

# CONVENTION GPS 2008

GROUPEMENT DES PROFESSIONS DE SERVICES

13 novembre 2008 – Paris, Musée du Quai Branly

## Dossier de presse

### Les services... au service de toute l'économie

**Rendez-vous avec 60% de notre économie**

Pour la première fois en France, le secteur des services se réunit pour une prise de parole unique.

**Les services contribuent-ils à façonner un nouveau modèle de société ?**

**Comment redessinent-ils notre économie ?**

**Quelle place accordent-ils aux hommes et femmes, à l'environnement ?**

**Pourquoi faut-il se doter d'une « politique des services » ?**



Présidé par Georges Drouin, le Groupement des Professions de Services regroupe 23 fédérations de services membres du **Medef** et près de 35 grandes entreprises, dans les domaines des transports, des activités financières, des services aux entreprises, des services aux particuliers, des services à la personne et des services aux collectivités.

Ses thèmes d'action 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.

Contact presse : Mathieu Collet – Vae-Solis - 01 53 92 80 18 - mathieu.collet@vae-solis.com

PARTENAIRES



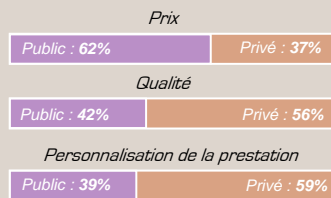
SONDAGE EXCLUSIF IFOP -

# Les Français et le secteur des services

Enquête réalisée du 16 au 17 octobre 2008 auprès d'un échantillon de 957 personnes, représentatif de la population française de 18 ans et plus.

**79%** des Français ont une image positive du secteur des services

**CONFIANCE COMPAREE ENTRE PUBLIC ET PRIVE**



La politique menée par les pouvoirs publics est moins favorable aux services qu'à l'industrie pour **53%** des personnes interrogées

**Ces indicateurs renforcent nombre de convictions du GPS :**

Les services sont **le moteur de l'économie française**, avec 45% des créations d'entreprises et une croissance de 1 point supérieure à celle du PIB.

La nécessaire mise en place d'une **véritable politique des services** qui prenne en compte les spécificités du secteur.

Une **poursuite des efforts pour valoriser les emplois** du secteur des services, encore perçus comme trop précaires – alors, qu'en réalité, **les emplois dans les services sont plus qualifiés** que dans les autres secteurs, **pour des salaires supérieurs de 7,1% au salaire moyen.**

*L'intégralité des résultats de l'enquête est disponible sur simple demande [voir « contacts presse » à la fin de ce dossier*

\*Enquête ESTEL réalisée pour le compte du GPS entre le 20 et le 31 octobre 2008 auprès de 153 dirigeants d'entreprise

*Les Français font quotidiennement appel aux entreprises de services, pour leurs besoins quotidiens, ceux de leur entreprise, leur confort. Mais que sait-on de leur perception de ce secteur ?*

D'après l'enquête réalisée par l'IFOP pour le compte du GPS, derrière une image très positive des services (**79% des personnes interrogées en ont une image positive, taux qui s'élève à 86% en région parisienne et à 88% chez les jeunes de 18 à 35 ans**), on relève plusieurs éléments marquants.

■ **ECONOMIE, EMPLOI : UNE IMAGE DYNAMIQUE**

En matière d'emploi, on note une nette tendance à percevoir les services comme un moteur : **64% des Français approuvent en effet l'idée selon laquelle ce secteur crée beaucoup d'emplois, 81% d'entre eux considérant que ceux-ci se caractérisent par leur grande diversité.** Ils conseilleraient, pour 78% d'entre eux, à un ami ou un membre de leur famille d'exercer un métier dans ce secteur.

La réalité du dynamisme économique des services se reflète par ailleurs dans l'opinion : **pour 70% des Français, les services jouent un rôle plus important dans l'économie depuis ces 10 dernières années.**

En outre, dans un contexte économiquement très difficile, les opinions sur l'avenir du secteur ne sont pas pour autant négatives : **visions optimiste et pessimiste représentent chacune 50% de l'échantillon. Les entrepreneurs, tous secteurs confondus, sont, eux, 73% à se déclarer optimistes\*.**

■ **SERVICES PUBLICS ET PRIVES : UNE EVOLUTION EN FAVEUR DU PRIVE**

Les Français semblent opérer une forte distinction entre services publics et privés : la confiance qu'ils accordent à l'un et à l'autre montre de très claires différences selon les critères pris en compte.

