

## Les services marchands

### Au cœur de l'économie réunionnaise d'aujourd'hui et de demain

É  
C  
L  
A  
I  
R  
A  
G  
E

Les services marchands couvrent un vaste champ d'activités, dont certaines sont principalement orientées vers les ménages ou vers les entreprises, alors que les autres – telles les activités financières et d'assurance, d'information et de communication, et de transports – répondent aux besoins de l'ensemble des agents économiques. Ces services sont des vecteurs de croissance et d'emploi importants à La Réunion puisqu'ils contribuent à plus de 35 % de la VA et à la moitié des créations d'emploi. Le secteur se caractérise par une rentabilité économique solide et génère des effets d'entraînement non négligeables sur le potentiel de croissance économique, ainsi que sur l'efficacité économique générale.

Le poids et les perspectives de développement de ces différents services sont variables, influencés par les caractéristiques structurelles de l'économie et l'insularité. Ainsi, l'offre de services aux entreprises reste relativement limitée en raison de la faible représentation à la fois de grandes entreprises et du secteur industriel, consommateurs de services externalisés. A contrario, les services à la personne se sont développés dans le sillage du rattrapage des niveaux de vie et ont atteint leur rythme de croisière.

Portés sur l'avenir, les services marchands accompagnent et conditionnent les évolutions de la société, le fonctionnement du tissu économique ou encore les nouveaux modes de consommation. Ils sont au cœur de la logique de « destruction créatrice », constitutive des économies modernes : de nouveaux acteurs créent de nouveaux services, nécessitant de nouvelles compétences, quand d'autres disparaissent. La Réunion est bien entendu confrontée à ces mutations que la croissance « intelligente », durable et inclusive promue par l'Union européenne entend accompagner afin d'exploiter ces nouveaux leviers de croissance.

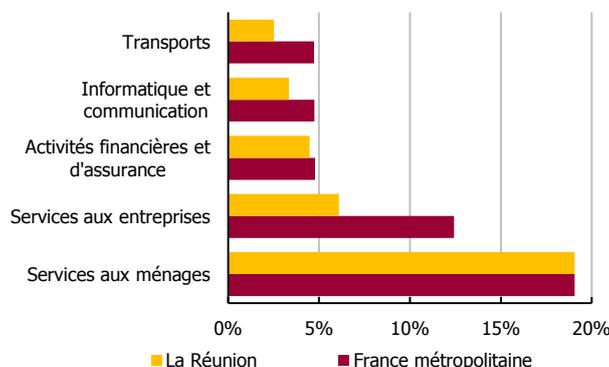
### DES SERVICES AUX MÉNAGES DÉVELOPPÉS ET DES SERVICES AUX ENTREPRISES SOUS-DIMENSIONNÉS

Les services marchands se distinguent des autres secteurs économiques, car ils sont généralement définis par opposition. En effet, ils ne relèvent ni de l'agriculture, ni de l'industrie, ni du commerce. Les services marchands sont la catégorie résiduelle des services en rassemblant tous ceux qui ne sont pas des services administrés (administration, santé et éducation). Ces activités peuvent être agrégées en cinq sous-ensembles : les services aux ménages, aux entreprises, ainsi que les activités financières et d'assurance, d'information et de communication, et de transports.

#### Des services variés, dominés par les services aux ménages

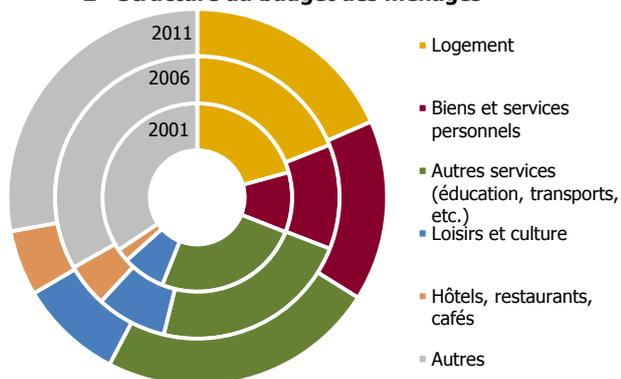
Les services aux ménages concernent les services d'hébergement et de restauration, les activités immobilières et les activités de services de soins personnels. À La Réunion, les services aux ménages représentent plus de la moitié de la valeur ajoutée (VA) totale du secteur des services marchands en 2011. Ils en sont également les premiers employeurs, bien que ce poids diminue au fil des ans (la moitié des effectifs des services marchands au début des années 90, contre 46,0 % en 2000 et 42,0 % en 2013). Les activités immobilières concentrent les deux tiers de la VA des services aux ménages, tandis que les trois quarts des emplois sont regroupés dans les services de soins à la personne, puis dans l'hôtellerie-restauration (23 %).

