

Chapitre 1

Commerce et services Les traits généraux d'activités confrontées au défi du numérique

I. La difficile recherche d'une définition globale

L'encadré n° 1 présente un aperçu des différentes activités regroupées par l'INSEE sous l'intitulé « commerce et services » qui constituent ce que l'on désigne souvent du terme plus synthétique de « secteur tertiaire ». Ce qui frappe de prime abord c'est la grande variété des activités concernées. Quel point commun trouver entre le commerce des automobiles, le transport par gazoduc ou l'organisation de jeux de hasard? La justification la plus classiquement donnée est que toutes ces activités ne produisent pas de biens matériels. Encore faudrait-il préciser qu'il ne doit pas s'agir d'objets réalisés à de nombreux exemplaires car le sculpteur et l'artiste-peintre figurent dans la division 90 qui appartient au secteur des services et leurs travaux se concrétisent néanmoins dans des objets matériels.

Définir un ensemble seulement de façon négative n'est pas pleinement satisfaisant pour l'esprit. Les spécialistes qui se sont intéressés au secteur des services au sens large du terme se sont efforcés de trouver une description de ce secteur qui puisse convenir à toutes ses composantes. La vision qui permet le mieux de répondre à cet objectif est celle formalisée par J. GADREY (GADREY J. 2003; DJELLAL F.; GALLOUJ C. 2007; MÉRENNE-SCHOUMAKER B. 2012). Elle s'inspire de celle de Peter HILL. Selon cette approche un service est constitué par l'interaction entre trois éléments: le prestataire, le client et le support auquel s'applique le service. Ce support peut être matériel dans le cas du transport, de la vente ou de la réparation. Il peut être immatériel s'il

s'agit d'informations transmises ou traitées de manière numérique. Le support du service peut enfin être le client lui-même dans le cas des soins chez un dentiste par exemple ou d'une prestation artistique qui lui fera éprouver certaines émotions. La grande différence par rapport aux activités industrielles ou agricoles est que le support du service même lorsqu'il est un objet matériel n'est pas fabriqué par le prestataire.

Toutes les définitions se heurtent aux problèmes des frontières qui ne sont jamais hermétiques et peuvent varier dans le temps. Un exemple classique est celui des boulangeries. Elles sont classées parmi les industries agroalimentaires puisque leur activité principale est de fabriquer des biens tangibles tandis que les restaurants même s'ils élaborent eux-mêmes les plats servis, se retrouvent au sein du secteur tertiaire dans la mesure où l'essentiel de leur chiffre d'affaires se justifie par le fait de mettre à disposition des clients des locaux et de fournir une activité relationnelle beaucoup plus considérable que lorsqu'il s'agit simplement de délivrer un pain à un acheteur. Le côté arbitraire de cette distinction fait que généralement les boulangeries, pâtisseries, charcuteries de taille artisanale, c'est-à-dire en gros ayant moins de 10 salariés, sont dans la plupart des études, y compris celles de l'INSEE, réintégrées dans les activités commerciales, ce qui se justifie pleinement si l'on considère la logique de localisation de ces entreprises. D'autres cas sont tout aussi discutables : la distribution d'eau potable n'est pas mise dans les services car c'est le même acteur qui produit l'élément et le distribue. L'acheminement du gaz par conduite fait partie de la division transport et par conséquent du secteur tertiaire alors qu'il n'en va pas de même pour celui de l'électricité. On se trouve dans des cas limites en présence d'entreprises qui relèvent plutôt de « l'économie de la fonctionnalité » et qui sont de ce fait difficilement classables au sein des services ou de l'industrie (cf. Encadré n° 2). Il est un peu vain de vouloir trouver une justification pleinement rationnelle à tous les découpages statistiques. Il convient de les prendre comme une donnée de fait loin d'être absurde mais comportant néanmoins inévitablement une part d'arbitraire.

S'il est un peu utopique d'espérer parvenir à trouver une définition parfaitement applicable sans problème à toutes les branches de l'ensemble commerce et services, il n'en reste pas moins que la plupart des activités concernées présentent des caractéristiques qui les distinguent des autres grands secteurs de l'économie. Trois en particulier méritent d'être soulignées car elles conditionnent fortement leur sensibilité à l'essor du numérique et les conditions de leur insertion spatiale :

- Beaucoup d'activités de services consistent finalement essentiellement à traiter de l'information au sens large du terme, c'est-à-dire à la diffuser ou à

l'élaborer. C'est vrai de l'enseignement aussi bien que des activités bancaires, de conseil en entreprises, de rédaction de journaux, etc.

