 078	10 859	8 282.6
	Services d'organisation de l'entreprise	85 480	41 754	10 643.1
74.14	Conseil en gestion	83 454	40 714	10 168.0
74.50	Recrutement/mise à disposition de personnel	2 026	1 040	475.1
	Services de mise en valeur des ressources humaines			
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Note : Données NACE 73.

Source : Enquête SCI (sur les entreprises d'au moins 20 employés) et enquête PI (sur les entreprises de moins de 20 employés).

JAPON

Les tendances du secteur des services aux entreprises

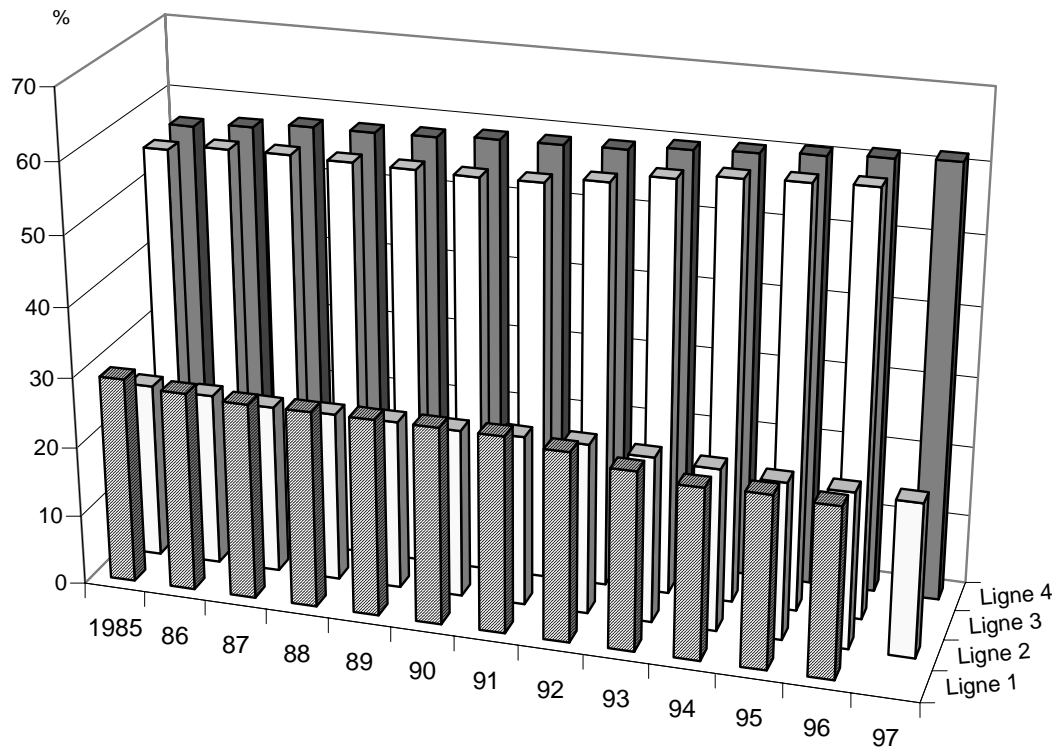
Chiffre d'affaires

Au Japon, le chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises étudiés ici¹, a progressé de 28 % sur la période 1989-94, passant de 16 097 milliards de yen en 1989 à 20 635 milliards de yen en 1994. De toutes les activités de services stratégiques aux entreprises pour lesquelles on dispose de données², les services de marketing ont été les plus importants en termes de chiffres d'affaires tant en 1989 qu'en 1994, représentant respectivement 44.6 % et 36.9 % du total pour ces deux années. Mais pour les services de marketing la progression du chiffre d'affaires sur la période 1989-94 n'a pas été aussi importante que pour d'autres catégories de services aux entreprises. A l'intérieur des services de marketing, le chiffre d'affaires des activités d'études de marché/d'enquêtes d'opinions a été multiplié par huit, tandis que sur la même période les services de publicité constataient une baisse de chiffre d'affaires d'environ 4 %. Dans les services de R-D, le chiffre d'affaires a progressé de 52.6 % et les deux composantes de cette catégorie ont fortement progressé, de 53 % pour la plus importante (services de R-D) et de 42 % pour la moins importante (services d'essais techniques). Le chiffre d'affaires des services de logiciels informatiques et de traitement de l'information a progressé de 42 %. Dans la mesure où l'on ne dispose pas de données séparées pour le conseil en gestion, seuls les chiffres relatifs au recrutement/à la mise à disposition de personnel sont pris en compte pour la catégorie des services d'organisation de l'entreprise. Le chiffre d'affaires de ces services d'emploi temporaire a augmenté de 13 % entre 1989 et 1994.

Deux des dix plus grosses agences mondiales de publicité sont japonaises ; en 1996, elles se sont classées respectivement à la quatrième et à la dixième places³. Leur chiffre d'affaires mondial combiné s'est élevé à 307.6 milliards de yen en 1996 bien que les deux agences aient enregistré des baisses de recettes en 1995-96.

-
1. Les cinq secteurs de services stratégiques aux entreprises étudiés ici sont : les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; les services de R-D et d'essais techniques ; les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines. Pour les services de conseil en gestion et pour les services de mise en valeur des ressources humaines, aucune information n'a été fournie.
 2. Statistics Bureau, Management and Co-ordination Agency, Japan, « Survey on Service Industries », 1994.
 3. *Advertising Age, US Industry and Trade Outlook '98.*

Services et secteur manufacturier depuis 1985
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Valeur ajoutée dans les services
 Ligne 4 : Emploi dans les services

Note : Entre 1960 et 1996, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB a augmenté régulièrement, passant de 42.7 % à 60.2 %. Sur la même période, la valeur ajoutée de la production dans le PIB a diminué, passant de 34.6 % à 24.3 %. La part des services dans l'emploi total a augmenté sur la période 1960-97, passant de 41.3 % à 61.6 %, tandis que celle du secteur manufacturier a augmenté, passant de 21.3 % en 1960 à 27.2 % en 1974 avant de retomber à 22 % en 1997.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

Emploi

Dans ces services stratégiques aux entreprises, les chiffres de l'emploi s'établissaient tout juste en-dessous de la barre du million de personnes en 1989 (1.6 % de l'emploi total et 2.8 % de l'emploi dans les services) ; en 1994, ils avaient progressé de 134 715 unités (1.8 % de l'emploi total et 3 % de l'emploi dans les services). Pour les services de conseil en gestion et pour les services de recrutement de personnel, aucune information n'a été fournie. C'est dans la catégorie des services de logiciels informatiques et de traitement de l'information que l'emploi a été le plus élevé ces deux années (0.5 million en 1994) ; il avait progressé de 7 % au cours des cinq années précédentes bien que, à l'intérieur de cette catégorie, l'emploi dans les activités de traitement des données ait diminué de 17 % sur la même période. C'est dans la R-D et les services techniques que la progression de l'emploi a été la plus forte : +30 % sur cinq ans pour atteindre 0.44 million en 1994. Les bonnes performances des

services de R-D et de développement expérimental ainsi que des services techniques ont contribué à cette forte croissance. Alors que dans les services de marketing, l'emploi global est demeuré stable sur la période il a été multiplié par trois dans les activités d'études de marché et d'enquêtes d'opinions. Au bout du compte, l'emploi dans les services de recrutement de personnel est passé de 17 377 en 1989 à 18 301 en 1994, soit un taux de progression de 5.3 %.

Figure 1a. **Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1989 et 1994**
En milliards de yen

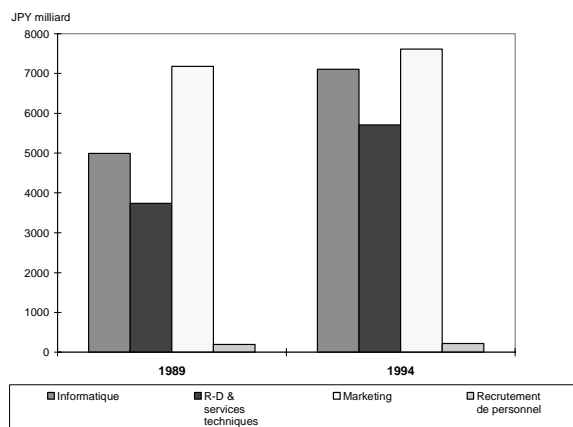
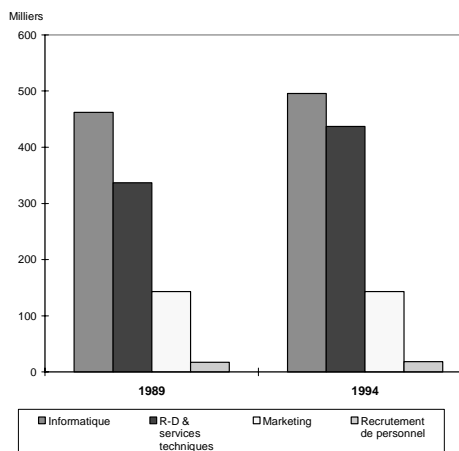


Figure 1b. **L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1989 et 1994**
En milliers de personnes



Source : Statistics Bureau, Management and Co-ordination Agency, Japan, *Survey on Service Industries*.

Entreprises

En 1994, au Japon, près de 90 000 entreprises étaient engagées dans l'offre de ces services aux entreprises, soit une augmentation de 27 % par rapport au chiffre de 1989. Soixante-sept pour cent d'entre elles offraient à cette date des services de R-D et leur nombre était en augmentation de 34 % depuis 1989. Le nombre des entreprises de services liés à l'informatique a augmenté de 30 %, passant de 11 595 en 1989 à 15 114 en 1994. Si le nombre des sociétés de marketing n'a augmenté que de 0.5 %, en revanche le nombre des entreprises engagées dans des activités d'études de marché et d'enquêtes d'opinions a fortement progressé (87 %). Ces chiffres sont conformes aux performances du chiffre d'affaires et de l'emploi dans cette activité. Le nombre des cabinets de recrutement a augmenté de 7 %. Lorsqu'on calcule la taille moyenne des entreprises (considérée égale au ratio de l'effectif total sur le nombre d'entreprises)⁴, la prédominance des petites entreprises comparé au reste de l'économie est évidente ; la taille moyenne de ces sociétés stratégiques de services aux entreprises était de 12.2 personnes par entreprise en 1994, soit moins de la moitié de la taille moyenne des entreprises du secteur manufacturier (26.3) en 1993.

Échanges

Le Japon est le deuxième plus gros producteur de produits et services de technologies de l'information et les entreprises japonaises sont des acteurs mondiaux importants. Le Japon est également le plus gros importateur de services informatiques et de services d'information produits aux États-Unis. Les quinze

4. Estimation du Secrétariat sur la base de OCDE, *Statistiques des structures industrielles*.

dernières années se sont caractérisées par un nombre croissant d'alliances stratégiques entre acteurs mondiaux dans le secteur des technologies de l'information et les entreprises japonaises ont été particulièrement présentes dans ces alliances, par exemple dans les alliances Japon-États-Unis et plus particulièrement dans les alliances Japon-Europe. Ces alliances ont à leur tour influencé le marché des services aux entreprises associés. Les ventes mondiales de services de logiciels ont fortement dans les années 90 ; le Japon a été le deuxième plus gros marché de logiciels dans le monde, un marché estimé par International Data Corporation à 11.4 milliards de dollars en 1996 et 13.3 milliards de dollars en 1997 et qui devrait, selon les prévisions, progresser chaque année de 10 % pour atteindre 22.3 milliards de dollars en 2003. En 1994, sur le marché japonais, les filiales (à plus de 50 %) étrangères de sociétés américaines ont encaissé 135 milliards de yen pour la vente de services informatiques et de services de traitement de l'information, cette somme est passée à 164.7 milliards de yen en 1995. Les entreprises japonaises sont des acteurs mondiaux dans le secteur des logiciels et en 1997 deux d'entre elles se sont classées respectivement au septième et au huitième rang mondial pour la fourniture de logiciels (tableau 1). Le Japon a été en outre le troisième plus gros marché (25 % du total) après les États-Unis et l'Europe pour les logiciels de CAO/FAO/IAO⁵.

Si l'on ne dispose pas de données détaillées sur les exportations et les importations de services stratégiques aux entreprises du Japon avec le reste du monde, les chiffres fournis par les États-Unis sur les échanges de ces services entre les deux pays sont instructifs. Si le Japon n'a cessé d'enregistrer dans le secteur de la publicité des déficits commerciaux qui se sont chiffrés en moyenne à environ 200 milliards de yen par an dans les années 90, il a en revanche dégagé un excédent avec les États-Unis dans le domaine des services de publicité entre 1994 et 1997⁶ (tableau 2). Durant cette période, les exportations japonaises de services de publicité à destination des États-Unis ont considérablement augmenté. Toutefois, dans chacune des trois autres catégories pour lesquelles on dispose de données, le Japon a connu au cours de la période un creusement de ses déficits avec les États-Unis. C'est dans les services informatiques que le déficit a été le plus important ; en effet, un doublement des exportations et une progression des importations de près de 60 % ont abouti à un déficit de 24.7 milliards de yen en 1997. De même, dans la R-D et les services d'essais, le déficit s'est creusé, passant de 16 milliards de yen en 1994 à 23.4 milliards de yen en 1997 mais dans ce cas, les exportations ont chuté de 60 % sur la période tandis que les importations ont augmenté de 68 %. Le déficit commercial avec les États-Unis dans le secteur du conseil en gestion et des relations publiques a doublé en dépit d'une augmentation des exportations de 194 %, car les importations ont progressé de 125 %.

Tableau 1. Sociétés japonaises de fourniture de logiciels figurant parmi les dix premières entreprises mondiales du secteur, 1997

	Place	Chiffre d'affaires 1997 (en milliards de yen)
Hitachi	7	231.7
Fujitsu	8	181.4

Source : International Data Corporation.

Dans les années 90, les ventes de services aux entreprises effectuées par des filiales (plus de 50 %) étrangères de sociétés américaines (MOFA) au Japon ont été considérables. Pour les services informatiques et des services de traitement des données, elles se sont chiffrées à 164.7 milliards de yen

5. *US Industry and Trade Outlook '98*.

6. US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

en 1995. Pour la même année, les ventes de services de publicité de ces sociétés au Japon se sont chiffrées à 18.5 milliards de yen.

Tableau 2. **Échanges entre le Japon et les États-Unis de services stratégiques aux entreprises**
Importations en provenance des États-Unis et exportations du Japon vers les États-Unis

En milliards de yen

		1994	1995	1996	1997
Services de publicité	Importations en provenance des États-Unis	4.0	3.7	4.6	6.7
	Exportations vers les États-Unis	23.6	27.6	33.2	34.0
Services informatiques	Importations en provenance des États-Unis	18.1	17.7	29.0	28.8
	Exportations vers les États-Unis	2.0	2.2	2.7	4.1
R-D et essais techniques	Importations en provenance des États-Unis	15.3	14.6	19.4	25.7
	Exportations vers les États-Unis	5.5	2.2	1.3	2.3
Conseil en gestion et relations publiques	Importations en provenance des États-Unis	6.2	6.8	10.0	14.0
	Exportations vers les États-Unis	1.7	2.8	3.5	5.0

Source : US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

L'externalisation au Japon

En 1997, la Division industries de services du MITI a entrepris une étude sur l'externalisation dont le but était de faire un état des lieux de l'externalisation, d'identifier ses effets et les obstacles possibles à son développement et d'examiner les politiques susceptibles de favoriser son développement ultérieur.

Dans le contexte de cette étude, le concept d'externalisation stratégique couvre les fonctions ou les activités (depuis la conception jusqu'aux fonctions opérationnelles) normalement effectuées par les entreprises, qui ont été externalisées pour des raisons spécifiques et stratégiques telles que le recentrage des entreprises et de leurs activités de gestion sur les fonctions clés, la recherche d'une spécialisation continue des fonctions externalisées et une volonté de réduction des coûts.

Depuis le début des années 90, l'externalisation s'est développée dans les services informatiques (offre de matériel et de logiciels, exploitation et maintenance des systèmes) et dans les services-experts (juridiques, comptables, etc.). Parmi les domaines dans lesquels on s'attend à un développement de l'externalisation figurent notamment les services de gestion du personnel et les ressources humaines, le conseil en gestion et le marketing.

Moteurs

Le développement de l'externalisation peut s'expliquer par un certain nombre de facteurs : la progression récente de la part des services dans l'économie, l'évolution de l'environnement économique affectant la gestion des entreprises et notamment la récession qui a conduit à rechercher une plus grande efficacité et à réduire les coûts, l'intensification de la compétitivité industrielle

mondiale, la complexité grandissante des entreprises et la nécessité de maximiser les avantages des nouveaux développements technologiques, en particulier des technologies de l'information ; les décisions des entreprises de concentrer leurs ressources de gestion sur leurs activités-clés, l'émulation des expériences apparemment réussies d'autres pays (en particulier, les États-Unis) et la preuve que les fournisseurs qui pratiquent l'externalisation sont hautement diversifiés, qualifiés et spécialisés.

Résultats de l'enquête de 1997 sur l'externalisation

Une enquête réalisée en janvier 1997 a fait apparaître la répartition suivante des fonctions et des activités externalisées : formation professionnelle (20.1 %) ; systèmes d'information (19.7 %) ; processus de fabrication (17.4 %) ; comptabilité et fiscalité (14 %) ; R-D (13.7 %). Cette enquête a montré que plus de 70 % des entreprises qui avaient opté pour l'externalisation dans le but d'accroître leur spécialisation pour maximiser leur efficacité et réduire leurs coûts ont atteint leur objectif. Pour les entreprises qui externalisent certaines activités, les avantages escomptés sont les suivants :

- ◆ Une amélioration de la gestion en matière de réduction des coûts, de réaction aux fluctuations de l'activité, de restructuration et de refonte du processus d'activité.
- ◆ Une utilisation plus efficace de ressources spécialisées extérieures : une extension des réseaux d'information, une amélioration des avantages liés à l'emploi pour le personnel, une possibilité d'évaluation des performances par des acteurs extérieurs objectifs.
- ◆ Un recentrage des ressources de gestion sur les métiers de base.

Perspectives futures de l'externalisation au Japon

Compte tenu des avantages qu'elle procure et de l'émergence de nouveaux services aux entreprises, l'externalisation devrait continuer à progresser au Japon. Les principaux facteurs de développement de l'externalisation au Japon sont :

- ◆ La mise en place au niveau de la gestion d'un système dit d'entreprise, dans lequel chaque département d'une entreprise est considéré comme une société indépendante.
- ◆ La suppression de l'interdiction des sociétés holding à strictement parler et l'introduction d'un système de comptes consolidés.

Au Japon, l'externalisation devrait se développer plus particulièrement dans le co-sourçage, c'est-à-dire l'utilisation par deux entreprises ou plus de leurs ressources complémentaires dans un souci d'efficacité maximum et d'intérêt mutuel.

Le développement de l'externalisation devrait avoir un impact sur l'économie japonaise à travers la croissance de nouveaux secteurs liés à l'externalisation ; l'amélioration de la qualité des services et une diminution de leur prix. Sur le long terme, l'externalisation devrait redynamiser l'économie japonaise et encourager une restructuration industrielle de diverses façons :

- ◆ Spécialisation accrue en vue de maximiser l'efficacité de l'industrie japonaise.
- ◆ Restructuration des entreprises pour éliminer les inefficiences au niveau de la gestion et des ressources.

- ◆ Amélioration de la compétitivité internationale du Japon.
- ◆ Encouragement des coentreprises.
- ◆ Redynamisation du développement territorial.
- ◆ Création d'emplois.

L'externalisation devrait se développer dans les services aux entreprises, notamment les services de R-D , le marketing, le recrutement/la mise à disposition de personnel, l'enseignement professionnel et la formation professionnelle, les services d'information et de communication. En ce qui concerne ces derniers, on peut s'attendre à l'externalisation de processus entiers englobant la planification, la conception, le développement et la maintenance des systèmes d'information et de communication.

Le secteur public et le secteur privé devraient tous deux recourir à l'externalisation, en particulier les entreprises du secteur privé qui souhaitent disposer de services qu'elles mêmes ne peuvent assurer.

Obstacles au développement de l'externalisation au Japon

Les obstacles au développement de l'externalisation peuvent être liés à l'utilisateur, au fournisseur ou aux conditions du marché.

Du point de vue de l'utilisateur, les obstacles et les inconvénients de l'externalisation sont :

- ◆ La perte potentielle de contrôle et le risque potentiel de fuite d'informations confidentielles, notamment de savoir-faire.
- ◆ L'isolement par rapport aux activités et aux fonctions externalisées.
- ◆ Une moindre implication dans le contrôle de qualité.

Les utilisateurs peuvent également être lents à recourir à l'externalisation du fait du manque de communication interne au sein de l'entreprise et de philosophies conservatrices en matière de gestion et d'emploi.

Du point de vue du fournisseur, l'externalisation peut signifier un déplacement des risques commerciaux de l'utilisateur vers le fournisseur. Par ailleurs, des réglementations lourdes, des systèmes de soutien insuffisants pour les activités nouvelles liées à l'externalisation et un manque de ressources humaines appropriées peuvent constituer des obstacles.

Les inefficiences et l'immaturation du marché constituent également des obstacles. Il peut y avoir une pénurie d'informations relatives au marché et une absence de critères ou de mesures pour évaluer le succès de l'externalisation. Un manque de transparence sur un contrat d'externalisation ou un manque de mobilité en matière d'emploi peuvent également constituer des obstacles.

Politiques visant à encourager le développement de l'externalisation

Selon l'étude du MITI, diverses mesures pourraient, si elles étaient mises en œuvre, aider au développement de l'externalisation au Japon. Certaines de ces mesures concernent uniquement les

pouvoirs publics tandis que d'autres requièrent une action conjointe des pouvoirs publics et de l'industrie. D'autres encore doivent être prises par les seuls acteurs industriels. En règle générale, l'externalisation peut être encouragée en améliorant le contexte global de la prestation de services de la manière suivante :

- ◆ En favorisant la mobilité de l'emploi et en assurant la diffusion par l'industrie d'informations sur l'externalisation de services (suppose des actions des pouvoirs publics et de l'industrie).
- ◆ En établissant des statistiques industrielles sur l'externalisation (initiatives conjointes des pouvoirs publics et de l'industrie).
- ◆ En améliorant les infrastructures en matière d'information pour faciliter la communication entre les différents acteurs (initiatives conjointes des pouvoirs publics et de l'industrie).
- ◆ En standardisant les systèmes d'information (tous acteurs).
- ◆ En remplaçant les coutumes/pratiques commerciales non transparentes par des conditions contractuelles clairement établies (tous acteurs).
- ◆ En encourageant la croissance des nouvelles entreprises et des coentreprises qui pratiquent l'externalisation par des politiques publiques qui améliorent la capacité des entreprises à obtenir des financements. L'établissement d'un système de mesure de la valeur du savoir-faire pour qu'il puisse être donné en garantie est également recommandé (cette dernière action impliquerait des efforts des pouvoirs publics et de l'industrie).
- ◆ En externalisant des services publics comme l'enseignement et la protection sociale (action des pouvoirs publics).
- ◆ En entreprenant des efforts liés au marché tels qu'une réforme de la réglementation, l'établissement de normes de qualité, la mise en valeur continue des ressources humaines des fournisseurs et l'établissement d'associations industrielles pour faciliter la valorisation des ressources humaines, la fourniture d'informations, etc. (implique des actions de tous les acteurs).
- ◆ En encourageant la croissance du marché de l'externalisation par l'abandon des méthodes de gestion traditionnelles et en examinant les pratiques de l'emploi tout au long de la vie (action de l'industrie)

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Japon, 1994

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA JPY million
JSIC	CITI Rév.3			
821+82A	Logiciels informatiques et traitement de l'information Conseil en matériel Conseil et fourniture de logiciels Traitement des données Services de bases de données	495 899	15 114	7 101 749
	Recherche-développement et services techniques	437 062	60 143	5 703 019
845	Recherche et développement expérimental	417 002	58 976	5 527 142
862	Analyses et essais techniques Analyses et essais techniques	20 060	1 167	175 877
83	Services de marketing	143 078	11 231	7 610 666
839	Études de marché et enquêtes d'opinion	22 933	2 021	832 241
831	Publicité	120 145	9 210	6 778 425
	Services d'organisation de l'entreprise			
841	Conseil en gestion			
865	Recrutement/mise à disposition de personnel	18 301	3 457	219 727
	Services de mise en valeur des ressources humaines Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source : Statistics Bureau, Management and Co-ordination Agency, Japon, *Survey on Service Industries*.

Sélection de services aux entreprises, Japon, 1989

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA JPY million
JSIC	CITI Rév.3			
821 +82A	Logiciels informatiques et traitement de l'information	462 430	11 595	4 989 397
	Conseil en matériel			
	Conseil et fourniture de logiciels			
	Traitement des données			
	Services de bases de données			
	Recherche-développement et services techniques	336 605	44 932	3 738 130
845	Recherche et développement expérimental	320 301	44 003	3 614 428
862	Analyses et essais techniques	16 304	929	123 702
83	Services de marketing	143 213	11 174	7 174 991
839	Études de marché et enquêtes d'opinion	7 720	1 078	99 651
831	Publicité	135 493	10 096	7 075 340
841, 843 865	Services d'organisation de l'entreprise			
841	Conseil en gestion			
865	Recrutement/mise à disposition de personnel	17 377	3 231	194 210
	Services de mise en valeur des ressources humaines			
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source : Statistics Bureau, Management and Co-ordination Agency, Japon, *Survey on Service Industries*.

MEXIQUE

Les tendances du secteur des services aux entreprises

Chiffre d'affaires et valeur ajoutée

Au Mexique, le chiffre d'affaires et la valeur ajoutée des services stratégiques aux entreprises¹ ont enregistré une très forte progression sur la période 1988-94, années pour lesquelles on dispose de données pour cette étude. En revanche, pour les services de R-D et d'essais, aucune donnée n'a été fournie.

