



24 février 2010

**Installation de la Commission permanente de concertation pour les services  
Allocution de Georges Drouin**

Monsieur le Ministre,

Mesdames et Messieurs,

Si la famille des services – presque au complet - est rassemblée autour de vous M. le Ministre, c'est tout d'abord pour vous témoigner sa reconnaissance pour l'avoir rencontrée, écoutée, entendue, comprise et défendue avec ardeur.

C'est donc avec enthousiasme que j'accepte en son nom la vice-présidence de la Commission permanente de concertation pour les services et je vous remercie de votre confiance.

Soyez assuré, M. le Ministre, que nous aurons à cœur de lui donner l'impulsion nécessaire pour la faire vivre. Je suis sûr que Luc Rousseau et ses collaborateurs, d'Aline Peyronnet et Christianne Guillot notamment, qui ont été un soutien indéfectible depuis notre 1<sup>ère</sup> rencontre (merci Jean-Paul Betbèze de l'avoir rendue possible !) partagent notre objectif, et je les en remercie.

Si vous me permettez M. Le Ministre, je ferais deux constats et une proposition pour notre Cpcs.

**Premièrement, le rôle croissant des services dans notre économie interpelle parce qu'une rupture est en train de se produire.**

Deux faits économiques marquants intervenus cette semaine :

- pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, la croissance positive du secteur des services en France est « découplée/décorellée » du « moteur traditionnel » de l'économie française, en phase de récession
- la Dgtpe (direction générale du trésor et de la politique économique) a publié une étude lundi dernier qui montre deux choses : la faible proportion imputable à l'externalisation par les autres secteurs de l'économie dans le développement des activités de services depuis 1980, et le transfert progressif de consommation des ménages de produits vers des services.

Nos responsables économiques et politiques ont gardé les yeux fixés sur le secteur primaire et secondaire, porteurs du développement de la France tout au long du XIXe siècle et de la première moitié du XXe. Fascinés par les productions matérielles, parfois spectaculaires, tangibles et visibles, ils sont restés aveugles face à la mutation lente mais continue de l'économie et du moteur qui la propulsait.

Celle-ci a ainsi masqué une réalité pourtant prometteuse et porteuse d'avenir qu'elles n'ont pas comprise, ou décodée ou su interpréter.

Par ailleurs, la médiatisation de la globalisation de l'économie mondiale et de ses conséquences en terme de délocalisation d'activités et d'emplois a fortement marqué les esprits au point d'occulter la montée en puissance parallèle du secteur tertiaire qu'avait pourtant prédite Jean Fourastié (et que mon cher ami Pierre Bellon a repris, pour en tirer toutes les conséquences, avec le succès que l'on connaît.

Ainsi, en trente ans, les entreprises de services ont créé 4,1 millions d'emplois marchands en France. Entre 1978 et 2008, elles ont réalisé en moyenne 2,9% de croissance par an quand l'ensemble des activités économiques a atteint 2%. Avec 8.8 millions d'emplois et 808 milliards de valeur ajoutée en 2008, les services représentent 57% de l'emploi marchand et 47% de la valeur ajoutée marchande de notre pays. Les entreprises de services structurent dorénavant notre économie et nos territoires dont elles sont un des critères d'attractivité indéniable.

Elles ont réussi le pari audacieux et vertueux de multiplier une offre innovante, créatrice de valeur et d'emploi. *[Contrairement au message sans cesse repris, cette croissance n'a été que peu tirée par l'externalisation (selon le principe de la division du travail) et ceci de moins en moins comme je le soulignais plus haut en citant cette étude de la Dgtpe].*

Et ce n'est pas terminé, car la demande de services est immense. En effet, les Français, entreprises, particuliers et administration (Etat et collectivités locales) expriment de plus en plus de besoins, auxquels les entreprises de services répondent avec toujours plus de réactivité et de proximité – du moins quand les réglementations qui n'ont pas été conçues pour elles, le permettent. Attention, ce développement sans doute considérable auquel sont appelés les services pourrait être fragilisé par de nouvelles législations contraignantes et inadaptées.

## **Deuxième constat : la consommation de services devient prépondérante.**

Le service fait partie de notre quotidien au point d'être invisible (sauf quand le producteur de services s'arrête). Les français le vivent au quotidien. D'après notre étude Ifop réalisée en octobre 2008, 70 % d'entre eux jugent que les services jouent un rôle plus important dans l'économie depuis ces 10 dernières années.

C'est sans doute parce qu'ils consomment eux-mêmes des services – et de plus en plus : santé, protection sociale, assurance, tourisme, déplacements collectifs, communication, services à la personne (près de 60% du budget y passe contre 35% en 1970).

Ces mêmes français qui travaillent en entreprises ou dans les administrations constatent que celles-ci en consomment de plus en plus (nettoyage des bureaux, sécurité, restauration collective, conseils, informatique, transports pour compte d'autrui, centre d'appels, etc). L'Insee, avec lequel nous travaillons en parfaite collaboration, a montré dans une étude publiée en novembre 2007 qu'en B to B, les services sont consommés à 60% par d'autres entreprises de services. Les services sont tout simplement les premiers clients des entreprises de services.