Mais surtout, on remarque que **la confiance en faveur des services privés est de plus en plus forte, comparée aux services publics.**

Ainsi, si une majorité d'entre eux crédite encore le public en termes de prix (62% contre 37% pour le privé, contre respectivement 65% et 34% en 2004), **le privé devance clairement le public en ce qui concerne la qualité des prestations (56%, en hausse de 4 points par rapport à 2004) et leur personnalisation (59%, contre 53% en 2004).**

■ **UNE TROP FAIBLE IMPLICATION DES POUVOIRS PUBLICS ?**

Une majorité de Français estime que les services n'ont pas l'attention qu'ils méritent de la part des pouvoirs publics. Ainsi, **pour 53% d'entre eux, la politique menée par les pouvoirs publics est moins favorable aux services qu'à l'industrie.**

Corrélant plus largement ce chiffre, **62% pensent que le secteur des services est trop souvent « délaissé » par les pouvoirs publics.**

Cette opinion majoritaire conforte la démarche du GPS : le secteur des services mérite la mise en œuvre de politiques publiques dédiées au même titre que les autres secteurs de notre économie, tels que le commerce, l'agriculture, l'industrie, ou encore la construction.

ECLAIRAGE

Le secteur des services marchands recouvre les activités suivantes :

**SERVICES AUX ENTREPRISES**  
(conseil, ingénierie, propreté, sécurité, etc.)

**SERVICES AUX PARTICULIERS**  
(hôtellerie restauration, services à la personne, etc.)

**TRANSPORT ET LOGISTIQUE**

**ACTIVITES FINANCIERES**

**ACTIVITES IMMOBILIERES**

**SERVICES AUX COLLECTIVITES**  
(restauration collective, distribution d'eau et assainissement, etc.)

Les services représentent **47%** de l'emploi marchand en France

Près de **60%** de la production de richesses est issue du secteur des services

Les employeurs et employés des services sont **les premiers financeurs de la protection sociale**

**145 000 entreprises** créées en 2006 sur un total de 320 000

**80%** des entreprises de moins de 50 salariés sont dans les services, aux côtés de très grands groupes de services français leaders dans le monde

## La France, une économie de services

*Nos économies modernes sont des « économies de services ». Derrière cette évidence, se cache une réalité souvent méconnue : les services sont non seulement au cœur des enjeux de croissance, d'emploi, d'innovation, mais ils les façonnent.*

### ■ LA « REVOLUTION SERVICIELLE »

En quelques décennies, notre société a considérablement changé, avec elle les modes de vie, de consommation, de production. Nous vivons aujourd'hui dans une société de l'intelligence, où l'immatériel est au cœur de notre économie.

Tous les acteurs de l'économie font appel aux services : **l'Etat et les collectivités locales aussi bien que les entreprises et les consommateurs individuels.** Ainsi, alors que les biens de consommation représentaient 70% du budget des ménages en 1970, les services en représentent désormais près de 50%.

Aujourd'hui, les services marchands représentent en France **8,7 millions d'emplois, contre 4,8 millions en 1980.** C'est près d'un million d'entreprises, et plus de **650 milliards d'euros de valeur ajoutée.**

#### Nouveaux modes de vie, innovation : quand les services révolutionnent les usages

La valeur ajoutée aux produits que nous consommons ne repose plus seulement sur leur valeur matérielle, mais sur l'immatériel et les services qui y sont attachés. L'iPhone d'Apple en est un des meilleurs exemples.

Le renouveau du secteur automobile passera ainsi largement par les services : nouveaux usages respectueux de l'environnement, navigation assistée, multimodalité, voitures en libre-service, auto-partage...

#### En B to B, les services sont en majorité consommés par d'autres entreprises de services

Les branches qui utilisent des services marchands sont avant tout tertiaires : 57% des services fournis sont consommés par des entreprises de services

Source : INSEE première, Les ressorts de l'économie des services, novembre 2007

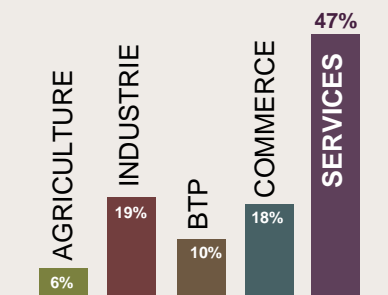
Premier secteur d'activité, les services sont **structurants pour l'ensemble de l'économie et pour les territoires.** Ainsi, un tiers des services sont consommés par les ménages, un tiers par les entreprises de services elles-mêmes, un tiers par les entreprises des autres secteurs (industrie, agriculture, commerce, bâtiment).

### ■ LES SERVICES, MOTEURS DE LA CREATION D'EMPLOI

Durant la décennie écoulée, les services ont représenté quelque **60 % de tous les emplois créés dans les pays développés, 65% pour la France.** Ce rôle de locomotive n'est pas un hasard : avec une main d'œuvre qui représente près de 80% du chiffre d'affaires du secteur, le capital humain est le premier levier de la création de valeur.