Figure 1a. **Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1988 et 1994**
En millions de pesos

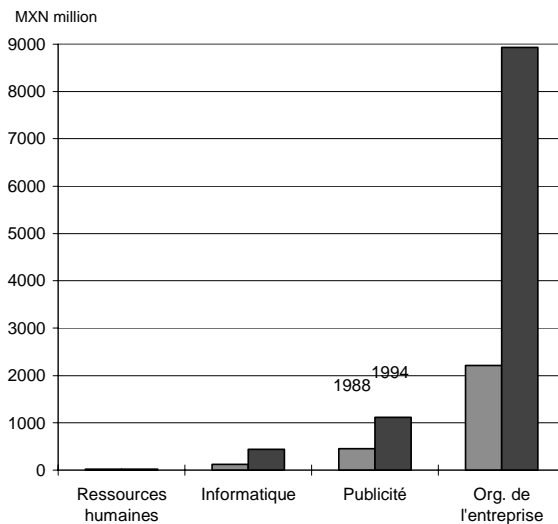
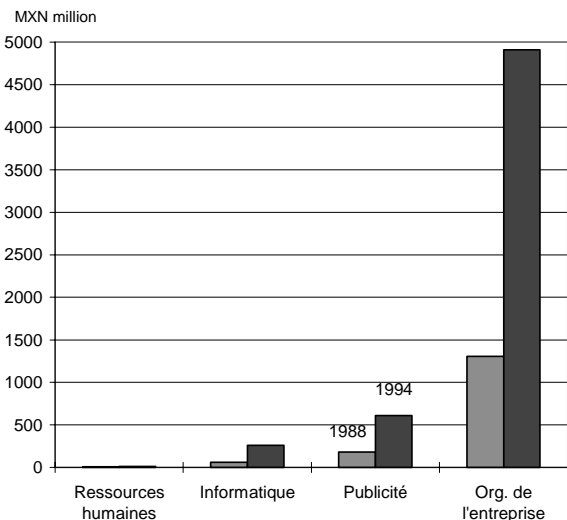


Figure 1b. **Valeur ajoutée des services stratégiques aux entreprises, 1988 et 1994**
En millions de pesos

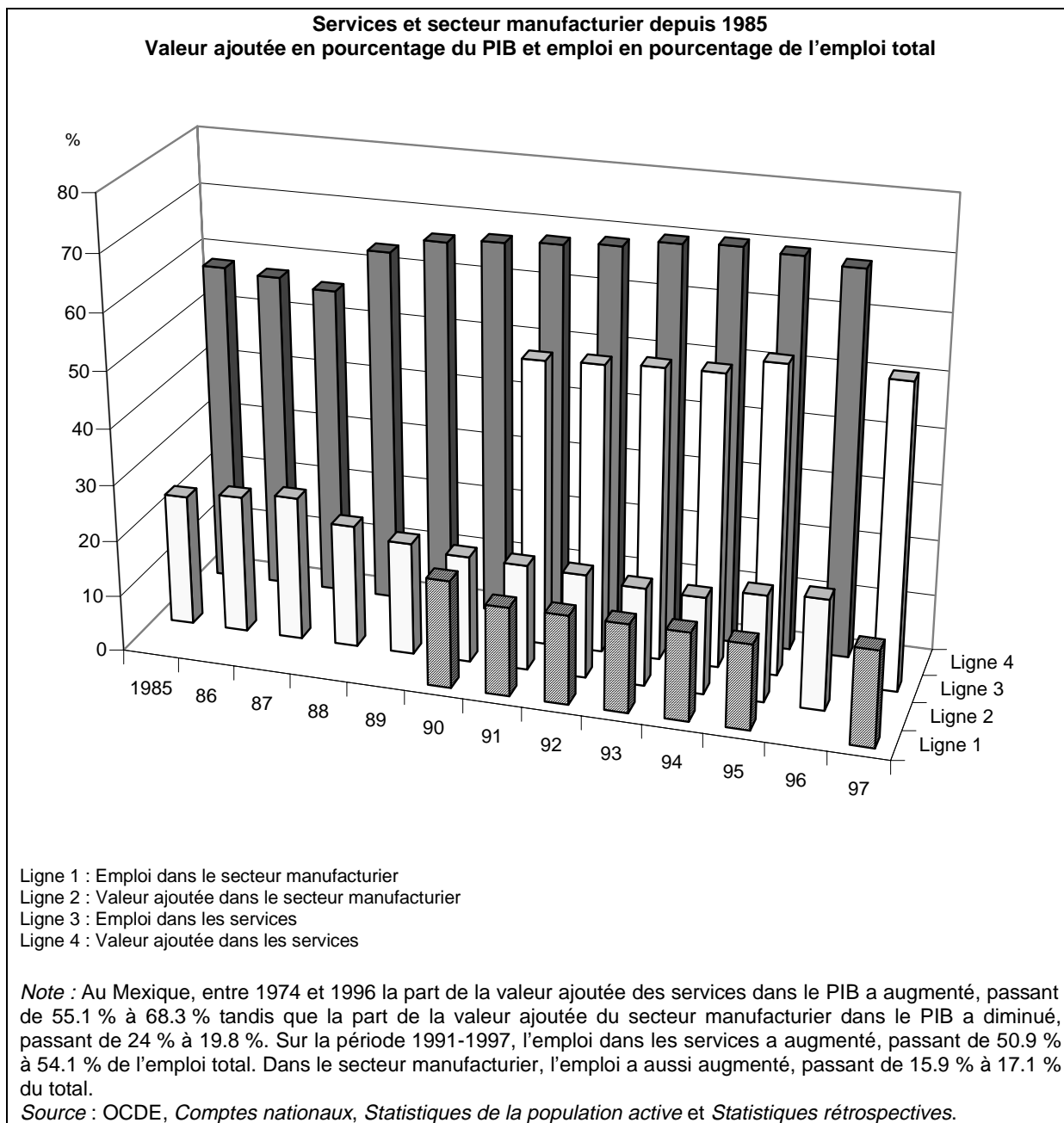


Source: Estimations établies sur la base de statistiques fournies par l'INEGI (Institut national mexicain de statistiques, géographie et informatique) ; X Recensement des services.

La valeur ajoutée, mesurée aux prix de 1988, a augmenté de 273 % sur cette période de six ans. La valeur ajoutée pour le total de ces activités de services s'est élevée à 5.8 milliards de pesos en 1994 et les services d'organisation de l'entreprise ont représenté 85 % de ce total dont 84 % générés par les

1. Les cinq secteurs de services aux entreprises étudiés ici sont : les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; les services de R-D et d'essais techniques ; les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines. Pour cette dernière catégorie, aucune information n'a été fournie.

seuls services de conseils en gestion. La valeur ajoutée des services de conseils en gestion a augmenté sur la période de près de 230 %. La deuxième activité de services stratégiques aux entreprises, en termes de valeur ajoutée, a été l'autre branche des services d'organisation de l'entreprise, à savoir les services de recrutement de personnel, dont la valeur ajoutée s'est élevée à 800 millions de pesos en 1994 et a été multipliée par seize entre 1988 et 1994. La valeur ajoutée des services de publicité a été tout juste supérieure à 600 millions de pesos en 1994, en augmentation de 242 % sur la même période. Au Mexique comme ailleurs, les services informatiques ont enregistré une très forte progression, comme le montrent les chiffres de la valeur ajoutée : 61 millions de pesos en 1988 et 260 millions de pesos en 1994. En fait, toutes les catégories ont connu des niveaux de croissance très élevés à l'exception des services de mise en valeur des ressources humaines qui ont enregistré une augmentation de leur valeur ajoutée de 34 % sur six ans.



Les taux d'accroissement du chiffre d'affaires pour ces services stratégiques sont également impressionnants. Le chiffre d'affaires global, mesuré en prix constants de 1988, a augmenté de 272 % entre 1988 et 1994 et le chiffre d'affaires de 1994 s'est établi à 10.5 milliards de pesos. Les schémas de croissance du chiffre d'affaires sont le reflet des schémas de croissance de la valeur ajoutée, les services d'organisation de l'entreprise, les services informatiques et la publicité enregistrant une très forte croissance. Le chiffre d'affaires des services d'organisation de l'entreprise a progressé de 303 % et celui des services informatiques de 252 %. A l'intérieur des services d'organisation de l'entreprise, l'activité de services de recrutement/placement de personnel a vu son chiffre d'affaires multiplié par seize, tandis que le conseil en gestion a enregistré une progression de son chiffre d'affaires de 262 %. La croissance du chiffre d'affaires généré par les services de publicité a été de 144 %. Seul le chiffre d'affaires des services de mise en valeur des ressources humaines est demeuré inchangé au cours de ces deux années.

Emploi

Ces services stratégiques aux entreprises ont été à l'origine de gains d'emploi importants sur la période 1988-94. Près de 200 000 personnes étaient employées dans ces activités en 1994, soit une progression de 159 % par rapport aux niveaux d'emploi de 1988. En 1994, l'emploi dans les services aux entreprises a représenté 0.6 % de l'emploi total. Les quatre catégories de services pour lesquelles on dispose de données font apparaître des gains d'emploi importants sur la période. C'est dans les services liés à l'informatique que la croissance de l'emploi sur la période 1988-94 a été la plus forte (+313 %) et le nombre des emplois dans cette activité s'élevait à 13 272 en 1994. Ce sont les services d'organisation de l'entreprise qui ont eu le niveau d'emploi le plus élevé (153 481 en 1994), soit 157 % de plus qu'en 1988. Le conseil en gestion a représenté 80 % de l'emploi dans cette activité en 1994. L'emploi dans les services de recrutement de personnel et l'emploi dans la publicité ont été comparables en 1994, environ 30 000, et leurs taux de progression pour la période 1988-94 ont été respectivement de 257 % et de 143 %. L'emploi dans les services de mise en valeur des ressources humaines a augmenté de 55 %, pour s'établir à 2 651 en 1994.

Figure 2a. L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1988 et 1994

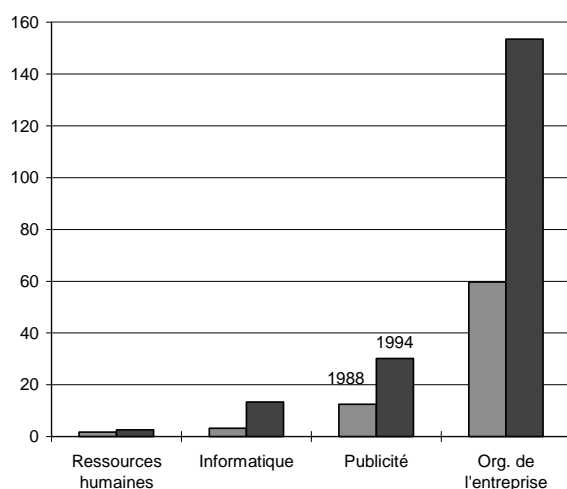
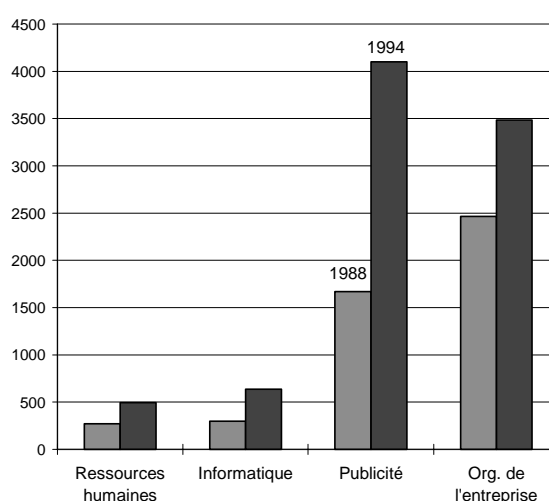


Figure 2b. Nombre d'entreprises offrant des services stratégiques aux entreprises, 1988 et 1994



Source: Estimations établies sur la base de statistiques fournies par l'INEGI (Institut national mexicain de statistiques, géographie et informatique) ; X Recensement des services.

Entreprises

Le nombre des entreprises engagées dans ces activités était en 1994 de 8 716, soit une progression de 85 % par rapport à 1988. La plupart de ces entreprises fournissaient des services de publicité (47 %) et des services d'organisation de l'entreprise (40 %) tandis que la part des entreprises de services informatiques et celle des entreprises de mise en valeur des ressources humaines étaient respectivement de 7 % et de 6 %. Le nombre des cabinets de recrutement de personnel et des agences de publicité a progressé de près de 150 % sur la même période, tandis que le nombre des entreprises de services informatiques a plus que doublé. Le nombre des entreprises offrant des services de mise en valeur des ressources humaines a augmenté de 84 % entre 1988 et 1994, s'établissant à 495 pour cette dernière année. Lorsqu'on calcule la taille moyenne des entreprises (considérée comme égale au rapport entre l'emploi total et le nombre d'entreprises), la prédominance des petites entreprises est manifeste, même si la taille moyenne de ces entreprises semble augmenter, passant de 16.3 employés en 1988 à 22.9 en 1994.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Mexique, 1988 Chiffre d'affaires et valeur ajoutée, aux prix de 1998

SIC		Emploi	Nombre d'entreprises	CA MXN milliard	Valeur ajoutée MXN milliard
Services informatiques et services connexes					
7374	Logiciels informatiques et traitement de l'information	3 213	298	125.2	61.2
	Conseil en matériel				
	Conseil et fourniture de logiciels				
	Traitement des données				
	Services de bases de données				
Recherche-développement et services techniques					
	Recherche et développement expérimental				
	Analyses et essais techniques				
Services de marketing					
	Études de marché et enquêtes d'opinions				
7311	Publicité	12 357	1 670	456.7	178.2
Services d'organisation de l'entreprise					
8741	Conseil en gestion	50 914	2 237	2 142.2	1 254.2
7361 + 7363	Recrutement/mise à disposition de personnel	8 784	228	72.3	49.1
Services de mise en valeur des ressources humaines					
8299pt*	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel	76	36	0.8	0.6
8331	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle	1 636	233	20.6	9.2

* Formation professionnelle et perfectionnement des cadres.

Source: Estimations établies sur la base de statistiques fournies par l'INEGI (Institut national mexicain de statistiques, géographie et informatique) ; X Recensement des services.

Sélection de services aux entreprises, Mexique, 1994
Chiffre d'affaires et valeur ajoutée, aux prix de 1998

SIC		Emploi	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires MXN milliard	Valeur ajoutée MXN milliard
Services informatiques et services connexes					
7374	Logiciels informatiques et traitement de l'information	13 272	636	440.6	260.2
	Conseil en matériel				
	Conseil et fourniture de logiciels				
	Traitement des données				
	Services de bases de données				
Recherche-développement et services techniques					
	Recherche et développement expérimental				
	Analyses et essais techniques				
Services de marketing					
	Études de marché et enquêtes d'opinions				
7311	Publicité	30 084	4 101	11 15.3	609.6
Services d'organisation de l'entreprise					
8741	Conseil en gestion	122 130	2 916	7 757.2	4 108.3
7361 + 7363	Recrutement/mise à disposition de personnel	31 351	568	1 171.5	801.4
Services de mise en valeur des ressources humaines					
8299pt*	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel	76	112	0.8	0.6
8331	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle	2 575	383	20.5	12.5

* Formation professionnelle et perfectionnement des cadres.

Source: Estimations établies sur la base de statistiques fournies par l'INEGI (Institut national mexicain de statistiques, géographie et informatique) ; X Recensement des services.

NORVÈGE

Tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Valeur ajoutée

La valeur ajoutée des services stratégiques aux entreprises étudiés ici¹ équivalait à 14.6 milliards de couronnes norvégiennes en 1995, soit 1.6 % du PIB. Les services informatiques représentaient une part importante du total (figure 1a), avec 0.7 % du PIB, dont près de 70 % pour le conseil et la fourniture de logiciels. En Norvège, la valeur ajoutée des services d'organisation de l'entreprise arrive en second – stimulée pour partie par le recrutement et le placement de personnel, activités apparemment plus développées que dans d'autres pays comme en témoignent les données sur l'emploi et la valeur ajoutée.

Figure 1a. Valeur ajoutée des services aux entreprises, 1995

En milliards de couronnes norvégiennes

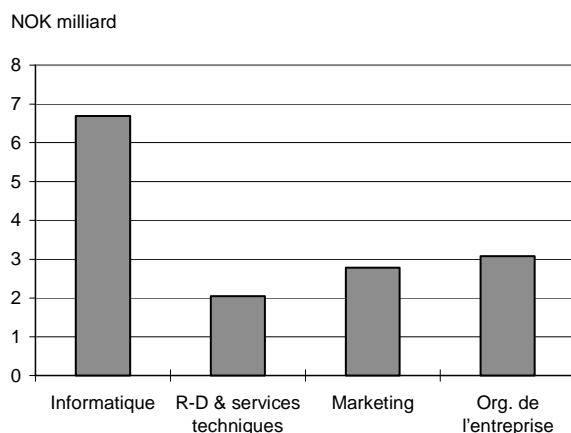
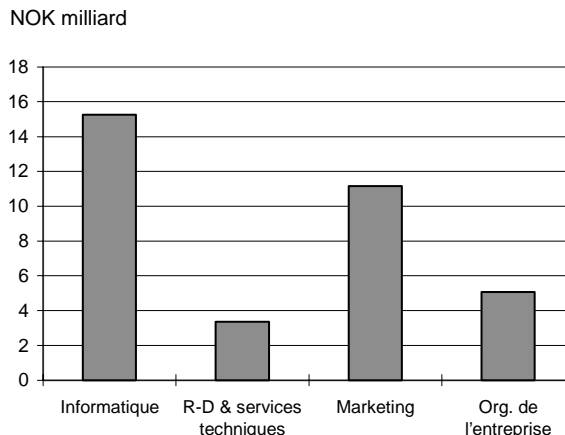


Figure 1b. Chiffre d'affaires des services aux entreprises, 1995

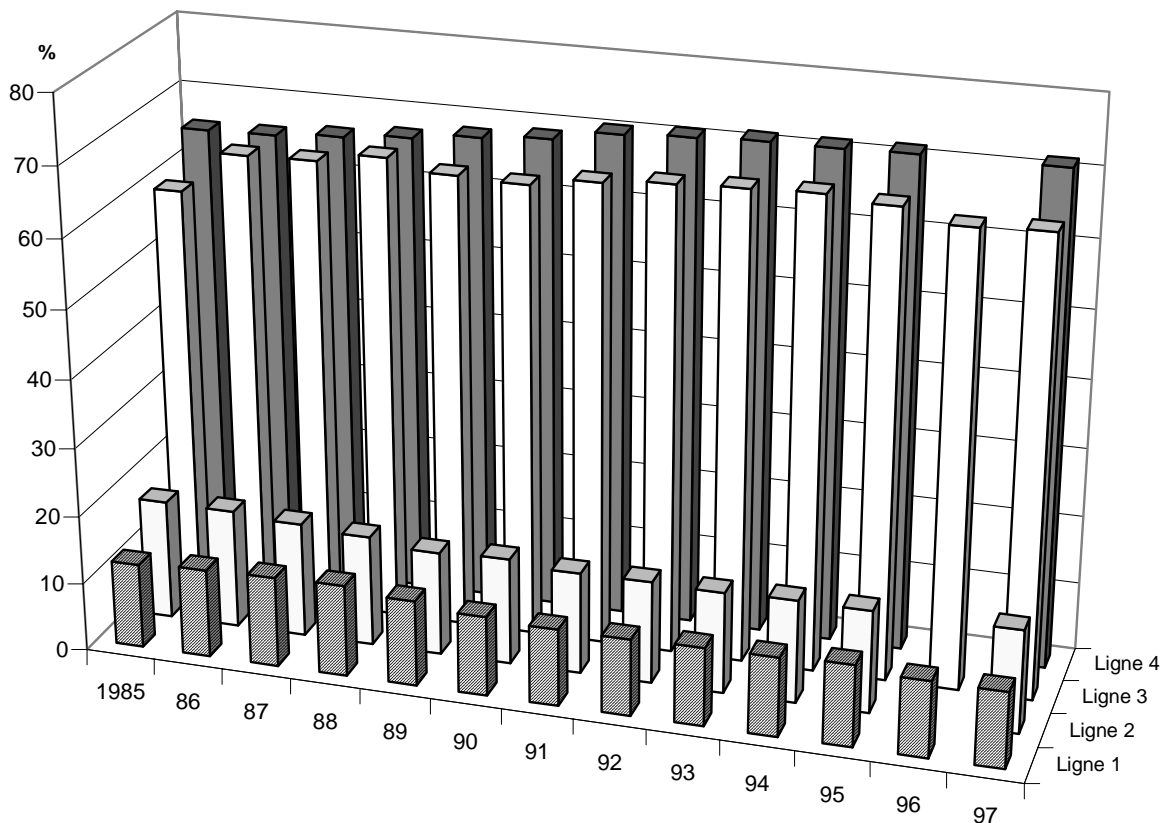
En milliards de couronnes norvégiennes



Source : Statistisk sentralbyrå (Bureau de statistique de la Norvège), 1998.

1. Les cinq services aux entreprises étudiés ici sont : services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; services de recherche-développement et d'essais techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise ; et services de valorisation des ressources humaines. Pour cette dernière catégorie, aucune information n'a été fournie.

Services et secteur manufacturier depuis 1985
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Valeur ajoutée dans les services
 Ligne 4 : Emploi dans les services

Note : En Norvège, entre 1960 et 1994, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB est passée de 62.2 % à 68.3 %, avant de descendre à 66.2 % en 1997. Par contraste, pour le secteur manufacturier, cette part a baissé, de 19.4 % en 1960 à 11.1 % en 1997. Sur cette période, l'emploi dans les services a augmenté constamment, de 42.9 % à 71.6 % de l'emploi total, alors que l'emploi dans le secteur manufacturier diminuait, passant de 25.6 % à 15.1 %.

Source : OCDE, Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.

Chiffre d'affaires

En 1995, le chiffre d'affaires des services aux entreprises considérés ici approchait 35 milliards de couronnes (figure 1b). Les services de logiciels et de traitement de l'information représentaient 43 % du total, soit un progrès 32 % par rapport à l'année précédente. S'agissant de ces activités informatiques, plus de 60 % du chiffre d'affaires concernaient le conseil et la fourniture de logiciels (+37 % sur 1994-95). Le chiffre d'affaires des services de marketing était également significatif, avec 11.1 milliards de couronnes. Pour les services d'organisation de l'entreprise, le chiffre d'affaires du

conseil en gestion et du recrutement/de la mise à disposition de personnel a fortement progressé de 1994 à 1995, avec des croissances respectives de 25 % et 39 %.

Figure 2a. **Emploi dans les services aux entreprises, 1995**
En milliers

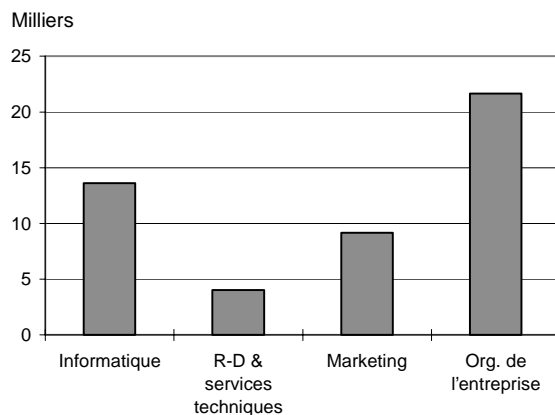
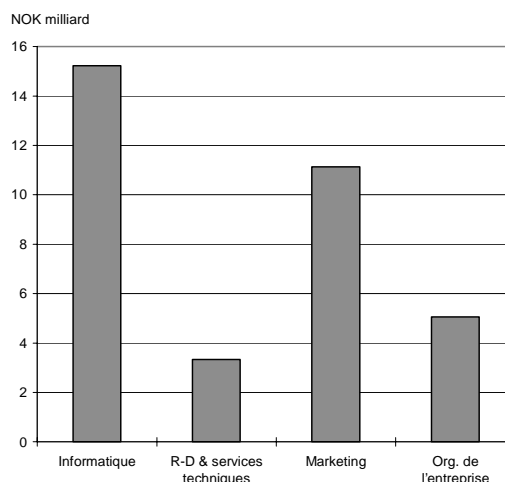


Figure 2b. **Production des services aux entreprises, 1995**
En milliards de couronnes norvégiennes



Source : Statistisk sentralbyrå (Bureau de statistique de la Norvège), 1998.

Emploi

En 1995, quelque 48 410 personnes travaillaient dans les services stratégiques aux entreprises, ce qui représentait 3.5 % de l'emploi tertiaire et 2.5 % de l'emploi total (figure 2a). Les services d'organisation de l'entreprise employaient 21 658 personnes, soit 43 % du total des quatre services pour lesquels des données étaient disponibles. Les services liés à l'informatique et les services de marketing employaient respectivement 13 593 et 9 138 personnes (28 % et 19 % du total). Dans les services de conseil en gestion et les services de recrutement/placement de personnel, l'emploi a augmenté d'environ 25 % entre 1994 et 1995.

Entreprises

Plus de 6 000 entreprises exerçaient ces activités en 1995, les services de marketing constituant l'objet de 40 % d'entre elles. Le groupe des prestataires de services liés à l'informatique et celui des entreprises offrant des services d'organisation de l'entreprise représentaient chacun un quart de l'ensemble, les 7 % restants revenant aux services de R-D et d'essais techniques. Entre 1994 et 1995, la croissance du nombre d'entreprises proposant du conseil en gestion égalait 96 %, tandis que le nombre des entreprises fournissant des services de conseil et de fourniture de logiciels grimpaient de 88 %. Le nombre des prestataires de services de logiciels informatiques et de traitement de l'information a augmenté de 75 % au cours de ces mêmes douze mois. Le calcul de la taille moyenne des entreprises (emploi/nombre d'entreprises) fait apparaître la prépondérance des petites entreprises : les entreprises fournissant des services à d'autres entreprises comptaient en moyenne 8.3 personnes en 1995 - ce qui est peu par rapport au secteur manufacturier (60.1) ou à l'économie en général

(54.2)². Comme dans d'autres pays, une certaine déconcentration du secteur a commencé en Norvège en 1992 : concernant les services, les dix premiers prestataires ont vu leur part de marché décliner, de 25 % à 13.5 %³. S'agissant des services de logiciels en Norvège, la part de marché des dix premières entreprises s'élevait à 26.1 % en 1992 et 1994, avec un creux à 19.1 % en 1993.

