



Prenons le leadership des services en Europe

L'ère du service, le nouveau paradigme

Le monde est entré depuis trente ans dans l'ère post-industrielle : l'ère du service. Cette évolution incontestable traduit et porte des bouleversements majeurs, durables et irréversibles. Les pays émergents qui s'industrialisent consacrent, avec la même importance, leurs efforts au développement des services.

Cette nouvelle économie de services prédomine aujourd'hui, dans l'indifférence presque générale. Les clefs de notre avenir sont pourtant dans la **prise de conscience de ce nouveau paradigme** qui s'est aussi imposé en France.

L'importance des services en France, une réalité ignorée

Paradoxalement, en France, cette évidence n'est pas appréhendée à la hauteur de son importance et nous ne tirons pas partie des avantages qui sont les nôtres.

Les entreprises de services sont depuis longtemps, et durablement, le levier de la croissance (plus de 95% de la croissance des années 2000 réalisée par les services), de l'emploi (9,8 millions d'emplois marchands en 2012), de la formation. C'est une spécificité française qui s'exprime dans l'excellence et la diversité. Le large spectre d'activités qu'elles recouvrent, la création d'emplois de toutes qualifications qu'elles génèrent (80 % des emplois créés en 2013, une entreprise sur deux créée dans les services), les investissements et la R&D qu'elles engagent, leur poids positif dans la balance commerciale (+18 md € en 2013) expliquent la place prépondérante qu'elles occupent dans la valeur ajoutée du pays (45% de la valeur ajoutée).

Les services sont devenus le fait majoritaire de l'économie nationale et ils entraînent le développement de tous les autres secteurs (commerce, industrie, construction,...). Associés aux produits, les services permettent d'améliorer la compétitivité dite «hors-coûts» - la montée en gamme - des « solutions » ainsi proposées au consommateur. Cela exige des services eux-mêmes excellence et compétitivité, quel que soit leur positionnement sur la chaîne de valeur.

Par ailleurs, la France dispose d'une avance incontestable sur ses grands voisins européens dans le domaine des services.

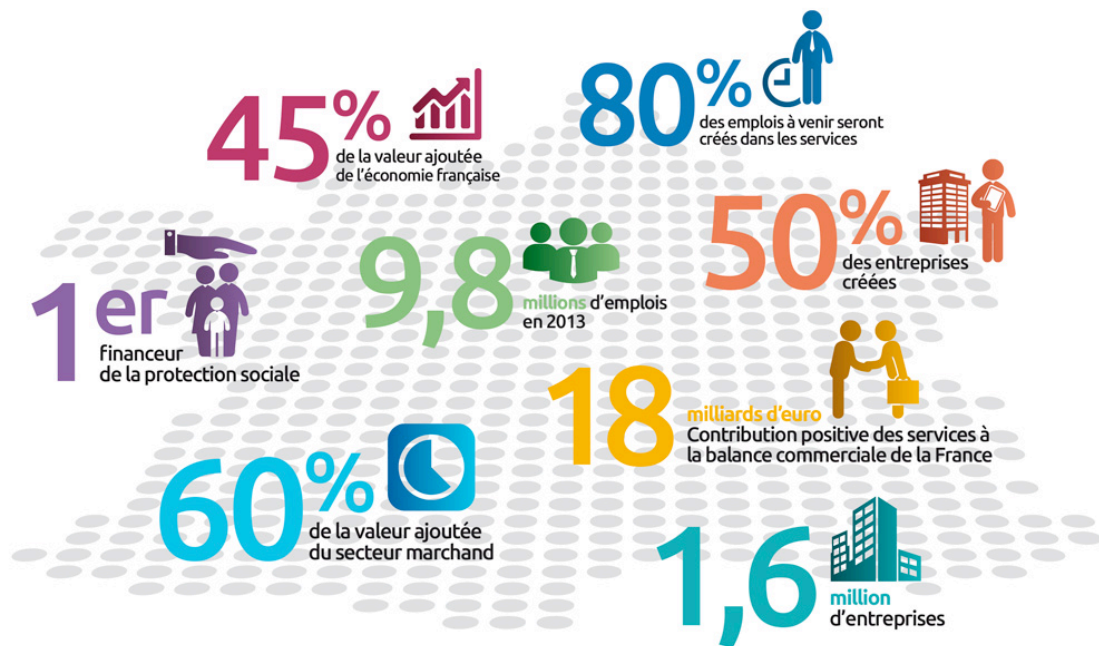
Les entreprises de services, une richesse et une diversité unique

Premier secteur d'activité français, tant par sa contribution à la croissance que par ses effectifs, le secteur des services rassemble les métiers du numérique et de l'informatique, de la propreté, de la formation, de l'hôtellerie, de la banque, des postes, des télécoms, des services à la personne, du conseil, des études, de l'ingénierie, des transports, de la logistique, des services à l'énergie et à l'environnement, de la location de voiture, de la restauration, de la sécurité, de l'assurance, de la santé, de l'hospitalisation privée, de la promotion et de la gestion immobilière, du travail temporaire, des foires, salons, congrès et événements, de la communication, des services prépayés, des centres d'appels, du tourisme...

