

---

# Fiches thématiques

---

**Services administratifs  
et de soutien aux entreprises**

## Avertissement

Cette édition des Services en France est présentée selon la Nomenclature d'Activités Française 2<sup>e</sup> révision (NAF rév. 2), entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008 qui est articulée en sections, puis à l'intérieur en divisions, groupes, classes et sous-classes.

Par ailleurs, le dispositif de collecte des informations sur les entreprises a été entièrement refondu : le nouveau dispositif d'Élaboration des Statistiques ANnuelles d'Entreprises (Ésane) permet d'alléger la charge statistique des entreprises, en intégrant dans un seul système les données d'enquête et les sources administratives.

La mise en place d'Ésane a eu également pour conséquence un élargissement du champ de la publication, puisque, dorénavant, les Dom sont pris en compte dans le dispositif ; sauf mention contraire, les résultats portent donc sur la France entière.

Par ailleurs, depuis la loi de modernisation de l'économie (LME) et son décret d'application n° 2008-1354 du 18 décembre 2008, le terme « entreprise » renvoie plutôt à une notion économique, qu'il n'est pas actuellement possible d'appréhender statistiquement. Cette publication décrit des sociétés (sous leurs diverses formes) ou des entreprises individuelles ou même des associations ; ces dernières sont très peu décrites en tant que telles dans cet ouvrage mais sont comptabilisées avec les sociétés ou les entreprises individuelles. L'ensemble de ces unités est désigné par l'acronyme de SNFEI (société non financière et entrepreneur individuel) ou par l'appellation unité légale, pour ne pas utiliser le vocable « entreprise ».

## Signes conventionnels utilisés

...	Résultat non disponible
///	Absence de résultat due à la nature des choses
e	Estimation
p	Résultat provisoire
r	Résultat révisé par rapport à l'édition précédente
n.d.	Résultat non diffusable
n.s.	Résultat non significatif
€	Euro
M	Million
Md	Milliard
Réf.	Référence

## 5.1 Panorama des services administratifs...

En 2009, le secteur des services **administratifs et de soutien aux entreprises** compte 137 000 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI). Il emploie 822 000 salariés en équivalent-temps plein (EQTP) et réalise un chiffre d'affaires (CA) de 123 milliards d'euros. Par rapport à l'ensemble des services marchands, il représente 28 % des effectifs salariés EQTP, 23 % du CA et 26 % de la valeur ajoutée (VA).

La majorité des SNFEI du secteur sont des sociétés non financières (59 %). Mis à part les groupements d'intérêt économique (2 %) et groupements d'employeurs (2 %), les autres unités sont presque toutes des entreprises individuelles (37 %).

Le secteur est peu diversifié : ses ventes proviennent à 96 % d'activités situées dans son cœur de métier : activités de soutien (20 %), travail temporaire (16 %), **location et location-bail** d'autres machines (9 %)... Quelques activités commerciales liées au

cœur de métier (commerce de gros d'équipements industriels, par exemple) apportent un complément de recettes (4 %).

La crise n'a pas épargné le secteur. Le taux de marge, ratio entre l'excédent brut d'exploitation (EBE) et la VA, baisse de 5 points en 2009 pour s'établir à 16 % (contre 29 % dans l'ensemble des services marchands). Seules les activités de location et location-bail conservent un taux de marge stable, très élevé (73 %) : il est en effet indispensable que ces dernières dégagent un fort taux de profit brut pour pouvoir financer les investissements nécessaires à son activité. La crise affecte surtout très fortement le taux de profitabilité (résultat net/VA), qui chute de 23 % en 2008 à 8 % en 2009. Tous les sous-secteurs sont touchés, en particulier les **activités liées à l'emploi** (- 12 points), suite à la baisse de la demande d'intérimaires, et les **activités liées aux voyages**, victimes de la récession et d'un mauvais été (- 17 points). ■

### Définitions

**Services administratifs et de soutien aux entreprises (section M de la NAF rév. 2)** : se compose de six divisions.

**Location et location-bail** (division 77) : location et location-bail d'actifs corporels ou incorporels non financiers, dont un vaste ensemble de biens corporels en contrepartie de paiements périodiques (voir *fiche 5.2*).

**Activités liées à l'emploi** (division 78) : listage des postes vacants, orientation ou placement des candidats à l'emploi, fourniture de travailleurs pour des périodes limitées en vue de compléter la main d'œuvre des clients, mise à disposition d'autres ressources humaines (voir *fiche 5.3*).

**Activités des agences de voyage, des voyagistes et autres services de réservation et services connexes** (division 79) : vente de services de voyage, planification et mise sur pied de voyages organisés, services de réservation, activités des guides touristiques et de promotion du tourisme (voir *fiche 5.4*).

**Activités de sécurité et d'enquête** (division 80) : services d'enquêtes et de détectives, de garde et de patrouille, services de transports de fonds en utilisant du personnel équipé, exploitation de systèmes de sécurité et d'alarme électroniques (voir *fiche 5.5*).

**Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager** (division 81) : fourniture de services généraux d'appui dans les locaux du client, activités de nettoyage (intérieur, extérieur, machines...), désinfection et destruction des parasites, services d'aménagement et d'entretien paysager (voir *fiche 5.6*).

**Activités administratives et autres services de soutien aux entreprises** (division 82) : services administratifs de bureau quotidiens, fonctions de soutien courantes et continues pour compte de tiers (voir *fiche 5.7*).

### Pour en savoir plus

- « Les services marchands en 2009 », *Document de travail*, Insee, juin 2010.
- « 2009 : l'activité des services marchands régresse », *Insee Première* n° 1302, juin 2010.
- Sites internet : [www.dlr.fr](http://www.dlr.fr) : fédération nationale des distributeurs, loueurs et réparateurs de matériels de BTP et de manutention (DLR) ; [www.sett.org](http://www.sett.org) : syndicat des entreprises de travail temporaire (Sett) ; [www.snav.org](http://www.snav.org) : syndicat national des agents de voyage ; [www.dpsa-securite.fr](http://www.dpsa-securite.fr) : syndicat national des entreprises de sécurité ; [www.proprete-services-associes.com](http://www.proprete-services-associes.com) : fédération des entreprises de propreté et services associés.

# Panorama des services administratifs... 5.1

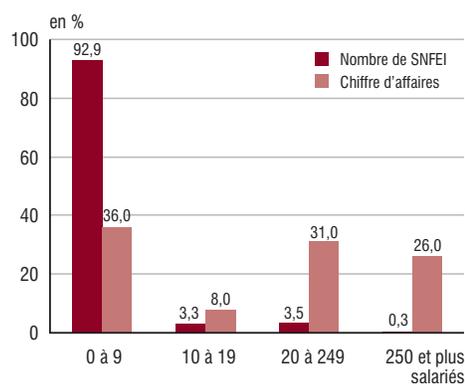
## 1. Chiffres clés

	Nombre de SNFEI	Effectifs salariés en EQTP	Rémunération par salarié (k€)	Chiffre d'affaires (M€)	Valeur ajoutée	Taux de marge	Taux d'investissement (%)	Taux de profitabilité
Activités de location et location-bail	29 800	69 500	34,7	27 920	14 310	72,5	106,0	- 2,0
Activités liées à l'emploi	6 900	87 900	165,8	22 780	19 950	- 1,5	0,7	13,3
Activités des agences de voyage, voyagistes, services de réservation et activités connexes	4 900	34 000	34,8	13 790	1 920	11,7	5,8	- 7,2
Enquêtes et sécurité	7 900	130 100	27,2	7 670	5 170	4,4	2,7	2,3
Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager	48 400	305 600	23,1	16 950	10 970	11,9	7,0	6,5
Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises	39 300	195 200	35,1	34 210	12 610	18,1	10,0	11,5
<b>Services administratifs et de soutien aux entreprises</b>	<b>137 200</b>	<b>822 300</b>	<b>43,3</b>	<b>123 320</b>	<b>64 930</b>	<b>16,0</b>	<b>28,7</b>	<b>7,8</b>

Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

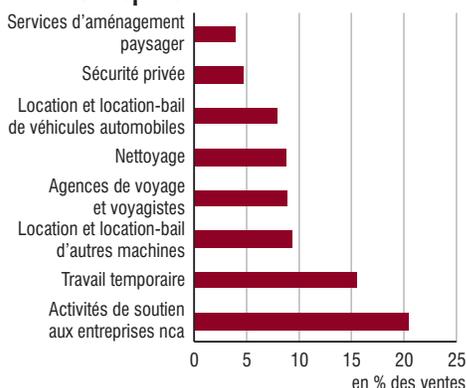
## 2. Répartition du nombre de SNFEI et du chiffre d'affaires par tranche d'effectifs salariés



Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

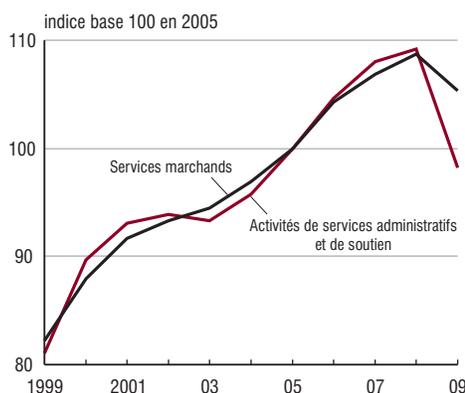
## 3. Répartition des ventes du secteur des services administratifs et de soutien aux entreprises



Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

## 4. Évolution de la production en volume de 1999 à 2009 dans le secteur des services administratifs et de soutien aux entreprises

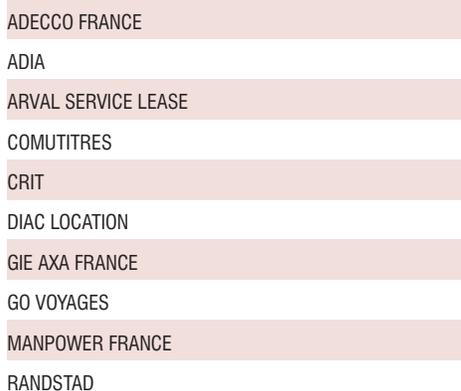


Champ : France.

Source : Insee, Comptes nationaux.

## 5. Les plus grandes sociétés selon le chiffre d'affaires

par ordre alphabétique



Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

## 5.2 Location et location-bail

En 2009, 30 000 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI) exercent à titre principal une activité de **location et location-bail**. Ils emploient 70 000 salariés en équivalent-temps plein et réalisent un chiffre d'affaires de 28 milliards d'euros. Les grandes structures dominent cette activité qui exige des investissements importants et donc une surface financière conséquente : les dix sociétés les plus importantes concentrent un sixième des ventes et les vingt plus grosses presque le quart. Ces besoins de financement expliquent également que, dans ce secteur, les unités sont plus rarement des entreprises individuelles que dans l'ensemble des services marchands (12 % des SNFEI contre 45 %).

Ce secteur est peu diversifié : les neuf dixièmes de ses ventes proviennent d'activités de location, dont près de la moitié de machines, équipements et matériels divers (groupe 773 de la NAF rév. 2). Il se caractérise également par un taux de marge (excédent brut d'exploitation/valeur ajoutée-VA) très élevé (73 % en 2009 au lieu de 29 % pour l'ensemble des services marchands, 71 % en 2008). En revanche, le taux de rentabilité (résultat net/VA) est négatif en 2009 (-2 % contre 23 %), en baisse par rapport à 2008 (10 %). De fortes dotations aux amortissements pèsent structurellement sur le résultat comptable.

La **location et location-bail de véhicules automobiles** et la **location et location-bail d'autres machines et équipements et biens** sont les deux principales activités du secteur. Elles se distinguent des autres formes de location par un taux de marge exceptionnellement élevé (respectivement 82 % et 72 %) et, parallèlement, un taux de rentabilité très bas (-2 % et -13 %). Le décalage entre ces deux ratios met en évidence à la fois le faible poids des salaires dans les charges des SNFEI et le rôle clé des immobilisations dans l'économie générale de ces deux activités.

La **location et location-bail de biens personnels et domestiques** est une activité plus diversifiée : 15 % des ventes proviennent de ventes étrangères à l'activité principale, le plus souvent de nature commerciale (commerce de détail en magasin spécialisé : -6 %, ou de biens culturels ou de loisirs : -3 %).

La **location et location-bail de propriété intellectuelle et de produits similaires** se caractérise, en 2009, par un taux de rentabilité très élevé (59 %) en raison de la faiblesse des amortissements. Le taux d'investissement (investissements corporels bruts hors apports/valeur ajoutée) y est, en effet, très faible au regard des autres activités de location et location-bail (4 % au lieu de 106 %). ■

### Définitions

**Location et location-bail** (division 77 de la NAF rév. 2) : ce secteur comprend la location et location-bail d'actifs corporels ou incorporels non financiers. Il se compose de quatre groupes.

**Location et location-bail de véhicules automobiles** (groupe 771) : location de courte (7711A) ou de longue durée (7711B) de voitures et de véhicules automobiles légers (3,5 tonnes ou moins), de camions, remorques et véhicules automobiles lourds – plus de 3,5 tonnes – (7712Z).

**Location et location-bail de biens personnels et domestiques** (groupe 772) : articles de loisirs et de sport (7721Z), vidéocassettes et disques vidéo (7722Z), autres biens personnels et domestiques (7729Z).

**Location et location-bail d'autres machines, équipements et biens** (groupe 773) : machines et équipements agricoles (7731Z), machines et équipements pour la construction (7732Z), machines de bureau et de matériel informatique (7733Z), matériels de transports par eau (7734Z), matériels de transport aérien (7735Z), autres machines, équipements et biens matériels, tels que moteurs et turbines, machines-outils... (7739Z).

**Location-bail de propriété intellectuelle et de produits similaires, à l'exception des œuvres soumises à copyright** (groupe 774) : activités consistant à autoriser des tiers à utiliser des produits liés à la propriété intellectuelle.

### Pour en savoir plus

- « Les services marchands en 2009 », *Document de travail*, Insee, juin 2010.
- Sites internet : [www.dlr.fr](http://www.dlr.fr) : fédération nationale des distributeurs, loueurs et réparateurs de matériels de BTP et de manutention (DLR) ; [www.cnpa.fr](http://www.cnpa.fr) : conseil national des professions de l'automobile.