Production et investissement

La valeur de la production des quatre catégories de services étudiées ici atteignait 34.8 milliards de couronnes en 1998. Les services liés à l'informatique entraînent pour 43 % dans ce total et les services de marketing pour un tiers (figure 2b).

D'après les données sur l'investissement disponibles pour les services aux entreprises en 1995, il ne s'agit pas de services à forte intensité de capital (figure 3a). En dépit du dynamisme observé dans les années 90, l'investissement associé à ces activités ne représentait que 0.6 % de l'investissement annuel total en Norvège. A eux seuls, les services liés à l'informatique égalaient 56 % du total investi par les quatre catégories. La branche du traitement de données a réalisé des investissements importants (320 millions de couronnes), supérieurs de 70 millions de couronnes aux investissements pour le conseil et la fourniture de logiciels ; les services de bases de données ont investi un montant non négligeable, à savoir 129.2 millions de couronnes. Par ailleurs, la publicité et le conseil en gestion ont donné lieu à quasiment 150 millions de couronnes d'investissement chacun en 1995.

Figure 3a. Formation brute de capital fixe dans les services aux entreprises, 1995
En millions de couronnes norvégiennes

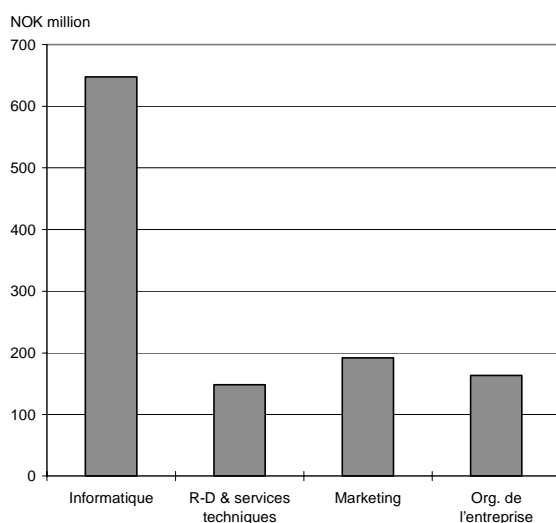
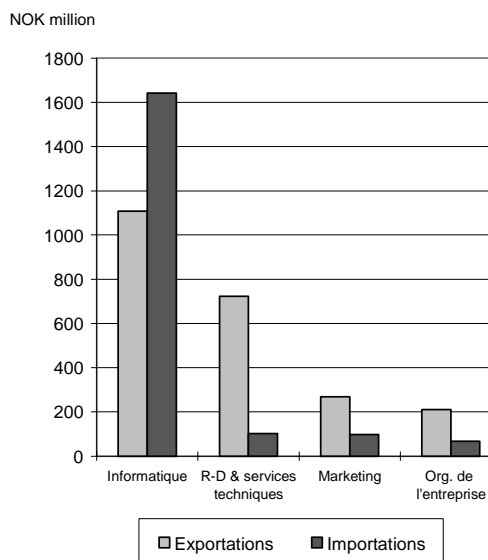


Figure 3b. Exportations et importations de services aux entreprises, 1995
En millions de couronnes norvégiennes



Source : Statistisk sentralbyrå (Bureau de statistique de la Norvège), 1998.

2. Estimation fondée sur OCDE, *Statistiques des structures industrielles*.
3. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '98*.

Échanges

En Norvège, malgré un excédent commercial de presque 400 millions de couronnes en 1995 pour les quatre catégories de services cumulées, les services liés à l'informatique ont été déficitaires, les importations ayant en effet dépassé les exportations de 48 % ; pour le traitement de l'information, en revanche, les exportations étaient deux fois plus importantes que les importations. Pour les services de bases de données, les importations étaient marginalement supérieures aux exportations. Pour les trois autres catégories de services, le chiffre des exportations était un multiple du chiffre des importations : le ratio exportations/importations était de 7/1 pour les services de R-D et d'essais techniques, et d'environ 3/1 pour les services de marketing et les services d'organisation de l'entreprise.

La Norvège a importé approximativement 480 millions de couronnes de services commerciaux, spécialisés et techniques, et en a exporté pour une valeur de 180 millions. En 1997, le déficit s'était creusé puisque les importations avoisinaient 495 millions de couronnes et les exportations 140 millions. Sur le total des importations de 1994, au moins 150 millions de couronnes étaient consacrés à l'importation de services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; de services de R-D et d'essais techniques ; et de services de conseil en gestion et de relations publiques (données sur les importations de publicité non diffusées car confidentielles). En 1997, les importations de ces services aux entreprises depuis les États-Unis représentaient toujours environ 150 millions de couronnes, malgré un envol des importations de services de R-D et d'essais techniques en 1995 et 1996, et un bond comparable des importations de conseil en gestion en 1995. Dans l'un et l'autre cas, les importations de 1997 étaient revenues à leur niveau de 1994. Pour les exportations, si les données relatives aux exportations de services informatiques demeurent confidentielles, des données sont disponibles pour d'autres services : les exportations de publicité sont restées stables entre 1994 et 1997, et les exportations de R-D & essais techniques ont augmenté d'un tiers de 1994 à 1997. De fait, après un fléchissement de 40 % des exportations entre 1994 et 1995, les exportations étaient remontées de presque autant en 1996.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Norvège, 1995

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA NOK million	
NACE	CITI Rév.3				
72	721-726	Services informatiques et services connexes	14 620	1 800	16 280.02
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	13 593	1 574	15 248.59
	721	Conseil en matériel	396	105	559.44
	722	Conseil et fourniture de logiciels	9 704	1 287	9 652.54
	723	Traitement des données	2 612	143	3 596.91
	724	Services de bases de données	871	39	1 439.71
		Recherche-développement et services techniques	4 021	432	3 349.13
731	731	Recherche et développement expérimental	1 523	66	1 090.92
74.3	7422	Analyses et essais techniques	2 498	366	2 258.21
		Services de marketing	9 138	2 489	11 140.86
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	2 163	222	1 012.60
74.4	743	Publicité	6 975	2 267	10 128.26
		Services d'organisation de l'entreprise	21 658	1 610	5 062.19
74.14	7414	Conseil en gestion	3 970	1 488	3 121.39
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	17 688	122	1 940.80
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines			
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source : Statistisk sentralbyra (Bureau de statistique de la Norvège), 1998.

Sélection de services aux entreprises, Norvège, 1995

Classification			Production	Valeur ajoutée	Investissement
NACE	CITI Rév.3		NOK million	NOK million	NOK million
72	721-726	Services informatiques et services connexes	16 254.3	7 069.8	664.9
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	15 222.7	6 691.1	647.5
	721	Conseil en matériel	563.2	115.2	-48.7
	722	Conseil et fourniture de logiciels	9 623.1	4 503	247.3
	723	Traitement des données	3 596.8	1 516.6	319.7
	724	Services de bases de données	1 439.6	556.3	129.2
		Recherche-développement et services techniques	3 329.3	2 044.9	147.9
731	731	Recherche et développement expérimental	1 091.5	983.3	21.9
74.3	7422	Analyses et essais techniques	2 237.8	1 061.6	126
		Services de marketing	11 136.6	2 775.7	191.9
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	1 011.9	458.7	43.6
74.4	743	Publicité	10 124.7	2 317	148.3
		Services d'organisation de l'entreprise	5 063	3 078.9	163.3
74.14	7414	Conseil en gestion	3 121.1	1 441.2	147.2
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	1 941.9	1 637.7	16.1
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines			
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source: Statistisk sentralbyrå (Statistics Norway), 1998.

Sélection de services aux entreprises, Norvège, 1995

Classification			Exportations	Importations
NACE	CITI Rév.3		NOK million	NOK million
72	721-726	Services informatiques et services connexes	1 193.9	1 662.7
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	1 107.6	1 642.5
	721	Conseil en matériel	15.1	235.7
	722	Conseil et fourniture de logiciels	952.2	1 304.9
	723	Traitement des données	74.5	33.9
	724	Services de bases de données	65.8	68
		Recherche-développement et services techniques	722	102.3
731	731	Recherche et développement expérimental	161.4	30.5
74.3	7422	Analyses et essais techniques	560.6	71.8
		Services de marketing	268	97.8
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	50.9	9.3
74.4	743	Publicité	217.1	88.5
		Services d'organisation de l'entreprise	210.6	67.1
74.14	7414	Conseil en gestion	209.7	66.5
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	0.9	0.6
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines		
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel		
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle		

Source: Statistisk sentralbyrå (Statistics Norway), 1998.

NOUVELLE-ZÉLANDE

Tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Emploi

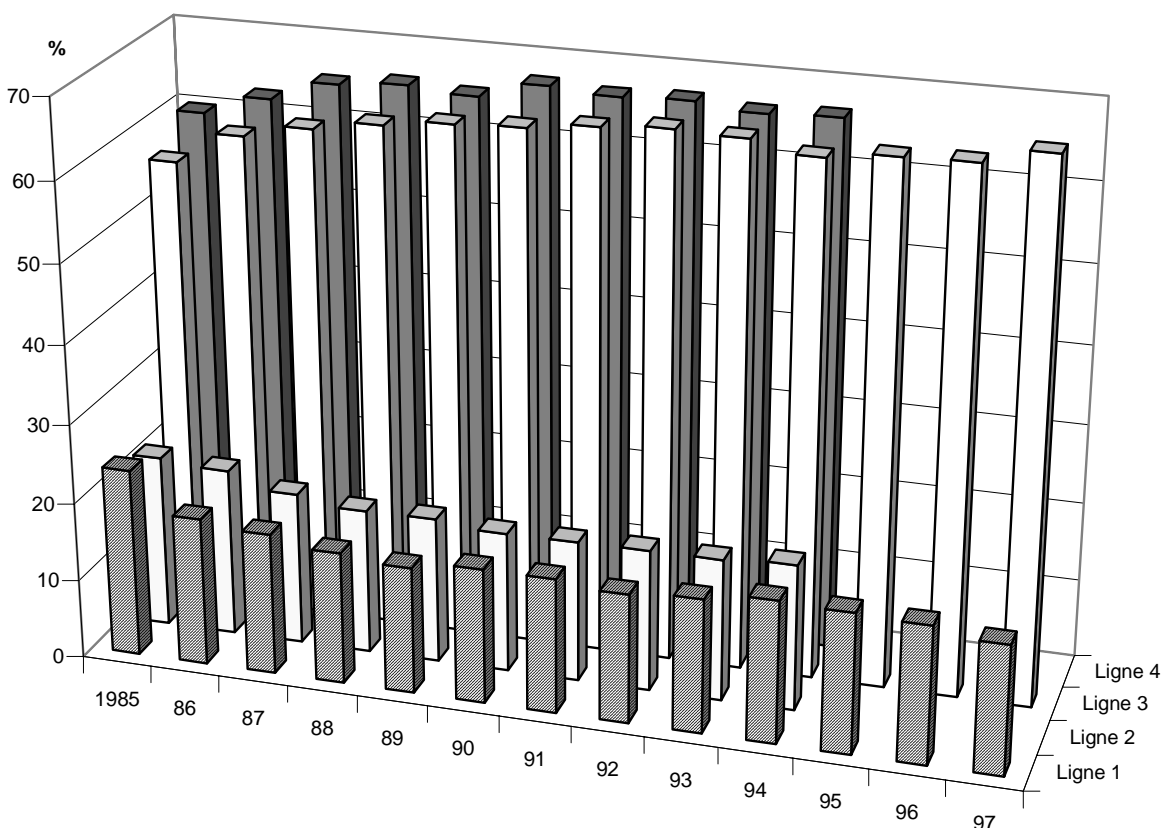
Les services stratégiques aux entreprises étudiés ici¹ et considérés comme des facteurs de production stratégiques pour l'industrie manufacturière employaient 21 277 personnes en Nouvelle-Zélande en 1991. Après une hausse de 29 %, le chiffre atteignait 27 438 en 1995. L'emploi dans ces services représentait 1.8 % de l'emploi total et 2.6 % de l'emploi tertiaire en 1991. Quatre ans plus tard, les parts étaient passées à 2.1 % et 3.1 %, respectivement. En l'absence de données complètes pour la R-D et le développement expérimental et pour le recrutement de personnel, les services liés à l'informatique totalisaient le plus grand nombre d'emplois, avec 8 520 personnes en 1995 contre 7 930 en 1991. L'emploi dans les services de conseil en gestion a progressé de manière remarquable (+76 % en quatre ans). Au cours de la période 1991-95, l'emploi dans ces services stratégiques a globalement augmenté de 29 %.

Entreprises

Les entreprises fournissant des services à d'autres entreprises étaient 5 638 en 1991 et 8 523 en 1995, soit une progression de 51 %. Là aussi, le conseil en gestion s'est révélé la catégorie la plus dynamique puisque le nombre des prestataires concernés a doublé de 1991 à 1995. Pour les services liés à l'informatique, la hausse du nombre des entreprises atteignait 40 %, ce qui était supérieur à la croissance de l'emploi dans cette catégorie. Le nombre d'entreprises proposant des services de publicité a augmenté de 22 %, alors que celui des entreprises de la branche « études de marché et enquêtes d'opinions » a reculé de 40 % : ce pourrait être la conséquence d'une certaine intégration de cette branche dans la publicité entre 1991 et 1995. Après calcul de la taille moyenne des entreprises (emploi/nombre d'entreprises), la prépondérance des très petites entreprises sur le marché des services aux entreprises est évidente (3.3 personnes par entreprise en 1995).

1. Les cinq services aux entreprises inclus dans cette étude sont : services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; services de recherche-développement et d'essais techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise ; et services de valorisation des ressources humaines. Les données disponibles relatives aux services de R-D et d'essais techniques et aux services d'organisation de l'entreprise sont incomplètes. Pour la période considérée, il manque les données sur la valeur ajoutée ou le chiffre d'affaires généré(e) par les services faisant l'objet de la présente étude. Les données pour 1991 et 1995 provenaient de la classification industrielle type de la Nouvelle-Zélande. Ce pays a adopté le système ANZSIC en 1996 et les données se rapportant à cette année en sont issues. Les deux classifications ne sont pas comparables.

Services et secteur manufacturier depuis 1985
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : Entre 1974 et 1994, la valeur ajoutée des services en Nouvelle-Zélande est passée de 57.4 % à 66.6 % du PIB, tandis que celle du secteur manufacturier diminuait, de 24.1 % à 18.5 % du PIB. En 1997, l'emploi dans les services représentait 67.6 % de l'emploi total, alors que la proportion égalait 16.4 % pour le secteur manufacturier.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

Figure 1a. **Emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1991 et 1995**

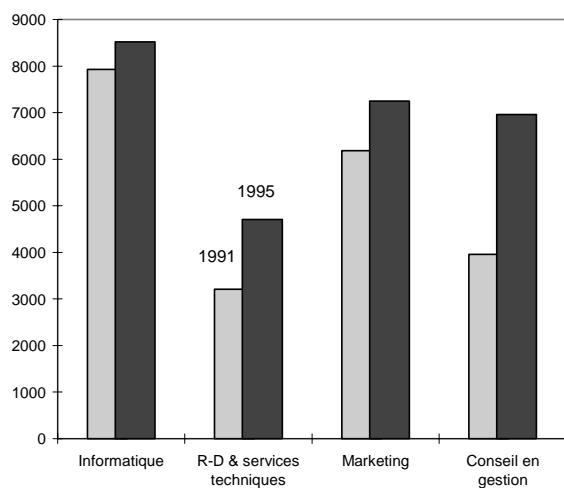
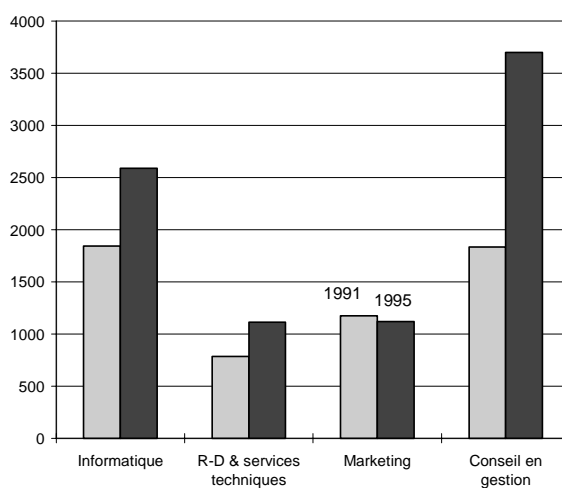


Figure 1b. **Nombre d'entreprises prestataires de services stratégiques aux entreprises, 1991 et 1995**



Source : Statistics New Zealand et ministère du Commerce.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Nouvelle-Zélande, 1991

Classification NZSIC		Emploi	Nombre d'entreprises
Services informatiques et services connexes			
83231-2-3-4	Logiciels informatiques et traitement de l'information	7 930	1 843
	Conseil en matériel		
	Conseil et fourniture de logiciels		
	Traitement des données		
	Services de bases de données		
Recherche-développement et services techniques			
	Recherche et développement expérimental		
83242	Analyses et essais techniques	3 209	784
Services de marketing		6 179	1 176
83253	Études de marché et enquêtes d'opinion	1 726	497
83251 & 83259	Publicité	4 453	679
Services d'organisation de l'entreprise			
83254 & 83296	Conseil en gestion	3 959	1 835
	Recrutement/mise à disposition de personnel		
Services de mise en valeur des ressources humaines			
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel		
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle		

Source : Statistics New Zealand et ministère du Commerce.

Sélection de services aux entreprises, Nouvelle-Zélande, 1995

Classification NZSIC		Emploi	Nombre d'entreprises
Services informatiques et services connexes			
83231-2-3-4	Logiciels informatiques et traitement de l'information	8 520	2 588
	Conseil en matériel		
	Conseil et fourniture de logiciels		
	Traitement des données		
	Services de bases de données		
Recherche-développement et services techniques			
	Recherche et développement expérimental		
83242	Analyses et essais techniques	4 710	1 115
Services de marketing		7 248	1 121
83253	Études de marché et enquêtes d'opinion	1 669	289
83251 & 83259	Publicité	5 579	832
Services d'organisation de l'entreprise			
83254 & 83296	Conseil en gestion	6 960	3 699
	Recrutement/mise à disposition de personnel		
Services de mise en valeur des ressources humaines			
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel		
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle		

Source : Statistics New Zealand et ministère du Commerce.

PAYS-BAS

Les tendances du secteur des services aux entreprises

Aux Pays-Bas, comme dans d'autres pays de l'OCDE, les services aux entreprises ont considérablement contribué à la croissance globale et à l'emploi au cours de la dernière décennie. Des recherches effectuées par ailleurs¹ confirment cette forte croissance des services aux entreprises. Le figure 1a montre l'accroissement de la valeur de la production dans les différentes activités de services aux entreprises entre 1993 et 1995.

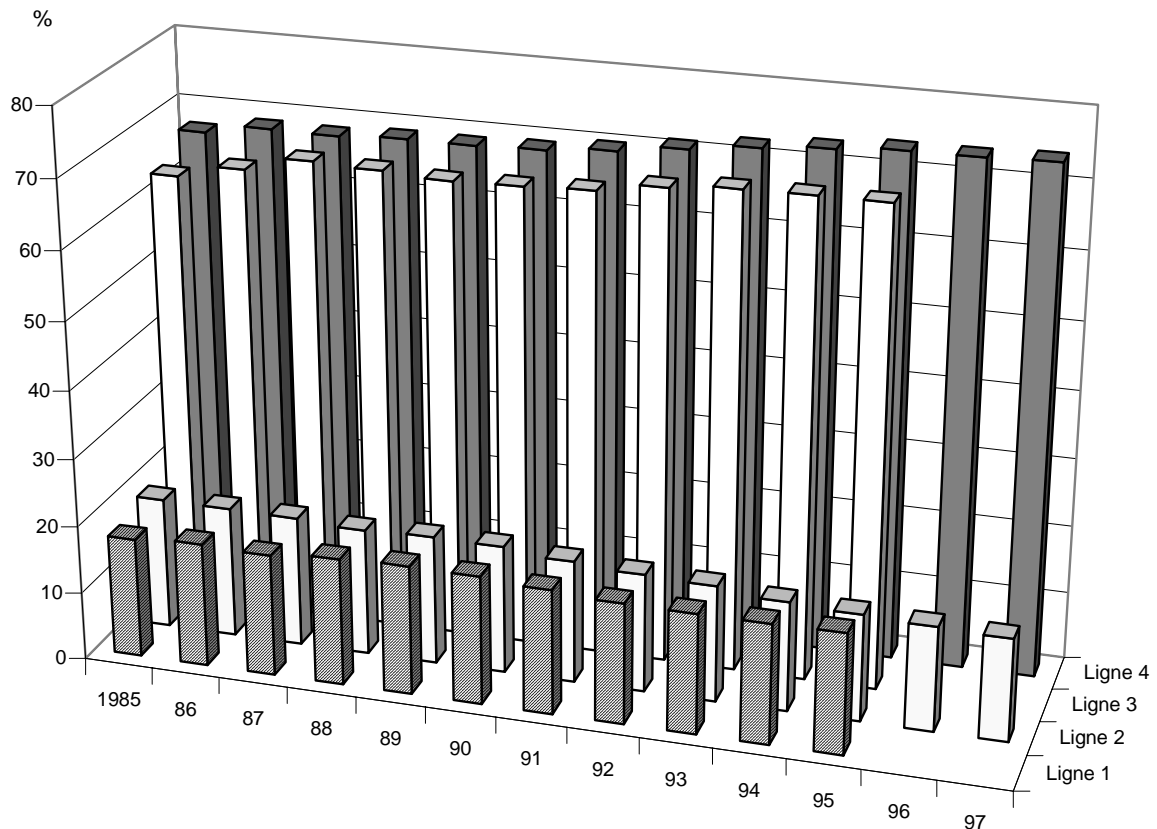
Les moteurs de la croissance dans les services aux entreprises

Le secteur des services informatiques se caractérise par une forte croissance dans tous les domaines, excepté les services de matériel informatique. Dans ce secteur, la croissance est alimentée par l'accroissement de la demande de logiciels standard, par la demande d'ordinateurs individuels et, plus généralement, par l'évolution des technologies de l'information. En outre, ce secteur bénéficie d'un climat macroéconomique favorable et de politiques adaptées des pouvoirs publics. On considère en outre que l'avènement de la monnaie unique et le passage à l'an 2000 ont gonflé la demande pour ces services. Toutefois, certains obstacles au développement des services informatiques ont été perçus. Ces obstacles sont une pénurie de main-d'œuvre sur le marché des technologies de l'information, la difficulté d'obtenir du crédit et du capital risque et enfin la taille moyenne réduite des entreprises de services qui rend difficile leur expansion sur les marchés étrangers.

En ce qui concerne les services de marketing, la concurrence s'est intensifiée dans la publicité et l'évolution technologique a accru les opportunités en matière de conception et de conceptualisation mais aussi d'offre électronique d'intrants et de produits. On considère que les interdictions frappant la publicité de certains produits tels que le tabac et l'alcool, limitent le développement de la publicité. Les développements de la branche études de marché et enquêtes d'opinions sont généralement à la traîne par rapport aux performances économiques globales. Pour les enquêtes de clientèle, la demande est également stimulée par l'importance grandissante des questions de qualité. Mais on estime que les réglementations relatives à la protection des personnes privées et une intolérance croissante du public à l'égard des enquêtes par téléphone constituent des obstacles au développement des études de marché et des activités qui leur sont associées.

1. Ministère fédéral des Affaires économiques autrichien, *Les services aux entreprises et l'emploi : contributions de cinq États Membres de l'UE sur la situation des services aux entreprises dans leurs pays respectifs*, 1998.

Services et secteur manufacturier depuis 1985
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : La part de la valeur ajoutée des services dans le PIB a augmenté entre 1960 et 1995, passant de 46.7 % à 69.8 %. Durant la même période, la part de la valeur ajoutée du secteur manufacturier dans le PIB a régulièrement diminué, passant de 33.6 % en 1960 à 17.8 % pour les années 1992 à 1995. Parallèlement, la part des services dans l'emploi total a augmenté, passant de 49.7 % en 1960 à 74.1 % en 1995, tandis que la part du secteur manufacturier dans l'emploi total diminuait, passant de 29.7 % à 15.2 % en 1997.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

Les Pays-Bas ont en commun avec les États-Unis et le Royaume-Uni la plus importante activité de conseil en gestion et la croissance de cette activité y a été constamment supérieure à la croissance économique globale. Les cabinets néerlandais de conseils tendent à internationaliser leurs activités pour suivre leurs principaux clients. Comme les barrières à l'entrée dans cette activité sont faibles, le nombre des consultants indépendants non qualifiés augmente et l'on craint que cette situation n'aboutisse à une dégradation de la qualité et de l'efficacité des décisions stratégiques des entreprises.

L'activité de recrutement et de mise à disposition de personnel a enregistré des taux de croissance supérieurs à la croissance économique globale, ce qui reflète parmi les employeurs comme parmi les employés un besoin grandissant de flexibilité accrue. En conséquence, la part du personnel permanent dans l'emploi total a diminué. On considère que ce secteur joue de plus en plus le rôle de partenaire

des pouvoirs publics et des entreprises. Aux Pays-Bas, on estime que les agences privées de placement représentent plus de 3 % de l'emploi total, et une législation a été adoptée en 1997 pour améliorer la sécurité de l'emploi du personnel temporaire sous contrat d'au minimum six mois et parallèlement améliorer la flexibilité de la main-d'œuvre pour les employeurs. Ce secteur a également assumé une fonction importante dans le cadre de la réorganisation en cours des grandes entreprises. En effet, le marché des travailleurs temporaires hautement qualifiés se développe rapidement et l'on observe une tendance évidente à l'internationalisation de ces activités car ces prestataires de services tendent à suivre leurs principaux clients. Il reste à voir si les réglementations gouvernementales adoptées récemment, qui améliorent la sécurité de l'emploi des travailleurs temporaires, constitueront, au fil des ans, une menace pour ces agences de placement.