**Entre 1990 et 2007, 2,3 millions d'emplois ont été créés dans les activités de services, soit 9 emplois marchands sur 10.**

On estime par ailleurs que si la France avait la structure d'emploi des Etats-Unis, **on pourrait y créer entre 1 et 2 million d'emplois supplémentaires** dans les services marchands.



Répartition de l'emploi dans les secteurs marchands

**DES TRAITS COMMUNS  
QUI FACONNENT UN  
BUSINESS MODEL**

Une **relation directe avec les clients** au cœur des métiers

Un **fonctionnement en réseau** et un **besoin de proximité**

Une **prépondérance du capital humain**. Dans certains métiers, la masse salariale peut représenter jusqu'à 80% des coûts de l'entreprise.

*L'activité de service, c'est par conséquent du temps, du salaire, et des charges sociales pour l'employeur*

Entre 1990 et 2007, les services ont réalisé **2,9 % de croissance par an** alors que l'économie croissait en moyenne de 2,0%

**LES SERVICES ET LA CRISE ECONOMIQUE**

L'impact de la crise aura pour conséquence des **pressions baissières de la part des clients** des services



Or, comme le montrent les crises précédentes, lorsque les secteurs traditionnels de l'économie souffrent, **les services ont un rôle d'amortisseur et de stabilisateur**



Un desserrement des contraintes permettra au **secteur des services de se redéployer**



S'ils sont encouragés, du fait de l'importance structurelle de l'emploi dans leur activité et de leur rôle structurant dans l'économie, les services peuvent être **un accélérateur de la sortie de crise**

# Une politique des services pour porter la croissance et l'emploi

*Parce qu'ils irriguent tous les secteurs, parce qu'ils offrent un maillage unique sur nos territoires, parce qu'ils comptent nombre d'emplois non délocalisables et mettent au premier plan le capital humain, la bonne santé des services est cruciale pour la performance économique du pays et pour le bien-être de ses citoyens.*

■ **CHANGER DE REGARD POUR METTRE LES SERVICES... AU SERVICE DE TOUTE L'ECONOMIE**

Selon un récent rapport de l'OCDE, « si les services constituent le principal moteur de l'économie des pays de l'OCDE (70% du PNB), il n'en reste pas moins que leur potentiel est limité par des politiques gouvernementales conçues pour les industries manufacturières ».

Les services connaissent des **problématiques particulières** qui justifient une **véritable politique dédiée**, au même titre que les autres secteurs (industrie, agriculture, etc.), pour consolider **l'emploi, la productivité, l'investissement et l'innovation**.

■ **FAIRE FACE A LA CRISE**

Dans ce contexte de crise, il importe de **susciter une dynamique vertueuse pour l'ensemble de l'économie**. Il s'agit donc de favoriser un environnement entrepreneurial plus dynamique et concurrentiel, qui encourage les entreprises de services à améliorer leur productivité, à offrir de nouveaux services et à créer de nouveaux emplois.

**A court terme, le GPS propose :**

- Un **plafonnement des cotisations et contributions sociales pour les entreprises à fort taux d'emploi**, afin de mettre la priorité sur l'emploi.
- L'**application dès le 1<sup>er</sup> janvier 2009 des dispositions de la loi de Modernisation de l'Economie relatives aux délais de paiement**.
- Le **raccourcissement des délais de paiement** des collectivités territoriales et des entreprises publiques.

■ **REFORMES STRUCTURELLES : POUR UN « GRENELLE DES SERVICES »**

Une **meilleure prise en compte des services dans notre réglementation et notre législation** permettra de renforcer la capacité de l'économie à s'adapter à la mondialisation et à préparer sa croissance future.

**A moyen terme, le GPS propose :**

- La **création d'une commission permanente de concertation des services**, qui réunisse tous les acteurs pertinents, dans une démarche de type « Grenelle ».
- Une **réflexion globale sur la gestion du temps de travail, afin de mieux prendre en compte les attentes des clients**. La souplesse, la réactivité sont en effet des facteurs déterminants de la compétitivité des services, freinés par la législation actuelle.
- L'**achèvement du marché intérieur européen**, qui passe par une transposition de la directive services. Il s'agit d'ouvrir un champ d'opportunités considérables aux PME françaises, qui sont souvent les entreprises leaders des services en Europe.
- **Adapter les politiques d'innovation**. Les dispositifs d'aide (Crédit Impôt Recherche), la recherche publique ou encore les régimes de propriété intellectuelle ne prennent pas en compte la spécificité de l'innovation dans les services et sa diffusion vers d'autres branches.
- Une **formation du capital humain adaptée aux besoins des services**. La demande de services est de plus en plus forte. Or, l'offre de personnel qualifié n'est pas toujours suffisante. Le GPS propose un réaménagement des politiques en matière de formation initiale et d'enseignement, ainsi que de formation continue, afin d'accompagner l'innovation.