




2012 *pour les services*

Le Groupement des Professions de Services
présente

3 enjeux
10 propositions



Pour donner à la France l'esprit des services...

Dans un contexte de crise, le Groupement des Professions de Services a la conviction que les secteurs qu'il rassemble et représente peuvent continuer à se développer et créer des emplois, à condition de donner à la France "l'esprit des services" sur la base des propositions présentées dans ce document.

Les Services sont un secteur majeur de l'économie française. Ils représentent près de la moitié de la valeur ajoutée du pays (du PIB), emploient 8,6 millions de salariés et comptent 1,2 millions d'entreprises. L'industrie ne peut désormais se reconstruire et se différencier qu'en s'enrichissant de services innovants. En outre, de nombreux services combinant les nouvelles technologies et des modes de vie en pleine transformation, ont des impacts fondamentaux sur la société (communication, mode de transport, éducation, santé, etc...).

Notre pays vit des services et innove dans les services.

Il est donc temps de leur donner une juste place en dotant notre pays d'un "Ministère de l'Industrie et des Services" garant de la compétitivité de la France, à l'échelle mondiale. Nous avons la chance d'avoir, en France, dans les Services, des entreprises leaders mondiaux, comme BNP Paribas, Accor, Axa, Suez Environnement, Veolia ou Sodexo, pour n'en citer que quelques unes. Grâce à elles, la France est déjà leader dans les secteurs financiers, l'environnement, l'énergie, les services sur site, les services prépayés et occupe les trois premiers rangs dans les médias, l'hôtellerie, la loterie, les transports. D'autres secteurs ne demandent qu'à rejoindre ce podium...

Il est temps aussi de promouvoir les compétences qui font un "service de qualité" : le sens de l'accueil et de la relation au client, l'adaptabilité des collaborateurs, l'amplitude variable des horaires, la maîtrise des technologies souvent multi-canal, et de faciliter l'emploi en adaptant la législation du travail à ces besoins.

Dans ce sens et afin que nos élus nous aident à soutenir le secteur phare de l'Economie française, le Groupement des Professions de Services présente aujourd'hui 3 grands enjeux et 10 propositions concrètes aux candidats à l'élection présidentielle.

Gilles PELISSON
Président
Groupement des Professions de Services



Le Groupement des Professions de Services rassemble et représente les métiers des services

Le Groupement des Professions de Services (GPS) regroupe 25 fédérations de services membres du Medef et près de 27 grandes entreprises. Les services sont un moteur pour la croissance et l'emploi ; ils se sont organisés afin de prendre dans la société civile une place à la mesure de celle qu'ils occupent dans l'économie. **Les services revendiquent une plus grande visibilité et une plus grande influence auprès des pouvoirs publics, des parlementaires et des instances européennes et de toutes les organisations professionnelles partenaires des métiers de services au plan national et européen.**

Ses actions concernent en priorité la pédagogie autour du modèle spécifique de l'économie des services et des caractéristiques de ses entreprises, leur contribution à la croissance et à l'emploi, la formation, la valorisation des métiers de services et l'innovation.

Le GPS rassemble quatre groupes d'activités

- **Services aux entreprises** : conseil, formation, recrutement, services informatiques, ingénierie, transport, logistique, location de véhicules, travail temporaire, propreté, sécurité, communication, foires et salons, services prépayés, centres d'appels, poste, télécommunications.
- **Services financiers** : assurance, banque.
- **Services aux particuliers et aux personnes** : hôtellerie, restauration traditionnelle, restauration rapide, tourisme, services aux personnes (au domicile ou sur le lieu de travail), promotion et gestion immobilières, santé.
- **Services aux collectivités** : services à l'énergie, distribution et assainissement de l'eau, collecte de déchets, services sur site, parkings, transports en commun, restauration collective.



Les services en chiffres...

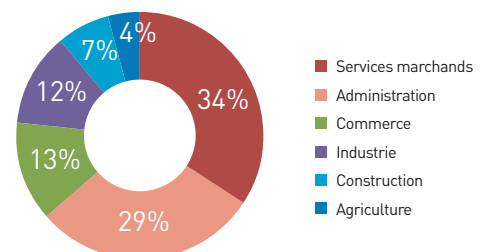
PIB

- 47% de la valeur ajoutée (PIB) de la nation,
- Entre 2000 et 2011, les services ont réalisé 1,6% de croissance par an contre 1,1% pour l'ensemble de l'économie,
- En 2011, les services affichaient un taux de croissance de +0,6% contre +0,4% pour l'ensemble de l'économie.