Dès lors, pourquoi une politique pour les services puisque ce développement est continu au point de devenir le moteur de l'économie et de l'emploi ? Tout simplement parce qu'on peut faire mieux et autrement pour contribuer à l'emploi à condition de porter une attention volontariste à ce nouveau moteur de l'économie et à son mode de fonctionnement spécifique.

**Le modèle de l'économie des services est spécifique et mérite d'être considéré dans ses spécificités.**

## **Notre proposition : il faut une politique pour les services.**

La France a un potentiel d'emplois important (que nous estimons à 2 millions) qui ne demande qu'à être révélé par des ajustements des politiques sociale, fiscale ...

L'utilité d'une entreprise de services est de « rendre service » : elle doit apporter une réponse satisfaisante au besoin exprimé par son client et à un coût performant et accessible.

1<sup>ER</sup> exemple, en matière fiscale. Si l'on veut accroître cette consommation de services, encore faut-il que le coût d'accès du service soit supportable (exemple : solvabilisation des services à la personne pour accroître leur montée en puissance, Tva à taux réduit sur certaines activités).

2<sup>ème</sup> exemple, en matière sociale. La dynamique de l'entreprise de services repose sur la relation qu'elle entretient avec son client, co-concepteur et co-constructeur de l'offre de services.

Cette relation au client passe par un salarié de l'entreprise qui est en contact direct avec le client ou le client du client ; tel est le cas pour 2/3 des français, que ce soit dans le secteur privé ou public, voire pour partie dans le secteur primaire ou secondaire.

Or, il faut bien l'admettre, notre code du travail ne connaît pas le mot client, il ignore ce qu'est la relation client, il ignore le fait que la demande du client s'affranchit parfois totalement de contraintes temporelles : pour vendre un service, l'entreprise et ses salariés doivent répondre à la demande du client au moment où elle est exprimée.

Plus largement, c'est l'ensemble de nos régulations économiques et sociales qui doivent être revisitées à l'aune de cette vision. Il est temps que notre pays cesse de penser, d'analyser, de raisonner et de décider en mode vertical (en silo) pour s'ouvrir au mode de l'interdépendance, de la transversalité, de l'interstitiel qui est l'Adn de l'économie des services.

C'est la raison pour laquelle, sur la base des 4 thèmes que vous proposez M. Le Ministre, je me permets de suggérer une attention particulière sur le traitement de certains points parmi ces thèmes, et ceci dans une approche d'évaluation, mais surtout de prospective :

### ***Economie et évaluation***

Rapport annuel sur les services en France : *A quoi ressemblera notre économie de services dans 10 ans ? Quelles sont les principales variables qui la transformeront ?*

En quoi l'économie des services est-elle spécifique ?

Pourquoi et comment les entreprises de services sont des entreprises comme les autres ?

**Je propose de confier ce premier thème à M. Patrick GOUNELLE, président-directeur général d'Ernst & Young France et Europe du Sud**

### ***Emploi, formation et attractivité des métiers***

Quels sont les freins à la création d'emploi de services en France ?

Attractivité des métiers, formation à la relation de service. *Certains métiers de services font face à des pénuries de main d'œuvre ou à des difficultés de recrutement : pourquoi ? Comment y remédier ?*

Flexibilité et sécurité *Comment faire évoluer un droit du travail élaboré sur la base d'un modèle industriel (et de la fonction publique) dans une économie fermée pour l'adapter à une économie de services mondialisée (où le vrai patron est parfois le client ou le client du client)*

Coût du travail et dispositifs de réduction des charges

**M. Gilles LAFON, (past) vice-président des Professionnels de l'intérim, des services et des métiers de l'emploi**

### **Compétitivité et innovation**

Fiscalité et financement du modèle social. *La fiscalité actuelle favorise-t-elle le développement des entreprises de services en France ? Quel cadre fiscal pour favoriser la compétitivité des entreprises de services françaises ? Quelles sont les raisons du développement insuffisant des services en France ?*

Problématique Pme. *Existe-t-il une problématique spécifique pour les Pme de services ? Les entreprises moyennes n'y sont pas assez nombreuses : pourquoi ? Comment aider les entreprises à grandir ?*

Relations donneurs d'ordre – prestataires – clients- client du client. De l'achat de services au partenariat stratégique. Inventaire des obstacles à la délégation de services : statut des personnels, fiscalité, réglementation, droit du travail ... Etat des lieux du champ des activités déléguables. Réforme de l'Etat : de nouvelles opportunités pour les partenariats ?

L'innovation dans les services

**M. Pierre NANTERME, président de la Fédération syntec**

### **Directives « services »**

Quelles opportunités la directive ouvre-t-elle aux entreprises de services françaises ?

Quels sont les freins au développement des entreprises de services au sein du marché intérieur ? à l'international ?

Comment les aider à accéder aux différents marchés européens qui s'ouvrent dans le cadre de la directive ?

**M. Damien VERDIER, directeur marketing de SODEXO**

Citation de Jean Monnet

Je vous remercie M. le Ministre et tous ceux qui vont s'engager au sein de cette Cpcs car comme disait Jean Monnet « si rien n'est possible sans les hommes, rien n'est durable sans les institutions ».