Figure 1a. Valeur de la production des services stratégiques aux entreprises
Indice 1993 = 100

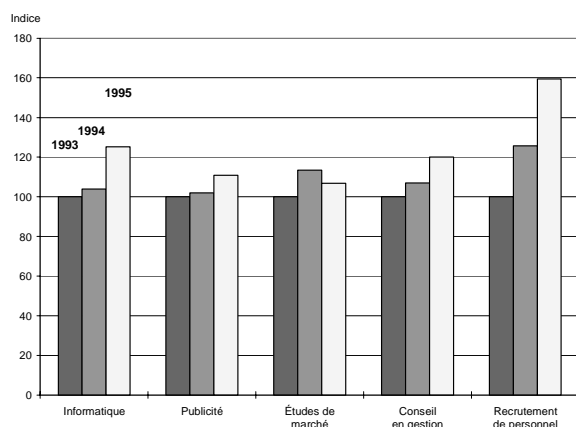
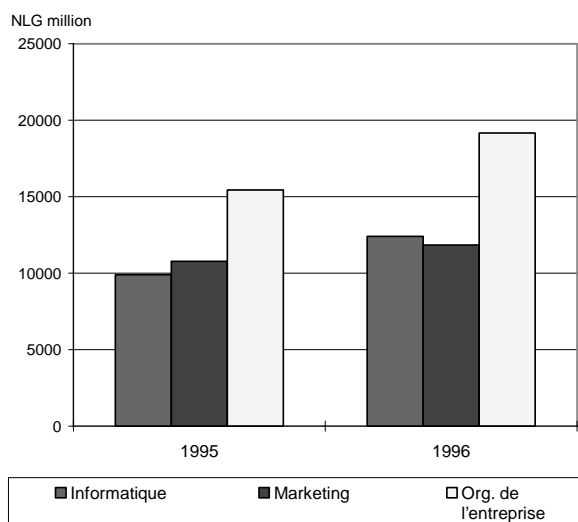


Figure 1b. Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1995 et 1996
En millions de florins



Source : CBS/EIM, *Business Services and Employment in the Netherlands*, Arnoud Muizer, 1998.

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires des catégories de services stratégiques aux entreprises pour lesquelles on dispose de données (services liés à l'informatique, services de marketing et services d'organisation de l'entreprise²) s'est élevé à 36 milliards de florins en 1995 et a augmenté de 20 % dans les douze mois suivants pour atteindre 43.3 milliards de florins. En 1995 et 1996, 42.7 et 44.4 % respectivement de ce total ont été générés par les services d'organisation de l'entreprise, et les services de recrutement/placement de personnel ont représenté chaque année 76 % des encaissements au titre de services d'organisation de l'entreprise. Le recrutement/placement de personnel a constitué l'activité la plus importante en termes de chiffre d'affaires pour ces deux années, et elle a augmenté de 25 % sur 12 mois. Les données détaillées fournies pour les services de recrutement/placement de personnel font

2. Les cinq secteurs de services aux entreprises étudiés ici sont : les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; les services de R-D et d'essais techniques ; les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines. Aucune donnée n'a été fournie pour la R-D et les essais techniques non plus que pour les services de mise en valeur des ressources humaines.

apparaître un doublement du chiffre d'affaires des « services de placement » et une progression de 25 % pour le chiffre d'affaires de la branche « mise à disposition de personnel ».

En termes de volume, les services de marketing et les services liés à l'informatique ont été largement comparables, chacune de ces deux catégories représentant près de 30 % du chiffre d'affaires global. Les services informatiques ont été la catégorie la plus dynamique, avec une progression de 25 % en 1995-96 qui leur a permis de devancer le marketing dont la croissance a été de près de 10 %. A l'intérieur des services liés à l'informatique, le chiffre d'affaires du conseil en matériel a augmenté plus rapidement (32 %) que celui du conseil et de l'offre de logiciels (25 %). A l'intérieur des services de marketing, le chiffre d'affaires de la publicité a représenté environ 91 % du total pour ces deux années et, à l'instar de l'autre branche de moindre importance (les études de marché), il a augmenté d'environ 10 % sur la période de 12 mois considérée.

En dépit d'une couverture et d'objectifs quelque peu différents, des recherches effectuées par ailleurs sont fort utiles pour comprendre l'évolution de ces services stratégiques aux entreprises. Selon une étude de la Commission européenne³, les Pays-Bas arrivaient en cinquième position des pays de l'UE-15 pour la valeur de marché de leurs services de logiciels et de calcul. Les Pays-Bas représentaient en 1997 7.1 % de la valeur de marché (calculée en ECU constants de 1994) des logiciels dans les pays de l'UE-15 et 6.1 % de celle des services de calcul.

Tableau 1. **Croissance des activités de services aux entreprises, 1995-96**
En pourcentage

	Emploi	Nombre d'entreprises	Chiffre d'affaires
Conseil en matériel informatique	36.9	14.3	32.3
Conseil et offre de logiciels	37.9	7.0	25.5
Traitement de données	41.1	0.0	13.9
Études de marché et enquêtes d'opinions	-4.9	8.7	11.4
Publicité	15.5	8.2	9.7
Conseil en gestion	18.6	16.1	20.2
Recrutement/mise à disposition de personnel	17.1	35.7	25.4
<i>Dont :</i>			
Services de placement	98.3	0	104.4

Source : CBS/EIM, *Business Services and Employment in the Netherlands*, Arnoud Muizer, 1998.

Parmi les pays de l'UE, et à l'exception de la Belgique/du Luxembourg, la concentration des dix plus gros vendeurs aux Pays-Bas a été la plus faible en 1994 (14.4 %) pour les logiciels alors que pour les services informatiques, elle a été la plus élevée de tous les pays de l'UE (27.9 %). Il est significatif de constater que dans le cas des services informatiques, la concentration des dix plus gros vendeurs était de 67.7 % deux ans plus tôt, ce qui était bien supérieur au chiffre du Danemark (44.8 %) qui arrivait en deuxième position et à celui de la France (32.3 %) qui arrivait en troisième position. Le déclin de la concentration des dix plus gros vendeurs de services informatiques aux Pays-Bas a suivi la tendance observée dans d'autres pays.

3. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '97*.

Selon la même source, le chiffre d'affaires du secteur de la publicité aux Pays-Bas a augmenté de 27.7 % (en ECU, au prix courant) entre 1990 et 1994 ; pour le montant de dépenses par tête, les Pays-Bas sont remontés de la sixième place de l'UE-15 en 1990 à la quatrième en 1994. La même étude estime qu'aux Pays-Bas le secteur de la publicité représente 0.9 % du PIB, ce qui est supérieur à la moyenne de l'UE-15 (0.82) mais inférieur à la moyenne des États-Unis (1.24). En ce qui concerne les études de marché, qui constituent l'autre branche des services de marketing, le chiffre d'affaires dans ce domaine a été plus soutenu entre 1990 et 1994, augmentant de 40 %. De même, les chiffres du conseil en gestion pour la période 1989-94 font apparaître à la fin de la période une croissance du chiffre d'affaires de cette activité aux Pays-Bas de 19 % et une augmentation du nombre de consultants employés de 20 %. Si la couverture ne correspond pas exactement à celle de la présente étude, les résultats mettent en lumière la tendance générale à une forte croissance de ces services stratégiques dans les dix dernières années.

Figure 2a. L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1995 et 1996
En milliers

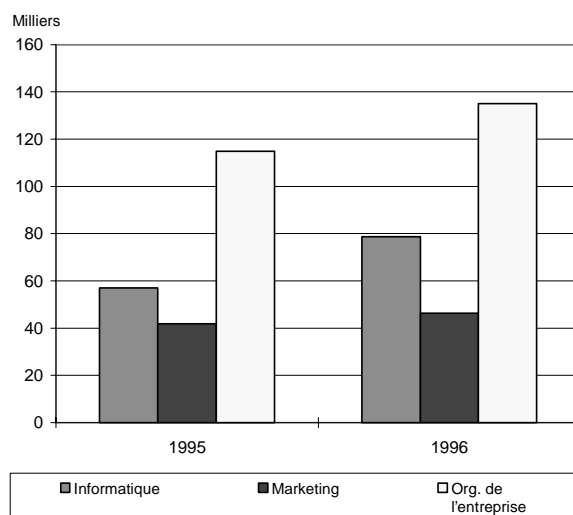
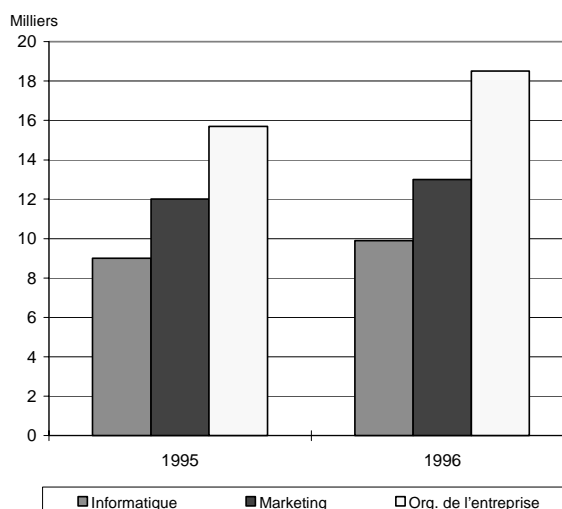


Figure 2b. Nombre d'entreprises prestataires de services stratégiques aux entreprises, 1995 et 1996
En milliers



Source : CBS/EIM, *Business Services and Employment in the Netherlands*, Arnoud Muizer, 1998.

Emploi

Dans les trois catégories de services stratégiques aux entreprises pour lesquels on dispose de données, l'emploi s'est établi à 213 800 en 1995 et a augmenté de 21.6 % dans les 12 mois suivants pour atteindre le chiffre de 260 000. Ces niveaux représentent pour 1995 3.1 % de l'emploi total et 4.4 % de l'emploi dans les services tandis qu'en 1996, leur part avait progressé pour s'établir à 3.7 % de l'emploi total et 5.2 % de l'emploi dans les services. Une analyse par catégorie montre que ce sont les services liés à l'informatique qui ont enregistré les gains d'emploi les plus élevés, tant en nombre qu'en termes de croissance, passant de 57 000 à 78 700 en un an. A l'intérieur de cette catégorie, la croissance de l'emploi a été forte dans le conseil et l'offre de logiciels (38 %), le traitement de données (41 %) et le conseil en matériel (37 %). En termes d'effectifs, les services d'organisation de l'entreprise ont constitué la catégorie la plus importante avec 114 900 personnes employées en 1995 et 135 000 en 1996, ce qui correspond pratiquement aux gains d'emploi nets enregistrés dans les services

informatiques. Les services de recrutement/placement de personnel ont employé environ les trois-quarts des personnes travaillant dans les services d'organisation de l'entreprise pour ces deux années et l'emploi a pratiquement doublé en 1995-96 dans l'activité des « services de placement ». L'autre branche des services d'organisation de l'entreprise (le conseil en gestion) a enregistré elle aussi une forte croissance sur la période de douze mois considérée. L'emploi dans les services de marketing a augmenté globalement de 10.5 %, mais ce chiffre masque des gains d'emploi de 15.5 % dans la publicité et une baisse de l'emploi de 4.9 % dans les études de marché.

Entreprises

Le nombre des entreprises engagées dans l'offre de services aux entreprises s'établissait à 36 700 en 1995 et l'année suivante 4 700 entreprises de plus proposaient ces trois catégories de services. C'est le nombre des entreprises offrant des services de conseil en gestion qui a le plus augmenté, passant de 14 300 en 1995 à 16 600 en 1996. Dans les services de recrutement/placement de personnel, 500 nouvelles entreprises ont été créées, ce qui correspond à un taux de croissance de 36 % pour l'année. La création de nouvelles entreprises a été très dynamique dans les services de marketing : solde net de 1 000 entreprises nouvelles en une année, dont 800 dans la branche publicité. En 1996, 10 300 entreprises proposaient des services de logiciels informatiques et de traitement de l'information, soit 10 % de plus qu'en 1995, du fait essentiellement d'un accroissement net du nombre d'entreprises de conseil en matériel de 600 et de la création de 300 entreprises supplémentaires de conseil et de fourniture de logiciels. Lorsqu'on calcule la taille moyenne des entreprises (considérée comme égale au rapport entre l'emploi total et le nombre d'entreprises), on constate la prédominance des très petites entreprises sur le marché des services aux entreprises, avec un effectif moyen de 5.8 salariés par entreprise en 1995.

Échanges

Les États-Unis sont pour les Pays-Bas un important partenaire commercial dans le domaine des services aux entreprises. Les données disponibles pour la période 1994-97 montrent que les Pays-Bas n'ont enregistré un excédent commercial que dans les services de publicité et pour les années 1994 à 1997 mais qu'en 1997 cette branche a enregistré un déficit commercial (tableau 2). Si les importations de services informatiques écrasaient tous les autres éléments et si le déficit enregistré dans cette catégorie a représenté cinq fois le niveau des exportations, celles-ci ont néanmoins progressé de 160 % tandis que les importations augmentaient de près de 19 % sur la période 1994-97. En 1997, le déficit dans les services informatiques était pratiquement égal à deux fois les exportations⁴ de ces services. En ce qui concerne les échanges de services de R-D et d'essais techniques, un déficit relativement mineur pour les années 1994 à 1996 s'est transformé en excédent en 1997, année où les exportations ont fait un bond de 130 % par rapport à l'année précédente. Dans le cas des services de conseil en gestion et de relations publiques, si le niveau des exportations en 1997 était égal à 257 % du niveau de 1994 et si les importations n'avaient augmenté que de 35 %, le déficit avec les États-Unis dans cette branche d'activités restait au niveau de 1994, soit approximativement 33 millions de florins.

4. Source : US Department of Commerce.

Tableau 2. **Échanges entre les Pays-Bas et les États-Unis des services stratégiques aux entreprises**
Importations en provenance des États-Unis et exportations des Pays-Bas vers les États-Unis

En millions de florins

		1994	1995	1996	1997
Services de publicité	Importations en provenance des États-Unis	3.6	3.2	6.7	13.7
	Exportations vers les États-Unis	14.6	12.8	10.1	11.7
Services informatiques	Importations en provenance des États-Unis	132.9	149.3	219.2	158.0
	Exportations vers les États-Unis	21.8	40.1	43.8	56.6
R-D et essais techniques	Importations en provenance des États-Unis	16.4	20.9	21.9	17.6
	Exportations vers les États-Unis	12.7	16.1	16.9	39.0
Conseil en gestion et relations publiques	Importations en provenance des États-Unis	41.9	32.1	50.6	56.6
	Exportations vers les États-Unis	9.1	8.0	11.8	23.4

Source : US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

Tableau 3. **Situation de l'investissement direct américain dans les services aux entreprises aux Pays-Bas, 1994**

Sur la base du coût historique, par secteur industriel de la société affiliée
 En millions de florins

Publicité	215
Services informatiques et traitement des données	439
R-D et essais techniques	315
Conseils en gestion et relations publiques	*
Services de mise à disposition de personnel	*

* Confidentiel.

Source : US Department of Commerce.

Toutefois, pour mieux apprécier le rôle aux Pays-Bas des prestataires américains de services aux entreprises, il est important d'étudier également les ventes des filiales (plus de 50 %) étrangères de sociétés américaines. Aux Pays-Bas, les ventes de services informatiques et de services de traitement des données effectuées par ces filiales se sont chiffrées à 1.55 milliards de florins en 1993 (les chiffres de 1995 et 1996 demeurent confidentiels afin d'éviter la divulgation de données individuelles sur les entreprises). En 1995, les ventes de services de publicité par les filiales de sociétés américaines se sont chiffrées à 520 millions de florins, et en 1996 ce chiffre était passé à 585 millions de florins. De plus, l'investissement étranger direct des États-Unis aux Pays-Bas a également concerné toutes les catégories de services stratégiques aux entreprises étudiés ici. Globalement (à l'exclusion des services d'organisation de l'entreprise pour lesquels les données restent confidentielles), l'investissement direct américain relatif aux trois autres catégories s'est chiffré à 968 millions de florins en 1994 (tableau 3). Aux Pays-Bas, l'investissement direct américain dans les services informatiques et le traitement de données a représenté près de la moitié de cette somme tandis que dans les services de R-D et d'essais techniques il en a représenté le tiers. La part des Pays-Bas dans l'investissement direct mondial des

États-Unis était en 1994 de 28.5 % pour les services de R-D et d'essais techniques, de 5 % pour la publicité et de 4 % pour les services informatiques et le traitement des données.

Politiques des pouvoirs publics pour les services aux entreprises

Aucune politique sectorielle spécifique n'est mise en œuvre aux Pays-Bas et si le gouvernement néerlandais attache une importance particulière aux technologies de l'information, aux autoroutes de l'information et aux applications de ces technologies dans l'économie, néanmoins il ne pratique à leur égard aucune politique sectorielle spécifique.

Toutefois, les politiques mises en œuvre au niveau de l'économie et qui favorisent le côté offre des services aux entreprises sont nombreuses. En général, le gouvernement néerlandais met fortement l'accent sur la création d'un climat économique favorable aux entreprises et de conditions fiscales et réglementaires qui leur sont bénéfiques. Des réductions des taux d'impôt, une augmentation des crédits d'impôt et des efforts en vue d'alléger le poids administratif de la réglementation pour les entreprises ont été entrepris récemment. En décembre 1994 a été initié un programme relatif au fonctionnement des marchés, à la déréglementation et à la qualité de l'environnement réglementaire. Les effets de ce programme ont été d'ores et déjà constatés dans d'autres services tels que les services comptables et juridiques. Un programme plus ciblé, qui devrait normalement avoir un impact positif tant sur la demande que sur l'offre de services aux entreprises, et en particulier de services de R-D, est le programme « approvisionnement et externalisation » qui vise à améliorer la coopération dans le domaine de la R-D dans le but de renforcer au bout du compte la position des fournisseurs néerlandais sur les marchés internationaux. Un concours financier est offert dans le cadre de ce programme. Habituellement, ces projets de coopération impliquent de nombreuses combinaisons désignées de produits/marchés auxquels doivent correspondre des propositions. Les acteurs industriels sont plus généralement concernés et les prestataires de services aux entreprises ne devraient pas normalement jouer un rôle majeur dans ce programme, sinon en tant que fournisseur dans le processus de R-D ou de fournisseur dans la chaîne d'activités.

D'autres mesures gouvernementales devraient affecter l'éventail des services aux entreprises et influencer aussi bien l'offre que la demande de ces services. C'est le cas notamment des programmes destinés à faciliter les créations d'entreprises par une simplification des procédures effectives et par des incitations fiscales. La coordination des structures régionales d'information et de conseil a fait l'objet d'une attention particulière des pouvoirs publics qui aident activement les jeunes entrepreneurs dans le domaine des garanties d'emprunts bancaires. Ces mesures gouvernementales visent à stimuler et à faciliter le développement technologique et l'innovation, compte tenu de la tendance à la formation de goulots d'étranglement dans les entreprises innovantes.

Les politiques actuelles sur le marché de l'emploi sont importantes pour les services aux entreprises qui sont généralement des services à forte intensité de main-d'œuvre. De plus, les services de recrutement et de mise à disposition de personnel constituent une catégorie importante des services stratégiques aux entreprises et un important fournisseur de main-d'œuvre. Étant donné la plus grande flexibilité qu'exigent tant les employeurs que les employés aux Pays-Bas, les pouvoirs publics attachent une grande importance à ce problème ainsi qu'à celui de la maîtrise des coûts salariaux. En conséquence, ils se sont efforcés d'encourager une flexibilité équilibrée et productive et une différenciation des schémas de main-d'œuvre. C'est le cas, par exemple, des diverses lois votées récemment ; l'une de ces lois traite de la flexibilité des horaires de travail et l'autre (loi sur la flexibilité et la sécurité) traite des questions de la durée du travail temporaire, de la sécurité sociale et de la sécurité de l'emploi pour les travailleurs temporaires.

Le gouvernement néerlandais attache une grande importance au concept émergent d'« employabilité ». En conséquence, il a, par le biais du programme ADAPT, aidé les entreprises et en particulier les PME, à offrir à leurs employés des programmes de formation, augmentant ainsi la demande de services de mise en valeur des ressources humaines.

Les réglementations gouvernementales dans différents domaines sont considérées constituer des barrières ou des menaces au développement de certaines activités. Ainsi, la réglementation relative à la protection de la vie privée est perçue comme une contrainte au développement des activités d'études de marché. La législation du marché du travail introduite récemment et qui vise en partie à améliorer la sécurité de l'emploi pour certains travailleurs temporaires en est un autre exemple ; néanmoins, elle pourrait au bout du compte constituer une menace pour les agences de travail temporaire.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Pays-Bas, 1995

Classification		Emploi (milliers)	Nombre d'entreprises (milliers)	CA NLG million		
NACE	CITI Rév.3					
72	721-726	Services informatiques et services connexes		61.5	9.4	10 387
		Logiciels informatiques et traitement de l'information		57	9	9 880
	721	Conseil en matériel	14.9	4.2	2 407	
	722	Conseil et fourniture de logiciels	35.9	4.3	6 224	
	723	Traitement des données	5.6	0.4	1 096	
	724	Services de bases de données	0.6	0.1	153	
		Recherche-développement et services techniques				
731	731	Recherche et développement expérimental				
74.3	7422	Analyses et essais techniques				
		Services de marketing		41.9	12	10 765
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	10.2	2.3	957	
74.4	744	Publicité	31.7	9.7	9 808	
		Services d'organisation de l'entreprise		114.9	15.7	15 437
74.14	7414	Conseil en gestion	29.5	14.3	3 687	
74.5		Recrutement/mise à disposition de personnel	85.4	1.4	11 750	
	74501	Mise à disposition de personnel	14	0.4	7 930	
	74502	Placement de personnel	12	0.3	818	
	74503	Services de recrutement de cadres	11.5	0.6	1 768	
	74504	Placement de personnel subventionné	47.9	0.1	1 234	
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines				
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : CBS/EIM, *Business Services and Employment in the Netherlands*, Arnoud Muizer, 1998.

Sélection de services aux entreprises, Pays-Bas, 1996

Classification		Emploi (milliers)	Nombre d'entreprises (milliers)	Chiffre d'affaires NLG million		
NACE	CITI Rév.3					
72	721-726	Services informatiques et services connexes		82	10.3	12 929
		Logiciels informatiques et traitement de l'information		78.7	9.9	12 404
	721	Conseil en matériel	20.4	4.8	3 185	
	722	Conseil et fourniture de logiciels	49.5	4.6	7 809	
	723	Traitement des données	7.9	0.4	1 248	
	724	Services de bases de données	0.9	0.1	162	
		Recherche-développement et services techniques				
731	731	Recherche et développement expérimental				
74.3	7422	Analyses et essais techniques				
		Services de marketing		46.3	13	11 829
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	9.7	2.5	1 066	
74.4	744	Publicité	36.6	10.5	10 763	
		Services d'organisation de l'entreprise		135	18.5	19 166
74.14	7414	Conseil en gestion	35	16.6	4 431	
74.5		Recrutement/mise à disposition de personnel	100	1.9	14 735	
	74501	Mise à disposition de personnel	13.8	0.6	9 882	
	74502	Placement de personnel	23.8	0.3	1 672	
	74503	Services de recrutement de cadres	11.9	0.9	1 851	
	74504	Placement de personnel subventionné	50.5	0.1	1 330	
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines				
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : CBS/EIM, *Business Services and Employment in the Netherlands*, Arnoud Muizer, 1998.

PORTUGAL

Les tendances du secteur des services aux entreprises

Chiffre d'affaires

Au Portugal, le chiffre d'affaires des différentes catégories de services aux entreprises¹ étudiées a augmenté de 180 % entre 1990 et 1995. La catégorie qui a connu la croissance la plus rapide a été celle de la R-D et des essais techniques dont le chiffre d'affaires a augmenté de 360 % sur la période. Pour les trois autres catégories, la progression de chiffre d'affaires a été la suivante : 158 % pour les services de marketing, 121 % pour les services d'organisation de l'entreprise et 104 % pour les services informatiques.