EMPLOI

- 8,6 millions d'emplois (sur un total de 25,1 millions d'emplois), le 1^{er} employeur en France, soit 34% de l'emploi total en France et 48% de l'emploi marchand,
- 2,3 millions d'emplois marchands ont été créés par les entreprises de services (9 emplois sur 10) entre 1990 et 2010.

RÉPARTITION DES EMPLOIS EN FRANCE



[source comptes nationaux Insee - 2010]

ENTREPRISES

- 1,2 millions d'entreprises de services, dont 1,17 millions de petites et moyennes entreprises "micro",
- 1 entreprise sur 2 qui se crée en France aujourd'hui est une entreprise de services.

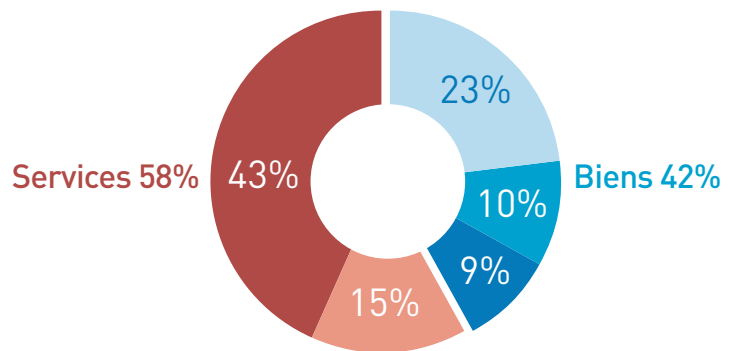
COMMERCE EXTERIEUR

- Contribution positive de 10 milliards d'euros au solde de la balance commerciale en 2010.

CONSOMMATION DE SERVICES PAR LES MENAGES

Les services (avec le poste logement) représentent 58% de la consommation des ménages (43% hors logement), les biens ne représentent plus que 42% de la consommation des ménages en France.

- Services, dont :
- Logement
 - Biens non durables (alimentation, énergie, pharmacie...)
 - Biens semi-durables (habillement...)
 - Biens durables importants (automobiles, tv, lv...)

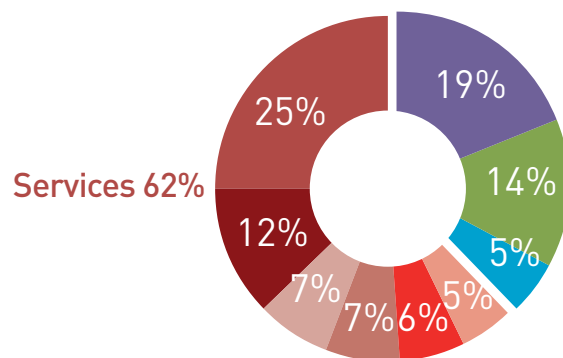


(source Insee - 2009)

CONSOMMATION DE SERVICES PAR LES ENTREPRISES

Au total, 62% des services aux entreprises sont consommés par des entreprises de services. L'industrie et l'agriculture ne consomment plus que 19% des services aux entreprises.

- Services, dont :
- Services aux entreprises
 - Act. financières
 - Transports
 - Services administrés
 - Act. Immobilières
 - Services aux particuliers
 - Agriculture + Industrie
 - Commerce
 - Construction



Insee Premières, N° 1163, "Les ressorts de l'économie des services : dynamique propre et externalisation" Xavier Niel, Mustapha Okham.



Sommaire

ENJEU 1

PORTER POUR LA FRANCE “L’ESPRIT DES SERVICES”5

PREMIERE proposition :

Faire de “l’esprit des services” une compétence majeure et reconnue5

DEUXIEME proposition :

Orienter notre système de formation vers les emplois de services de demain6

TROISIEME proposition :

Porter “l’esprit des services” à l’international.....7

QUATRIEME proposition :

Mieux mesurer l’activité des services à l’international.....8

CINQUIEME proposition :

Du MINEFI au MINEFIS, un Ministère pour la compétitivité de la France.....9

ENJEU 2

DEVELOPPER L’EMPLOI DANS LES SERVICES10

SIXIEME proposition :