- Nombre de services éprouvent des difficultés à s'adapter aux variations rapides de la demande car ils ne sont pas stockables. Une usine agroalimentaire peut produire à l'avance les chocolats pour anticiper le pic des ventes à Noël. Une entreprise de transport aura des camions et des chauffeurs inoccupés une grande partie de l'année si elle dimensionne son parc en fonction des périodes de forte activité et ne pourra pas répondre aux sollicitations de ses clients si elle ne s'équipe que de façon à ne jamais avoir des moyens inutilisés. Cela se pose quasiment dans les mêmes termes lorsqu'il s'agit d'un service d'urgence dans un hôpital. Les exemples pourraient être multipliés. Cela rend plus délicat la gestion des moyens matériels et du personnel et incite à multiplier les accords de sous-traitance ou le recours à du personnel à temps partiel.
- Si l'on excepte l'entreposage et le commerce de gros on peut dire que la plupart des branches du domaine étudié offrent une forte densité d'emplois par hectare de surface au sol. C'est à l'heure actuelle le genre d'activités qui bat tous les records en ce domaine. Quelques hectares occupés par des immeubles de bureaux, des commerces de détail, des hôpitaux etc. peuvent être le lieu de travail de plusieurs milliers de personnes. Cela justifie une insertion dans les parties denses du tissu urbain alors que les activités manufacturières effectuées de plus en plus souvent dans des bâtiments ne comportant qu'un seul niveau et ayant besoin de beaucoup de place pour abriter les matériels de production fortement automatisés et les aires d'approvisionnement et/ou de stockage des matières premières et des produits finis tendent à se retrouver à la périphérie ou même en dehors des espaces fortement urbanisés.

ENCADRÉ N° 1

COMMERCE ET SERVICES SELON LA NAF 2008

L'INSEE en fonction de l'évolution de la nature des activités, les centres d'appels, par exemple, n'existaient pas il y a quelques décennies, et dans le souci d'harmoniser sa nomenclature avec celles des organismes internationaux doit la réviser périodiquement. La dernière actualisation a été effectuée en 2008. Il y a cinq niveaux qui s'emboîtent : 21 sections se subdivisent en 88 divisions. Ces dernières contiennent 272 groupes qui rassemblent 615 classes et 732 sous-classes. La liste ci-dessous présente les 48 divisions qui correspondent aux activités commerciales et aux services au sens large du terme.

Numéro de la division	Définition des activités concernées
45	Commerce et réparation d'automobiles et de motocycles
46	Commerce de gros (sauf automobiles et motocycles)
47	Commerce de détail (sauf automobiles et motocycles)
49	Transports terrestres (y compris par conduite)
50	Transports par eau
51	Transports aériens
52	Entreposage et services auxiliaires des transports
53	Activités de poste et de courrier
55	Hébergement
56	Restauration
58	Édition de livres, de périodiques et de logiciels
59	Production de films, de vidéos, de programmes de télévision, édition musicale
60	Programmation et diffusion (radio, télévision...)
61	Télécommunications
62	Programmation et autres activités informatiques
63	Portails Internet, hébergement et traitement de données
64	Services financiers hors assurances et caisses de retraite
65	Assurances et caisses de retraite
66	Activités auxiliaires des services d'assurance et financiers
68	Activités immobilières
69	Activités juridiques et comptables
70	Activités des sièges sociaux; conseil de gestion
71	Architecture et ingénierie. Activités de contrôle technique
72	Recherche-développement scientifique
73	Publicité et études de marché
74	Design; photographie; traduction
75	Activités vétérinaires
77	Activités de location et location bail (automobiles, machines...)
78	Agences de travail temporaire et de placement de main-d'œuvre
79	Agences de voyage
80	Activités de sécurité privée
81	Activités de nettoyage et d'aménagement paysager
82	Activités de soutien aux entreprises dont centres d'appels
84	Administration publique et de défense, sécurité sociale
85	Enseignement
86	Activités pour la santé humaine
87	Hébergement médico-social et social
88	Action sociale sans hébergement pour personnes âgées ou handicapées
90	Activités créatives, artistiques et de spectacles
91	Bibliothèques, musées et autres activités culturelles
92	Organisation de jeux de hasard et d'argent
93	Activités sportives récréatives et de loisirs
94	Activités des organisations associatives y compris les syndicats professionnels et de salariés
95	Réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques
96	Autres services personnels
97	Activités des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique
98	Activités des ménages en tant que producteurs de biens ou de services pour usage propre
99	Activités des organisations et organismes extraterritoriaux

N.B. 1. Les discontinuités dans la numérotation des divisions ne sont pas des oublis.

N.B. 2. Pour plus de clarté, les intitulés des divisions ont été parfois complétés par ceux des groupes.