1- Poids des différents services marchands dans la VA totale en 2011



Source : Insee, comptes définitifs

## 2 - Structure du budget des ménages



Source : Insee, Enquêtes budget de famille

résultats des comptes satellites du tourisme<sup>1</sup> de 2005 et 2010. Leurs dépenses touristiques augmentent de 13 % en moyenne par an, soit une hausse trois fois plus forte que celles des touristes extérieurs.

## Des services aux entreprises limités par une externalisation sous contrainte

Un autre grand ensemble au sein des services marchands est constitué des activités répondant à une demande provenant principalement des entreprises. Ces services aux entreprises couvrent toute la chaîne de production : la conception (recherche et développement, conseil), la commercialisation, la livraison, etc. Ils génèrent une VA deux fois plus faible qu'en France métropolitaine : 6,1 % de la VA totale en 2011 contre 12,4 % en métropole (*graphique 1*). Seule la Corse enregistre un poids plus faible (5,9 % de la VA). En Martinique, il s'établit à 9,7 %, alors qu'il est assez proche en Guyane et en Guadeloupe (respectivement 6,4 % et 6,9 %). Cette caractéristique est liée à une externalisation moins avancée, en raison de la faible présence de grandes entreprises, consommatrices de services externalisés, et du faible poids de l'industrie (7,0 % contre 12,8 % au niveau national).

L'externalisation regroupe en premier lieu la sous-traitance (le transfert de services périphériques tels que la sécurité, le nettoyage, ou la comptabilité) dans une logique de concentration sur le cœur de métier des entreprises. Elle comprend également le recours à des entreprises expertes dans le conseil, la recherche, les télécommunications, etc., dans une logique de recherche de productivité et de performance. Son importance est directement liée à la taille de l'entreprise : plus un territoire compte de grandes entreprises, plus le poids des services aux entreprises dans la VA régionale augmente (*graphique 3*). Or, La Réunion se trouve parmi les régions les moins bien dotées en grandes entreprises. L'île compte 33 entreprises de 250 salariés et plus en 2014, soit 0,06 % du tissu économique (0,16 % au niveau national). À l'opposé, L'Île-de-France est la région qui concentre le plus de grandes entreprises (0,3 %) et où le poids des services aux entreprises est le plus élevé (17,7 %). Selon l'enquête sur le recours de l'industrie aux services réalisée par l'Insee en 2005 en France entière, la quasi-totalité des entreprises de 250 salariés et plus font appel à des agences d'intérim et des prestataires pour le nettoyage, contre les deux tiers des petites et moyennes entreprises indépendantes. Autre exemple, la maintenance des bâtiments est externalisée pour les trois quarts des grandes entreprises, contre un tiers pour les autres. Par ailleurs, plus une entreprise est grande, plus ses demandes de prestations sont variées.

Les services aux entreprises sont également plus sensibles à la conjoncture. Dynamiques en période de croissance (hausse de 9,4 % par an de la VA entre 2000 et 2008, alors que le PIB progressait de la moitié seulement), ils sont parmi les premiers touchés en temps de crise, à l'instar des prestataires de services de soutien (sécurité, publicité, etc.). Leur VA baisse de 5,4 % par an entre 2008 et 2011. À l'inverse, les services aux ménages sont plus résilients à la conjoncture.