Refonder le contrat de travail pour améliorer la compétitivité des entreprises et libérer “l’esprit des services”10

A - Plus de compétitivité et plus d’emplois.....10

B - Libérer “l’esprit des services”11

SEPTIEME proposition :

Moderniser le dialogue social.....12

HUITIEME proposition :

Favoriser la compétitivité des services en allégeant les charges qui pèsent sur le travail.....13

ENJEU 3

FAVORISER LES PARTENARIATS ENTRE LES ENTREPRISES, L’ETAT ET LES COLLECTIVITES PUBLIQUES14

NEUVIEME proposition :

Développer les partenariats entre la sphère publique et les entreprises.....14

DIXIEME proposition :

Établir une concurrence équitable entre structures publiques et entreprises15



Porter pour la France “l’esprit des services”

■ Première proposition

Faire de “l’esprit des services” une compétence majeure et reconnue

La France est aujourd’hui une économie de services. Pour développer son chiffre d’affaires, l’entreprise de services doit apporter à ses clients, qu’il soit consommateur/citoyen, entreprise ou collectivité publique, la réponse adéquate au moment où elle s’exprime. Toutes les professions de services vivent au quotidien ces réalités.

Avoir “l’esprit des services”, c’est à dire le sens du client, savoir le considérer, l’écouter et agir en conséquence, est aujourd’hui une compétence essentielle dans tous les métiers. Mais dans les services ce talent doit devenir un sixième sens. Selon une étude d’Accenture en 2010 sur les attentes des consommateurs dans le monde¹, un français sur deux

déclare que ses attentes ont augmenté en termes de service client (comparé à il y a cinq ans). Ce défaut nous est souvent reproché, par exemple, par les touristes qui visitent la France. Et de nombreuses études leur donnent raison. Ainsi, selon une étude internationale réalisée en 2011 par American Express², les consommateurs français sont les plus nombreux dans le monde à penser que les entreprises ne répondent pas à leurs attentes en matière de service client (plus de la moitié). Un chiffre en augmentation de 25% par rapport à 2010 !

Pour améliorer le service client, la formation en la matière doit être générale, précoce et permanente.

¹ Global Consumer Behavior Study 2010, Accenture.

² 2^{ème} Baromètre Service clients dans le monde, American Express.

Le GPS propose de :

- Créer un **Certificat de Qualification Professionnelle Interbranches (CQPI)** en matière de service client. Une solution alternative serait la définition d’un “**socle commun**” à **plusieurs branches des services**, de compétences liées à la relation client (accueil, langues, attitudes et comportements...) Ces modules seraient intégrés dans différents CQP et reconnus par tous ; ils permettraient en outre une mobilité plus aisée d’une branche à l’autre.
- Proposer un **cours standardisé de service client** dans les différentes formations initiales pertinentes (Bac STT, CAP, IUT commerciaux).
- Intégrer, **en classe de troisième**, en découverte professionnelle, un module court d’initiation aux attitudes et comportements de services.



■ Deuxième proposition

Orienter notre système de formation vers les emplois de services de demain

Il faut 25 ans pour former une classe d'âge. Les métiers de demain sont à inventer dès aujourd'hui. Ce seront des métiers structurants basés sur les évolutions de la société : vers plus de "sur mesure", plus d'écoute, reposant sur des technologies et des organisations qui n'existent pas forcément aujourd'hui. Il faut anticiper avec le plus de précision possible les besoins de demain.

Ce d'autant plus qu'une vague de délocalisations n'est pas à exclure dans les services aux entreprises. **Nos grandes banques, nos sociétés d'assurance, de**

conseil ou de services informatiques, devront, pour affronter leurs concurrentes du monde entier et si elles veulent rester compétitives, développer certains pans de leurs activités hors de France. Ainsi, dans les services financiers, les activités de "back-office" ou les fonctions dites support pourraient à terme être délocalisées.

Dans ces domaines d'activité, il faudra identifier les filières et les métiers de pointe qui ne pourront ou ne devront pas s'éloigner du siège et du cœur de l'activité de l'entreprise.