ENCADRÉ N° 2

L'ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ

Habituellement un industriel ou un commerçant vend un bien à un client, accompagné au besoin d'un service après-vente s'il s'agit d'un produit ayant un fort contenu technologique. Une autre façon de faire consiste pour le fournisseur à vendre un service effectué à l'aide d'un matériel dont il reste propriétaire tout en assurant sa maintenance et même son remplacement en fonction des évolutions technologiques afin que le client ait toujours à sa disposition le produit le plus performant. Une firme américaine spécialisée dans la production de matériels destinés à la reprographie, XEROX, a mis anciennement en pratique cette façon de procéder. Le fournisseur intègre alors une très forte composante de services dans ses activités. Il a un lien permanent avec son client qui de son côté évite une immobilisation de capital en ne devant pas acheter le matériel et procéder à son renouvellement. Il devient bien difficile de savoir si l'on est en présence d'un acteur économique à ranger dans le secteur manufacturier ou dans celui des services. (FROMANT E. 2012).

II. Croissance et féminisation des emplois tertiaires dans la longue durée

A. Les faits

Le pourcentage des emplois appartenant au secteur tertiaire n'a cessé de croître et ce même pendant ce qu'il est convenu d'appeler la « révolution industrielle ». Le tableau n° 1 permet de suivre les grandes phases de cette évolution sans qu'il faille pour autant en exagérer la précision car les limites entre les différents secteurs d'activité ont évolué au fil des années. Au début du XIX^e siècle, le secteur tertiaire est encore très minoritaire pour ne pas dire marginal face aux activités agricoles alors très nettement prédominantes. Cent ans plus tard, le poids relatif de cet ensemble, commerce et services, a doublé. Son essor a accompagné celui de l'emploi industriel. Les pertes se sont cantonnées dans l'agriculture. Même la crise des années 1930 ne plombe pas le poids relatif du tertiaire. Il devient majoritaire à la fin des « trente glorieuses » au cours des années 1970 et son accroissement relatif s'est poursuivi pendant la période récente au point de rassembler de nos jours trois travailleurs sur quatre. Il est à noter que ce pourcentage n'est pas très différent de celui observé dans les autres pays européens très développés. Il est à quelques pourcents près le même en Belgique, en Suède. Il est un peu plus élevé au Royaume-Uni et aux Pays-Bas. Il est un peu plus faible en Allemagne et Italie en raison du poids plus important de l'Industrie.

Un autre trait frappant est que la proportion des emplois appartenant au secteur tertiaire a toujours été plus élevée parmi les femmes que chez les hommes. Le tertiaire est devenu dès les années 1930 la première source

d'emplois pour les femmes, alors que cela n'a été vrai pour les hommes que cinq décennies plus tard. À l'heure actuelle pratiquement les neuf dixièmes des femmes ayant un emploi sont occupées par des activités faisant partie du secteur tertiaire contre seulement deux hommes sur trois.

Tableau n° 1
Part du secteur tertiaire dans le total des emplois en France

Année	Emplois masculins	Emplois féminins	Ensemble
1806	14 %	15 %	14,5 %
1881	23 %	26 %	24 %
1911	27 %	30 %	28 %
1936	32 %	40 %	35 %
1974	43 %	65 %	51 %
1990	55 %	78 %	65 %
2013	66 %	88 %	76 %

Sources : MARCHAND O. ; THÉLOT C., 2011 et Tableaux de l'économie française, édition 2015

Le secteur tertiaire est dominant dans les deux grandes catégories d'emplois, à savoir les salariés et les non salariés. Sa prédominance dans la catégorie des non salariés est assez récente. Elle est due beaucoup moins à sa croissance en valeur absolue qu'à la très forte diminution de ce type d'emplois dans le monde agricole. 80 % de ces derniers ont disparu au cours de la période 1970-2013. En valeur absolue, le nombre de non salariés dans le secteur tertiaire a connu lui aussi une baisse au cours des dernières décennies du siècle précédent. Cela a été lié notamment au déclin du nombre des petits commerces. Depuis le début du XXI^e siècle, le mouvement s'est inversé et en une douzaine d'années le nombre des non salariés œuvrant dans le secteur tertiaire s'est accru d'environ 25 %. Cela est lié dans une large mesure à la création d'activités par des personnes éprouvant des difficultés à trouver un emploi. Le secteur tertiaire qui permet de se lancer dans des branches nécessitant peu de capitaux pour débiter, comme le conseil et le développement du statut d'auto-entrepreneur, ont favorisé cette évolution. Il est à remarquer que, au sein des emplois non salariés, les femmes demeurent minoritaires et leur pourcentage n'a guère augmenté au fil des décennies. Leur moindre présence – elle a même eu tendance à diminuer légèrement au cours des années récentes – s'explique de nos jours par le fait que les travailleurs indépendants sont de plus en plus souvent des personnes exerçant leurs activités dans des métiers peu féminisés comme le conseil ou les services informatiques. Une étude un peu ancienne de l'INSEE (INSEE Première n° 1388) montrait qu'en 2010 les femmes ne représentaient qu'un tiers, 34 %, des auto-entrepreneurs. Il ne faut pas oublier que les non salariés du secteur tertiaire ne se situent pas

