



Le secteur des services en 2010

RAPPORT 2010

CPCS



Commission
permanente
de concertation
des services

Le secteur des services en 2010

RAPPORT 2010

CPCS

« En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 41) et du Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992, complétés par la loi du 3 janvier 1995, toute reproduction partielle ou totale à usage collectif de la présente publication est strictement interdite sans autorisation expresse de l'éditeur. Il est rappelé à cet égard que l'usage abusif et collectif de la photocopie met en danger l'équilibre économique des circuits du livre. »

© Direction de l'information légale et administrative, Paris, 2011
ISBN : 978-2-11-008707-2

Sommaire

La Commission permanente de concertation pour les services (CPCS)	5
Mandat et composition de la CPCS	5
Organisation des travaux de la CPCS	6
Se mobiliser pour croître : 10 enjeux prioritaires	6
1^{re} partie	
Les services, atout majeur pour la croissance et l'emploi en Europe et en France	11
Les services résistent en 2009 et 2010 : un redressement graduel de l'activité	13
Les entreprises de services dans le monde et en France	25
Comprendre l'entreprise de services	28
2^e partie	
Des politiques publiques pour tirer parti d'un potentiel de croissance illimité	33
Introduction	35
Libérer les potentiels d'emplois et les talents	37
Enjeu : alléger les charges sur le travail pour favoriser la compétitivité	37
Enjeu : faciliter les recrutements en quantité et en qualité	41
Enjeu : adapter les outils contractuels aux fortes spécificités du travail dans les services	46
Enjeu : clarifier le prêt de main-d'œuvre et sécuriser les prestations de services	50
Actionner les leviers de la compétitivité et de l'innovation	53
Enjeu : développer une dynamique « Innovation services »	53
Enjeu : encourager la structuration d'écosystèmes de croissance pour créer de la valeur et des emplois	56
Enjeu : renforcer les fonds propres des entreprises de services pour soutenir leur croissance	57
Enjeu : adapter les réglementations et les pratiques au renforcement de la compétitivité des PME	59
La directive Services : une étape majeure pour le marché intérieur des services	60
Enjeu : accompagner l'entrée en vigueur de la directive Services	62
Enjeu : aider les PME françaises à saisir les opportunités de la directive Services	63
Enjeu : évaluer la compétitivité de la France en matière de services pour éclairer les décisions publiques	64
3^e partie	
Compléments et approfondissements	67
Annexe statistique	69
L'économie des services marchands	69
La croissance du PIB et principales contributions	70
Statistiques structurelles relatives aux services marchands	72
Statistiques thématiques	83
Comparaisons statistiques européennes	92

Fiches thématiques	97
Fiche 1 – Concurrence mondiale et délocalisation	97
Fiche 2 – Coût du travail et compétitivité	101
Fiche 3 – Accélérer la croissance de la productivité pour renforcer la compétitivité des services	107
Fiche 4 – Une concurrence loyale : à même métier, même fiscalité	110
Fiche 5 – Pôles et numérique : des infrastructures et outils de développement	112
Fiche 6 – Développer une dynamique Innovation services ¹⁾	118
Fiche 7 – Externaliser davantage pour mieux maîtriser la dépense publique	126
Fiche 8 – Maintenir les incitations au développement des services à la personne	128
Fiche 9 – Équilibrer les relations donneurs d'ordres/prestataires de services	131
Fiche 10 – Poursuivre les efforts de réduction des délais de paiement	133
Fiche 11 – Faire bénéficier pleinement les entreprises de service du <i>Small Business Act</i>	134
ANNEXES	137
1 – Bilan des entreprises	139
2 – Les formes existantes atypiques de contrats de travail	141
3 – Les règles relatives au détachement transnational de salariés	145
4 – Le processus de mise en œuvre de la directive Services touche à sa fin	148
5 – Contributions des parties prenantes	156
6 – Décrets, arrêtés, circulaires	164
7 – Arrêté du 30 décembre 2009 portant nomination à la commission permanente de concertation pour les services	166
8 – Remerciements à tous ceux qui ont participé aux travaux des groupes de travail	169

La Commission permanente de concertation pour les services (CPCS)

Mandat et composition de la CPCS

La Commission permanente de concertation pour les services a été instituée¹, le 27 août 2009 par le Premier ministre, auprès du ministre chargé de l'économie.