Le GPS propose de :

- **Mettre en place un « Plan formation Services 2017 »** qui permettra à la France de se préparer à l'essor des métiers d'études, de conception, d'architecture, de pilotage de projets de demain et adapter son système éducatif aux évolutions du marché du travail. Le « PFS 2017 » comprendra :
 - Une mission d'audit sur la formation initiale et continue.
 - **La création de filières d'excellence dans les grandes écoles et universités françaises**, notamment dans le contexte de l'autonomie des universités. Il s'agira d'anticiper la tendance et orienter la formation de nos diplômés vers les activités à forte valeur ajoutée : par exemple ingénieurs en logiciels, analystes système réseau, chefs de projet...
- **D'améliorer en parallèle le réemploi des catégories d'emploi de services les plus exposées à la délocalisation** (par ex. développeurs, comptables, opérateurs de back-office, agents des centres d'appels) et mettre au point des programmes adaptés pour améliorer leur retour à l'emploi : aides à la reconversion, formations, dispositifs encourageant la mobilité géographique des actifs, etc.



■ Troisième proposition

Porter "l'esprit des services" à l'international

La France est le pays de l'UE où le poids des services dans l'économie est l'un des plus importants, avec celle de la Belgique (52,4%) et du Royaume-Uni (52,6%), pour une moyenne UE-27 se situant à 49,2%. La consolidation du Marché intérieur est donc un moteur pour la croissance française, donc pour l'emploi. La directive Services de 2006 en est une étape importante. Elle a simplifié les conditions d'installation des entreprises dans les autres pays ainsi que les prestations d'un pays à un autre. Il faut désormais encourager les chefs d'entreprises à conquérir le marché européen.

Cela dit, il faudra aussi avancer vers une plus grande harmonisation des règles du jeu dans le secteur des services, où toutes sortes de barrières non

douanières subsistent encore. La France a transposé la "directive Services" de 2006 en droit national mais nombre de pays de l'Union ne l'ont pas encore fait comme ils n'ont pas mis en place le guichet unique de formalités, prévu par cette même directive.

Enfin, dans les pays qui ont achevé la transposition, plusieurs améliorations doivent être apportées afin que la promesse initiale soit tenue. Par exemple, à l'heure de l'e-commerce et du développement de l'e-gouvernance, le système de guichet unique doit offrir la possibilité d'effectuer toutes les démarches en ligne. La possibilité doit aussi être offerte partout à l'entrepreneur européen d'effectuer les démarches en anglais.

Le GPS propose de :

- Lancer une campagne de communication auprès des PME et ETI pour les informer qu'elles bénéficient désormais, grâce à la directive Services, de **procédures simplifiées et de formalités administratives allégées** pour s'implanter dans un autre État membre et pour encourager les chefs d'entreprises à conquérir le marché européen.
- Mobiliser les services extérieurs de la France (ambassade, poste d'expansion économique, etc..) pour soutenir le développement des sociétés de services en Europe, et les assister dans la conquête de marchés et la signature des contrats, comme ils le font pour l'industrie.



■ Quatrième proposition

Mieux mesurer l'activité des services à l'international

On ignore trop que la balance commerciale (import vs export) du secteur des services a présenté un solde bénéficiaire de 10 milliards d'euros en 2010 quand les échanges de biens ont affiché un solde déficitaire de près de 60 milliards.

Le déficit commercial français est l'un des handicaps les plus sérieux de notre économie. Il devrait atteindre 75 milliards en 2011. Si l'on savait mesurer mieux l'activité des sociétés de services à l'étranger, ce déficit pourrait être bien moins important. Nos "champions du monde" des services, tels que BNP Paribas, Axa, Accor, Cap Gemini, Vivendi ou Sodexo sont fortement présents à l'étranger. La France perçoit les bénéfices induits de leur développement international (emploi dans les sièges sociaux, recettes fiscales, R&D etc.). Ils investissent aussi en direct hors de nos frontières pour vendre des services de marques françaises. Mais, dans sa forme actuelle, la balance des paiements ne comptabilise pas toutes les rentrées liées aux activités de services et ne valorise donc pas avec précision le potentiel de ce secteur.

La valeur des services fournis par les entreprises françaises directement à l'étranger serait six à sept fois supérieure à celle des services vendus à partir de France, selon les travaux de la Commission Permanente de Concertation pour les Services (CPCS) basés sur les recherches du Laboratoire de Recherche en Gestion et en Economie de l'université de Strasbourg. Alors que les services (marchands et non-marchands) représentent 72% du PIB européen, le secteur exporterait, en théorie, moins de 6% de sa production selon les critères de mesures actuels, contre 40% pour les secteurs manufacturiers. Ce qui paraît en deçà de la réalité.