Ce sont aussi toutes les activités de services logées au sein des secteurs industriels, de la construction, du commerce... car ces activités répondent au même modèle et aux mêmes attentes.

Les entreprises de services en France sont des fleurons internationaux tels qu'Accor, Veolia, Sodexo, Havas..., des ETI et des PME dynamiques et innovantes, ainsi qu'un tissu unique de TPE.

Les chiffres clés



Le service, une attente individuelle et collective

La demande croissante de service a **profondément bouleversé les modes de consommation** des individus et des entreprises, et transformé durablement le modèle économique dominant. Des économistes référents, comme Michèle Debonneuil, parlent même maintenant d'une « économie quaternaire » caractérisée par des produits qui ne sont plus ni des biens, ni des services, mais « de nouveaux services incorporant des biens, la mise à disposition temporaire de biens, de personnes, ou de combinaisons de biens et de personnes ». Donc, les consommateurs, particuliers et entreprises, ont changé leurs habitudes : ils consomment une association de produits et services, où et quand ils le décident (24h/24h) et dans l'instantanéité. Ils attendent une prestation adaptée à leurs besoins et personnalisée. Leurs exigences sont fortes en matière de qualité, de sécurité, de fiabilité qu'il s'agisse de prestations de services à la personne ou de transactions financières.

Les entreprises de services, un modèle économique original ignoré

Ces nouvelles attentes imposent un modèle économique spécifique aux entreprises de services :

- **Les métiers de services, ce sont des hommes** dont le **savoir-faire** et le **savoir-être** sont indissociables du service vendu : **les coûts du travail** représentent donc une part prédominante des coûts de production ; aussi les taxes pesant sur les salaires pénalisent directement les activités de services, et donc la compétitivité coût des autres secteurs.
- Les entreprises de services doivent s'adapter aux **flux aléatoires de clientèle**, car **le service n'est pas stockable** : une flexibilité plus forte dans l'organisation du travail est indispensable pour répondre au client quand il en a besoin, où il en a besoin.
- **Les employés des services travaillent au plus près du client** (voire chez lui), souvent en autonomie, éloignés des centres de décision et de pilotage ; des dispositifs tels que l'apprentissage ou encore le compte pénibilité sont plus difficile à mettre en œuvre dans ces conditions.
- Les services sont soumis à des **exigences de compétitivité** qui peuvent les amener, eux aussi, à délocaliser tout ou partie de l'activité.

Une révolution complémentaire est en cours : celle du digital et des objets connectés qui amplifie les possibilités d'expression des nouveaux besoins et comportements. Le numérique, c'est un moyen, un outil qui démultiplie les potentialités de toutes les entreprises, particulièrement celles du service. Les services sont particulièrement compatibles avec cette révolution technologique, ils ont le même ADN (réactivité, proximité, adaptabilité, ...). En témoigne la floraison des innovations dans les services existants et la création de services nouveaux. Des entreprises comme Blablacar, Ornikar, PopUp Immo, si elles sont dites « du numérique », sont avant tout des entreprises de services.

Un modèle de régulation économique inadapté à la réalité des services

L'ère du service fonde notre modèle de création de richesses et de redistribution, elle organise différemment notre rapport au temps et au travail.

Nous gérons pourtant cette nouvelle réalité avec les habitudes et les outils figés de régulation (dialogue social, relations du travail, commande et aides publiques, ...) **conçus pour un modèle qui a muté depuis longtemps.** Les conditions de développement de nos entreprises et de la nouvelle génération émergente ne sont pas réunies. Car notre modèle de régulation est aujourd'hui inadapté et entrave le développement de toutes ces entreprises alors que, sur elles, reposent l'emploi et la création de richesses.

La modernisation pertinente de notre société, appelée des vœux de tous, ne peut passer que par la parfaite compréhension du modèle qui régit aujourd'hui le quotidien de notre société, de ses citoyens-consommateurs et de ses entreprises. La pertinence des solutions proposées en dépend.

Aujourd'hui, nous butons toujours sur une forme d'incompréhension ou de refus de notre réalité économique, que traduit parfaitement le constat établi par le directeur de l'Institut Stratégie Innovation Services de l'Essec, dans un article de la Harvard Business Review : « Nous ne dirons jamais assez fort à quel point les acteurs des services en France sont incompris de l'économie. Ils peuvent générer près de 85% de la croissance de l'hexagone, et nous ne voyons pas un ministre ou un secrétaire d'état se pencher sur cette croissance qui ne demande qu'à se développer. »

Il est impératif que les spécificités des entreprises de services et le changement de paradigme qu'elles génèrent impulsent les réflexions et les grandes négociations préalables aux réformes du travail ou de la fiscalité. Il faut durablement en tenir compte dans notre modèle d'organisation économique et social.