La Commission permanente de concertation pour les services a pour mission :

- d'éclairer les pouvoirs publics sur la situation du secteur des services en France, leur contribution au développement de l'économie et de l'emploi ;
- d'examiner toutes les questions intéressant ce secteur et susceptibles d'en améliorer la compétitivité ;
- de proposer les actions nécessaires en matière de politique de l'innovation dans les services.

Dans cet objectif, la Commission permanente de concertation des services :

- établit un diagnostic économique concernant la situation des activités de services en articulation avec les travaux réalisés dans le cadre de la commission des comptes des services ;
- formule toute proposition pour favoriser le développement de l'activité et de l'emploi dans le secteur des services ;
- organise avec les professionnels la concertation nécessaire au développement et à l'évaluation des politiques publiques dans les services, notamment en matière de compétitivité et d'innovation ;
- coordonne et réalise des études prospectives sur tout domaine d'intérêt pour les services ;
- coordonne et réalise des études d'impact sur la compétitivité des entreprises, des textes ou projets de textes législatifs et réglementaires nationaux ou communautaires concernant directement ou indirectement les services.

La commission est présidée par le ministre en charge des services ou son représentant. Elle comporte un vice-président. Elle est composée de deux collèges : les membres représentant l'État et les représentants désignés pour trois ans par arrêté du ministre chargé des services.

Le président de la CPCS peut associer, en tant que de besoin, toute autre personnalité en fonction de sa compétence ou de son expérience dans le secteur des services.

1. Le décret n° 2009-1048 du 27 août 2009 relatif à la création d'une commission permanente de concertation pour les services figure en annexe du rapport ainsi que l'arrêté du 30 décembre 2009 portant nomination à la Commission permanente de concertation pour les services.

Organisation des travaux de la CPCS

Le secrétariat général de la CPCS est assuré par M^{me} Aline Peyronnet, chef de service du Service du tourisme, du commerce, de l'artisanat et des services à la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS).

Des groupes de projets ont été créés afin de mener les réflexions en lien avec les objectifs de la CPCS :

- *Groupe n° 1 « économie et évaluation »* :
 - Chef de file : Patrick Gounelle
 - Rapporteurs : François Magnien (DGCIS), Raymond Heitzmann (DGCIS), Jean-Luc Aubineau (DGCIS)
- *Groupe n° 2 « emploi, formation et attractivité des métiers »* :
 - Chefs de file : Gilles Lafon ; Patrick Leforestier, Serge Vo-Dinh
 - Rapporteurs : Richard Martin (DGCIS), Frédéric Sans (DGCIS), Jean-Henri Pyronnet (DGT), Jean-François Robinet (DGEFP)
- *Groupe n° 3 « compétitivité et innovation »* :
 - Chefs de file : Pierre Nanterme, Marie-Ange Andrieux
 - Rapporteurs : Christiane Guillot (DGCIS), Sylvie Donne (DGCIS), Romain Beaume (DGCIS)
- *Groupe n° 4 « directive Services »* :
 - Chef de file : Damien Verdier
 - Rapporteurs : Pierre Brunhes (DGCIS), Pierre Goudin (DGCIS), Marie-Josée Palasz (GCEI)

Le comité de pilotage de la CPCS est composé de :

- Aline Peyronnet, secrétaire général
- Georges Drouin, vice-président
- Chefs de file et rapporteurs des groupes de projets

La coordination des travaux a été assurée par :

- Bérangère de Beaucoudrey, déléguée générale du Groupement des professions de services (GPS)
- Rémi Malétras, secrétaire général du Groupement des professions de services (GPS)

Se mobiliser pour croître : 10 enjeux prioritaires

Enjeu 1

Alléger les charges sur le travail pour favoriser la compétitivité

- Favoriser le maintien des emplois peu qualifiés en pérennisant les allègements de charges sur les bas salaires.
- Calculer les cotisations patronales sur un mode progressif en fonction des rémunérations versées ; expertiser un système de barémisation.