Figure 1a. Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1990 et 1995
En millions d'escudos

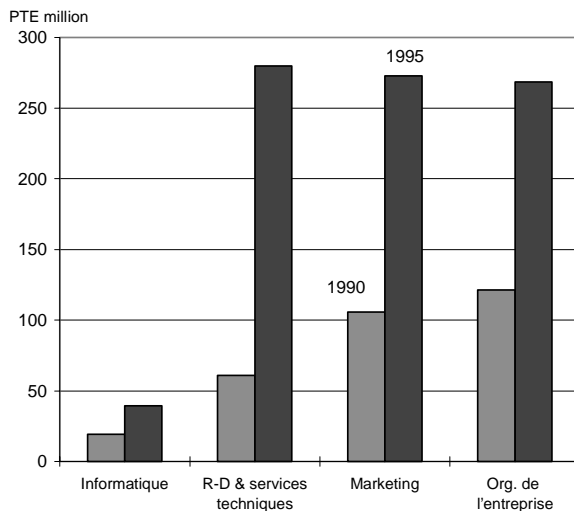
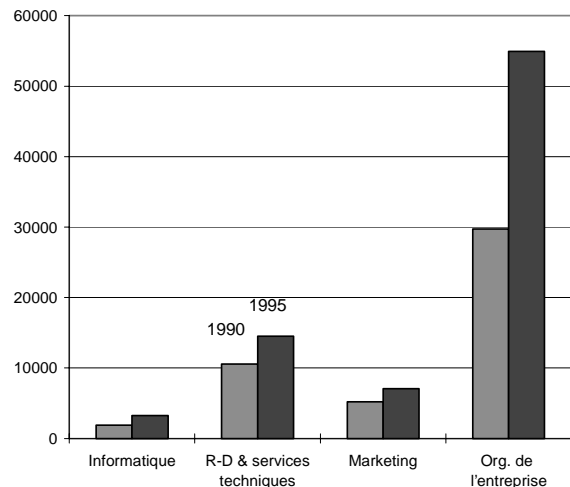


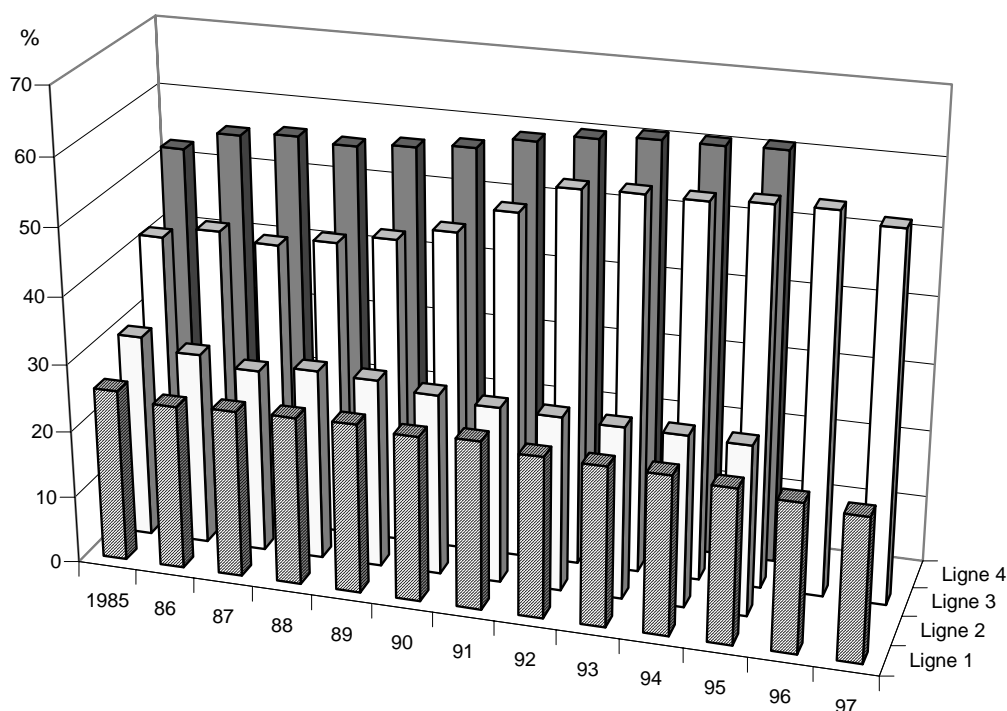
Figure 1b. L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1990 et 1995



Source : Instituto Nacional de Estatística, 1998.

1. Les cinq secteurs de services aux entreprises étudiés ici sont : les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; les services de R-D et d'essais techniques ; les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines. Pour cette dernière catégorie, aucune information n'a été fournie. Pour les services de recrutement/placement de personnel, la main-d'œuvre placée/recrutée par les agences de placement a été incluse dans les informations fournies.

Services et secteur manufacturier depuis 1985
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier (y compris les industries extractives)
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : La part de la valeur ajoutée des services dans le PIB a augmenté entre 1960 et 1995, passant de 42.1 % à 60.9 % tandis que la part de la valeur ajoutée du secteur manufacturier dans le PIB a diminué, s'établissant à 25.3 % en 1995. La part de l'emploi dans les services rapportée à l'emploi total a constamment augmenté, passant de 24.8 % en 1960 à 54.7 % en 1997 tandis que la part du secteur manufacturier dans l'emploi total s'établissait à 21.4 % en 1997.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

Au Portugal, le montant des dépenses par tête au titre de la publicité et du marketing direct s'est chiffré à 57 ECU en 1993 et a représenté 43 % de la moyenne de l'UE contre 26 % en 1990². La part des dépenses de publicité dans le PIB a été de 0.83 % en 1993, classant le pays au sixième rang de l'UE pour l'année en question (moyenne de l'UE : 0.86). Selon les recherches de la CCE, le chiffre d'affaires de l'activité de conseils en gestion a été de 20 millions d'ECU, soit 29 % seulement du chiffre enregistré en 1990 ; ce déclin est l'illustration d'une diminution du nombre des entreprises sur la même période.

Emploi

L'emploi dans les services aux entreprises a augmenté de 68 %, passant de 47 336 en 1990 à 79 749 en 1995. C'est dans les services d'organisation de l'entreprise que la croissance de l'emploi a été la

2. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '97.*

plus forte (85 %) et le nombre d'emplois dans cette activité s'est élevé à 54 921 en 1995, soit 69 % du total, reflétant là encore une croissance rapide des services de recrutement/placement de personnel. La R-D et les services techniques ont enregistré des taux de croissance comparables à ceux des services de marketing (37.5 % et 35.8 % respectivement) bien que le nombre des emplois dans la première catégorie (14 514 en 1995) ait été deux fois plus élevé que dans la seconde. Dans les services informatiques, l'emploi a progressé de 72 % et cette activité occupait 3 233 personnes en 1995.

Figure 2a. Nombre d'entreprises prestataires de services stratégiques aux entreprises, 1990 et 1995

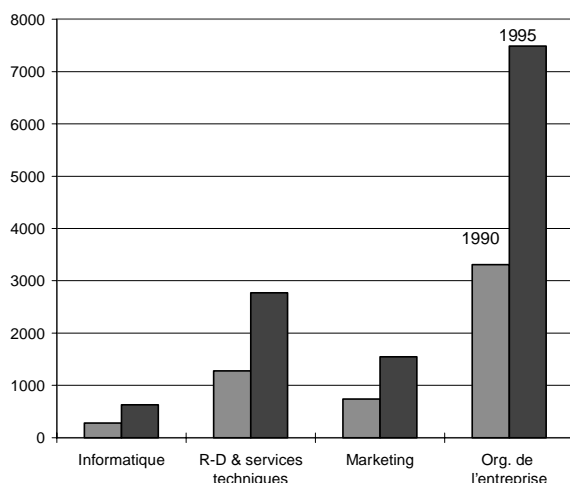
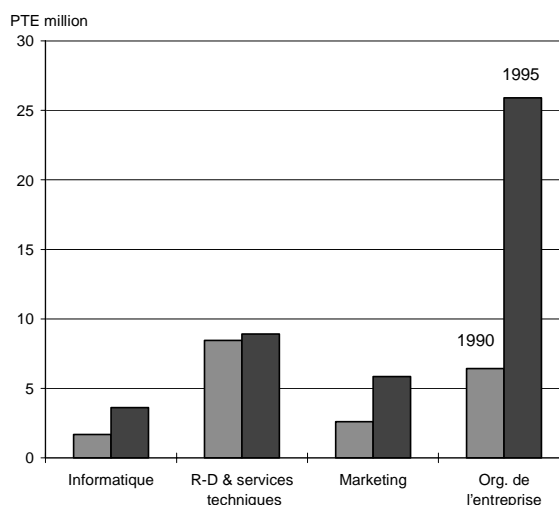


Figure 2b. Montant des investissements en immobilisations dans les services stratégiques aux entreprises, 1990 et 1995

En millions d'escudos



Source : Instituto Nacional de Estadística, 1998.

Entreprises

Le nombre des entreprises engagées dans l'offre de services aux entreprises a fortement progressé entre 1990 et 1995, passant de 5 607 à 12 436, soit un taux de progression de 122 %. Les quatre catégories de services aux entreprises pour lesquelles on dispose de données ont contribué à cette progression, le nombre des entreprises dans chaque catégorie ayant plus que doublé sur la période. L'augmentation du nombre des entreprises a été de 109 % dans les services de marketing, de 116 % dans la R-D et les services techniques et de 126 % dans les services informatiques et les services d'organisation de l'entreprise.

Investissement

L'investissement en immobilisations pour les services stratégiques aux entreprises a augmenté de 136 % sur la période 1990-95. Cette très forte progression a été due dans une large mesure à la croissance spectaculaire de l'investissement dans les services d'organisation de l'entreprise, qui est passé de 6.4 millions d'escudos en 1990 à 26.9 millions en 1995. Cette activité a représenté près de 60 % du total en 1995. Dans les services de marketing et les services informatiques, l'investissement a également fortement progressé (de 125 % et 114 % respectivement) sur la période. Phénomène

étonnant, dans la R-D et les services techniques l'investissement a progressé de 5 % seulement en dépit d'une croissance exceptionnelle du chiffre d'affaires, d'une forte progression du nombre des entreprises et d'une solide croissance de l'emploi (voir ci-dessus).

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Portugal, 1990

Classification CAEs	Emploi	Nombre d'entreprises	CA PTE million	Investissement en immobilisations PTE million
832300	Services informatiques et services connexes			
	Logiciels informatiques et traitement de l'information			
	Conseil en matériel			
	Conseil et fourniture de logiciels			
	Traitement des données			
	Services de bases de données			
832400	Recherche-développement et services techniques			
	Recherche et développement expérimental			
	Analyses et essais techniques			
832500	Services de marketing			
	Études de marché et enquêtes d'opinion			
	Publicité			
832900	Services d'organisation de l'entreprise			
	Conseil en gestion			
	Recrutement/mise à disposition de personnel			
	Services de mise en valeur des ressources humaines			
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source : Instituto Nacional de Estatística, 1998.

Sélection de services aux entreprises, Portugal, 1991

Classification CAEs		Emploi	Nombre d'entreprises	CA PTE million	Investissement en immobilisations PTE million
832300	Services informatiques et services connexes	2 533	324	28.49	1.08
	Logiciels informatiques et traitement de l'information				
	Conseil en matériel				
	Conseil et fourniture de logiciels				
	Traitement des données				
	Services de bases de données				
832400	Recherche-développement et services techniques	9 947	1248	81.16	3.39
	Recherche et développement expérimental				
	Analyses et essais techniques				
832500	Services de marketing	5 646	727	145.29	2.03
	Études de marché et enquêtes d'opinion				
	Publicité				
832900	Services d'organisation de l'entreprise	32 544	2 825	166.39	6.43
	Conseil en gestion				
	Recrutement/mise à disposition de personnel				
	Services de mise en valeur des ressources humaines				
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : Instituto Nacional de Estatística, 1998.

Sélection de services aux entreprises, Portugal, 1992

Classification CAEs	Emploi	Nombre d'entreprises	CA PTE million	Investissement en immobilisations PTE million	
832300	Services informatiques et services connexes	2 197	355	21.02	0.72
	Logiciels informatiques et traitement de l'information				
	Conseil en matériel				
	Conseil et fourniture de logiciels				
	Traitement des données				
	Services de bases de données				
832400	Recherche-développement et services techniques	9 756	1 309	80.26	0.88
	Recherche et développement expérimental				
	Analyses et essais techniques				
832500	Services de marketing	5 832	795	172.58	11.59
	Études de marché et enquêtes d'opinion				
	Publicité				
832900	Services d'organisation de l'entreprise	34 617	4 371	179.02	1.58
	Conseil en gestion				
	Recrutement/mise à disposition de personnel				
	Services de mise en valeur des ressources humaines				
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : Instituto Nacional de Estatística, 1998.

Sélection de services aux entreprises, Portugal, 1993

Classification CAEs		Emploi	Nombre d'entreprises	CA PTE million	Investissement en immobilisations PTE million
832300	Services informatiques et services connexes	3 345	440	44.34	1.82
	Logiciels informatiques et traitement de l'information				
	Conseil en matériel				
	Conseil et fourniture de logiciels				
	Traitement des données				
	Services de bases de données				
832400	Recherche-développement et services techniques	12 083	2 384	110.55	4.65
	Recherche et développement expérimental				
	Analyses et essais techniques				
832500	Services de marketing	7 176	1 415	221.95	4.72
	Études de marché et enquêtes d'opinion				
	Publicité				
832900	Services d'organisation de l'entreprise	44 338	5 740	245.92	17.70
	Conseil en gestion				
	Recrutement/mise à disposition de personnel				
	Services de mise en valeur des ressources humaines				
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : Instituto Nacional de Estatística, 1998.

Sélection de services aux entreprises, Portugal, 1994

Classification CAEs	Emploi	Nombre d'entreprises	CA PTE million	Investissement en immobilisations PTE million
832300 Services informatiques et services connexes	3 311	580	35.95	4.86
Logiciels informatiques et traitement de l'information				
Conseil en matériel				
Conseil et fourniture de logiciels				
Traitement des données				
Services de bases de données				
832400 Recherche-développement et services techniques	14 896	2 912	123.23	12.81
Recherche et développement expérimental				
Analyses et essais techniques				
832500 Services de marketing	7 134	1 563	284.60	6.80
Études de marché et enquêtes d'opinion				
Publicité				
832900 Services d'organisation de l'entreprise	47 437	7 422	237.58	23.09
Conseil en gestion				
Recrutement/mise à disposition de personnel				
Services de mise en valeur des ressources humaines				
Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : Instituto Nacional de Estatística, 1998.

Sélection de services aux entreprises, Portugal, 1995

Classification CAEs	Emploi	Nombre d'entreprises	CA PTE million	Investissement en immobilisations PTE million
832300 Services informatiques et services connexes	3 232	633	39.44	3.62
Logiciels informatiques et traitement de l'information				
Conseil en matériel				
Conseil et fourniture de logiciels				
Traitement des données				
Services de bases de données				
832400 Recherche-développement et services techniques	14 514	2 770	279.84	8.91
Recherche et développement expérimental				
Analyses et essais techniques				
832500 Services de marketing	7 082	1 545	272.74	5.84
Études de marché et enquêtes d'opinion				
Publicité				
832900 Services d'organisation de l'entreprise	54 921	7 488	268.41	26.89
Conseil en gestion				
Recrutement/mise à disposition de personnel				
Services de mise en valeur des ressources humaines				
Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : Instituto Nacional de Estatística, 1998.

ROYAUME-UNI

Les tendances du secteur des services aux entreprises

Au Royaume-Uni, les services aux entreprises constituent un secteur très développé et dans certains domaines, leur part du marché mondial est importante : à titre d'exemple, le Royaume-Uni détient 10 % du marché mondial du conseil en gestion et 9 % du marché mondial des services d'études de marché. En outre, de nombreuses sociétés étrangères importantes, en particulier des sociétés offrant des services de marketing, ont installé leur siège au Royaume-Uni. Du point de vue des autorités britanniques¹, l'importance de ces activités reflète l'attrait pour les investisseurs étrangers d'une solide infrastructure en services aux entreprises et la tendance à la mondialisation avec une prédominance des sociétés multinationales. Comme dans d'autres pays de l'OCDE, l'externalisation des activités de production a contribué au développement des services aux entreprises au Royaume-Uni. Des études antérieures ont estimé que 30 % du déclin mesuré du PIB du secteur manufacturier était dû à l'externalisation des services aux entreprises. Des travaux plus récents estiment l'incidence de l'externalisation à environ 10 %².

L'ONS (Office britannique des statistiques nationales) estime que les services aux entreprises en général sont parmi les activités qui connaissent la croissance la plus rapide au Royaume-Uni, avec des taux de croissance réels de la production en moyenne plus de deux fois supérieurs aux les taux enregistrés pour l'ensemble de l'économie au cours de la dernière décennie, et les services informatiques sont ceux qui ont connu la croissance la plus rapide. Les constatations de l'ONS sont présentées au tableau 1 et correspondent à une couverture plus large que celle de la présente étude.

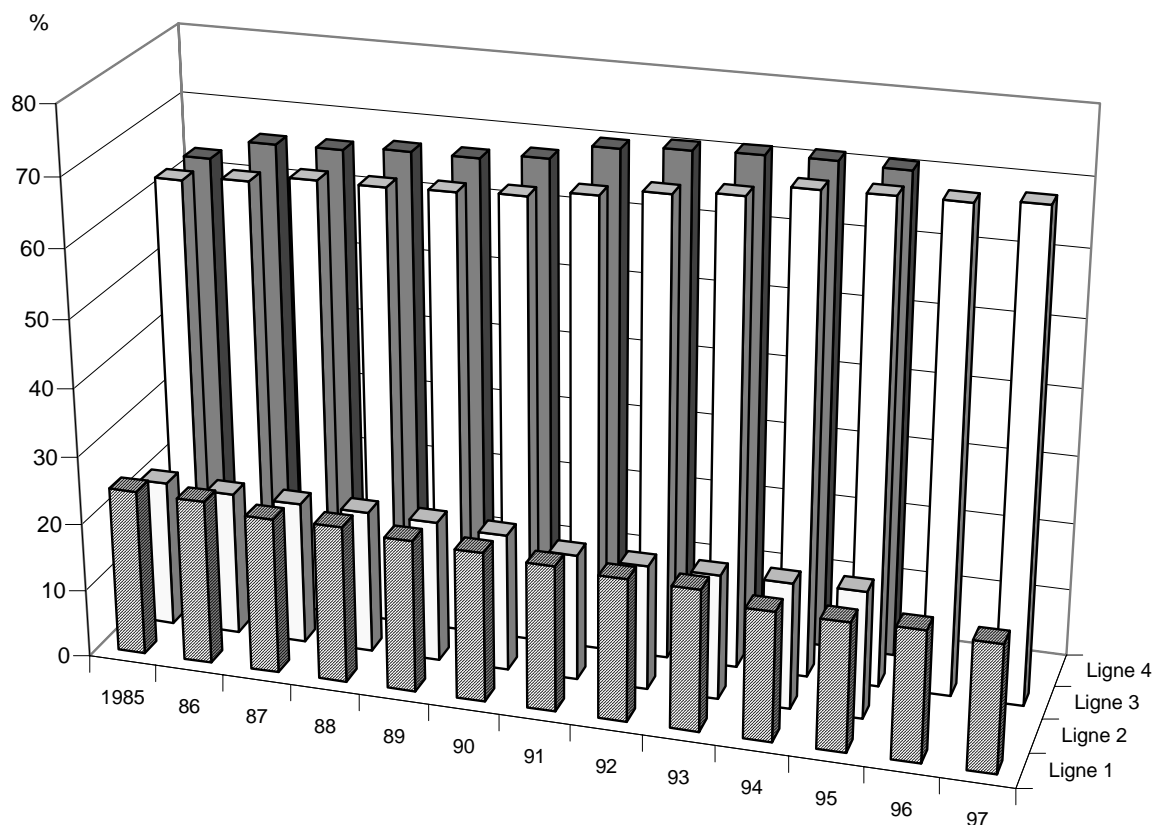
Tableau 1. Taux de croissance annuel des services aux entreprises

Taux de croissance annuel (%)	71 Location de matériel	72 Services informatiques	74 Autres services aux entreprises	Tous services	Production	PIB
Moyenne 1988-98	4.7	11.9	4.6	2.6	0.8	2.0
Moyenne 1993-98	8.7	14.7	9.3	3.9	1.6	3.1
1997-98	6.8	15.8	8.6	3.6	0.3	2.4

Note : La catégorie de services aux entreprises utilisée dans cette étude regroupe les services de location de matériel aux entreprises, les services informatiques, juridiques, comptables, la publicité, le conseil, la technique, l'ingénierie, les agences privées de recrutement, la sécurité, le nettoyage et autres services de soutien logistique.
Source : ONS, Royaume-Uni, 1999.

1. Nicolette Divecha, Department of Trade and Industry, *UK Business Services and Employment*, Royaume-Uni, 1998.
2. Recherches effectuées par Jane Croot pour la *Foundation of Manufacturing*, Royaume-Uni.

Services et secteur manufacturier depuis 1985
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : Au Royaume-Uni, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB a augmenté entre 1960 et 1995, passant de 53.8 % à 70.8 %. Durant la même période, la part de la valeur ajoutée du secteur manufacturier dans le PIB a diminué, tombant de 32.1 % à 18.8 %. La part de l'emploi dans les services rapportée à l'emploi total a augmenté sur la période, passant de 47.6 % en 1960 à 71.3 % en 1997. La part du secteur manufacturier dans l'emploi total était de 18.8 % en 1997.

Conformément à la pratique internationale, les moyennes pour la zone OCDE et l'UE prennent 1990 comme année de référence, et elles ont été calculées en agrégeant les données des différents pays, aux prix et aux parités de pouvoir d'achat de 1990.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

Valeur ajoutée

La valeur ajoutée des cinq services aux entreprises étudiés ici³ a augmenté de 21 % entre 1995 et 1996 et représenté respectivement pour chacune de ces années 3.2 et 3.6 % du PIB. Sur cette période de 12 mois, les services stratégiques aux entreprises qui ont connu la croissance la plus rapide ont été les services de R-D et d'essais techniques (30.2 %) et les services de mise en valeur des ressources humaines (29.6 %). Dans les services liés à l'informatique, la valeur ajoutée a progressé de 26 % tandis que dans les services d'organisation de l'entreprise et les services de marketing elle a augmenté respectivement de 17.3 et 13.5 %. A l'intérieur des catégories, les variations sont importantes ; ainsi, dans les services liés à l'informatique, la valeur ajoutée des services de bases de données a été multipliée par deux sur cette période alors qu'au contraire celle des services de traitement des données a baissé de 11 %. Également dans cette catégorie, la valeur ajoutée du conseil en matériel a augmenté de 44 % tandis que celle du conseil en logiciels a augmenté de 28 %. A l'intérieur des services de R-D, l'accroissement de la valeur ajoutée de la R-D et du développement expérimental a été supérieur de 50 % à celui enregistré dans les services d'essais techniques et dans les services d'organisation de l'entreprise ; la valeur ajoutée des services de recrutement de personnel a augmenté de 23 % et celle du conseil en gestion a augmenté de 8 %.

Figure 1a. **Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1993-96**

En milliards de livres sterling

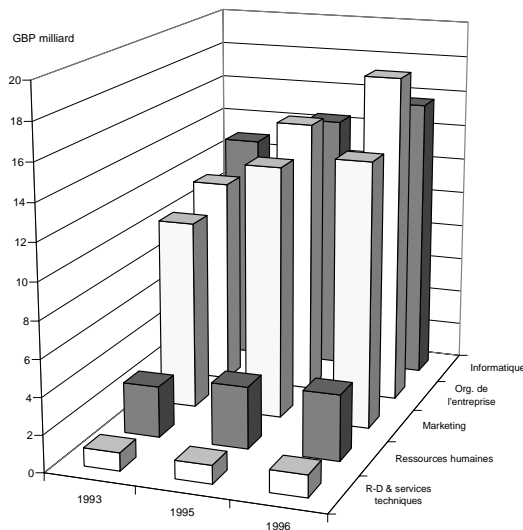
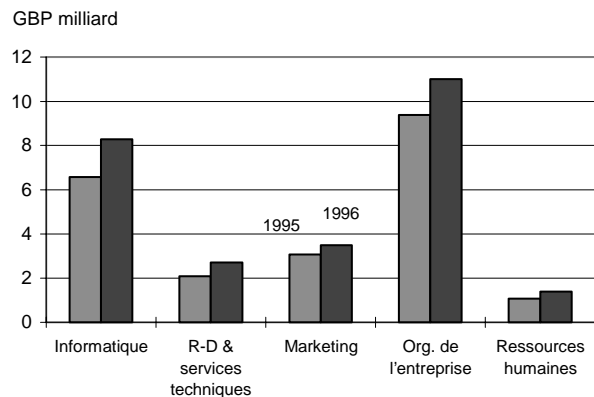


Figure 1b. **Valeur ajoutée des services aux entreprises, 1995 et 1996**

En milliards de livres sterling



Source : ONS, Royaume-Uni.

Chiffre d'affaires

Pour l'année 1993, le chiffre d'affaires de ces services stratégiques aux entreprises (à l'exclusion de la R-D et du développement expérimental) s'est établi à 38.6 milliards de livres et a augmenté de 38 % au cours des trois années suivantes, atteignant 53.3 milliards de livres en 1996. Si l'on inclut le chiffre

3. Les cinq secteurs de services aux entreprises étudiés ici sont : les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; les services de R-D et d'essais techniques ; les services de marketing ; les services d'organisation de l'entreprise et les services de mise en valeur des ressources humaines..

de la R-D et du développement expérimental, le chiffre d'affaires total de ce groupe de services stratégiques aux entreprises s'est élevé à 57.3 milliards de livres en 1996. Le chiffre d'affaires indiqué pour les services de mise en valeur des ressources humaines ne concerne que les prestations du secteur privé. Les chiffres provisoires disponibles pour 1997 et 1998 montrent que cette forte croissance du chiffre d'affaires a continué durant ces deux années, atteignant 37 % pour les services de recrutement de personnel et les services de mise en valeur des ressources humaines en 1997. Les services de logiciels informatiques et les services d'essais techniques ont enregistré une progression de leur chiffre d'affaires de 36 % et 27 %, respectivement.

Parmi les différents services stratégiques aux entreprises, les services d'organisation de l'entreprise ont généré le chiffre d'affaires le plus élevé (15.2 milliards de livres en 1995 et 18.1 milliard de livres en 1996) et ils ont enregistré une progression de leur chiffre d'affaires de près de 60 % sur la période 1993-96. En 1995 et 1996, les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ont rétrogradé à la deuxième place avec un montant de recettes de 14.6 milliards de livres et 15.7 milliards de livres respectivement. Sur la période 1993-96, la progression du chiffre d'affaires de ces activités a été de près de 22 %. Dans la catégorie des services d'organisation de l'entreprise, les services de recrutement de personnel ont progressé de 42 % entre 1993 et 1996. Le chiffre d'affaires des services de mise en valeur des ressources humaines (qui ne tient pas compte des prestations du secteur public) s'est établi à 3.6 milliards de livres, soit une progression de 31 % sur les trois années précédentes.

Les dépenses de publicité par tête ont placé le Royaume-Uni parmi les cinq premiers pays de l'UE en 1994, mais elles ont représenté toujours moins de 60 % des niveaux observés aux États-Unis et moins de 70 % du niveau observé au Japon (mesuré en ECU). Mesuré en pourcentage du PIB au prix du marché, le chiffre d'affaires de la publicité au Royaume-Uni a été le plus élevé des pays de l'UE à 1.13 %, soit près de 40 % de plus que la moyenne de l'UE ou que le niveau américain⁴. Le secteur britannique des études de marché représente actuellement environ 9 % du marché mondial. Il convient de noter que les agences d'études de marché installées au Royaume-Uni ont tiré 47 % de leur recettes du secteur manufacturier, 17 % des services et 13 % du secteur public.