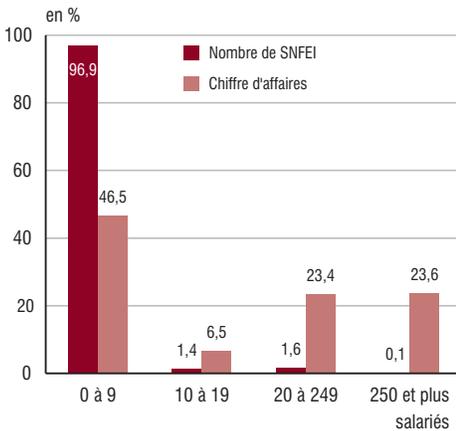
## 1. Chiffres clés

	Nombre de SNFEI	Nombre de salariés en EQTP	Rémunération par salarié (k€)	Chiffre d'affaires en M€	Valeur ajoutée en M€	Taux de marge	Taux d'investissement en %	Taux de profitabilité
Location et location-bail de véhicules automobiles	7 200	16 200	34,1	10 510	5 600	82,3	133,0	- 2,3
Location et location-bail de biens personnels et domestiques	6 900	21 900	30,6	3 230	1 650	38,6	32,6	10,5
Location et location-bail d'autres machines, équipements et biens	14 800	29 100	36,8	12 640	6 290	72,2	115,0	- 13,0
Location-bail de propriété intellectuelle et de produits similaires	900	2 300	51,3	1 540	770	76,7	4,4	59,0
<b>Activités de location et location-bail</b>	<b>29 800</b>	<b>69 500</b>	<b>34,7</b>	<b>27 920</b>	<b>14 310</b>	<b>72,5</b>	<b>106,0</b>	<b>- 2,0</b>

Champ : France.

Source : Insee, Ésans 2009.

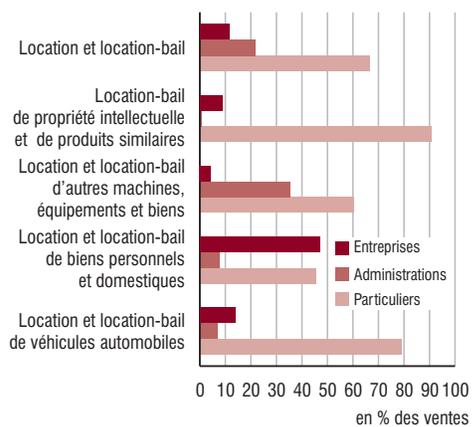
## 2. Répartition du nombre de SNFEI et du chiffre d'affaires par tranche d'effectifs salariés



Champ : France.

Source : Insee, Ésans 2009.

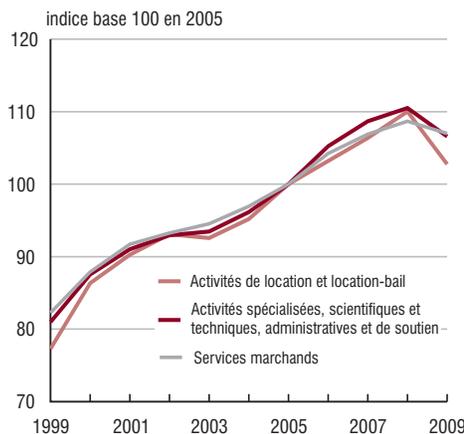
## 3. Répartition de la clientèle du secteur de la location et location-bail



Champ : France.

Source : Insee, Ésans 2009.

## 4. Évolution de la production en volume de 1999 à 2009 dans le secteur de la location et location-bail



Champ : France.

Source : Insee, Comptes nationaux.

## 5. Les plus grandes sociétés selon le chiffre d'affaires

par ordre alphabétique

ARVAL SERVICE LEASE (groupe BNP Paribas)

DIAC LOCATION (groupe Renault)

EUROPCAR FRANCE

FRAIKIN ASSETS

FRANFINANCE LOCATION (groupe Société Générale)

GENERAL ELECTRIC CAPITAL FLEET SERVICES (groupe General Electric)

LEASEPLAN FRANCE SAS

LOXAM

TEMSYS

THOMSON LICENSING

Champ : France.

Source : Insee, Ésans 2009.

## 5.3 Activités liées à l'emploi

En 2009, le secteur des **activités liées à l'emploi** compte 6 900 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI) et réalise un chiffre d'affaires (CA) avoisinant 23 milliards d'euros. Quelques grands groupes internationaux dominent le marché : les dix plus grandes sociétés totalisent plus de la moitié des ventes (52 %).

En 2009, le chiffre d'affaires a baissé de 24 % du fait de la crise financière et économique.

Le **travail temporaire** est la principale activité liée à l'emploi : 84 % des ventes, 88 % de la valeur ajoutée ou des effectifs, si l'on ajoute les intérimaires au personnel direct. En 2009, les agences de travail temporaire emploient, en équivalent-temps plein (EQTP), 48 800 salariés permanents et 447 300 intérimaires répartis dans l'ensemble de l'économie.

Le principal demandeur de travail temporaire est l'industrie (39 % des intérimaires), suivis du tertiaire (37 %) et de la construction (23 %). Au sein des services marchands, les plus gros clients sont (en EQTP) les activités spécialisées, scientifiques et techniques et les services administratifs et de soutien (8 % du total).

Le secteur de l'intérim se caractérise à la fois par une très faible diversification de ses activités (son cœur de métier réalise 99,6 % des ventes) et de faibles besoins en consommations intermédiaires se limitant, le plus souvent, aux frais généraux et de gestion de dossier des intérimaires : le taux d'intégration (valeur ajoutée/chiffre d'affaires) dépasse légèrement 91 %, alors qu'il n'est que de

46 % pour l'ensemble des services marchands. En raison du recul de la demande d'intérimaires, le taux de marge (excédent brut d'exploitation/valeur ajoutée) devient négatif en 2009 (3 % en 2008).

La contribution des **agences de placement de main-d'œuvre** au secteur des activités liées à l'emploi est marginale (4 % de la VA). Ce sous-secteur se distingue par une forte diversification : le placement de main-d'œuvre génère moins des deux tiers du chiffre d'affaires (62 %), les entreprises de ce sous-secteur ont aussi des activités de sièges sociaux (25 %), et, plus rarement, d'architecture et d'ingénierie (4 %) ou d'autres mises à disposition de ressources humaines (4 % également). Sa situation financière est contrastée avec un taux de marge négatif (-8 %, consécutif à l'importance de la masse salariale par rapport à la VA : 104 %) et un taux de profitabilité très élevé (70 %) dû à de substantiels produits financiers de participation (un peu plus de 600 millions d'euros).

90 % des recettes du sous-secteur des **autres mises à disposition de ressources humaines** proviennent de son activité principale complétée, à titre secondaire, par des activités de sièges sociaux (4 % des ventes) et des travaux de construction de routes et de voies ferrées (3 %). En 2009, comme en 2008, taux de marge (-7 %) et taux de profitabilité (+125 %) sont de signes opposés. Un montant très important de produits financiers de participation explique cette distorsion. ■

### Définitions

**Activités liées à l'emploi** (division 78 de la NAF rév. 2) : ce secteur se compose de trois sous-secteurs.

**Activités des agences de placement de main-d'œuvre** (groupe 78.1) : recherche, sélection, orientation et placement de personnel, activités des psychologues pour le recrutement de personnel, activités des agences de sélection d'acteurs et de figurants, activités des agences de placement de main-d'œuvre en ligne.

**Activités des agences de travail temporaire** (groupe 78.2) : services de recrutement temporaire en vue de la mise à disposition de personnel pour des missions de travail temporaire dans des domaines divers.

**Autre mise à disposition de ressources humaines** (groupe 78.3) : mise à disposition de personnel pour des missions de travail prolongées dans des domaines divers ; services de placement d'intérimaires sur des contrats à durée indéterminée.