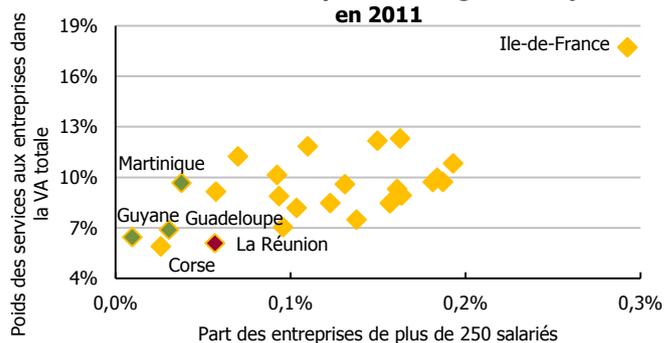
## Les autres services marchands, un poids proche de la France métropolitaine

Autres composantes des services marchands, les activités financières et d'assurance répondent également aux besoins en services des agents économiques. Ces activités sont devenues un rouage important dans la modernisation et le bon fonctionnement de l'économie de l'île. Leur dynamisme au cours de ces dernières années témoigne de leur rôle grandissant (hausse de 7,9 % par an de leur VA entre 2000 et 2011). En 2011, leur poids dans l'économie est proche de celui observé en France métropolitaine (*graphique 1*). Celui des entreprises des technologies de l'information et de la communication y est un peu plus faible, bien que très dynamique jusqu'à la crise (hausse de la VA de 8,4 % par an entre 2000 et 2008). L'arrivée de nouveaux concurrents sur le marché de la téléphonie mobile et d'Internet (Orange en 2001, Outre-mer télécom en 2005, Izi en 2006, Zeop en 2008 et SFR sur Internet en 2010) a entraîné un fort accroissement d'activité. Le marché est depuis arrivé à maturité, mais connaît actuellement de nombreux bouleversements avec le rachat par Altice de SRR et Only, et la revente de ce dernier à l'opérateur malgache Telma. Enfin, les activités de transports et d'entreposage ont subi d'une part le « trou d'air » traversé par le secteur du BTP, et d'autre part les mauvais résultats enregistrés dans le transport aérien par la compagnie locale. Le poids de ces activités est ainsi passé de 3,6 % en 2007 à 2,5 % en 2011.

Les services aux ménages occupent une place importante dans l'économie réunionnaise, identique à celle observée en France métropolitaine : 19,1 % de la VA totale en 2011. Les rattrapages de niveaux de vie au cours de ces dernières décennies (l'écart entre le PIB par habitant de La Réunion et celui de la France dans son ensemble s'est réduit de 10 points en 10 ans) ont entraîné des changements de comportement de consommation des Réunionnais, qui se sont progressivement tournés vers la consommation de services.

Les ménages réunionnais consacrent une part importante et croissante de leur budget à des services très diversifiés : loisirs, tourisme, soins, transport, logement, etc. Au total, l'ensemble des dépenses en services représente les deux tiers du budget des ménages en 2011. Ceux-ci consomment également de plus en plus de produits touristiques, comme le montrent les

## 3 - Relation entre taille des entreprises et services aux entreprises des régions françaises en 2011



Source : Insee, comptes définitifs

<sup>1</sup> Note Cerom : « Compte satellite du tourisme 2010 : La clientèle locale, soutien du tourisme réunionnais », août 2015.

# UN POIDS LOURD DE L'ÉCONOMIE D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

## Un emploi sur deux créé dans les services marchands

L'économie de l'île se caractérise par une hypertrophie des services non marchands (cf. encadré), mais également par le dynamisme des services marchands. La création de richesses y est plus élevée que dans le reste de l'économie, avec une progression de 5,9 % en moyenne par an de la VA en valeur entre 2000 et 2011 (4,6 % par an hors inflation). Le secteur est à l'origine de la création d'un emploi salarié sur deux durant cette période. Cet essor permet aux services marchands de devenir le premier secteur économique de l'île dès 2004. Cependant, la crise de 2009 affaiblit ses performances et accroît l'importance des services administrés – amortisseurs sociaux –, qui redeviennent le premier secteur de l'île.