Le secteur britannique du conseil en gestion représente 10 % du marché mondial et, mesuré par son chiffre d'affaires en 1994, il est de loin le plus important des marchés de l'Union européenne. Le chiffre d'affaires de cette activité s'est élevé à 7.1 milliards de livres en 1995 et a augmenté de 19 % dans les 12 mois suivants pour atteindre 8.4 milliards de livres en 1996. Le conseil en gestion a également progressé rapidement dans les pays de l'UE sur la période 1985-90, s'établissant en moyenne à 15 % par an sur cette période et à 5 % sur la période 1990-95 ; la contribution du Royaume-Uni à ces performances a été considérable. En 1994, le chiffre d'affaires du conseil en gestion au Royaume-Uni a été supérieur de 60 % (mesuré en ECU) à celui de l'Allemagne qui avait la deuxième plus grosse activité de conseil en gestion de l'UE. La branche relations publiques des services d'organisation de l'entreprise a, elle aussi, augmenté rapidement ces dernières années, enregistrant des taux de croissance impressionnants sur la période 1991-94 : augmentation des unités en exploitation de 50 % ; augmentation du chiffre d'affaires de 62 % et augmentation du nombre de consultants employés de 90 %. Des 12 pays de l'UE étudiés dans les années 90, le Royaume-Uni est celui qui détient la part la plus importante du marché des relations publiques, quelles que soient les statistiques utilisées : il emploie un tiers de tous les professionnels et détient au minimum la moitié de toutes les agences.

Le chiffre d'affaires de l'autre branche des services d'organisation de l'entreprise (l'activité de recrutement et de formation du personnel) est également élevé au Royaume-Uni : il s'est établi à

4. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire* '97.

8.1 milliards de livres en 1995 et a augmenté pour atteindre 13.3 milliards de livres en 1997. Avec l'Allemagne, la France et les Pays-Bas, le Royaume-Uni est au sein de l'UE l'un des principaux marchés pour ces services. Le nombre des agences de placement a augmenté pour répondre aux besoins du marché en quête de plus grande flexibilité de l'emploi et de contrats de travail temporaires. A l'intérieur des activités de recrutement du personnel, les services d'enseignement et de formation mais aussi d'accréditation de la qualité prennent de plus en plus d'importance.

Les données disponibles pour les services de mise en valeur des ressources humaines montrent que le chiffre d'affaires généré en 1995 a été de 3.37 milliards de livres mais l'année suivante il a baissé de 259 millions de livres pour remonter ensuite fortement en 1997 où l'on a enregistré un chiffre de 4.97 milliards de livres.

En 1997, le Royaume-Uni s'est classé en deuxième position des pays de l'UE-15 pour les services de logiciels dont la valeur de marché a été estimée à 5.7 milliards d'ECU, soit légèrement plus que la moitié du chiffre enregistré pour l'Allemagne et 17 % de plus que le chiffre enregistré pour la France. Le chiffre d'affaires des services de conseil et fourniture de logiciels au Royaume-Uni (CITI Rév.3 722) s'est élevé à 15.3 milliards de livres en 1997. Si, globalement, les entreprises américaines continuent à dominer le marché, trois entreprises britanniques figurent parmi les cinquante premières mondiales⁵. Pour les services de matériel et de logiciel, le poids des dix plus gros vendeurs sur le marché est un indicateur important. Ce poids a diminué dans de nombreux pays et cela est vrai également pour le Royaume-Uni. Au Royaume-Uni, la part des dix plus gros vendeurs est tombée à 27 % en 1994, après un pic de près de 33 % en 1993.

Principaux cabinets de conseil en gestion au Royaume-Uni

Andersen Consulting
Coopers & Lybrand
Ernst & Young
Gemini Consulting
KPMG
McKinsey
Oracle
PA Consulting
Price Waterhouse
Touche Ross

Source : Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '97*.

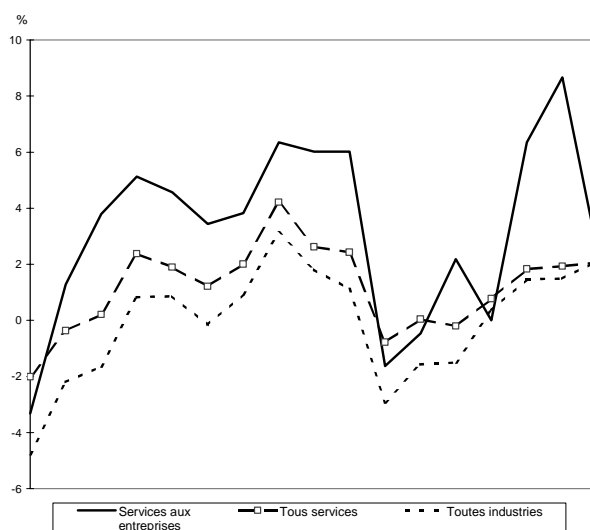
Emploi

Comparé à l'emploi dans les services en général qui a connu une progression considérable dans les années 90, l'emploi dans les activités de services aux entreprises semble avoir enregistré des gains plus importants encore, en particulier sur la période 1993-97. Dans le groupe plus large des services aux entreprises (NACE 71-74), le nombre des emplois salariés a progressé de 94 %, passant de 1.5 million en 1980 à 2.98 millions en 1998 tandis que dans le même temps, le nombre de salariés progressait de 26 % dans l'ensemble des services. Dans les services stratégiques aux entreprises, le nombre de salariés s'établissait à 1.34 milliards de personnes en 1997, ce qui a représenté une progression de plus de 60 % par rapport à 1993. Exprimée en pourcentage de l'emploi dans les services et en pourcentage de l'emploi total en 1997, sa part a été respectivement de 7.8 et 5.9 %. Ces chiffres représentent une progression importante sur une période de quatre ans, car les parts

respectives pour 1993 étaient de 5.2 % de l'emploi dans les services et 3.9 % de l'emploi total. Si l'on exclut la catégorie des services de recrutement/mise à disposition de personnel (qui a connu la croissance la plus rapide), l'augmentation a été de 39 % sur ces quatre années. En ce qui concerne l'emploi dans les services de recrutement/mise à disposition de personnel, il faut noter qu'avant 1997, le décompte des personnes travaillant pour des agences était sujet à des erreurs d'interprétation qui avaient un impact potentiel sur les mesures éventuelles de la productivité. En 1997, une clarification a été entreprise et à compter de cette date les données devraient être cohérentes.

La croissance de l'emploi a été forte dans la plupart des activités : 46 % dans les services de marketing et 38 % dans les services de mise en valeur des ressources humaines. L'emploi a progressé de 65 % dans les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information, et de 30 % dans les services de conseil en gestion. Seule exception à cette croissance générale, les services de R-D et les services techniques où la progression a été légèrement inférieure à 5 %.

Figure 2. Taux de croissance de l'emploi dans les services aux entreprises
Total services et total industrie, 1980-97



Source : ONS, Royaume-Uni.

Figure 3a. L'emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1993-97
En milliers de personnes

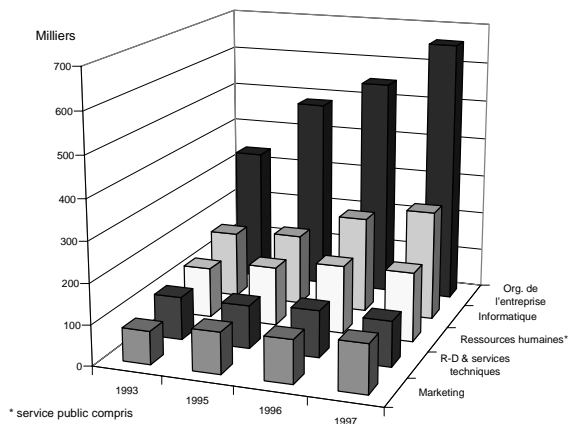
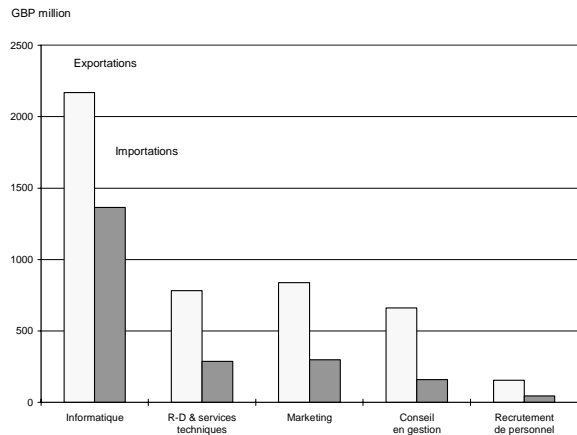


Figure 3b. Exportations et importations des services aux entreprises, 1996
En millions de livres sterling



Source : ONS, Royaume-Uni.

Entreprises

En 1996, 116 391 entreprises étaient engagées dans l'offre de services aux entreprises, dont près de la moitié dans l'offre de services liés à l'informatique. 92 % de ces entreprises de services informatiques avaient des activités de conseil et de fourniture de logiciels. Globalement, le nombre des entreprises offrant les services stratégiques aux entreprises étudiés ici, a augmenté de 9.4 % en 1995-96. Les chiffres individuels dont on dispose pour 1993 indiquent que le nombre des entreprises a fortement augmenté pour bon nombre d'activités entre 1993 et 1996. La catégorie qui a progressé le plus vite a été celle des logiciels informatiques et des services de traitement de l'information dans laquelle le nombre des entreprises a augmenté de 38 % sur trois ans. Le nombre des entreprises proposant des services de logiciels a augmenté de 34 % tandis que celui des entreprises (moins nombreuses) proposant des services de matériel augmentait de 85 %. Le nombre des entreprises engagées dans des services d'organisation de l'entreprise a augmenté de 26 % et celui des entreprises de conseil en marketing de 11 %. Lorsqu'on calcule la taille moyenne des entreprises (considérée comme égale à l'effectif total divisé par le nombre d'entreprises), on constate la prédominance des petites entreprises avec un effectif moyen légèrement inférieur à 10 salariés par entreprise en 1995 contre 31⁵ pour l'ensemble du secteur manufacturier. D'après les déclarations de TVA, on trouve dans les activités de services aux entreprises une proportion exceptionnellement élevée de très petites entreprises et très peu de très grandes entreprises. Près de 65 % des entreprises appartenant au groupe plus large des services aux entreprises ont généré moins de 100 000 livres de chiffre d'affaires annuel ; ce chiffre est à comparer aux chiffres de 52 % pour l'ensemble des services et de 34 % pour les activités du secteur manufacturier⁶. On a noté récemment le rôle de plus en plus dominant que jouent dans certains domaines les grandes sociétés multinationales ; de ce fait, les petites entreprises se retrouvent de plus en plus à exploiter les niches du marché.

5. OCDE, *Statistiques des structures industrielles* ; OCDE, *Statistiques de la population active*, ; et estimations du Secrétariat.

6. Department of Trade and Industry, Royaume-Unis.

Échanges

Pour les services stratégiques aux entreprises étudiés ici, le montant total d'exportations publié par les industries britanniques (tableau 2) s'est élevé à 4.6 milliards de livres en 1997 pour 2.2 milliards de livres d'importations. Lorsqu'on calcule les exportations par type de services, on obtient un chiffre de 4.8 milliards de livres en 1997 pour 1.8 milliard de livres d'importations. Le Royaume-Uni dégage un excédent commercial confortable pour chaque activité, les exportations étant dans la plupart des cas un multiple des importations, quel que soit la manière dont on collecte les données. Les exportations par secteur industriel publiant des chiffres montrent que les services informatiques (NACE 722-726) ont été de loin l'activité la plus importante, représentant 47 % du total tandis que les importations de ces mêmes services ont représenté 63 % du total pour le même groupe de catégories. En 1996, les exportations de services de R-D se sont chiffrées à 781 millions de livres et les importations à 286 millions de livres. La tendance récente des entreprises de services à proposer de plus en plus un large éventail de services aux entreprises, par exemple une combinaison de services informatiques, de R-D, d'organisation de l'entreprise et de services de recrutement de personnel se reflète dans les données commerciales assemblées par type de service. Si l'on adopte cette méthode, les données relatives aux échanges montrent que les exportations de services de R-D sont supérieures de 104 %, à 1.60 milliard de livres, et que les importations sont supérieures de 130 %, à 657 millions de livres, aux chiffres publiés par le secteur. Au contraire, lorsqu'on isole les services d'information et autres services des services informatiques, les chiffres des échanges pour ces derniers diminuent de 50 % pour les exportations et de 75 % pour les importations. Cela s'explique en partie par l'exclusion des paiements de redevances, qui constituent une catégorie à part de type de service pour le FMI.

Tableau 2. **Échanges du Royaume-Uni (entre sociétés non affiliées) pour les services aux entreprises, 1996 et 1997**

En millions de livres sterling

NACE Rev 1	Secteur industriel publiant	Exportations		Importations	
		1996	1997	1996	1997
722-726	Services informatiques	1 631	2 170	1 126	1 364
73	R-D	837	781	421	286
744/7413	Publicité et études de marché	635	838	282	298
7414	Gestion et conseil économiques	384	661	100	159
745	Recrutement de personnel	162	155	82	44
	Total services aux entreprises	3 649	4 605	2 011	2 151
Type de service		Exportations		Importations	
		1996	1997	1996	1997
Conseil en gestion		645	890	298	314
Publicité		565	827	430	393
Études de marché		152	105	64	67
R-D		1 294	1 597	767	657
Services informatiques		956	1 083	284	339
Services d'information		134	174	51	66
Total services aux entreprises		3 746	4 766	1 894	1 836

Source : ONS, Royaume-Uni.

Les États-Unis sont un important partenaire commercial du Royaume-Uni dans le domaine des services aux entreprises (tableau 3) (les données concernent les échanges entre sociétés non affiliées). Le total des importations pour les quatre catégories pour lesquelles des données sont disponibles s'est établi à 282 millions de livres en 1994 et a augmenté de 84 %, atteignant 518 millions de livres en 1997. Dans le même temps, les exportations ont augmenté plus lentement (73 %), passant de 174 millions de livres en 1994 à 301 millions de livres en 1997, ce qui s'est traduit par un creusement du déficit : 217 millions de livres contre 108 millions de livres en 1994. Sur la période 1994-97, le Royaume-Uni a enregistré un excédent commercial fluctuant mais confortable avec les États-Unis dans le domaine de la publicité et un excédent dans les services de R-D et d'essais techniques, excepté en 1995. Autrement, il a enregistré des déficits importants et croissants avec les États-Unis pour les services informatiques, ainsi que pour le conseil en gestion et les relations publiques. La part du Royaume-Uni dans les échanges États-Unis-UE est très importante (tableau 4). Le Royaume-Uni a représenté plus de la moitié des échanges de l'UE dans le domaine des services de conseil en gestion et de relations publiques (tant pour les exportations que pour les importations). Pour les échanges de services informatiques, le Royaume-Uni a représenté un tiers des importations de l'UE en provenance des États-Unis et la moitié des exportations à destination du Royaume-Uni, bien que ce chiffre ait été en recul par rapport au chiffre enregistré en 1994 (deux tiers des exportations). Dans le secteur de la publicité, le Royaume-Uni a porté de 30 à 38 % sa part dans les exportations de l'UE à destination des États-Unis et de 29 à 38 % sa part dans les importations.

Tableau 3. **Échanges entre le Royaume-Uni et les États-Unis de services stratégiques aux entreprises**
Importations en provenance des États-Unis et exportations du Royaume-Uni vers les États-Unis
 En millions de livres sterling

		1994	1995	1996	1997
Services de publicité	Importations en provenance des États-Unis	16.3	36.1	57.0	58.7
	Exportations vers les États-Unis	50.3	57.7	87.2	75.2
Services informatiques	Importations en provenance des États-Unis	148.9	157.2	234.6	220.0
	Exportations vers les États-Unis	45.1	46.9	51.9	70.9
R-D et essais techniques	Importations en provenance des États-Unis	33.3	51.4	30.8	34.2
	Exportations vers les États-Unis	35.3	43.1	44.9	58.7
Conseil en gestion et relations publiques	Importations en provenance des États-Unis	83.6	91.3	143.6	205.3
	Exportations vers les États-Unis	43.8	46.9	87.8	96.5

Source : US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

Les ventes de services de publicité réalisées au Royaume-Uni par des sociétés affiliées américaines se sont chiffrées respectivement à 428 millions de livres en 1995 et 564 millions de livres en 1996⁷. Pour les services informatiques, les chiffres demeurent confidentiels afin d'éviter de révéler des informations sur les différentes entreprises.

Pour illustrer le degré d'internationalisation des services aux entreprises, il est important de connaître le montant des investissements directs étrangers. Les prestataires de services aux entreprises

7. Source: Survey of Current Business, 1998.

participent au processus de mondialisation du fait de la mobilité croissante des grands prestataires de services (qui cherchent à se rapprocher de leurs principaux clients, à améliorer leur compétitivité-coût, à avoir accès à des marchés particuliers ou à tirer profit des compétences disponibles localement). De plus, ces dernières années, de grands groupes multinationaux (par exemple dans le secteur manufacturier, financier ou autres) ont diversifié leurs activités et proposent de plus en plus des solutions intégrées (produits et services d'appui associés).

Tableau 4. **Part du Royaume-Uni dans les échanges États-Unis-Union européenne de services stratégiques aux entreprises, 1994 et 1997**
En pourcentage

	1994		1997	
	Exportations de l'UE vers les États-Unis	Importations de l'UE en provenance des États-Unis	Exportations de l'UE vers les États-Unis	Importations UE en provenance des États-Unis
Services de publicité	30%	29%	38%	38%
Informatique	64%	32%	51%	32%
R-D et services techniques	48%	38%	44%	22%
Conseil en gestion et relations publiques	56%	49%	54%	57%

Source : US Department of Commerce, *Survey of Current Business* ; calculs de l'OCDE.

Les données disponibles concernant la situation de l'investissement direct américain à l'étranger révèlent l'importance du rôle joué par le Royaume-Uni en ce qui concerne l'investissement étranger direct américain dans les services aux entreprises. Dans le cas du Royaume-Uni, en 1994, 224 millions de livres d'investissements directs de l'étranger ont été affectés aux services aux entreprises, un montant net de recettes de 216 millions de livres a quitté le Royaume-Uni et la valeur comptable du stock des investissements de l'étranger s'est chiffrée à 2.9 millions de livres. Les flux d'investissements réalisés à l'étranger ont représenté 410 millions de livres avec un montant net de recettes pour le Royaume-Uni de 363 millions de livres et des stocks d'investissements réalisés à l'étranger de 2.3 milliards de livres⁷. Il faut noter que les données en provenance de l'étranger sont collectées au niveau des entreprises et qu'il peut y avoir une certaine incohérence pour les données relatives à la production et à l'emploi au niveau des désagrégations par industrie.

En 1994, l'investissement direct américain dans les services stratégiques aux entreprises au Royaume-Uni s'est élevé à 1.47 milliard de livres. A eux seuls, les services informatiques ont représenté un total de 1 milliard de livres, dominant tous les autres services et ils ont représenté 28.6 % de l'investissement direct américain mondial dans les services informatiques en 1994. La publicité a représenté 210 millions de livres d'investissement direct américain, soit près de 14 % du total mondial. Un investissement direct américain de 65 millions de livres dans les services de R-D au Royaume-Uni a représenté 16.5 % de l'investissement total américain dans des services de R-D dans le monde.

Obstacles au développement des services aux entreprises

Le ministère britannique du commerce et de l'industrie (DTI) reconnaît que les principaux obstacles au développement des services aux entreprises sont : la nécessité d'améliorer la qualité des normes et les relations client/fournisseur, la nécessité de réorienter l'industrie d'une concurrence sur les services à bas prix vers la prestation de services à plus forte valeur ajoutée, la nécessité de renforcer le rôle des

associations professionnelles, en particulier du point de vue des PME et le manque d'informations internationales pour une évaluation comparative des performances.

Les perspectives des services aux entreprises au Royaume-Uni

est admis qu'au Royaume-Uni, le secteur des services aux entreprises est particulièrement fort dans de nombreux domaines et une étude récente comparant les performances des États-Unis et du Royaume-Uni dans le domaine du conseil en gestion, des services de formation, des relations publiques et des services informatiques a placé les sociétés britanniques légèrement en tête par rapport aux sociétés américaines⁸. Les parts importantes du marché mondial que détiennent les sociétés britanniques de conseil en gestion et d'études de marché ont déjà été mentionnées. Toutefois, de nombreuses sociétés de services aux entreprises ont déjà exprimé leur inquiétude quant aux pénuries importantes attendues en matière de main-d'œuvre hautement qualifiée et le *Department of Trade and Industry* (Ministère britannique du Commerce et de l'Industrie – DTI) ajoute que le secteur des services dans son ensemble a manifesté un intérêt limité pour des initiatives telles que « Investors in People », qui vise à améliorer les performances par une meilleure gestion du personnel.

Une analyse récente des points forts, des points faibles, des opportunités et des menaces (SWOT) nous éclaire sur les problèmes auxquels ces activités sont confrontées actuellement ou le seront dans un proche avenir. Du côté des points forts, on peut noter que le Royaume-Uni dispose d'un secteur de services aux entreprises très développé, compétitif, flexible et à forte croissance dans lequel les barrières à l'entrée sont relativement peu nombreuses.

Du côté des points faibles, on a constaté une industrie fragmentée avec un nombre relativement limité d'entreprises mondiales, une dépendance vis-à-vis des opportunités créées à l'étranger par les clients ; une insuffisance de données et des possibilités limitées de *benchmarking*, des pénuries pour certaines compétences et des liaisons inadéquates entre les entreprises et l'université.

Les opportunités reconnues sont l'existence de niches spécialisées ainsi que les opportunités de croissance à l'international grâce à la mondialisation et aux opportunités qu'offrent les pays en développement.

Parmi les nombreux points faibles cités ci-dessus, les menaces sont notamment les entraves aux activités à l'étranger pour des raisons de reconnaissance des qualifications, de problèmes de propriété intellectuelle, d'indemnisation professionnelle et de visas. Le manque d'informations internationales permettant d'effectuer des évaluations comparatives est jugé également important.

Les politiques des pouvoirs publics en matière de services aux entreprises

Le gouvernement britannique sponsorise un certain nombre de services aux entreprises dans le cadre d'une politique de grande envergure couvrant de nombreuses activités manufacturières et de services. Le DTI le dialogue avec les organisations sectorielles, les entreprises et les parties prenantes afin d'aider les entreprises à réussir tant chez elles qu'à l'étranger. Les projets développés et contrôlés dans ce contexte sont notamment une amélioration des normes de qualité dans le secteur des études de

8. US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

9. London Business School *et al.* « Achieving World-class Service: An Anglo-American Benchmark Comparison of Service Practice and Performance », mai 1997, cité dans Nicolette Divecha, *UK Business Services and Employment*, Department of Trade and Industry, 1998.

marché ; un encouragement du développement professionnel continu des conseils en gestion et l'identification du soutien dont les petites entreprises ont besoin de la part de leurs organismes représentatifs, en particulier en ce qui concerne le *benchmarking*. Dans ce dernier cas, le secteur du nettoyage sous contrat a fait l'objet de toute leur attention.

En outre, l'Office britannique des statistiques nationales participe depuis longtemps aux efforts entrepris pour améliorer la qualité et la disponibilité de statistiques sur les services et contribue activement aux efforts internationaux d'élaboration d'un ensemble d'indicateurs de compétitivité. Des efforts ont été également entrepris en vue d'élaborer des indices permettant d'estimer la croissance réelle des services aux entreprises.

Des politiques d'application plus large permettent également d'offrir des services favorables au développement des services aux entreprises. C'est le cas notamment de :

- ◆ *Business Links*. Il existe en Angleterre un réseau national de partenariats conduits par les entreprises, les *Business Links* (des accords similaires existent pour l'Écosse et le Pays de Galles), dont le but est de fournir ou de signaler des services aux entreprises de qualité. Ces services visent en particulier les PME et couvrent les domaines suivants : informations et conseils ; accès aux financements ; exportations ; innovation ; nouvelles technologies et conception.
- ◆ *Politique en faveur des PME*. Cette politique vise à encourager une culture d'entreprise. Dans la pratique, elle couvre : l'accès aux financements pour les entreprises innovantes en phase de croissance ; une meilleure réglementation ; une simplification des procédures administratives ; une amélioration de la compétence de gestion ; un marché du travail flexible pour des personnes qualifiées et adaptables ; un encouragement de l'aide d'entreprise à entreprise via, par exemple, le fonctionnement en réseau et le *mentoring*.
- ◆ *Encouragement des exportations*. Mise à disposition de tout un éventail de services de soutien, principalement en matière d'informations et de conseils, s'appuyant sur le fonctionnement conjoint des services du commerce extérieur du DTI et du *Foreign and Commonwealth Office*. Les sections commerciales des services diplomatiques et les indications fournies par les 200 hommes et femmes d'affaires travaillant pour l'Office britannique du commerce extérieur participent également à cet effort.
- ◆ *Suppression des barrières aux échanges*. Le DTI s'attaque activement à la suppression des barrières aux échanges que sont par exemple les pratiques restrictives en matière d'emploi et la non-reconnaissance des compétences et qualifications. Ces efforts sont conduits tant au niveau national qu'international, notamment dans le cadre de l'UE et de l'OMC.
- ◆ *Conseils en matière de benchmarking*. Un service d'évaluations comparatives effectuées par des intermédiaires et visant en particulier les PME a été mis en place. Le fait que des discussions sur les accords de licence soient en cours avec d'autres pays est une indication du succès de cette initiative.
- ◆ *Une meilleure réglementation*. Le gouvernement britannique s'est engagé à supprimer les réglementations et lourdeurs administratives qui pèsent inutilement sur les entreprises. Un Groupe d'étude a été constitué à cet effet. Pour améliorer l'accès aux exigences réglementaires, il est prévu que d'ici à l'an 2002 25 % de tous les services publics soient accessibles sur Internet.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Royaume-Uni, 1993

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA GBP million
RU SIC92	CITI Rév.3			
72	721-726	Services informatiques et services connexes		
	721-724	166 000	39 800	12 930
		Logiciels informatiques et traitement de l'information		
	721	6 000	1 600	330
	722	123 000	37 700	11 200
	723	35 000	500	1 400
	724	3 000	(inclus dans 723)	(inclus dans 723)
		107 000		
		Recherche-développement et services techniques		
	731	86 000	n.d.	n.d.
74.3	7422	21 000	1 500	990
		82 000	10 200	10 430
		Services de marketing		
74.13	7413	26 000	800	880
74.4	743	56 000	9 400	9 550
		337 000	32 900	11 440
		Services d'organisation de l'entreprise		
74.14	7414	118 000	26 600	6 610
74.5	7491	219 000	6 300	4 830
8041	809	125 000*	n.d.	2 760**
		Services de mise en valeur des ressources humaines		
8042		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel		
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle		

Note : * inclut le secteur public ; ** exclut le secteur public.