### Pour en savoir plus

- « Les services marchands en 2009 », *Document de travail*, Insee, juin 2010.
- Sites internet : [www.sett.org](http://www.sett.org) : syndicat des entreprises de travail temporaire ; [www.syntec.evolution-professionnelle.com](http://www.syntec.evolution-professionnelle.com) : syntec-conseil en évolution professionnelle (Syntec-Ascorep).

# Activités liées à l'emploi 5.3

## 1. Chiffres clés

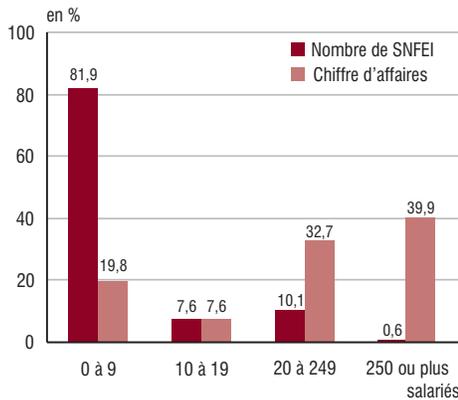
	Nombre de SNFEI	Effectifs salariés en EQTP <sup>1</sup>	Rémunération par salarié (K€)	Chiffre d'affaires en M€	Valeur ajoutée	Taux de marge	Taux d'investissement en %	Taux de profitabilité
Activités des agences de placement de main-d'œuvre	1 600	8 400	65,6	1 380	740	-8,1	2,6	70,1
Activités des agences de travail temporaire	2 200	48 800	...	19 210	17 530	-0,6	0,2	0,3
Autre mise à disposition de ressources humaines	3 100	30 800	41,0	2 190	1 680	-7,4	5,5	125,0
<b>Total activités liées à l'emploi</b>	<b>6 900</b>	<b>88 000</b>	<b>...</b>	<b>22 780</b>	<b>19 950</b>	<b>-1,5</b>	<b>0,7</b>	<b>13,3</b>

1. Seuls les salariés permanents sont pris en compte.

Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

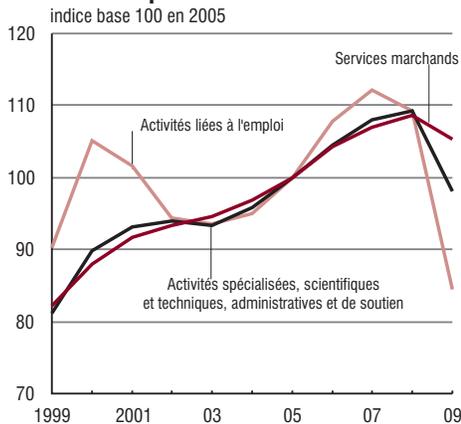
## 2. Répartition du nombre de SNFEI et du chiffre d'affaires par tranche d'effectifs salariés



Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

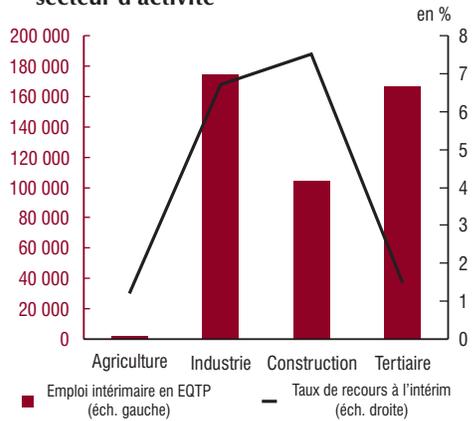
## 4. Évolution de la production en volume de 1999 à 2009 dans le secteur des activités liées à l'emploi



Champ : France.

Source : Insee, Comptes nationaux.

## 3. Répartition de l'emploi intérimaire par secteur d'activité



Champ : France pour l'emploi intérimaire ; France métropolitaine pour le taux de recours à l'intérim.

Source : Dares, exploitation des fichiers Pôle emploi des déclarations mensuelles des agences d'intérim.

## 5. Les plus grandes sociétés selon le chiffre d'affaires

par ordre alphabétique

ADECCO FRANCE

ADIA

CRIT

KELLY SERVICES

MANPOWER FRANCE

RANDSTAD

SELECT T.T.

START PEOPLE

SUPPLAY

SYNERGIE

Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

## 5.4 Activités des agences de voyage, voyagistes...

Le secteur des activités des **agences de voyage, voyagistes, services de réservation et activités connexes** compte 4 900 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI). Il emploie 34 000 salariés en équivalent-temps plein et réalise un chiffre d'affaires de 13,8 milliards d'euros. Il se compose à 85 % de sociétés (contre 53 % dans l'ensemble des services).

Ce secteur se caractérise par un faible taux d'intégration (valeur ajoutée/CA), très inférieur à la moyenne des services (14 % contre 46 %). Le poids élevé des reventes en l'état dans le chiffre d'affaires s'explique par le rôle d'intermédiaire que jouent ces prestataires de services, en délivrant aux voyageurs billets en tous genres (transport, spectacles, musées...), prestations hôtelières, restauration...

Malgré une rémunération par salarié plutôt basse (34 800 euros annuels contre 41 700 dans l'ensemble des services marchands), les frais de personnel sont élevés au regard de la valeur ajoutée et induisent, en 2009, un taux de marge (excédent brut d'exploitation/VA) faible (12 % contre 29 % en moyenne), en recul par rapport à 2008 (15 %). Le taux de profitabilité (résultat net comptable/VA) est négatif en 2009 (-7 % après + 10 % en 2008), en fort repli, en raison notamment de

dotations financières aux amortissements et provisions conséquentes.

Les **activités des agences de voyage et voyagistes** sont la principale composante de ce secteur : 84 % des salariés, 83 % des ventes. Les agences de voyage dominent par rapport aux voyagistes, en nombre d'unités (3 100 contre 500), en effectifs (21 700 contre 6 900) comme en valeur ajoutée (1,1 milliard d'euros contre 0,5 milliard). C'est moins net en termes de chiffre d'affaires, où l'écart n'est que de 20 %. En effet, les voyagistes sont d'abord des revendeurs de prestations de service, qui réalisent une valeur ajoutée modeste au regard du montant global des ventes (9 %) ; celle générée par les agences de voyage est proportionnellement plus conséquente (17 %), tout en restant très inférieure à la moyenne des services (46 %).

Des constatations similaires peuvent être faites pour les **autres services de réservation et activités connexes**. Comme les précédents, ces métiers reposent largement sur la revente de services, notamment de billetterie. En 2009, les SNFEI exerçant ces métiers à titre principal tirent mieux leur épingle du jeu que les agences de voyage et les voyagistes : leur taux de marge est de 28 % (contre 8 %) et leur taux de profitabilité de 6 % (contre - 11 %). ■

### Définitions

**Activités des agences de voyages, voyagistes, services de réservation et activités connexes** (division 79 de la NAF rév. 2) : ce secteur se compose de deux sous-secteurs.

**Activités des agences de voyage et voyagistes** (groupe 79.1) : activités des agences de voyage consistant principalement à vendre, en gros ou au détail, des services de voyage, voyage organisé, transport et hébergement (79.11Z) ; activités des voyagistes consistant à planifier et à mettre sur pied des voyages organisés vendus par des agences de voyage ou directement par des voyagistes, pouvant comporter transport, hébergement, restauration, visites de musées, de sites historiques ou culturels, spectacles... (79.12Z).

**Autres services de réservation et activités connexes** (groupe 79.9) : autres services de réservation liés aux voyages : transport, hébergement, restauration, location de véhicules, spectacles, événements sportifs... ; services d'échange à temps partagé ; vente de billets pour les spectacles et tous divertissements ; services d'assistance aux touristes ; activités de promotion du tourisme. Sont exclues l'organisation et la gestion d'événements, tels que des réunions, des congrès et des conférences (82.30Z).