### 4 - Valeur ajoutée et emploi dans les services marchands

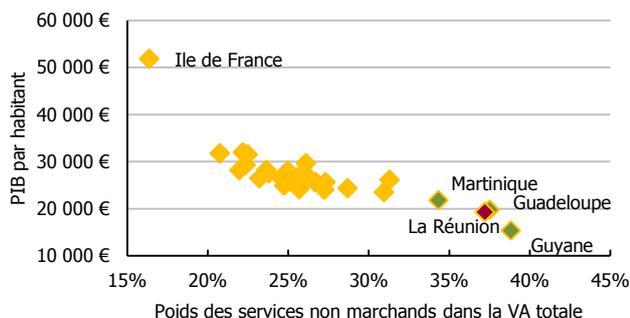
Taux de croissance annuelle moyenne 2000-2011	Valeur ajoutée	Emploi
<b>Ensemble de l'économie</b>	<b>4,9%</b>	<b>2,1%</b>
<b>Services marchands</b>	<b>5,9%</b>	<b>4,0%</b>
Services aux ménages	6,0%	3,2%
Services aux entreprises	6,0%	5,7%
Activités financières et d'assurance	7,9%	3,0%
Informatique et communication	6,8%	2,6%
Transports	2,3%	4,2%

Sources : Insee, comptes économiques, Estel

Malgré ce dynamisme, le poids des services marchands dans l'économie réunionnaise est relativement faible comparé aux autres régions françaises. La Réunion se classe au 20<sup>e</sup> rang des régions françaises, avec un poids des services marchands de 35,5 % en 2011 contre 45,8 % en moyenne en France métropolitaine. La Martinique enregistre un poids légèrement plus élevé (36,3 %), alors que la Guadeloupe et la Guyane se situent en retrait (respectivement 33,1 % et 28,3 %).

### UNE HYPERTROPHIE DES SERVICES NON MARCHANDS

#### 5 - Relation entre PIB/hab. et poids des services non marchands dans l'économie



source : Insee, comptes définitifs

L'économie réunionnaise se caractérise par une hypertrophie de ses services non marchands, c'est-à-dire des services d'éducation, de santé et d'action sociale, ainsi que les services rendus par les administrations. Premier secteur économique de l'île, il concentre 37,4 % de VA totale en 2011. Parmi les régions françaises, seule la Guyane enregistre un poids supérieur (38,8 % en 2010). Cette surreprésentation se retrouve toutefois dans d'autres régions ultrapériphériques européennes, mais à des degrés moindres (29,8 % aux Açores, 28,9 % à Madère et 25,0 % aux Canaries). Elle s'explique par la jeunesse de la population réunionnaise (un tiers de la population a moins de 20 ans) et par la précarité d'une partie de la population (42 % des Réunionnais vivent sous le seuil de pauvreté national en 2010), même si la jeunesse de la population minimise a contrario les dépenses de santé. De la même manière, les politiques mises en place pour aider les populations fragilisées donnent une place plus importante au tissu associatif dans l'île (2,8 % de la VA à La Réunion contre 1,5 % au niveau national).

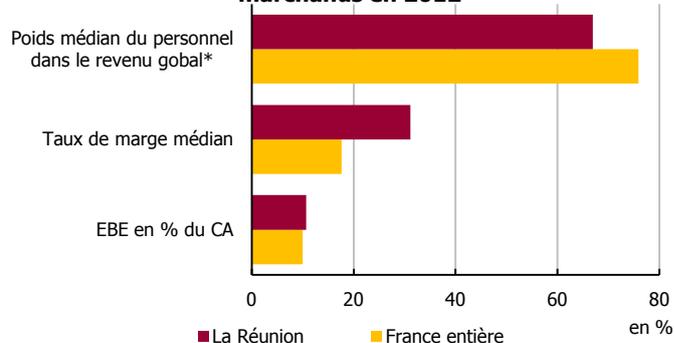
Par ailleurs, cette hypertrophie provient également des handicaps structurels de l'île (éloignement et étroitesse du marché), qui limitent la taille de l'industrie réunionnaise. Cette faible industrialisation se retrouve aussi dans d'autres économies insulaires. Le poids de l'agriculture et de la pêche est aussi relativement faible, compte tenu de la richesse par habitant. Le poids du secteur primaire est proche de celui observé en France entière (1,2 % à La Réunion contre 1,8 % au niveau national), mais il se situe en deçà du niveau observé dans d'autres régions européennes plus semblables en termes de niveau de vie.