Le commerce de services reste mesuré en fonction de la balance des paiements traditionnelle. Or, pour mieux mesurer la création de valeur réelle des services hors de nos frontières, il faudrait adopter un mode de mesure différent. L'exercice est délicat puisque les services sont en général consommés sur leur lieu de production, mais le GPS pense qu'il est possible d'arriver à une approche plus tangible.

Le GPS propose de :

- Commander à un économiste un travail sur de nouveaux indicateurs de mesure de la création de valeur des services à l'international, en vue d'obtenir un document de type "rapport Stiglitz" sur la mesure du PIB.
- Obtenir que la Banque de France travaille à la modification de la présentation du solde des investissements directs entrants-sortants France / étranger (IDES) en distinguant bien les services et l'industrie.



■ Cinquième proposition

Du MINEFI au MINEFIS, un Ministère pour la compétitivité de la France

Il est temps de mettre en place **une véritable politique des services**, placée sous la coordination d'un Ministre des Services. Depuis le XIX^e siècle, il existe en France un Ministère de l'Agriculture et un Ministère de l'Industrie. C'est la reconnaissance du fait que les grands secteurs économiques productifs obéissent à des règles spécifiques et appellent de la part de l'Etat des actions et des régulations coordonnées. **Or en 2012, le poids du secteur des services (en nombre de salariés) représente près de trois fois celui de l'industrie.**

Une politique des services permettrait à la France de soutenir ce secteur face à une concurrence mondiale qui

s'intensifie. En effet, contrairement à une idée reçue, les entreprises de services, comme celles de l'industrie, peuvent délocaliser certaines activités ou être absorbées par des géants mondiaux, faisant perdre au passage le bénéfice économique qu'elles apportaient au pays. Des pans entiers de l'activité de services sont exposés à la compétition mondiale, tels que l'informatique ou les fonctions "support" (comptabilité, paie, centres d'appels, etc.) et se délocalisent déjà en Inde ou en Afrique francophone.

Le secteur phare de l'économie française doit être rattaché à un Ministère "chef de file".

Le GPS propose de :

Créer un "Ministère pour la Compétitivité de la France" (regroupant l'Industrie et les Services), au sein du Ministère de l'Économie, des Finances, de l'Industrie et des Services, qui deviendrait ainsi le MINEFIS.

- Ce ministère sera une force de propositions et une interface auprès des institutions européennes, notamment pour participer aux débats sur les directives dans le domaine des services et suivre l'application de la directive Services de 2006.
- Fort des travaux déjà accomplis dans le cadre dans la CPCS (Commission Permanente de Concertation pour les Services), il pourra structurer le dialogue entre les différentes professions des services et les administrations concernées.
- Il pourra lancer des actions d'envergure telles que :
 - Un plan d'action national pour l'emploi avec pour objectif la création d'1 million d'emplois.
 - Une "Semaine esprit des Services" pour permettre au grand public de découvrir la diversité des métiers de services via des journées portes ouvertes en entreprise, des forums des métiers, des ateliers pédagogiques, des conférences, des débats.



Développer l'emploi dans les services

■ Sixième proposition

Refonder le contrat de travail pour améliorer la compétitivité des entreprises et libérer "l'esprit des services"

Premières créatrices d'emploi en France, les entreprises de services jouent un rôle essentiel dans le dynamisme du marché du travail. Mais les règles de droit social actuelles nuisent à la compétitivité des entreprises sans réussir à protéger efficacement les salariés, faute de partir d'un diagnostic pertinent sur les besoins des premières comme des seconds. Il est urgent de refonder notre droit social sur des bases plus saines, en partant d'un compromis entre partenaires sociaux conciliant les besoins des entreprises et ceux de l'ensemble des salariés. C'est à cette condition, et à cette condition seulement, que l'on pourra enfin combiner flexibilité des organisations et sécurité des salariés.