Source : ONS, Royaume-Uni, 1999.

Sélection de services aux entreprises, Royaume-Uni, 1995

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises 1995	CA GBP million	Valeur ajoutée GBP million
RU SIC92	CITI Rév.3				
72	721-726	Services informatiques et services connexes			
	721-724	177 000	49 437	14 362	6 579
		Logiciels informatiques et traitement de l'information			
	721	10 000	1 960	363	154
	722	144 000	46 807	12 426	5 745
	723	18 000	548	1 408	611
	724	5 000	122	165	69
		107 000	3 313	4 980	2 078
		Recherche-développement et services techniques			
	731	79 000	1 901	3 948	1 509
74.3	7422	28 000	1 412	1 032	569
		102 000	11 752	13 859	3 077
		Services de marketing			
74.13	7413	38 000	968	1 258	520
74.4	743	64 000	10 784	12 601	2 557
		483 000	37 186	15 208	9 379
		Services d'organisation de l'entreprise			
74.14	7414	133 000	29 476	7 092	3 751
74.5	7491	350 000	7 710	8 116	5 628
8041	809	147 000*	4 205**	3 369**	1 072**
8042		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Note : * inclut le secteur public ; ** exclut le secteur public.

Source : ONS, Royaume-Uni, 1999.

Sélection de services aux entreprises, Royaume-Uni, 1996

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises 1996	CA GBP million	Valeur ajoutée GBP million
RU SIC92	CITI Rév.3				
72	721-726	Services informatiques et services connexes	282 000		
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	240 000	54 979	15 749
	721	Conseil en matériel	13 000	2 959	463
	722	Conseil et fourniture de logiciels	184 000	50 544	13 057
	723	Traitement des données	35 000	1 277	1 934
	724	Services de bases de données	8 000	199	295
		Recherche-développement et services techniques	116 000	3 445	5 162
	731	Recherche et développement expérimental	91 000	2 085	3 996
74.3	7422	Analyses et essais techniques	25 000	1 360	1 166
		Services de marketing	107 000	11 369	14 606
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	30 000	1 341	1 257
74.4	743	Publicité	77 000	10 028	13 349
		Services d'organisation de l'entreprise	549 000	41 604	18 140
74.14	7414	Conseil en gestion	142 000	33 438	8 432
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	407 000	8 166	9 708
8041	809	Services de mise en valeur des ressources humaines	170 000*	4 994**	3 628**
8042		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Note : * inclut le secteur public ; ** exclut le secteur public.

Source : ONS, Royaume-Uni, 1999.

Sélection de services aux entreprises, Royaume-Uni, 1997

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises 1996	CA (provisoire) GBP million	Valeur ajoutée GBP million
RU SIC92	CITI Rév.3				
72	721-726	Services informatiques et services connexes	352 000	22 860	
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	274 000		
	721	Conseil en matériel	18 000		
	722	Conseil et fourniture de logiciels	216 000	15 310	
	723	Traitement des données	32 000		
	724	Services de bases de données	8 000		
		Recherche-développement et services techniques	112 000		
	731	Recherche et développement expérimental	86 000		
74.3	7422	Analyses et essais techniques	26 000	1 340	
		Services de marketing	120 000		
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	36 000		
74.4	743	Publicité	84 000	15 420	
		Services d'organisation de l'entreprise	661 000		
74.14	7414	Conseil en gestion	153 000		
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	508 000	13 300	
8041	809	Services de mise en valeur des ressources humaines	173 000*	4 970**	
8042		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Note : * inclut le secteur public ** exclut le secteur public.

Source : ONS, Royaume-Uni, 1999.

SUÈDE

Tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Valeur ajoutée

La valeur ajoutée des services stratégiques aux entreprises étudiés ici¹ atteignait 41.1 milliards de couronnes suédoises en 1996, soit 2.4 % du PIB (figure 1a). La catégorie la plus importante était, de loin, celle des logiciels informatiques et du traitement de l'information, qui représentait juste un peu plus de la moitié de la valeur ajoutée totale. Cette prédominance était notamment imputable à la composante « conseil et fourniture de logiciels », totalisant à elle seule 17 milliards de couronnes suédoises. Les seconds par ordre d'importance étaient les services d'organisation de l'entreprise, avec 7.8 milliards de couronnes suédoises dont 95 % correspondaient au conseil en gestion. La valeur ajoutée de la publicité s'élevait à 7 milliards de couronnes suédoises, soit 0.4 % du PIB.

Figure 1a. Valeur ajoutée des services aux entreprises, 1996

En milliards de couronnes suédoises

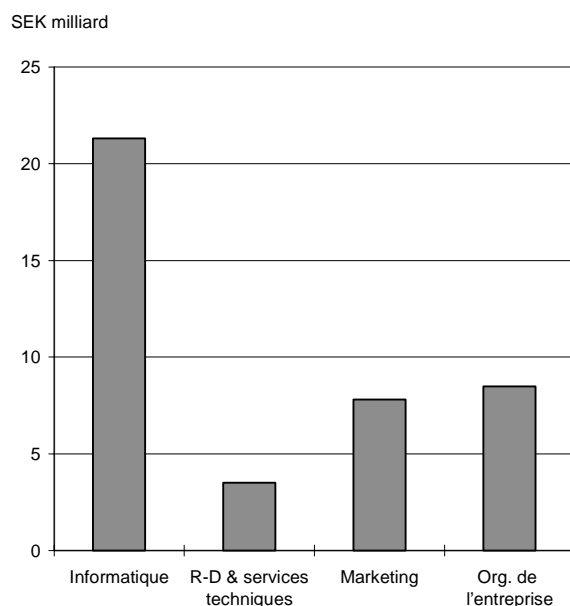
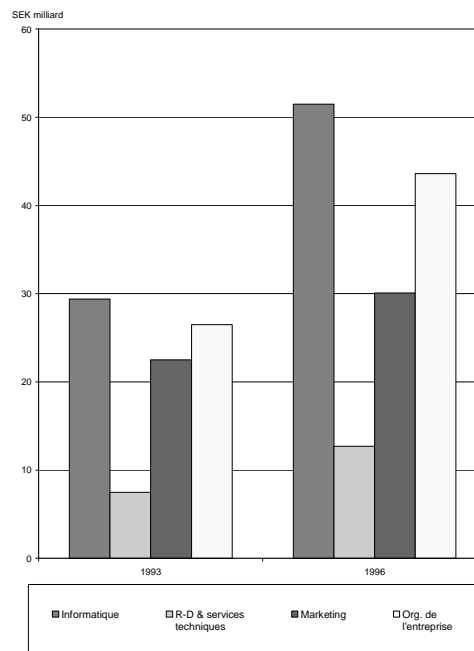


Figure 1b. Chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises, 1993 et 1996

En milliards de couronnes suédoises

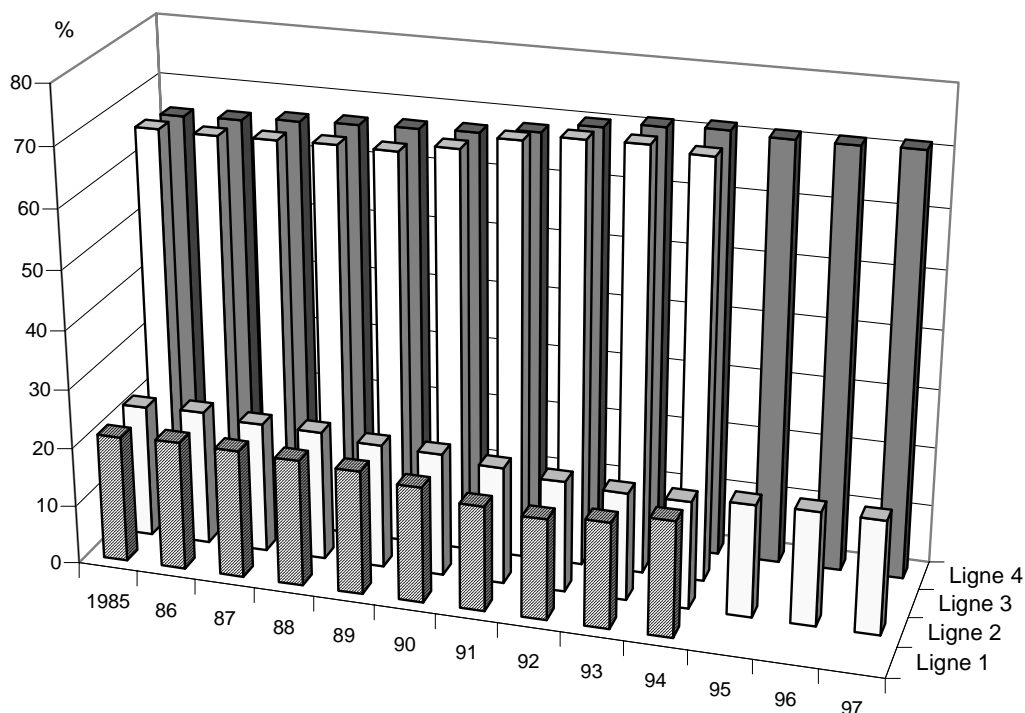


Source : Bureau de statistiques de la Suède.

1. Les cinq services aux entreprises considérés sont : services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; recherche-développement et services techniques ; et services de marketing ; et services de valorisation des ressources humaines. Pour cette dernière catégorie, seuls les niveaux d'études ont été communiqués.

D'après d'autres recherches², la valeur marchande (exprimée en ECU constants de 1994) de l'industrie suédoise du logiciel arrivait en neuvième position dans le groupe de l'UE-15, tandis que le secteur des services informatiques suédois se classait au sixième rang. Toujours selon cette source, en 1997, la Suède était septième pour les dépenses de publicité et quatrième pour les dépenses par habitant dans les pays de l'UE. En revanche, le conseil en gestion se révélait une activité relativement modeste à l'échelle européenne : plus petit nombre d'entreprises et de consultants (sur les 12 pays pour lesquels des données étaient disponibles) et neuvième chiffre d'affaires par ordre décroissant d'importance.

Services et secteur manufacturier depuis 1985
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Valeur ajoutée dans les services
 Ligne 4 : Emploi dans les services

Note : Entre 1968 et 1993, la valeur ajoutée des services est passée de 57.3 % à 71.4 pour du PIB, avant de redescendre à 70.5 % en 1994. De 1968 à 1994, la valeur ajoutée du secteur manufacturier a diminué, de 25.8 % à 19.6 % du PIB. L'emploi dans les services n'a cessé d'augmenter entre 1960 et 1997, de 44 % à 71.3 % de l'emploi total, tandis que l'emploi dans le secteur manufacturier baissait, de 31.5 % à 19.4 % de l'emploi total.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives*.

2. Commission des Communautés européennes, *Panorama de l'industrie communautaire '97*.

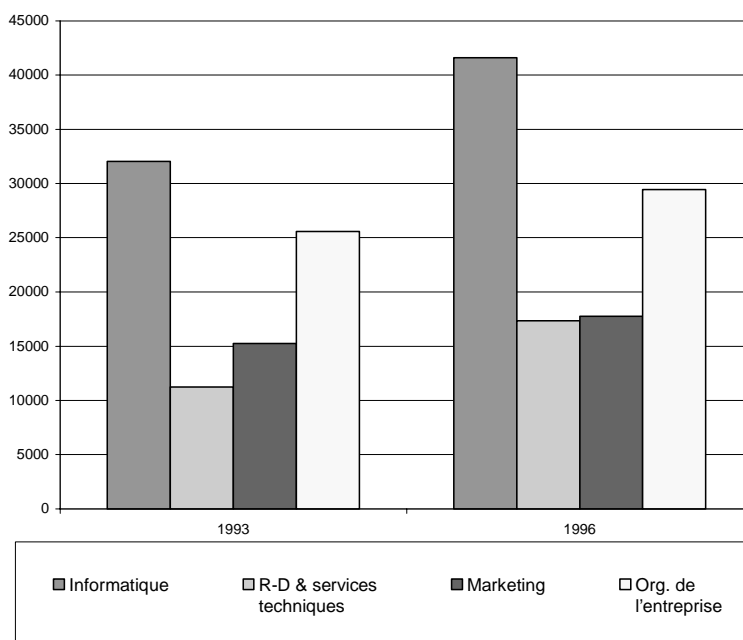
Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires des services stratégiques aux entreprises a augmenté de 60 % (en termes nominaux) au cours de la période 1993-96, de 86 milliards de couronnes suédoises à 141 milliards (figure 1b). A l'intérieur de ce groupe, le chiffre d'affaires lié aux logiciels informatiques et au traitement de l'information a progressé de 81 % sur la même période, avec une croissance exceptionnelle pour les services de bases de données (236 %) et le conseil en matériel informatique (97 %). Le chiffre d'affaires des services de R-D et services techniques ainsi que celui des activités d'organisation de l'entreprise ont enregistré des hausses de 79 % et 66 %, respectivement. Les services de marketing ont vu leur chiffre d'affaires s'accroître d'un tiers.

Emploi et nombre d'entreprises

Au cours de la période 1993-96, le nombre d'emplois dans les services stratégiques aux entreprises a augmenté de 29 %, passant de 84 000 à 109 000, avec des gains significatifs pour les quatre catégories considérées (figure 2). Entre 1993 et 1996, cet emploi a progressé de 3 % à 3.9 % de l'emploi total dans les services et de 2.1 % à 2.7 % de l'emploi total en Suède. Sur les quatre catégories pour lesquelles des données sont disponibles, c'est l'emploi dans le secteur des services de R-D et d'essais techniques qui a connu la croissance la plus rapide pendant les trois années en question – gain global de 58 %, avec une hausse de 75 % pour l'emploi lié aux activités de recherche et de développement expérimental. L'emploi généré par le conseil en matériel informatique a réalisé une performance équivalente, pendant que l'emploi dans les services informatiques en général augmentait de plus de 30 %. La croissance de 21 % de l'emploi dans les services d'organisation de l'entreprise peut être attribuée presque exclusivement aux activités de conseil en gestion ; dans la catégorie des services de marketing, l'emploi lié aux études de marché a progressé de 17 %, comme dans la publicité.

Figure 2. **Emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1993 et 1996**



Source : Bureau de statistiques de la Suède.

Le nombre d'entreprises engagées dans ces activités en 1996 avoisinait 30 000, soit une augmentation de 17 % par rapport à 1993. Les hausses les plus importantes concernaient les services de R-D et d'essais techniques (28 %) et les services liés à l'informatique (25 %), en conformité avec les données relatives au chiffre d'affaires et à l'emploi. Après calcul de la taille moyenne des entreprises (emploi/nombre d'entreprises), la prépondérance des petites entreprises est évidente (et confirmée par les données détaillées disponibles pour la Suède) : les entreprises fournissant des services aux entreprises employaient en moyenne 3.8 personnes en 1993, contre 72.5 personnes par entreprise pour l'ensemble du secteur manufacturier³.

Niveaux d'études dans le secteur des services aux entreprises

En raison de la technicité et de la spécialisation des services stratégiques aux entreprises, une partie significative des actifs de ce secteur possède un niveau d'études élevé. En Suède en 1996, un sur deux avait au moins un diplôme du « troisième degré » (instituts techniques compris) (NUTEK, 1999). Si l'on exclut les diplômes techniques, la proportion tombe à un sur trois environ. Fort logiquement, le pourcentage le plus élevé de diplômés de l'enseignement supérieur se trouvait dans les services de recherche et de développement expérimental (69.9 % en 1996 comme en 1993), où l'on comptait également le plus grand nombre de personnes ayant terminé un troisième cycle (22.4 % contre, en moyenne, 3.8 % pour l'ensemble des services stratégiques aux entreprises). Les titulaires de diplômes représentaient 61 % du personnel dans les services de logiciels en 1996. La catégorie « formation en cours d'emploi et formation professionnelle » et celle du conseil en gestion arrivaient en troisième et quatrième positions dans ce classement, avec 54.9 % et 53.2 % de diplômés. Le conseil en matériel était la seule autre catégorie où les diplômés constituaient au moins la moitié du personnel. A l'autre extrémité, les diplômés ne représentaient que 10.3 % du personnel des services d'enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel et 26.7 % du personnel des services d'analyses et essais techniques. Dans la publicité, une personne sur trois était diplômée contre 43 % dans les services d'études de marché (tableau 1). Globalement, entre 1993 et 1996, la part des diplômés du troisième degré a augmenté, passant de 50.1 % à 52.5 % du total. Les domaines où le pourcentage de diplômés a progressé étaient les services d'essais techniques (six points), le conseil en gestion, les logiciels et l'enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel (jusqu'à quatre points dans chaque cas). En revanche, la part des diplômés a baissé de plusieurs points dans les activités de conseil en matériel, de traitement de données et de bases de données.

3. Estimations à partir de l'OCDE, *Statistiques des structures industrielles*.

Tableau 1. Niveau d'études du personnel du secteur des services stratégiques aux entreprises, 1996
En pourcentage

NACE		Enseigne- ment primaire ou obligatoire	Enseigne- ment secondaire du deuxième cycle	Diplôme du « troisième degré »			
				Total	Dont :		
					Diplôme technique	Diplôme universitaire	Diplôme de troisième cycle
Logiciels informatiques et traitement de l'information							
721	Conseil en matériel	6.3	43.5	50.2	22.3	27.1	0.8
722	Conseil et fourniture de logiciels	4.5	34.5	61.0	26.3	33.8	0.9
723	Traitement de données	11.5	46.4	42.1	21.7	20.0	0.4
724	Services de bases de données	9.1	49.4	41.5	22.5	19.0	0.0
Recherche-développement et services techniques							
731	R-D expérimental	5.6	24.5	69.9	14.7	32.8	22.4
74.3	Analyses et essais techniques	13.5	59.8	26.7	11.3	13.3	2.1
Services de marketing							
74.13	Études de marché et enquêtes d'opinions	11.5	45.1	43.4	21.0	21.9	0.6
74.4	Publicité	14.1	51.5	34.4	22.3	11.9	0.2
Services d'organisation de l'entreprise							
74.14	Conseil en gestion	9.1	37.7	53.2	18.8	32.7	1.7
74.5	Recrutement/mise à disposition de personnel	8.2	42.8	49.0	26.0	22.8	0.1
804 Services de valorisation des ressources humaines							
	Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel	21.4	68.3	10.3	8.6	1.7	0.0
	Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle	10.9	34.2	54.9	17.6	36.6	0.7
Total		9.0	38.5	52.5	20.0	28.7	3.8

Source : NUTEK, 1999.

Investissement

Les investissements (formation brute de capital fixe) des services stratégiques aux entreprises atteignaient 4.9 milliards de couronnes suédoises en 1996, soit 2 % de la formation brute totale de

capital fixe en Suède, ce qui confirme la relative faiblesse du coefficient capitalistique de ces services (figure 3a). Quelque 40 % de ces investissements venaient des services de logiciels informatiques et de traitement de l'information. Dans ce sous-groupe, les logiciels ont absorbé 65 % des investissements. Après les services informatiques, ce sont les services de conseil en gestion qui étaient à l'origine des investissements les plus importants à 31 % du total. Les investissements des services de R-D étaient plus de deux fois supérieurs à ceux des services d'essais techniques, tandis que les investissements des services d'études de marché se révélaient négligeables par rapport à ceux de la publicité.

Figure 3a. **Formation brute de capital fixe, 1996**

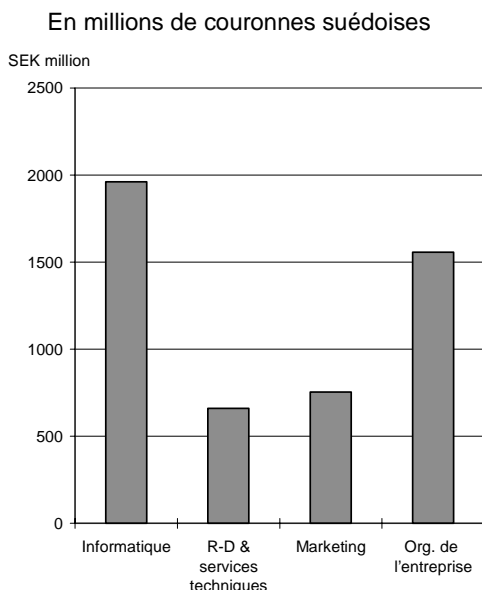
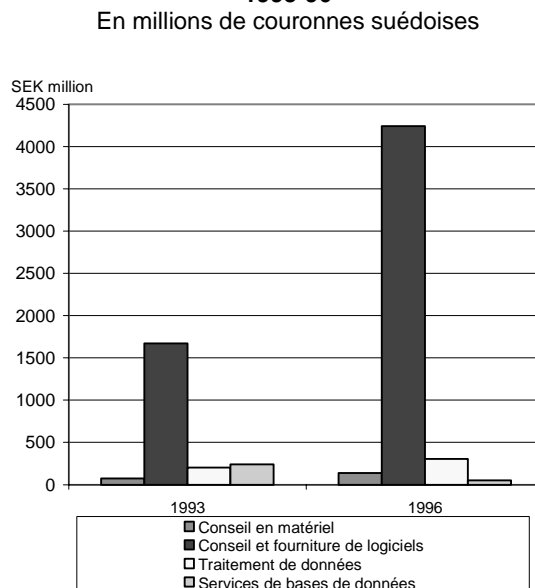


Figure 3b. **Exportations de services informatiques, 1993-96**



Source : Bureau de statistiques de la Suède.

Échanges

Concernant les échanges de la Suède dans le secteur des services stratégiques aux entreprises, seules les données sur les exportations étaient disponibles (figure 3b). Les exportations totales liées aux cinq activités étudiées ici ont progressé de 56 % en termes nominaux entre 1993 et 1996. En général, nombre de services aux entreprises ont enregistré une croissance spectaculaire de leurs exportations : s'agissant du recrutement/placement de personnel, le chiffre est passé de 1.3 million de couronnes suédoises en 1993 à 34.5 millions en 1996. Pour les services informatiques (en particulier les logiciels), la R-D et les services techniques ainsi que les études de marché et enquêtes d'opinions, les exportations de 1996 étaient au moins deux fois supérieures à celles de 1993. Dans la publicité, la hausse était de 20 %, et de respectivement 91 % et 51 % pour le conseil en matériel informatique et le traitement de données. Sur la même période, les exportations n'en ont pas moins diminué dans un certain nombre d'activités de service : déclin de 80 % pour les services de bases de données et de 13 % pour le conseil en gestion.

Les services aux entreprises importés des États-Unis par la Suède en 1994 sont présentés au tableau 2. Cette année-là, les importations de services américains représentaient 13.66 milliards de couronnes suédoises. Si l'on excepte la publicité, pour laquelle aucune donnée n'est disponible (informations

confidentielles), l'informatique et le traitement de données constituaient le plus gros poste d'importation parmi les activités étudiées ici.

Tableau 2. **Services aux entreprises importés des États-Unis par la Suède, 1994**
En millions de couronnes suédoises

Publicité	n.d.
Informatique et traitement de données	239.2
Services de bases de données & autres services d'information	92.6
R-D et essais techniques	61.7
Conseil en gestion et relations publiques	77.2
Total des services privés	13 680.5

Source : US Department of Commerce.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Suède, 1993

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA SEK million	Exportations SEK million		
NACE	SIC95						
72	721-726	Services informatiques et services connexes		33 143	7 482	30 726	2 207
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information		32 035	7 167	29 429	2 187.4
721	721	Conseil en matériel	1 168	363	1 308.2	73.7	
722	722	Conseil et fourniture de logiciels	24 989	6 279	21 224	1 672	
723	723	Traitement des données	4 880	483	5 948.2	201.4	
724	724	Services de bases de données	998	42	948.7	240.3	
		Recherche-développement et services techniques	11 247	514	7 548.5	669.6	
731	731	Recherche et développement expérimental	6 088	213	4 839.4	374.5	
74.3	7422	Analyses et essais techniques	5 159	301	2 709.1	295.1	
		Services de marketing	15 237	7 281	22 556	1 409.6	
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	2 074	337	1 036.7	80.7	
74.4	743	Publicité	13 163	6 944	21 519	1 328.9	
		Services d'organisation de l'entreprise	25 585	9 403	26 511	2 472.2	
74.14	7414	Conseil en gestion	13 572	9 307	26 241	2 471.0	
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	12 013	96	269.8	1.2	
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines					
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel					
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle					

Source : Bureau de statistiques de la Suède.

Sélection de services aux entreprises, Suède, 1996

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA SEK million	Exportations SEK million	
NACE	SIC95					
72	721-726	Services informatiques et services connexes	43 535	9 374	53 536	5 070.8
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	41 607	8 990	51 212	4 736.7
721	721	Conseil en matériel	1 950	580	2 507	141.3
722	722	Conseil et fourniture de logiciels	33 230	7 837	38 930	4 240.4
723	723	Traitement des données	5 490	497	8 264	305.1
724	724	Services de bases de données	937	76	1 510	49.9
		Recherche-développement et services techniques	17 341	658	12 711	1 803
731	731	Recherche et développement expérimental	10 234	355	7 948	1 117.6
74.3	7422	Analyses et essais techniques	7 107	303	4 763	685.4
		Services de marketing	17 755	7 713	30 098	1 791.7
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	2 419	351	1 403	181
74.4	743	Publicité	15 336	7 362	28 695	1 610.7
		Services d'organisation de l'entreprise	29 441	11 265	43 622	2 160.4
74.14	7414	Conseil en gestion	17 302	11 124	42 967	2 125.9
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	12 139	141	655	34.5
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines				
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel				
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle				

Source : Bureau de statistiques de la Suède.