- Pour compenser un allègement des charges patronales, étudier la faisabilité du transfert de certaines d'entre elles vers un impôt à assiette large.

Enjeu 2

Développer une dynamique « innovation services »

- Faire connaître l'innovation services dans les entreprises (édition et diffusion d'un Guide Innovation Services et création de prix de l'innovation dans les services).
- Faciliter l'innovation services en lui donnant accès aux mécanismes existants de financement de l'innovation.
- Stabiliser le dispositif Crédit Impôt Recherche.
- Utiliser le levier de la commande publique en privilégiant, dans une certaine proportion, l'achat de services innovants dans les différentes dimensions de l'innovation, y compris sociale.
- Faire un focus « innovation services » sur le site Internet du Ministère de l'économie en charge des services.

Enjeu 3

Encourager la structuration d'écosystèmes de croissance pour créer de la valeur et des emplois

- Encourager la structuration d'écosystèmes d'activités de croissance en associant entreprises industrielles et de services, donneurs d'ordre et sous-traitants, comme dans le domaine de la santé et de la dépendance.
- Déléguer aux entreprises privées la gestion de services publics dans lesquels leur savoir-faire permet de délivrer une qualité de service optimale, d'assurer la professionnalisation des salariés et de pérenniser et d'améliorer les infrastructures par des programmes d'investissement.
- Veiller, dans le domaine des services publics locaux, à la loyauté de la concurrence par l'application du principe « à même métier, même fiscalité ».
- Pérenniser les incitations pour que les services à la personne poursuivent leur développement.

Enjeu 4

Renforcer les fonds propres des entreprises de services pour soutenir leur croissance

- Encourager le Fonds stratégique d'investissement à accueillir plus largement les demandes des entreprises de services. Une étude, à réaliser, sur le potentiel de croissance des entreprises de services, PME et grands groupes, et sur leurs besoins en fonds propres, éclairera cette ouverture.

Enjeu 5

Adapter les réglementations et les pratiques pour renforcer la compétitivité des PME

- Poursuivre les efforts de réduction des délais de paiement, en particulier par l'application plus stricte des règles actuelles, notamment au sein de l'État, et le développement de la facturation électronique.
- Donner un nouvel élan au *Small Business Act* à la française par l'ouverture d'une part croissante de la commande publique aux PME de services.

Enjeu 6

Évaluer la compétitivité de la France en matière de services pour éclairer les décisions publiques

- Mesurer la situation de la France et les impacts de la directive Services en dressant un tableau de bord de l'économie des services en France dans le contexte européen.
- Mesurer la situation de la France en matière de compétitivité et d'innovation et estimer l'impact sur la compétitivité des services de toute mesure fiscale ou réglementaire nouvelle à partir d'un suivi permanent du marché intérieur des services.
- Mesurer et valoriser les effets du développement à l'international des entreprises de services sur l'économie et l'emploi en France.

Enjeu 7

Accompagner l'entrée en vigueur de la directive Services

- S'assurer du bon fonctionnement du guichet unique et des procédures électroniques au profit des entreprises des autres États membres (facilité d'accès, langue, etc.).
- Poursuivre la veille sur les freins juridiques, légaux et réglementaires – qui s'opposent à l'exercice de l'activité de services et à la libre prestation de services en France et en Europe ; mesurer le poids comparé de ces freins.

Enjeu 8

Aider les PME françaises à saisir les opportunités de la directive Services

- Informer les PME des opportunités offertes par les marchés de services les plus libérés (ou appréciés comme tels au sortir de l'exercice d'évaluation mutuelle) grâce à un vaste plan de communication.
- Mobiliser les services extérieurs de l'État (ambassades, missions économiques, Ubi-france...) afin d'accompagner les entreprises de services à la conquête des marchés extérieurs.