## Une meilleure rentabilité économique

Les entreprises réunionnaises spécialisées dans les services marchands (hors activité financière) affichent une bonne rentabilité économique. Selon les données comptables du fichier FIBEN<sup>1</sup> (fichier bancaire des entreprises), la moitié des entreprises des services marchands ont un taux de marge supérieur à 31 %, contre 28 % pour l'ensemble des entreprises réunionnaises présentes dans le fichier FIBEN en 2012 (graphique 6). Leur rentabilité est également supérieure à celle des entreprises du secteur des services marchands au niveau national, où le taux de marge médian est de 18 %.

Les entreprises réunionnaises des services marchands dégagent une meilleure rentabilité, car elles dépensent relativement moins en frais de personnel, et en impôts et taxes. Tout d'abord, la moitié des entreprises de l'île ont une part des frais de personnel dans leur revenu global inférieur à 67 %, contre 76 % au niveau national. Cet écart s'explique par les exonérations de cotisations patronales dont elles bénéficient dans le cadre de la loi pour le développement économique des Outre-mer (Lodeom) et par une structure des emplois différente. Dans les services marchands, ces cotisations représentent un peu plus d'un quart des salaires bruts versés en 2011, contre un tiers au niveau national. La Réunion emploie aussi plus d'employés que de cadres comparativement à la France entière (la part des cadres y est deux fois moindre). Cette structure de l'emploi génère un salaire moyen également plus bas. Ensuite, cette meilleure rentabilité s'explique également par une imposition

### 6 - Rentabilité des entreprises des services marchands en 2012



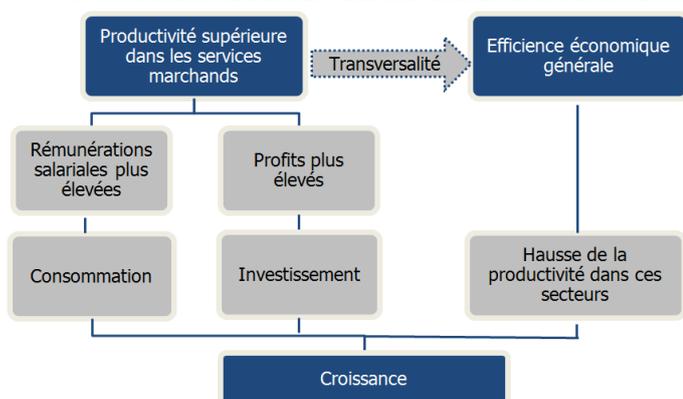
\* Valeur ajoutée plus solde des autres charges et produits  
Sources : IEDOM, Fiben ; Banque de France

plus faible dans l'île, liée à des allègements fiscaux et des réductions d'impôts spécifiques à l'outre-mer. La moitié des entreprises alloue moins de 4,7 % de leur revenu global aux paiements d'impôts et taxes contre 6,7 % en France entière. Cependant, l'excédent brut d'exploitation, c'est-à-dire le bénéfice brut lié à l'exploitation de l'entreprise, rapporté au chiffre d'affaires est quasi identique entre La Réunion et la France entière.

La rentabilité des entreprises des services marchands est très disparate d'une branche à l'autre, liée à l'intensité en main d'œuvre de chaque activité. Les activités immobilières et le secteur de l'information et communication enregistrent le taux de marge le plus élevé, au-dessus du troisième quartile. À l'opposé, la rentabilité dans les services aux entreprises et les transports est plus faible, tout en restant meilleure qu'au niveau national.