Sélection de services aux entreprises, Suède, 1996

Classification		Valeur ajoutée	Investissement net SEK million	Investissement brut SEK million	
NACE	SIC95				
72	721-726	Services informatiques et services connexes	22 137	1 748	2 000
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	21 305	1 719	1 961
721	721	Conseil en matériel	828	167	171
722	722	Conseil et fourniture de logiciels	16 961	1 096	1 279
723	723	Traitement des données	3 080	393	446
724	724	Services de bases de données	436	63	65
		Recherche-développement et services techniques	3 508	614	660
731	731	Recherche et développement expérimental	1 479	410	451
74.3	7422	Analyses et essais techniques	2 029	204	209
		Services de marketing	7 810	644	754
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	767	30	40
74.4	743	Publicité	7 043	614	714
		Services d'organisation de l'entreprise	8 500	900	1 557
74.14	7414	Conseil en gestion	8 278	888	1 543
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	222	12	14
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines			
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

Source : Bureau de statistiques de la Suède.

SUISSE

Tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

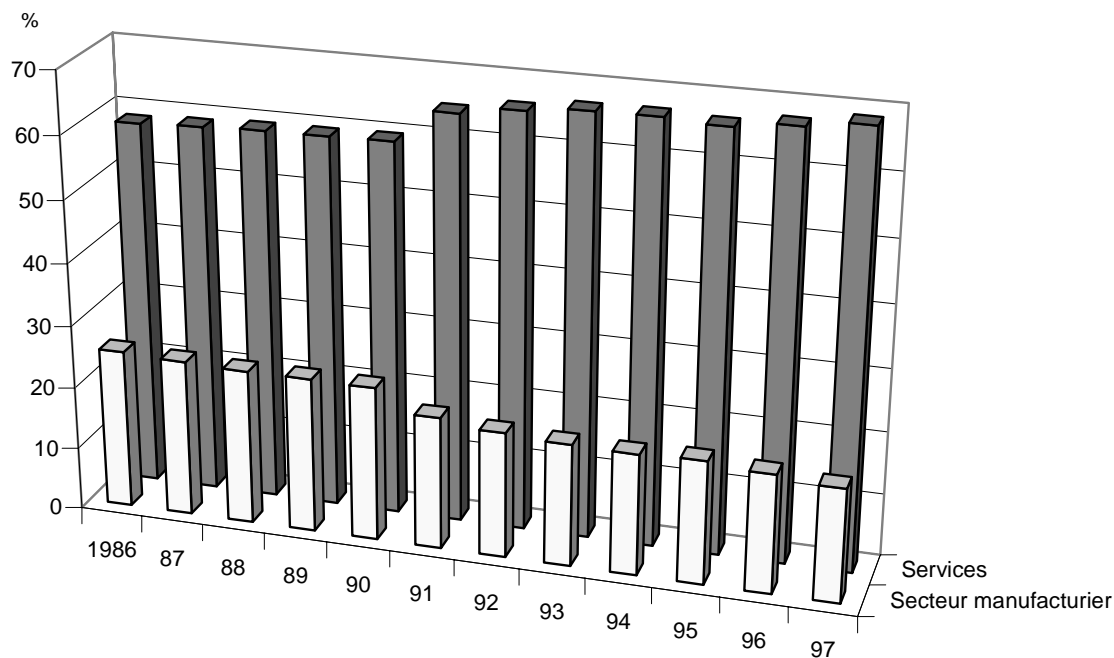
Emploi

Les personnes employées dans les cinq services stratégiques aux entreprises étudiés ici¹ et considérés comme des facteurs de production stratégiques pour l'industrie manufacturière étaient au nombre de 89 624 en 1995, ce qui représentait 2.4 % de l'emploi total et 3.5 % de l'emploi tertiaire. Les services d'organisation de l'entreprise arrivaient en première position avec un tiers du total (29 880), suivis de près par les services de logiciels informatiques et de traitement de l'information (28 640). Le conseil en gestion absorbait 87 % des emplois dans les services d'organisation de l'entreprise, tandis que les services de conseil et de fourniture de logiciels représentaient 68 % de l'emploi dans les services de logiciels informatiques et d'information. Les services de marketing employaient 15 939 personnes et les services de valorisation des ressources humaines, 10 439, soit respectivement 17.7 % et 11.6 % du total. La R-D et les essais techniques faisaient travailler 4 726 personnes. Quarante-cinq pour cent des employés des services de marketing avaient une activité en relation directe avec la publicité, les autres réalisant des études de marché et des enquêtes d'opinions. L'emploi dans les services de valorisation des ressources humaines consistait pour environ 80 % dans la formation des travailleurs et la réinsertion professionnelle, le restant étant lié à l'enseignement des adultes et à d'autres formes d'enseignement professionnel. Trois quarts des employés des services de R-D et d'essais techniques travaillaient dans la recherche et le développement expérimental et 25 % dans les services d'analyses et d'essais techniques.

Globalement, les trois quarts des personnes employées dans ces services stratégiques aux entreprises travaillaient à temps complet en 1995. Le ratio temps complet/temps partiel variait néanmoins d'une catégorie à l'autre (tableau 1). Ainsi, la plus forte proportion d'employés à temps complet se trouvait dans les services liés à l'informatique (85.7 %) et les proportions étaient relativement homogènes au sein de cette catégorie même si les services de conseil et de fourniture de logiciels comptaient légèrement plus de personnel à temps complet. La proportion dans les services de recrutement/mise à disposition de personnel était supérieure à la moyenne, comme d'ailleurs dans les services de recherche et de développement expérimental. Les employés à temps partiel étaient plus nombreux que les autres dans les services d'études de marché et d'enquêtes d'opinions, ainsi que dans la branche « formation des travailleurs et réinsertion professionnelle ».

1. Les cinq services stratégiques aux entreprises étudiés ici étaient : services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; services de recherche-développement et d'essais techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise ; et services de valorisation des ressources humaines. Les données relatives au chiffre d'affaires n'étaient pas disponibles.

Services et secteur manufacturier, 1986-97
Emploi en pourcentage de l'emploi total



Note : Rupture des séries de donnée en 1991

Note : La part des services dans l'emploi total égalait 39.1 % en 1960 et 68.6 % en 1997. Celle du secteur manufacturier a baissé, de 37.6 % en 1960 à 18.2 % en 1997.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives*.

Entreprises

Presque 18 600 entreprises fournissaient ces services stratégiques aux entreprises en Suisse en 1995. Les prestataires de services d'organisation de l'entreprise étaient les plus nombreux, avec 39 % du total (7 221 entreprises), parmi lesquels 90 % proposaient du conseil en gestion et les 739 restants du recrutement/placement de personnel. La seconde catégorie par ordre d'importance numérique était celle des services informatiques (5 159 entreprises, 27.7 % du total). Dans ce domaine, 67 % des entreprises offraient principalement du conseil et de la fourniture de logiciels et 30 %, du conseil en matériel. Les prestataires de services de valorisation des ressources humaines représentaient un sixième du total, dont environ 50 % se consacraient à l'enseignement des adultes et à d'autres formes d'enseignement professionnel et 50 % à la formation des travailleurs et à la réinsertion professionnelle. Les services de marketing représentaient 15 % du total, dont 94 % d'agences de publicité. Les 168 autres entreprises de marketing réalisaient des études de marché. La catégorie totalisant le moins d'entreprises était celle des services de R-D et d'essais techniques, avec 2.3 % du total.

Après calcul de la taille moyenne des entreprises (emploi/nombre d'entreprises)² la prépondérance des très petites entreprises sur le marché des services aux entreprises est évidente, avec 4.8 personnes par entreprise en 1995, le chiffre oscillant entre 3.6 pour les services de valorisation des ressources humaines et 11 pour les services de R-D et d'essais techniques. Dans les services informatiques, les services de marketing et les services d'organisation de l'entreprise, le chiffre était proche de la moyenne des cinq catégories, en dépit de certains écarts d'une branche à l'autre (48.8 pour les services de bases de données, 16.3 pour la recherche et le développement expérimental et 1.5 % pour l'enseignement des adultes et les autres formes d'enseignement professionnel.

Figure 1a. **Emploi dans les services stratégiques aux entreprises, 1995**
Plein-temps et temps partiel

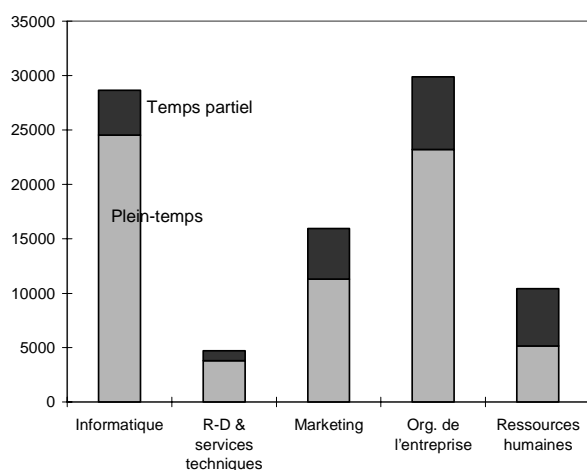
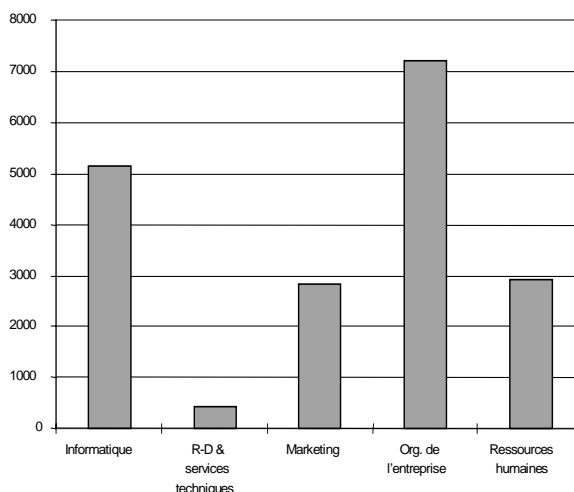


Figure 1b. **Nombre d'entreprises prestataires de services stratégiques aux entreprises, 1995**



Source : Office fédéral de la statistique, *Recensement des entreprises*, 1995.

Tableau 1. **Temps complet et temps partiel dans les services stratégiques aux entreprises, 1995**

	Plein-temps	Temps partiel
Services informatiques	24 541	4 099
R-D et d'essais techniques	3 808	918
Marketing	11 294	4 645
Organisation de l'entreprise	23 220	6 660
Valorisation des ressources humaines	5 160	5 279

Source : Office fédéral de la statistique, *Recensement des entreprises*, 1995.

2. Taille moyenne des entreprises du secteur manufacturier estimée à partir de OCDE, *Statistiques des structures industrielles* et *Statistiques de la population active*.

Échanges

Les États-Unis sont un partenaire commercial important de la Suisse dans le domaine des services stratégiques aux entreprises. Le déficit des échanges de la Suisse avec ce pays s'est creusé depuis le milieu de la décennie, augmentant de 75 % entre 1994 et 1997³. Seuls les services de publicité ont généré un excédent pour la Suisse (entre 1994 et 1996) mais il a progressivement diminué et les échanges de publicité sont devenus déficitaires en 1997 (hausse de 129 % des importations depuis 1994 et de seulement 25 % des exportations). En 1997, les importations suisses de services stratégiques aux entreprises concernaient prioritairement les services de R-D et d'essais techniques puisque le montant de ces importations était de 100 millions de francs suisses cette année-là, en progression de 163 % par rapport à 1994. Les exportations de services de R-D et d'essais techniques ont augmenté de 285 % au cours de la période 1994-97, sans pour autant empêcher l'aggravation du déficit commercial lié à cette catégorie. Les importations de services de conseil en gestion et de relations publiques ont progressé de 150 % mais les exportations de seulement 75 %, d'où un déficit de 29 millions de francs suisses en 1997, contre 7 millions de francs suisses en 1994. Les échanges de services informatiques étaient moins dynamiques : de 1994 à 1997, les exportations ont fluctué et les importations ont enregistré une hausse de 15 %.

Tableau 2. **Échanges entre la Suisse et les États-Unis de services stratégiques aux entreprises**
Importations en provenance des États-Unis et exportations de la Suisse vers les États-Unis
 En millions de francs suisses

		1994	1995	1996	1997
Services de publicité	Importations en provenance des États-Unis	7	8	16	23
	Exportations vers les États-Unis	12	11	19	15
Services informatiques	Importations en provenance des États-Unis	81	72	94	93
	Exportations vers les États-Unis	11	13	5	9
R-D et essais techniques	Importations en provenance des États-Unis	38	51	61	100
	Exportations vers les États-Unis	14	13	41	54
Conseil en gestion et relations publiques	Importations en provenance des États-Unis	23	43	40	57
	Exportations vers les États-Unis	16	9	17	28
Total des quatre catégories :					
	Importations en provenance des États-Unis	53	46	82	104
	Exportations vers les États-Unis	149	174	210	273
Solde		-96	-128	-129	-168

Source : D'après US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

3. D'après US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

Tableau 3. **Ventes en Suisse de services de publicité et de services liés à l'informatique par des filiales étrangères de sociétés américaines, 1995-96**

En millions de francs suisses

	1995	1996
Services de publicité	86	119
Services informatiques	1 441	1 835

Source : D'après US Department of Commerce, *Survey of Current Business*, octobre 1998.

Toutefois, pour mieux apprécier le rôle joué en Suisse par les prestataires américains de services aux entreprises, il faut regarder les ventes des filiales étrangères de sociétés originaires des États-Unis. Les données disponibles pour 1995 et 1996 révèlent que leurs ventes dépassent de loin le chiffre des exportations (tableau 3). Par exemple, leurs ventes de publicité représentaient 119 millions de francs suisses en 1996, en progression de 38 % sur les douze mois précédents. Les ventes de services liés à l'informatique s'élevaient à 1 835 millions de francs suisses en 1996, soit 27 % de plus que par rapport à 1995. De plus, l'investissement direct des États-Unis en Suisse concernait toutes les catégories de services étudiées ici. Au total (avec les activités pour lesquelles des données sont disponibles et à l'exclusion des services de placement de personnel pour lesquels les données n'ont pas été divulguées en raison de leur confidentialité), l'investissement direct américain atteignait 1 352 millions de francs suisses en 1994 (tableau 4), dont 56 % correspondaient aux services de gestion et de relations publiques et 43 % aux services informatiques et de traitement de données. S'agissant de ces derniers services, la part de la Suisse dans l'investissement direct des États-Unis à l'échelle mondiale représentait 7.5 %.

Tableau 4. **Investissement direct des États-Unis dans les services aux entreprises en Suisse, 1994**

Sur la base du coût historique et selon le secteur d'activité de la filiale

En millions de francs suisses

Services de publicité	4
Services informatiques et de traitement de données	584
R-D et d'essais techniques	4
Conseil en gestion et relations publiques	760
Services de fourniture de personnel	*

* Moins de 1 million de francs suisse.

Source : US Department of Commerce.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Suisse, 1995

Classification			Emploi			Nombre d'entreprises
NACE	CITI Rev.3		Total	Plein-temps	Temps partiel	
72	721-726	Services informatiques et services connexes	30 386	26 042	4 344	5 454
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information	28 640	24 541	4 099	5 159
721	721	Conseil en matériel	6 540	5 602	938	1 585
722	722	Conseil et fourniture de logiciels	19 560	16 858	2 702	3 473
723	723	Traitement des données	880	716	164	67
724	724	Services de bases de données	1 660	1 365	295	34
		Recherche-développement et services techniques	4 726	3 808	918	429
731	731	Recherche et développement expérimental	3 573	2 945	628	219
74.3	7422	Analyses et essais techniques	1 153	863	290	210
		Services de marketing	15 939	11 294	4 645	2 838
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	2 373	1 113	1 260	168
74.4	743	Publicité	13 566	10 181	3 385	2 670
		Services d'organisation de l'entreprise	29 880	23 220	6 660	7 221
74.14	7414	Conseil en gestion	25 910	19 883	6 027	6 482
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	3 970	3 337	633	739
	809	Services de mise en valeur des ressources humaines	10 439	5 160	5 279	2 929
8041		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel	2 249	1 710	539	1 534
8042		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle	8 190	3 450	4 740	1 395

Source : Office fédéral de la statistique, *Recensement des entreprises 1995*.

TURQUIE

Tendances du secteur des services stratégiques aux entreprises

Chiffre d'affaires

En 1994, le chiffre d'affaires total des services aux entreprises étudiés ici¹ atteignait pratiquement 19 727 milliards de livres turques, soit 0.5 % du PIB. Le chiffre d'affaires de la publicité représentait 53 % de l'ensemble et celui des services de valorisation des ressources humaines, 28.5 %. Pour les services liés à l'informatique et les services d'organisation de l'entreprise, les proportions étaient respectivement de 9 % et 7 %.

Figure 1a. **Chiffre d'affaires des services aux entreprises, 1994**
En milliards de livres turques

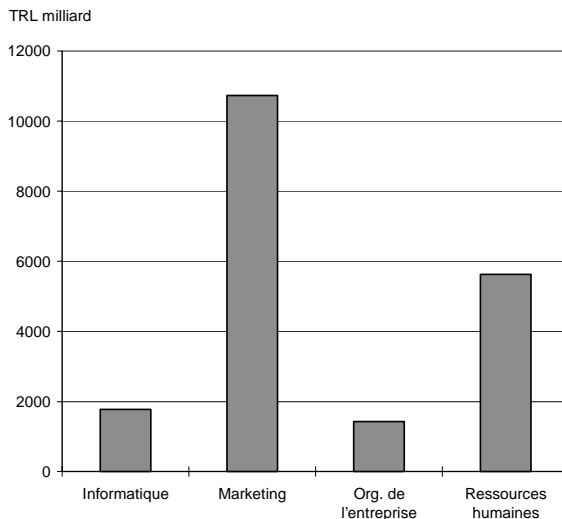
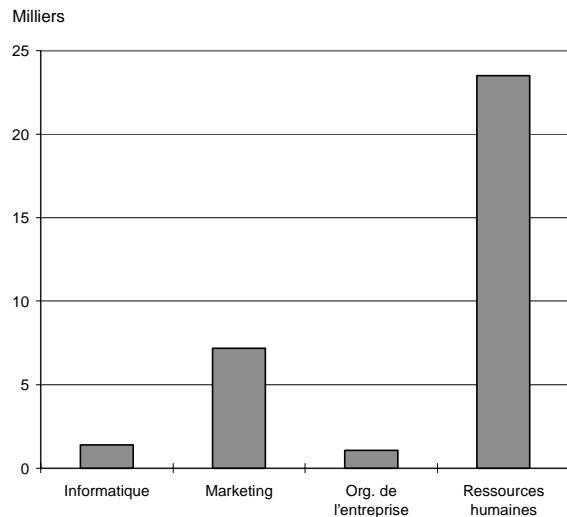


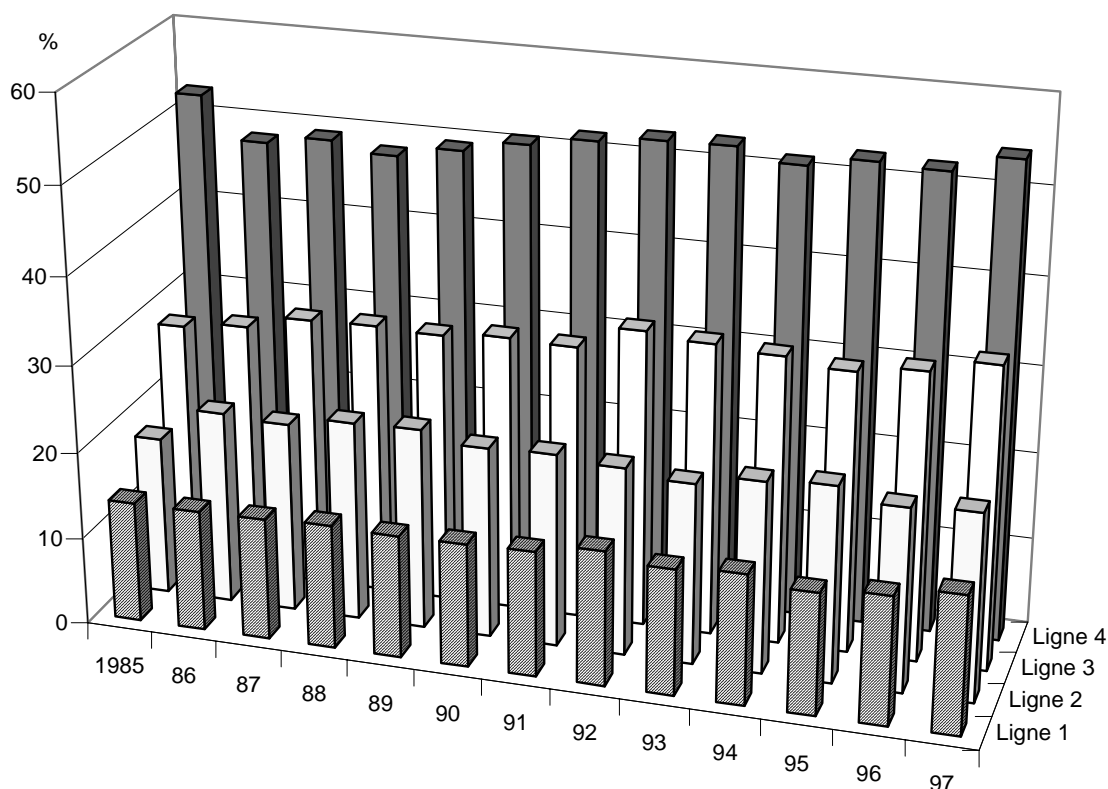
Figure 1b. **Emploi dans les services aux entreprises, 1994**
En milliers



Source : Ministère du Commerce et de l'industrie ; Institut public des statistiques.

1. Les cinq services aux entreprises inclus dans la présente étude sont : services de logiciels informatiques et de traitement de l'information ; recherche-développement et services techniques ; services de marketing ; services d'organisation de l'entreprise ; et services de valorisation des ressources humaines. Pour des raisons de confidentialité, aucune donnée n'a été communiquée pour les catégories ne comprenant qu'un ou deux établissements.

Services et secteur manufacturier depuis 1985
Valeur ajoutée en pourcentage du PIB et emploi en pourcentage de l'emploi total



Ligne 1 : Emploi dans le secteur manufacturier
 Ligne 2 : Valeur ajoutée dans le secteur manufacturier
 Ligne 3 : Emploi dans les services
 Ligne 4 : Valeur ajoutée dans les services

Note : En Turquie, entre 1960 et 1997, la part de la valeur ajoutée des services dans le PIB est passée de 39.7 % à 54.2 %, tandis que celle du secteur manufacturier s'élevait à 21.6 % en 1997. Cette même année, l'emploi dans les services et l'emploi dans le secteur manufacturier représentaient respectivement 34.7 % et 15.9 % de la population active.

Source : OCDE, *Comptes nationaux, Statistiques de la population active et Statistiques rétrospectives.*

Emploi

En 1994, plus de 33 000 personnes étaient employées dans les services stratégiques aux entreprises¹, ce qui équivalait à 0.5 % de l'emploi tertiaire et 0.2 % de l'emploi total ; 70 %, c'est-à-dire 23 503 personnes, travaillaient dans les services de valorisation des ressources humaines. Ce chiffre dépasse de loin les niveaux d'emploi communiqués pour les autres services stratégiques. Les personnes employées dans le marketing étaient au nombre de 7 190, pour la plupart dans la publicité. Seule une faible proportion (7 %) réalisait des études de marché et enquêtes d'opinions. Quelque 1 408 emplois relevaient des services liés à l'informatique, dont 413 dans la branche du conseil et de la fourniture de logiciels. Les services d'organisation de l'entreprise employaient 1 018 personnes qui, dans leur immense majorité, s'occupaient de conseil en gestion ; on dénombrait seulement 43 personnes dans la branche « recrutement de personnel ».

Entreprises

Quelque 4 400 entreprises fournissaient ces services aux entreprises en 1994 : plus de 50 % d'elles offraient des services de valorisation des ressources humaines ; 40 %, des services de publicité ; 4.7 %, des services liés à l'informatique ; et 3 %, du conseil en gestion. Après calcul de la taille moyenne des entreprises (emploi/nombre d'entreprises), la prépondérance des très petites entreprises sur le marché des services aux entreprises est évidente, avec 7.5 personnes par entreprise en 1994.

ANNEXE

Sélection de services aux entreprises, Turquie, 1994

Classification		Emploi	Nombre d'entreprises	CA TRL milliard	
NACE	CITI Rév.3				
72	721-726	Services informatiques et services connexes	1 406	208	1 773.5
	721-724	Logiciels informatiques et traitement de l'information			
	721	Conseil en matériel*		2	
	722	Conseil et fourniture de logiciels	413	44	666.3
	723	Traitement des données*		2	
	724	Services de bases de données			
		Recherche-développement et services techniques			
	731	Recherche et développement expérimental*		2	
74.3	7422	Analyses et essais techniques	117	3	165.4
		Services de marketing	7 190	1 784	10 730.3
74.13	7413	Études de marché et enquêtes d'opinion	482	18	161.8
74.4	743	Publicité	6 708	1 766	10 568.5
		Services d'organisation de l'entreprise	1 061	136	1 428.0
74.14	7414	Conseil en gestion	1 018	132	1 422.2
74.5	7491	Recrutement/mise à disposition de personnel	43	4	5.4
8041	809	Services de mise en valeur des ressources humaines	23 503	2 284	5 630.6
8042		Enseignement des adultes et autres formes d'enseignement professionnel			
		Formation des travailleurs et réinsertion professionnelle			

* Les données pour les catégories ne comprenant qu'un ou deux établissements ne peuvent être communiquées pour des raisons de confidentialité ; cependant, elles peuvent être comprises dans les totaux.

Source : Ministère du Commerce et de l'Industrie; Institut public des statistiques. Les données sur les services sont collectées au cours de recensements annuels des établissements de services.

LES ÉDITIONS DE L'OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16
IMPRIMÉ EN FRANCE
(70 1999 04 2 P) ISBN 92-64-27123-6 – n° 50862 1999