### Pour en savoir plus

- « Les services marchands en 2009 », *Document de travail*, Insee, juin 2010.
- « La commercialisation des produits et des destinations touristiques : en quoi Internet change-t-il la donne ? », direction du Tourisme, 2007.
- Sites internet : [www.tourisme.gouv.fr](http://www.tourisme.gouv.fr) : direction générale de la Compétitivité, de l'industrie et des services ; [www.snav.org](http://www.snav.org) : syndicat national des agents de voyage.

# Activités des agences de voyage, voyagistes... 5.4

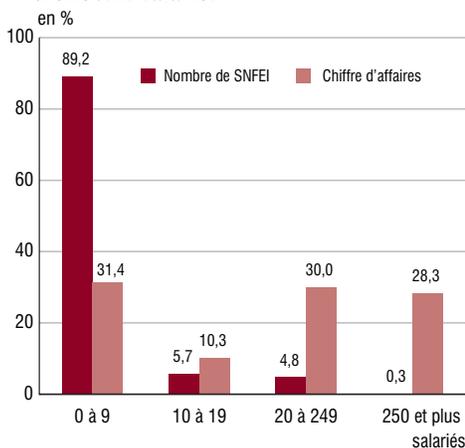
## 1. Chiffres clés

	Nombre de SNFEI	Effectifs salariés en EQTP	Rémunération par salarié (K€)	Chiffre d'affaires en M€	Valeur ajoutée	Taux de marge	Taux d'investissement en %	Taux de profitabilité
<b>Activités des agences de voyage et voyagistes</b>	<b>3 600</b>	<b>28 600</b>	<b>33,8</b>	<b>11 440</b>	<b>1 520</b>	<b>7,5</b>	<b>6,3</b>	<b>- 11,0</b>
Activités des agences de voyage	3 100	21 700	33,6	6 260	1 060	2,2	...	- 8,7
Activités des voyagistes	500	6 900	34,7	5 180	450	19,7	...	- 16,0
<b>Autres services de réservation et activités connexes</b>	<b>1 300</b>	<b>5 400</b>	<b>40,2</b>	<b>2 350</b>	<b>400</b>	<b>27,6</b>	<b>4,2</b>	<b>6,1</b>
<b>Activités des agences de voyage, voyagistes, services de réservation et activités connexes</b>	<b>4 900</b>	<b>34 000</b>	<b>34,8</b>	<b>13 790</b>	<b>1 920</b>	<b>11,7</b>	<b>5,8</b>	<b>- 7,2</b>

Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

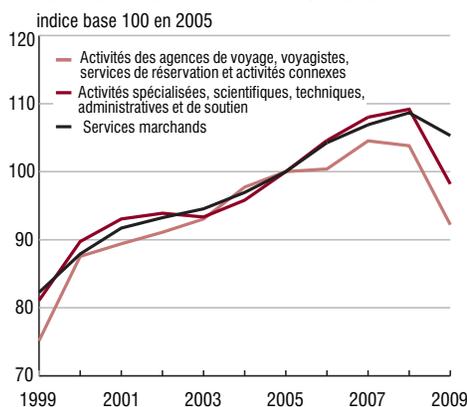
## 2. Répartition du nombre de SNFEI et du chiffre d'affaires par tranche d'effectifs salariés



Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

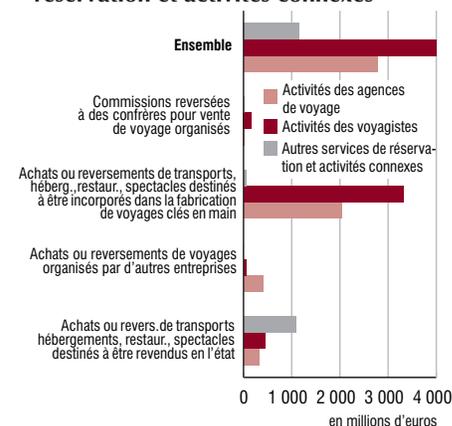
## 4. Évolution de la production en volume de 1999 à 2009 dans le secteur des activités des agences de voyage, voyagistes, services de réservation et activités connexes



Champ : France.

Source : Insee, Comptes nationaux.

## 3. Principales dépenses professionnelles du secteur des activités des agences de voyage, voyagistes, services de réservation et activités connexes



Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

## 5. Les plus grandes sociétés selon le chiffre d'affaires

par ordre alphabétique

AGENCE DE VOYAGES, FER, ROUTE, AIR, MER...

EURO DISNEY VACANCES SAS

FRANCE BILLET

GO VOYAGES

GROUPE MARMARA

LOOK VOYAGES

PIERRE & VACANCES MAEVA DISTRIBUTION

THOMAS COOK SAS

TOURAVENTURE SA

VACANCES TRANSAT

Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

## 5.5 Enquêtes et sécurité

En 2009, le secteur **enquêtes et sécurité** compte près de 8 000 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI) et génère un chiffre d'affaires (CA) de 7,7 milliards d'euros. Il emploie 130 200 salariés en équivalent-temps plein, soit 3,7 % des effectifs des services marchands ; sa contribution est plus faible en termes de CA ou de valeur ajoutée (VA) avec respectivement 1,2 % et 1,7 %. Ce secteur comporte 70 % de sociétés non financières.

Le secteur des enquêtes et de la sécurité est relativement peu concentré : les 10 % des SNFEI les plus importantes totalisent 80 % des ventes (contre 85 % dans l'ensemble des services marchands). Mais quelques grandes unités, souvent filiales de groupes à capitaux étrangers, y jouent un rôle de premier plan. Ce secteur est aussi très peu diversifié, ses recettes provenant à 97 % de son activité principale : sécurité privée (75 %), systèmes de sécurité (21 %) et enquêtes (1 %). Même le reste (3 %) est lié aux activités de sécurité : travaux d'installations électriques (1,2 %), commerce de gros d'électronique et de télécommunications (1,1 %).

Le taux de marge (excédent brut d'exploitation/VA) est faible : 4 % contre 29 % dans l'ensemble des services marchands. Cela s'explique par une concurrence très sévère entre les acteurs du secteur.

Les **activités de sécurité privée** dominent le secteur des enquêtes et de la sécurité. Service

de main-d'œuvre, reposant souvent sur un travail posté peu qualifié (gardes, patrouilles ou convoyages de fonds), elles se distinguent par une taille d'unité assez élevée (19 salariés en moyenne) et un très fort taux d'intégration (72 %). Malgré une rémunération par salarié modeste (26 600 euros par an, contre 41 700 euros dans les services), les taux de marge et de profitabilité (résultat net comptable/VA) sont très faibles, à 2,6 % et 0,3 %. Le recul général de l'activité n'est pas seul en cause ; en effet, en 2008, ces ratios s'élevaient respectivement à 3 % et 2 %.

Tournées vers la surveillance et la télésurveillance, les **activités liées aux systèmes de sécurité** sont davantage diversifiées : 5 % de leurs recettes proviennent d'activités commerciales, 5 % de travaux d'installation électrique. La situation économique y semble moins difficile que dans la sécurité privée ; en effet, la rémunération par salarié s'élève à 31 900 euros, le taux de marge à 13 % et le taux de profitabilité à 12 %. Elle s'est même un peu améliorée relativement à 2008.