tous dans le domaine de l'économie marchande. Une minorité appartient aux services non marchands, c'est le cas par exemple des médecins exerçant en mode libéral.

Tableau n° 2
Part du secteur tertiaire dans les emplois non salariés en France

I : emplois non salariés dans le secteur tertiaire. Unité : le millier
II : part du secteur tertiaire dans le total des emplois non salariés
III : part des femmes dans les emplois non salariés du secteur tertiaire

	I	II	III
1970	1 807	40 %	44%
2000	1 368	60 %	41%
2012	1 717	67 %	41 %

Source : INSEE

Le secteur tertiaire forme un ensemble vaste et complexe. Le tableau ci-dessous fait apparaître l'importance des grands ensembles qui le constituent et permet d'apprécier leur importance relative en termes d'emplois.

Tableau n° 3
L'emploi dans les grandes branches du secteur tertiaire en 2013

Unité : le millier d'emplois
Source : INSEE, Tableaux de l'économie française, édition 2015.

	Nombre total d'emplois	% de femmes
Commerce	3 187	47 %
Transports	1 362	26 %
Hébergement, restauration	950	48 %
Information, communication	694	31 %
Activités financières	848	57 %
Activités immobilières	359	58 %
Activités techniques, scientifiques, administratives et de soutien*	2 827	43 %
Administration publique, enseignement santé, action sociale	7 787	69 %
Autres activités**	1 593	70 %
Ensemble du secteur tertiaire	19 607	56 %

*Publicité, études de marché, agences de travail temporaire, centres d'appels...

** Activités artistiques, sportives, réparation d'objets, salons de coiffure, blanchisserie...

B. Les facteurs explicatifs

Une tendance qui s'affirme avec autant de continuité ne peut qu'être issue de facteurs multiples La révolution industrielle a été l'un des principaux car en accroissant la productivité du travail dans la fabrication des biens manufacturés

et les productions agricoles elle a permis à une part croissante de la population de se consacrer à d'autres activités. Les progrès de la médecine et leur diffusion ont provoqué l'accroissement des effectifs du personnel soignant. Il a fallu de plus en plus d'ingénieurs, de techniciens, de comptables, d'ouvriers sachant au moins lire et écrire, etc. ce qui a favorisé la multiplication des services d'enseignement à tous les niveaux.

L'amélioration du niveau de vie a conduit les individus à consommer davantage de services et une gamme plus étendue de produits manufacturés ce qui a été favorable à l'expansion des emplois dans le commerce. Cela s'est produit dès le XIX^e siècle.

Tous les facteurs qui viennent d'être évoqués se sont amplifiés au cours de la période qui a suivi la seconde guerre mondiale avec notamment des gains considérables de productivité dans le monde agricole qui ont libéré beaucoup de main-d'œuvre et la généralisation de la protection sociale tandis que le niveau de consommation des ménages s'accroissait fortement. La large diffusion de biens matériels sophistiqués comme l'automobile a eu des effets très tangibles. La France comptait en 2012 38 millions de véhicules dont 32 millions de voitures particulières. Cette année-là il y eut un peu plus de deux millions d'immatriculations de véhicules neufs et près de trois fois plus d'occasion. La partie industrielle de la filière occupait 430 000 personnes en comptabilisant non seulement celles travaillant chez les constructeurs mais aussi celles occupées par les usines fournissant les tôles d'acier, les pneumatiques, les pare-brises, etc. Ce complexe industriel exportait beaucoup mais cela ne compensait pas intégralement les importations. Le taux de couverture de ces dernières n'était que de 90 %. Même si le volume de la production avait été équivalent à celui de la consommation intérieure cela n'aurait finalement augmenté que modestement le total de l'emploi industriel. On notait par contre que si l'on comptabilisait les effectifs des services suscités directement par la production et l'usage des véhicules automobiles on atteignait un effectif double et cela sans même prendre en compte le personnel des entreprises de transport routier. La possession de véhicules automobiles par la grande majorité des ménages en facilitant leurs déplacements a aussi favorisé tous les services liés aux activités touristiques.