Une initiative pour changer la donne

Aujourd'hui, les services prennent la parole et lancent une campagne d'envergure.

Ils énoncent et rappellent l'évidence de leur poids et leur potentiel. Ils se mobilisent et invitent les pouvoirs publics et les leaders d'opinion à les entendre et à partager leurs constats.

Ils proposent à notre pays de prendre le leadership des services en Europe.

Ils se donnent les moyens de rassembler, dans **un projet de Pacte Services pour la France**, l'ensemble des conditions pour libérer la croissance et créer des emplois. Ce projet de Pacte sera largement exposé et débattu à l'occasion des **Assises des Services** organisées en octobre 2015. Il sera remis aux décideurs des sphères économiques, politiques et sociales pour qu'ils s'en saisissent et créent les conditions de sa mise en œuvre nationale.

Le Pacte Services pour la France, des objectifs clairs

- Partager la vision de cette prise de leadership français des services en Europe
- Proposer un plan d'actions pragmatiques
- Mettre en œuvre les conditions de développement de nos entreprises de services et de la nouvelle génération émergente

À quoi voulons-nous aboutir ?

1. **Inscrire durablement les services comme priorité** pour un développement national et international de nos entreprises.
2. **Revisiter la régulation sociale et l'organisation du travail** pour libérer la création d'emploi.
3. **Orienter notre système de formation vers les emplois de services de demain** avec un souci constant d'innovation et d'excellence.
4. **Libérer la compétitivité des entreprises de services en adaptant la fiscalité** au modèle économique des services et créer les conditions de leur succès.
5. **Réussir un maillage Service** de premier plan sur tout le territoire - **France, Capitale(s) des services.**
6. **Faire rayonner à l'international «l'excellence du Service à la française»** en s'appuyant sur les **marchés de croissance / filières structurées** où la France dispose d'atouts incontestables (santé, éducation, villes de demain, mobilité, économie de la prise en charge...).

Le leadership européen dans les services, c'est possible !

La France peut atteindre l'excellence dans plusieurs domaines du service : la santé numérique par exemple, tout a été écrit et dit sur ce sujet, lançons le plan santé numérique, il est prêt. Nous en avons besoin. La ville durable est aussi une expertise de nos groupes d'ingénierie, d'énergie, d'environnement, de restauration collective, de transports en commun, de collecte des déchets. Pour les vendre à l'étranger, il faut des références nationales. Débloquons les marchés dans notre pays pour les faire gagner.

La mobilité est également un vecteur de croissance important. Pourquoi notre pays ne pourrait-il pas devenir champion de la mobilité sous toutes ses formes ? Nous avons les infrastructures de transport, nous développons des infrastructures de communication haut débit, nous sommes experts dans le domaine des objets connectés, de la connectique, des flux de données. Tout est réuni pour imaginer les offres de services liés à mobilité et renforcer l'attractivité de nos territoires.

L'attractivité touristique nécessite aussi tous nos soins, nous connaissons tous les verrous qu'il faut ouvrir, ouvrons-les !

Nos territoires (Marseille, Toulouse, Rouen, Amiens, Nancy...) mesurent le formidable relais de croissance qu'offrent une politique structurée de promotion des activités de service, notamment dans des environnements touchés par les mutations industrielles ou par des problématiques d'intégration. Cette prise de conscience territoriale préfigure indéniablement une évidence qui ne cessera de s'imposer à l'échelon national.

Les services sont à même de créer de la richesse et de redonner ainsi de la ressource à l'État providence, mais cela passe par un État plus pragmatique et plus agile.

Il ne tient qu'à nous que la France développe son avantage service, qu'elle soit à l'offensive sur les marchés d'avenir qui s'offrent à elle et qu'elle prenne le leadership européen. Ce n'est pas un appel à « plus de moyens » que nous, entrepreneurs de service, lançons, mais bien un appel à une prise de conscience collective. Car les services méritent une grande ambition nationale !

Vous pouvez nous rejoindre, soutenir l'initiative, contribuer, vous informer et nous informer sur le site Pacteservices.com



Groupement des Professions de Services

55 avenue Bosquet • 75330 Paris cedex 07
Tél. 01 53 59 17 28 • contact@gps.asso.fr • gps.asso.fr

Contact : Christelle Martin, déléguée générale
christelle.martin@gps.asso.fr • Tél. 06 81 30 05 22

Le Groupement des Professions de Services regroupe 26 fédérations de services ainsi que 23 entreprises, dans les domaines des services aux entreprises, des services financiers, des services aux particuliers et aux personnes, et des services aux collectivités. Le secteur des services représente 45% de la valeur ajoutée du pays, 9,8 millions d'emplois et 80% des emplois créés en France.

Les thèmes d'action du GPS concernent en priorité la contribution du secteur des services à la croissance et à l'emploi, la formation, la valorisation des métiers de services et la prise en compte des spécificités du secteur des services dans les politiques publiques, l'innovation.