Le secteur des **activités d'enquête** est marginal en termes économiques. Il s'appuie sur un tissu d'entrepreneurs individuels, les détectives ou « privés ». Son bilan financier n'est pas mauvais, puisque son taux de profitabilité (27 %) est légèrement supérieur à celui des services marchands (26 %), en raison de produits exceptionnels sur opérations de gestion élevés. ■

### Définitions

**Enquêtes et sécurité** (division 80 de la NAF rév. 2) : ce secteur se compose de trois sous-secteurs.

**Activités de sécurité privée** (groupe 80.1) : services de garde ou de patrouille, services de transports de fonds en utilisant du personnel équipé pour protéger les biens pendant le transport. Est incluse la gestion des distributeurs automatiques de billets. Sont exclus les services de la police.

**Activités liées aux systèmes de sécurité** (groupe 80.2) : surveillance et surveillance à distance de systèmes de sécurité et d'alarme électroniques ; installation, réparation et adaptation de dispositifs de verrouillage mécanique ou électroniques des coffres-forts et des chambres fortes, avec, par la suite, leur surveillance ou surveillance à distance.

**Activités d'enquête** (groupe 80.3) : services d'enquêtes et de détectives (hors cadre judiciaire) ; activités de tous les enquêteurs privés, quels que soient le type de client et le but de l'enquête.

### Pour en savoir plus

- « Les services marchands en 2009 », *Document de travail*, Insee, juin 2010.
- Sites internet : [www.dpsa-securite.fr](http://www.dpsa-securite.fr) : syndicat national des entreprises de sécurité ; [www.gpmse.com](http://www.gpmse.com) : groupement professionnel des métiers de la sécurité électronique (GPMSE) ; [www.e-snes.org](http://www.e-snes.org) : syndicat national des entreprises de sécurité (Snes).

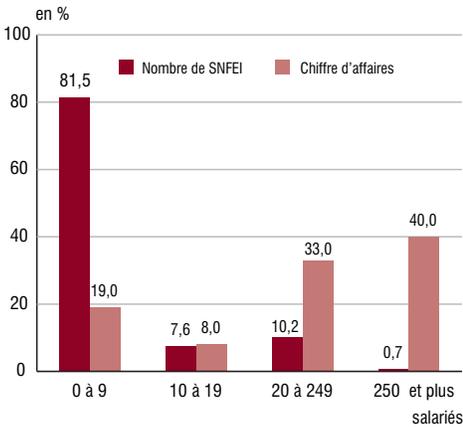
## 1. Chiffres clés

	Nombre de SNFEI	Effectifs salariés en EQTP	Rémunération par salarié (K€)	Chiffre d'affaires en M€	Valeur ajoutée	Taux de marge	Taux d'investissement en %	Taux de profitabilité
Activités de sécurité privée	6 000	115 200	26,6	6 040	4 340	2,6	1,7	0,3
Activités liées aux systèmes de sécurité	1 300	14 500	31,9	1 560	790	13,4	8,3	12,4
Activités d'enquête	700	500	39,6	70	40	24,7	5,5	26,8
<b>Total enquêtes et sécurité</b>	<b>8 000</b>	<b>130 200</b>	<b>27,2</b>	<b>7 670</b>	<b>5 170</b>	<b>4,4</b>	<b>2,7</b>	<b>2,3</b>

Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

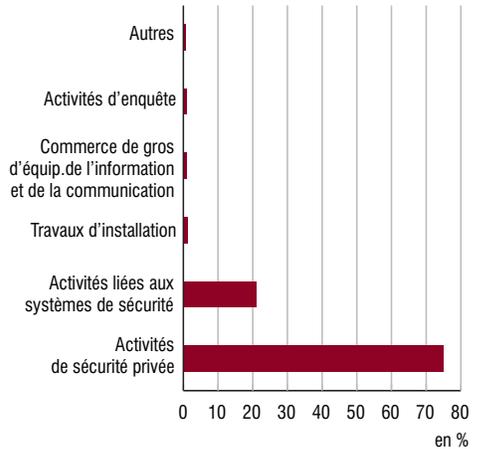
## 2. Répartition du nombre de SNFEI et du chiffre d'affaires par tranche d'effectifs salariés



Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

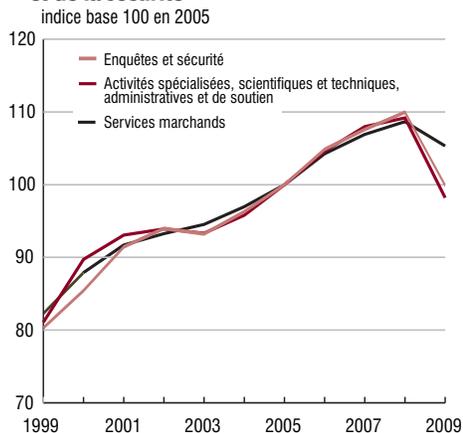
## 3. Répartition des ventes du secteur des enquêtes et de la sécurité



Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

## 4. Évolution de la production en volume de 1999 à 2009 dans le secteur des enquêtes et de la sécurité

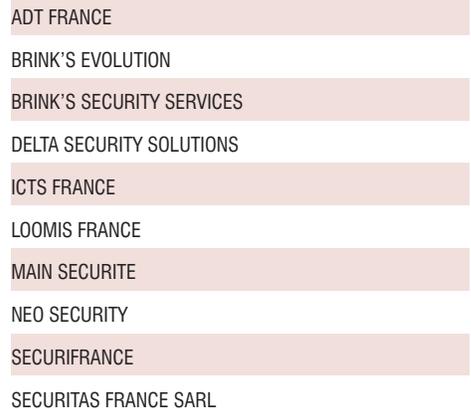


Champ : France.

Source : Insee, Comptes nationaux.

## 5. Les plus grandes sociétés selon le chiffre d'affaires

par ordre alphabétique



Champ : France.

Source : Insee, Ésane 2009.

## 5.6 Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager

En 2009, le secteur des **services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager** compte près de 48 400 SNFEI (sociétés non financières et entrepreneurs individuels). La majorité (59 %) sont des entrepreneurs individuels, artisans (26 % du total) et commerçants (20 %) pour la plupart. Ce secteur emploie 306 000 salariés en équivalent-temps plein, soit 8,7 % du personnel des services marchands, ce qui le classe au troisième rang des secteurs employeurs hors intérimaires, après la restauration et la programmation informatique. Sa contribution à la production est plus faible : 2,6 % du chiffre d'affaires (CA) et 3,5 % de la valeur ajoutée (VA) de l'ensemble des services.

Le secteur des services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager recouvre essentiellement deux activités : le nettoyage et l'aménagement paysager. Les **activités combinées de soutien lié aux bâtiments** n'ont qu'un poids marginal.

Le secteur des **activités de nettoyage** totalise 19 500 SNFEI et se compose à parité de sociétés (53 %) et d'entrepreneurs individuels. C'est un service de main-d'œuvre ; il se caractérise par un taux d'intégration (VA/CA) de 74 %, très supérieur à celui des services (46 %), une valeur ajoutée consacrée presque exclusivement (92 %) à la rémunération des personnels, très modeste, la plus basse dans les services

(22 000 euros annuels contre 42 000 euros en moyenne). Enfin, du fait d'une pression élevée sur les marges, consécutive à une forte concurrence, la rentabilité du secteur est faible : le taux de profitabilité (résultat net comptable/VA) s'établit à 4 % alors que celui des services marchands est de 26 %.