Enjeu 9

Faciliter les recrutements en qualité et en quantité

- Mettre en adéquation les profils avec les besoins en recrutement des entreprises de services en amplifiant l'utilisation de la méthode de recrutement par simulation. Une convention conclue entre le GPS et Pôle Emploi calibrera les objectifs et définira les modalités de mise en œuvre.
- Développer, simplifier et harmoniser les dispositifs d'alternance et ouvrir aux branches d'activité la possibilité de mettre en œuvre une fongibilité entre les ressources de l'apprentissage et de la professionnalisation.
- Mettre à disposition des enseignants de classe de troisième un kit pédagogique portant sur les parcours possibles dans les métiers de services et sur les attitudes et comportements de services. Une convention de coopération entre le GPS et l'Éducation nationale sera conclue afin de définir la montée en puissance, à titre expérimental dans 10 académies, du projet expérimenté dans l'académie de Versailles.
- Établir des relations suivies entre la CPCS et les responsables de l'orientation de toutes les académies en organisant une rencontre annuelle d'informations et d'échanges.
- Créer un ou plusieurs CQP interbranche des services reconnu dans l'ensemble des branches des services présentant des proximités de métiers.
- Négocier un accord national interprofessionnel des services sur la mobilité professionnelle.

Enjeu 10

Adapter les outils contractuels aux fortes spécificités du travail dans les services

- Développer les possibilités d'expérimentation dans le cadre d'accords collectifs innovants et mutualiser les bonnes pratiques.
- Mettre en place une expérimentation sur l'utilisation des contrats atypiques (contrats saisonniers, CDI intermittents, groupements d'employeurs...) pour les organisations du travail à rythmes atypiques dans les services en vue de faciliter les parcours professionnels pérennes.
- Développer les expérimentations pour faciliter les mutations concertées intra ou intergroupes (congé de mobilité, partage de compétences entre entreprises...).
- Ouvrir une réflexion sur une révision de l'article L. 8231-I du Code du travail (délict de marchandage).

1^{re} partie

**LES SERVICES, ATOUT
MAJEUR POUR LA
CROISSANCE ET L'EMPLOI
EN EUROPE ET EN FRANCE**

Les services résistent¹ en 2009 et 2010 : un redressement graduel de l'activité

L'impact de la crise mondiale et le redressement progressif de l'activité

Depuis la dernière crise, en 1993, la croissance de l'économie française a reposé essentiellement sur le dynamisme des services marchands. En 2009, sous l'effet de la crise financière mondiale, le produit intérieur brut a reculé de - 2,6 % en volume notamment du fait d'une baisse de plus de 10 % de l'activité industrielle qui a lourdement pesé sur l'évolution du PIB (- 1,3 point). La résilience des services marchands a limité cette baisse en ne contribuant que pour environ - 0,8 point à la baisse globale.

Les services résistent en 2009

Après deux années de fort ralentissement, la production des services marchands a baissé de - 1,9 % en volume en 2009 contre - 3,8 % pour l'ensemble de l'économie. Le repli a été plus prononcé pour les services aux entreprises (- 3,7 %), qui sont liés à l'industrie, que pour les services aux particuliers (- 1,4 %). Pour les transports, la baisse de l'activité déclenchée dès 2008 s'est fortement accentuée (- 5,9 %) en 2009. Quant aux activités immobilières, leur production en volume a continué de progresser en 2009 (+ 0,9 %), après le net ralentissement de 2008 (+ 0,2 % après + 2 % en 2007). En revanche, les activités financières ont maintenu une progression de leur activité (+ 2 %).

L'intérim a connu la baisse d'activité la plus marquée (- 24 %), après une année 2008 déjà en repli (- 2,2 %) qui a fortement pesé sur la baisse d'activité des services marchands. La récession s'est également accentuée pour les activités liées au tourisme, en particulier les agences de voyages (- 9,7 %), ainsi que la promotion et la gestion immobilières (- 5,7 %). Les services divers aux entreprises (sécurité, nettoyage...) subissent la contraction générale de l'activité économique, notamment de l'industrie (- 6,1 %). Quelques activités sont restées toutefois bien orientées : la publicité, les services professionnels et les télécommunications.