## Les services marchands, vecteurs d'une meilleure efficacité économique

### 7 - Productivité des services marchands et croissance



Source : IEDOM

À La Réunion, la richesse moyenne produite par salarié dans le secteur des services marchands est supérieure d'un quart à celle produite dans le reste de l'économie marchande en 2011. Ces gains de productivité induisent des effets bénéfiques sur l'ensemble de l'économie réunionnaise, grâce à leur diffusion aux autres secteurs et à des effets multiplicateurs. En effet, du fait de leur transversalité, la productivité des services marchands ruisselle dans toutes les activités économiques, créant de la sorte les conditions d'une meilleure efficacité économique générale (exemples de l'apport de l'informatique, d'Internet, etc.). Par ailleurs, ces gains de productivité permettent d'absorber des rémunérations salariales plus élevées (de 20 % à 60 % au-dessus de la moyenne régionale), et d'assurer une capacité d'investissement. Ces salaires plus élevés se concentrent dans les branches à forte productivité, comme les métiers de l'information et communication, les services

financiers et les activités immobilières. À leur tour, ces salariés vont consommer et investir, créant par ricochet de l'activité dans d'autres secteurs et provoquant un effet d'entraînement pour toute l'économie.

## Au cœur de l'économie de demain

L'économie et plus particulièrement les services connaissent de profondes évolutions structurelles, liées à des facteurs technologiques (numérisation de la société), économiques (nouveaux modèles d'affaires), démographiques (vieillesse de la population) et sociétaux (environnement et sécurité). De nouveaux acteurs créent de nouveaux services. Ces innovations permettront de réaliser des gains de productivité, de créer de nouvelles activités et donc de nouveaux emplois. Ces mutations vont en effet exiger des compétences nouvelles pour comprendre ces enjeux et y répondre. À l'inverse, d'autres acteurs ou secteurs subiront ces mutations. Certaines entreprises fermeront et des emplois seront supprimés, illustrant ainsi le processus de « destruction créatrice ».

La Réunion est bien entendu confrontée à ces mutations. Les acteurs politiques et économiques cherchent à participer à cette transformation de l'économie, grâce à la stratégie de l'Union européenne « Europe 2020 » de croissance intelligente, durable et inclusive. La stratégie de spécialisation intelligente découle de cette ambition et fait une large place aux activités de services, en misant notamment sur le numérique. La Réunion se positionne déjà en leadership régional dans cette filière avec une présence importante d'entreprises de dimension internationale dans des champs d'expertise multiples, comme la conception de CD-ROM, serveurs, sites Internet, et de bornes interactives, ou bien l'animation et l'infographie, avec Pipangai le deuxième studio européen de colorisation et de « compositing ». L'île dispose également d'un fort potentiel de développement dans les TIC vertes, les systèmes d'acquisition et de traitement de données, les data-centres, les services liés à la modélisation en 3D, ou l'e-santé.

La mutation numérique de l'économie réunionnaise se poursuit et ouvre de nouvelles possibilités d'activités. Les services aux ménages vont continuer à se développer, au gré de ces mutations, de la hausse des niveaux de vie et des comportements de consommation, qui en découlent. La féminisation du marché du travail et le vieillissement de la population laissent envisager un fort potentiel de croissance. Par ailleurs, la numérisation des entreprises réunionnaises va susciter de nouveaux services d'externalisation. Par exemple, la dématérialisation de certains services supports (archivage, recrutement, gestion commerciale, etc.) modifie les comportements des entreprises et facilite l'accès des petites entreprises à ces nouveaux services.

La recherche et développement est également une activité de service, qui est au cœur des attentes présentes et qui devra répondre aux enjeux de demain<sup>2</sup>. Les efforts réalisés localement restent actuellement modestes, au regard de ceux réalisés par les autres régions françaises. Néanmoins, ils devraient pouvoir s'intensifier dans le cadre de ce nouveau programme européen. La Réunion pourrait alors devenir un centre d'excellence et de promotion du savoir-faire européen dans la zone intertropicale.

<sup>1</sup> Le fichier FIBEN, géré par la Banque de France, recense les éléments financiers des sociétés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 750 000 euros. Ainsi, cette partie se base sur un échantillon d'entreprises des services marchands, qui représente 22 % des emplois totaux du secteur.

<sup>2</sup> Note Expresse n° 193, « La R&D à La Réunion : un poids modeste mais en plein essor », IEDOM, mars 2013.