A - Plus de compétitivité et plus d'emplois

En France, le marché du travail à « deux vitesses » (CDI et CDD) pénalise en premier lieu les jeunes qui, trop souvent, restent cantonnés plusieurs années dans des formes d'emploi transitoires, sans perspectives d'insertion claires ou définies. Déçus par leurs premières expériences en entreprise et ayant le sentiment d'être parfois utilisés comme de simples variables d'ajustement, ils peuvent développer une attitude consumériste et limiter leur engagement envers les entreprises. Or nombre d'entre elles devront embaucher massivement

dans les prochaines années pour faire face aux départs à la retraite des baby-boomers.

Les entreprises doivent également disposer d'organisations toujours plus réactives et agiles avec pour les entreprises de services la nécessité de répondre à des besoins atypiques. Pour concilier ces exigences en apparence contradictoires le GPS propose de refonder le contrat de travail.

Le contrat de travail temporaire n'est pas concerné par les propositions ci-dessous. Il reste une réponse aux besoins d'une flexibilité responsable des entreprises.

Le GPS propose :

- **La création d'un nouveau contrat de travail** conclu sans détermination de durée. Il pourra être assorti d'un objet défini a priori, dont la réalisation entraîne la fin de la relation contractuelle. Ce contrat se substitue à la fois au CDI et au CDD actuels.
 - L'objet du contrat pourra être un **parcours d'intégration** (différent de la période d'essai). A certaines dates-anniversaire prévues dans le contrat, dans la limite de 18 mois, un bilan de compétence entre le salarié et son employeur décidera de la poursuite ou non du contrat. La validation de ces compétences entraîne la poursuite du contrat.
 - Les **indemnités de licenciement ou de fin de contrat** à la suite de la réalisation de l'objet défini, sont calculées de manière à être au moins équivalentes à ce qu'elles sont aujourd'hui en CDI et en CDD.
- **Pour répondre aux besoins atypiques de certaines entreprises de services, le contrat de travail pourra être adapté par des accords de branche** qui devront impérativement traiter les dimensions suivantes : temps de travail et conditions de renouvellement des contrats, formation professionnelle et sécurisation des parcours, santé au travail et conditions de travail, accompagnement social.

B - Libérer "l'esprit des services"

Il y a 1,2 millions d'entreprises de services en France : transport, conseil, ingénierie, travail temporaire, propreté, sécurité, télécommunications, centres d'appels, hôtellerie, restauration, services à la personne, services financiers, services aux collectivités, etc...

Le point commun entre tous ces métiers, qui peuvent paraître à première vue assez éloignés les uns des autres, est la relation client.

Pour développer son chiffre d'affaires, l'entreprise de services doit apporter à ses clients la réponse adéquate au moment où elle s'exprime. **Cela a comme conséquence majeure que ce sont les bénéficiaires du service, les clients, qui structurent l'organisation du travail de l'entreprise et donc celle du salarié (la flexibilité, c'est d'abord celle du client).**

Avoir "l'esprit des services", c'est pouvoir répondre aux attentes du client qui débordent du cadre traditionnel de la journée de travail.

Notre réglementation sociale mérite d'être revisitée pour y introduire davantage de souplesse en prévoyant, en échange, pour les salariés au contact des clients, des solutions innovantes pour concilier vie privée et vie professionnelle.

Le GPS propose de :

- Revisiter l'organisation du travail pour mieux répondre aux attentes des clients, en particulier en favorisant la souplesse des horaires.
- Mettre en place des solutions innovantes pour assurer l'équilibre vie professionnelle et vie privée des salariés (télétravail, mode de garde des enfants, solutions de transport et logement).



■ Septième proposition Moderniser le dialogue social

Nos propositions de réforme du marché du travail ne peuvent aboutir sans une implication beaucoup plus grande des partenaires sociaux. Néanmoins, l'efficacité du dialogue social, tant économique que sociale, peut aujourd'hui être mise en doute. Les entreprises de services souffrent à la fois de "trop" et de "pas assez" de dialogue social.

Dans certains cas, elles sont prisonnières de procédures très lourdes et peu efficaces. La tendance est à l'augmentation de la fréquence des consultations obligatoires des institutions représentatives du personnel, sur des sujets de plus en plus vastes, consultations qui représentent un coût important de gestion supplémentaire.