Les unités exerçant à titre principal une activité de nettoyage ne diversifient pas leurs activités : leur cœur de métier leur procure 97 % de leurs ressources. Les quelques prestations marginales effectuées ne leur assurent qu'un faible complément de recettes : autres activités de soutien aux entreprises (1,0 %), services auxiliaires des transports (0,4 %), commerce de détail de quincaillerie (0,3 %), etc.

Les 29 000 SNFEI du secteur des **services d'aménagement paysager** sont majoritairement des entrepreneurs individuels (67 %). Même si cela conduit mécaniquement à une élévation du taux de marge (24 %) – ces non-salariés ne se versent pas de salaires, mais se rémunèrent sur les profits –, celui-ci est suffisamment haut pour indiquer que la situation économique de ce secteur est moins tendue que celle du nettoyage. Les SNFEI ne diversifient leurs ventes qu'en pratiquant, en complément des travaux d'aménagement, le commerce de gros de fleurs et plantes (4 % du CA). En 2009, le recul général de l'activité n'a guère détérioré les principaux ratios de gestion. ■

### Définitions

**Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager** (division 81 de la NAF rév. 2) : ce secteur se compose de trois sous-secteurs.

**Activités combinées de soutien lié aux bâtiments** (groupe 81.1) : prestations d'une combinaison de services de soutien dans les installations du client : nettoyage intérieur courant, entretien, élimination des ordures, gardiennage et sécurité, distribution du courrier, blanchisserie et services de soutien annexes.

**Activités de nettoyage** (groupe 81.2) : nettoyage courant des bâtiments (81.21Z) : intérieur des bureaux, maisons, usines, magasins, bâtiments publics... ; autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel (81.22Z) : nettoyage extérieur de bâtiments, nettoyage spécialisé de bâtiments (vitres, ramonage...), nettoyage de machines industrielles... ; autres activités de nettoyage (81.29) : désinfection, désinsectisation, dératissage (81.29A), autres activités de nettoyage n.c.a. (81.29B) dont nettoyage de piscines, matériel de transport, bouteilles, chaussées, intérieur de citernes de transport.

**Services d'aménagement paysager** (groupe 81.3) : plantation, soins et entretien de parcs et jardins ou de verdure ; plantations pour la protection contre le bruit, le vent, l'érosion, la visibilité et l'éblouissement.

### Pour en savoir plus

- « Les services marchands en 2009 », *Document de travail*, Insee, juin 2010.
- Sites internet : [www.cs3d.info](http://www.cs3d.info) : chambre syndicale des entreprises de désinfection, désinsectisation, dératissage ; [www.proprete-services-associés.com](http://www.proprete-services-associés.com) : fédération des entreprises de propreté et services associés (FEP).

# Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager 5.6

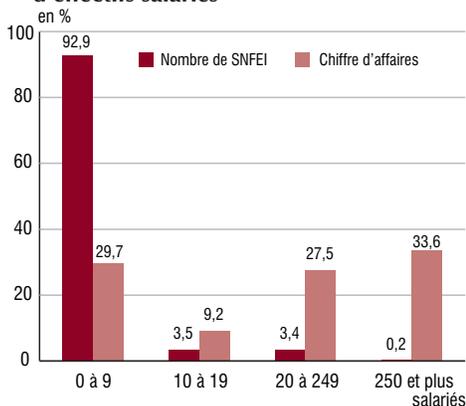
## 1. Chiffres clés

	Nombre de SNFEI	Effectifs salariés en EQTP	Rémunération par salarié (K€)	Chiffre d'affaires en M€	Valeur ajoutée en M€	Taux de marge	Taux d'investissement en %	Taux de profitabilité
<b>Activités combinées de soutien lié aux bâtiments</b>	<b>300</b>	<b>3 000</b>	<b>33,6</b>	<b>630</b>	<b>210</b>	<b>23,6</b>	<b>112,0</b>	<b>3,5</b>
<b>Activités de nettoyage</b>	<b>19 500</b>	<b>258 100</b>	<b>21,8</b>	<b>11 190</b>	<b>8 230</b>	<b>7,9</b>	<b>2,4</b>	<b>4,4</b>
Nettoyage courant des bâtiments	13 800	218 400	20,9	8 550	6 560	7,2	1,8	4,3
Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel	3 700	26 100	24,4	1 480	950	6,8	4,9	1,2
Autres activités de nettoyage	2 000	13 600	30,6	1 160	720	16,1	5,0	9,0
<b>Services d'aménagement paysager</b>	<b>28 600</b>	<b>44 500</b>	<b>30,1</b>	<b>5 130</b>	<b>2 530</b>	<b>23,6</b>	<b>13,4</b>	<b>13,7</b>
<b>Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager</b>	<b>48 400</b>	<b>305 600</b>	<b>23,1</b>	<b>16 950</b>	<b>10 970</b>	<b>11,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,5</b>

Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

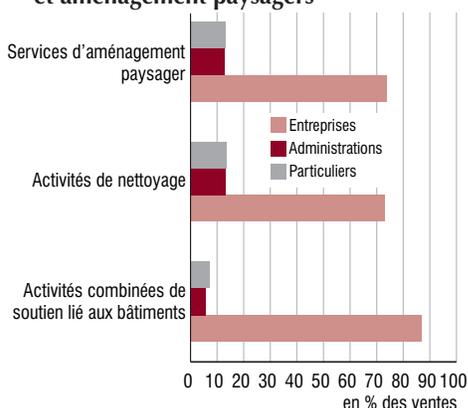
## 2. Répartition du nombre de SNFEI et du chiffre d'affaires par tranche d'effectifs salariés



Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

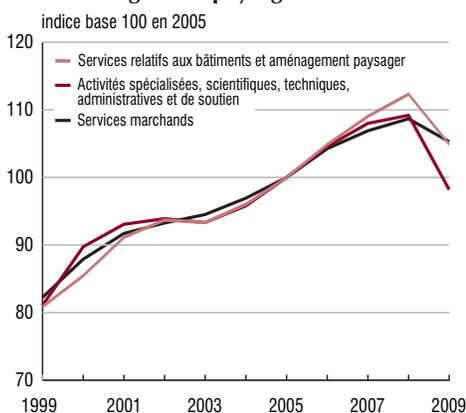
## 3. Répartition de la clientèle du secteur des services relatifs aux bâtiments et aménagement paysagers



Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

## 4. Évolution de la production en volume de 1999 à 2009 dans le secteur des services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager



Champ : France.

Source : Insee, Comptes nationaux.

## 5. Les plus grandes sociétés selon le chiffre d'affaires

par ordre alphabétique

DERICHEBOURG PROPRETE
ENTREPRISE H. REINIER
FACEO FM
INTER SERVICE ORGANISATION
ISS ABILIS FRANCE
ISS ESPACES VERTS
ONET SERVICES
SAMSIIC II
SIN&STES
TECHNIQUE FRANCAISE DU NETTOYAGE-TFN

Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

## 5.7 Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises

En 2009, le secteur des **activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises** compte 39 300 sociétés non financières et entrepreneurs individuels (SNFEI). Il emploie 195 200 salariés en équivalent-temps plein et réalise un chiffre d'affaires (CA) de 34,2 milliards d'euros. Les unités y sont de petite taille (cinq salariés en moyenne), du fait du nombre important d'entrepreneurs individuels (un tiers des SNFEI) ; cependant, malgré leur nombre, ces derniers ont un poids négligeable en termes de ventes (2,1 %). La rémunération par salarié du secteur est faible, inférieure d'environ 17 % à celle de l'ensemble des services (35 000 euros annuels contre 42 000 euros).