Par ailleurs, il y a trop d'instances, aux attributions redondantes et mal calibrées. Le secteur des services souffre également de son manque de structuration, de l'absence de représentants bien identifiés dans certaines branches ou entreprises. Bref, le dialogue social n'est pas efficient, au détriment des salariés et des entreprises qui sont en risque opérationnel et juridique permanent. Le système est aujourd'hui "perdant/perdant" pour tous ses acteurs. Il est donc nécessaire de simplifier et réorganiser le système afin de créer les conditions d'un dialogue social "gagnant/gagnant" tant pour l'entreprise que pour les salariés.

Le GPS propose :

→ La fusion des instances autour du conseil d'entreprise (mise en place obligatoire à compter d'un seuil de 20 salariés dans l'entreprise) :

- Ce dernier serait la fusion des DP, des CE et du CHSCT ou, dans les entreprises de 50 à 199 salariés l'ayant mise en place, de la DUP (délégation unique du personnel) et du CHSCT.
- Dans les grandes entreprises, ce conseil d'entreprise a vocation à se subdiviser en instances spécialisées (une seule élection donc pour l'élire). Ex : comité économique, comité d'emploi, d'hygiène et de sécurité, de réclamation individuelle, des œuvres sociales.

→ Le groupement et la simplification des informations-consultations du CE :

- **Unité et diminution des informations communiquées** : les informations utiles seraient regroupées dans des **rapports annuels** à la place des informations trimestrielles actuelles (situation économique et perspectives de l'entreprise ; rapport annuel sur la situation de l'emploi).
- **Modularité et simplicité** :
 - Pour les entreprises de moins de 250 salariés, toutes ces informations pourraient être rassemblées dans un rapport unique ; pour les grandes entreprises, rapports distincts
 - la procédure d'information / consultation portant sur des restructurations ou des opérations diverses serait révisée.

■ Huitième proposition

Favoriser la compétitivité des services en allégeant les charges qui pèsent sur le travail

80% des emplois créés en France d'ici 2016 le seront dans les services selon le Centre d'Analyse Stratégique. Afin que cette prévision de création d'emplois soit confirmée, il est nécessaire de ne pas renchérir le coût du travail dans les services où il peut représenter jusqu'à 80% de la valeur ajoutée. De plus, le coût du travail s'est nettement plus dégradé dans les services que dans l'industrie : s'il y a ainsi un écart minime entre le coût du travail français et allemand dans l'industrie, ce n'est pas le cas dans les services. Le coût salarial unitaire horaire de la main d'œuvre dans les services en France est de 32 euros contre 26,5 euros en Allemagne. Enfin et **contrairement à une idée reçue, des pans entiers d'activité de services sont délocalisables.**

Si l'on souhaite que la faible croissance actuelle soit néanmoins créatrice d'emplois dans les services, il est primordial de modérer et même alléger le coût du travail.

Le GPS soutient "le nouveau pacte fiscal et social pour la compétitivité de la France", présenté le 15 novembre 2011 par Laurence Parisot, Présidente du MEDEF.

Le but est de transférer 30 à 40 milliards d'euros de cotisations salariales et patronales, qui alourdissent directement le coût du travail, vers des impôts à assiette plus large.

Notre conviction est qu'en matière de coût du travail et de financement de la protection sociale, est qu'il n'est pas possible de travailler ces deux dimensions de manière indépendante.

Le GPS propose de :

- **Baisser, en parallèle, les cotisations sociales payées par les salariés afin d'augmenter le salaire net (pouvoir d'achat) et les cotisations sociales payées par les entreprises afin d'améliorer leur compétitivité.**
- **Augmenter de façon simultanée la CSG et la TVA pour financer cette baisse des cotisations et du coût du travail.**
- **Pérenniser le dispositif d'allègements de charges sur les bas salaires afin de soutenir l'emploi des salariés peu qualifiés et favoriser la réinsertion des salariés éloignés de l'emploi.**



Favoriser les partenariats entre les entreprises, l'Etat et les collectivités publiques

■ Neuvième proposition

Développer les partenariats entre la sphère publique et les entreprises

L'Etat est engagé dans un long travail de redressement des finances publiques : le secteur privé peut aider le service public à se rénover et à baisser ses coûts. En 2011, la part de chiffre d'affaires total des entreprises de services provenant du secteur "administrations et collectivités locales" s'élevait à moins de 10%. Le taux de recours à des prestataires privés par le secteur public en France reste ainsi parmi les plus faibles dans l'Union Européenne, alors même que dans tous les secteurs de délégations de services la France dispose des plus grands groupes mondiaux.