Malgré la crise économique et financière, le taux de marge (excédent brut d'exploitation/VA) se redresse, passant de 15 % à 18 %, suite à une forte baisse du poids des salaires dans la VA dans les services administratifs combinés de bureau (- 13 points) et dans les activités de soutien aux entreprises non comprises ailleurs (- 5 points). En revanche, le taux de profitabilité (résultat net comptable/VA) s'effondre : 58 % en 2008, 12 % en 2009 et le repli touche toutes les activités.

Ce secteur est composé d'un ensemble hétérogène d'activités support : gestion administrative et financière, logistique, services d'accueil, communication, information...

Les **activités administratives** ont un poids économique et financier marginal ; elles ne contribuent qu'à hauteur de 11 % à l'emploi salarié et à la valeur ajoutée (VA) du secteur, et de 9 % au chiffre d'affaires. Elles attirent les entrepreneurs individuels (56 % des SNFEI) : la moitié d'entre eux ont le statut de profession libérale, un quart celui d'artisan.

Les **centres d'appels** sont un service de main-d'œuvre. Ils se caractérisent par l'existence d'un personnel peu qualifié et peu rémunéré (la rémunération par salarié n'y atteint que 57 % de celle des services) et par des taux de marge et de profitabilité très bas (5 et 4 %), dus à une vive concurrence entre entreprises. Leur activité s'exerce le plus souvent dans le cadre de sociétés (84 % des SNFEI), dont la taille moyenne avoisine 40 salariés.

La rentabilité financière des unités organisatrices, à titre principal, de **salons professionnels et de congrès** s'est fortement dégradée en 2009, le taux de profitabilité passant de 70 % en 2008 à 12 % en 2009. Cette détérioration s'explique, en partie, par un montant élevé de dotations aux amortissements.

Les **activités de soutien aux entreprises n.c.a. (non comprises ailleurs)** regroupent des activités disparates : conditionnement, information financière, recouvrement de factures... Ce sous-secteur réalise un peu plus des trois quarts du chiffre d'affaires du secteur des activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises. ■

### Définitions

**Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises** (division 82 de la NAF rév. 2) : ce secteur se compose de quatre sous-secteurs.

**Activités administratives** (groupe 82.1) : services administratifs combinés de bureau (82.11Z) ; photocopie, préparation de documents et autres activités spécialisées de soutien de bureau (82.19Z).

**Activités de centres d'appels** (groupe 82.2) : activités des centres d'appels entrants, activités des centres d'appels sortants.

**Organisation de salons professionnels et congrès** (groupe 82.3) : organisation, promotion, gestion d'événements.

**Activités de soutien aux entreprises n.c.a.** (groupe 82.9) : activités des agences de recouvrement de factures et des sociétés d'information financière sur la clientèle (82.91Z) ; activités de conditionnement (82.92Z) ; autres activités de soutien aux entreprises n.c.a. (82.99Z).

### Pour en savoir plus

- « Les services marchands en 2009 », *Document de travail*, Insee, juin 2010.
- Sites internet : [www.e-tlf.com](http://www.e-tlf.com) : union des entreprises de transport et de logistique de France (TLF) ; [www.ifecpromotion.tm.fr](http://www.ifecpromotion.tm.fr) : institut français de l'emballage et du conditionnement (Ifec Promotion) ; [www.fscef.com](http://www.fscef.com) : foires, salons, congrès, événements de France (FSCEF).

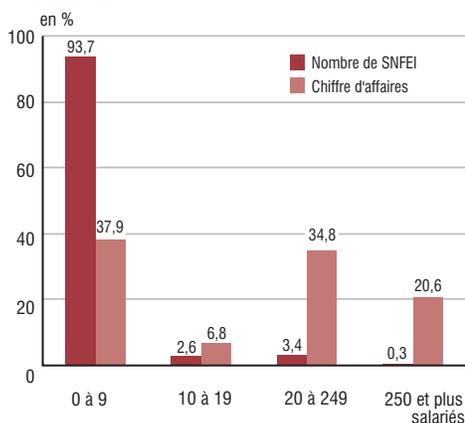
## 1. Chiffres clés

	Nombre de SNFEI	Effectifs salariés en EQTP	Rémunération par salarié (K€)	Chiffre d'affaires en M€	Valeur ajoutée en M€	Taux de marge	Taux d'investissement en %	Taux de profitabilité
Activités administratives	8 100	22 100	32,7	3 030	1 350	17,9	8,3	7,8
Activités de centres d'appels	1 000	38 500	23,9	2 310	1 360	4,8	4,4	3,6
Organisation de salons professionnels et congrès	3 700	9 000	44,3	2 700	840	30,5	13,9	11,8
Activités de soutien aux entreprises n.c.a.	26 500	125 600	38,2	26 170	9 060	18,9	10,7	13,1
<b>Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises</b>	<b>39 300</b>	<b>195 200</b>	<b>35,1</b>	<b>34 210</b>	<b>12 610</b>	<b>18,1</b>	<b>10,0</b>	<b>11,5</b>

Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

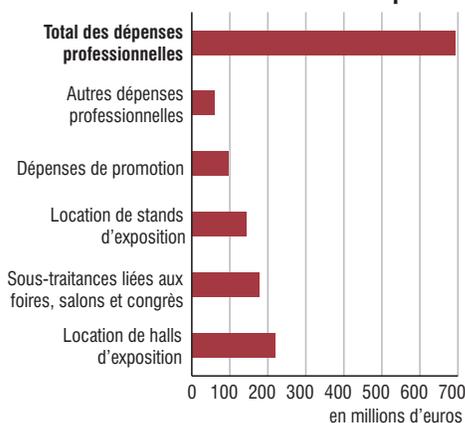
## 2. Répartition du nombre de SNFEI et du chiffre d'affaires par tranche d'effectifs salariés



Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

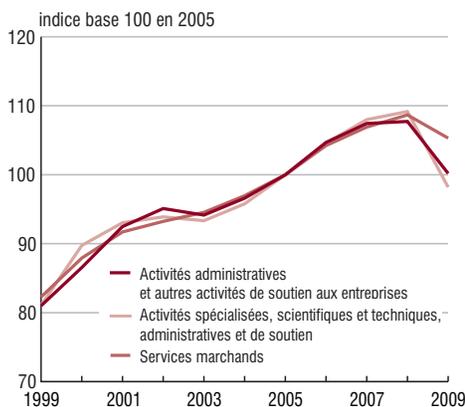
## 3. Principales dépenses professionnelles du secteur des activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises



Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.

## 4. Évolution de la production en volume de 1999 à 2009 dans le secteur des activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises

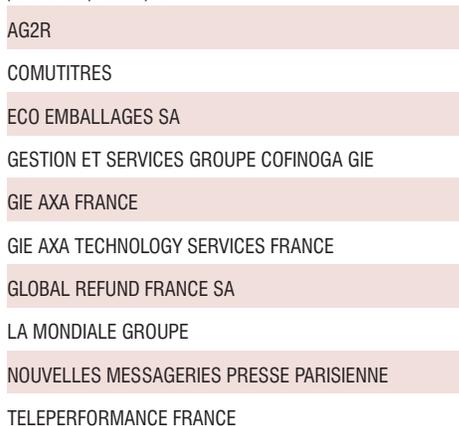


Champ : France.

Source : Insee, Comptes nationaux.

## 5. Les plus grandes sociétés selon le chiffre d'affaires

par ordre alphabétique



Champ : France.

Source : Insee, É sane 2009.