La mise en œuvre de la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP), programme de modernisation de l'action de l'Etat, a certes déjà conduit les administrations à se

recentrer sur leurs missions prioritaires et à faire évoluer leurs méthodes de gestion. En décembre 2011, Valérie Pécresse, porte-parole du Gouvernement, a présenté le rapport relatif au "6^e conseil de modernisation des politiques publiques" (CMPP). Elle a annoncé trente nouvelles mesures afin de s'assurer du respect de la trajectoire de redressement des finances publiques sur la période 2013-2016.

Dans ce nouveau rapport de suivi de la RGPP, l'Etat s'est engagé à économiser un milliard d'euros d'ici à 2013 sur un périmètre d'achats courants représentant 10,2 milliards d'euros. L'Etat et les administrations centrales doivent considérer les entreprises de services comme autant de partenaires pour tenir cet objectif.

Le GPS propose de :

- Doubler, et porter ainsi à 20%, la part de chiffre d'affaires des entreprises de services provenant du secteur "administrations et collectivités locales". Cela suppose que la soumission d'appels d'offres soit encouragée pour toutes les prestations de services, y compris en deçà des seuils obligatoires quand cela se justifie et que le coût du recours aux entreprises spécialisées peut être moindre et/ou la prestation de meilleure qualité.
- Elargir le champ de la RGPP aux collectivités locales qui génèrent 70% de l'investissement public : afin qu'elles aussi mettent en œuvre une démarche rigoureuse de maîtrise de leurs dépenses et de leurs effectifs, avec l'aide de sociétés privées le cas échéant.
- Elargir le champ des activités de service public éligibles à la gestion déléguée et montrer ainsi que les entreprises peuvent fournir un service public de qualité que ce soit dans les domaines de la santé, des écoles, des prisons, des activités de loisirs, de la gestion des biens culturels, de la formation, de la prise en charge de l'accueil, etc. A titre d'exemple, l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France a fait part de son souhait de confier des missions de service public aux cliniques privées. Cela concerne aussi les activités de loisirs, la formation, etc...

■ Dixième proposition

Établir une concurrence équitable entre structures publiques et entreprises

Les entreprises du secteur des services sont souvent confrontées à des distorsions de concurrence : sur un marché donné les opérateurs publics ne sont pas tenus de respecter les mêmes législations ou règles. Ces inégalités sont préjudiciables à leurs activités et donc à leurs salariés. Trop souvent les offres des entités publiques en lice pour une délégation de service public sont rendues artificiellement plus compétitives, car elles supportent une fiscalité moins lourde ou bénéficient de contraintes sociales allégées.

En ce sens, le nouveau régime juridique mixte des sociétés publiques locales (SPL) créé en 2010 pose un problème de fond car il se traduit, en réalité, par une concurrence faussée dans l'attribution des contrats. On voit ainsi se créer en

France une fonction parapublique qui grèvera inévitablement les comptes des collectivités locales déjà en difficulté.

Les SPL, nouvel outil juridique de droit privé (avec des salariés de droit privé) qui permettent aux collectivités territoriales de gérer en interne les activités correspondant à certaines de leurs compétences (qui peuvent être très nombreuses), ne sont soumises à **aucune règle de mise en concurrence et de transparence** dans leur procédure de désignation.

Sur la base de ce constat, le Medef a déposé une plainte auprès de la Commission européenne pour faire constater l'illégalité de ce statut au regard du droit communautaire.

Le GPS propose de :

- Appliquer à la gestion directe les mêmes exigences que celles applicables à la gestion déléguée. En France, le contrat de gestion déléguée permet en effet à l'autorité publique d'exercer un contrôle sur la durée, la qualité, et le coût de la prestation pour **le plus grand bénéfice du consommateur-citoyen**.
- Faire respecter le droit communautaire en la matière (règle du "in house" notamment).
- Harmoniser la fiscalité du public et du privé et notamment soumettre à la TVA toutes les prestations exercées par le secteur public.
- Veiller à ce que les activités exercées par les SPL soient conformes au droit communautaire. La loi doit être la même pour toutes les entreprises et les SPL doivent respecter les mêmes règles de transparence et de concurrence que le privé, pour des prestations identiques, mais aussi offrir les mêmes conditions de travail et de formation à leurs salariés.