1. Compris dans leur sens le plus large, les services recouvrent un vaste champ d'activités qui va du commerce à l'administration, en passant par les transports, les activités financières et immobilières, les services aux entreprises et services aux particuliers, l'éducation, la santé et l'action sociale.

Ce vaste ensemble est dénommé « activités tertiaires » dans la pratique statistique de l'Insee qui distingue :

- le tertiaire marchand (transports, commerce, services aux entreprises, services aux particuliers, activités immobilières et activités financières) ;

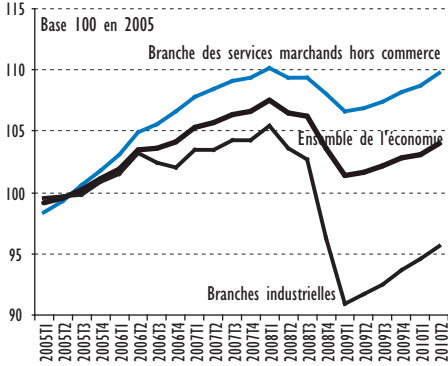
- le tertiaire non marchand (éducation, santé, action sociale, administration...).

Pour l'Insee, la dénomination de « services marchands » correspond à une partie du tertiaire marchand qui ne recouvre pas les secteurs du commerce, des transports et des activités financières. En revanche, pour la CPCS, les « services marchands » correspondent au tertiaire marchand (hors commerce) et incluent les transports et les activités financières.

Évolution en volume de la production des services marchands

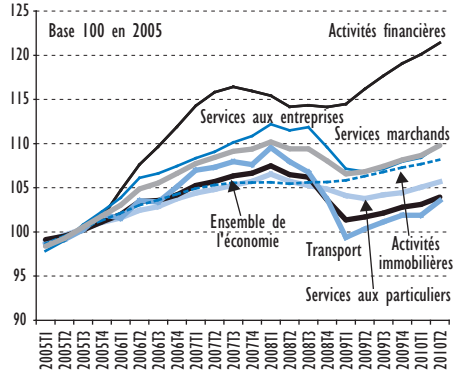
Par grande branche économique

Le volume de la production des services marchands a retrouvé son niveau d'avant la crise



Par branche de services marchands

Le transport et les services aux entreprises ont subi un recul d'activité plus important que les autres secteurs



Source : Insee – Comptes nationaux – Production par branche en volume.

La baisse de l'activité des services marchands s'est répercutée sur l'emploi

En 2009, l'emploi dans les services marchands (hors commerce mais y compris activités financières et transports) a reculé (- 1,0 %). Les effectifs salariés ont baissé fortement dans l'immobilier (- 3,9 %), les transports (- 2,4 %) et à un degré moindre dans les services aux entreprises (- 1,2 % hors intérim). Éléments d'ajustement, les emplois intérimaires ont été les premiers détruits en période de crise (- 3,7 %). Les services aux particuliers sont restés bien orientés (+ 2,2 %) et ont légèrement progressé dans les services financiers (+ 0,7 %). Dans l'industrie, l'emploi salarié a diminué de 4,9 %, contribuant ainsi à la lourde perte d'effectifs de l'ensemble de l'économie (- 1,6 %).

La contraction des effectifs employés dans les activités de services marchands s'était amorcée dès le deuxième trimestre 2008 (- 1,3 % sur l'année), mais elle s'est poursuivie au cours de l'année 2009 en s'atténuant progressivement. Elle est passée de - 1,3 % au premier trimestre 2009 à - 0,2 % au deuxième trimestre et - 0,1 % au troisième trimestre. Le recul de l'emploi dans les services marchands s'est interrompu au dernier trimestre 2009 (+ 0,5 %).

Elle s'est accompagnée d'un recul de l'investissement et des exportations

En 2009, l'investissement² des branches des services marchands (hors activités financières) s'est élevé à 125 Md€, en baisse de 7,5 % par rapport à 2008 contre 8,2 % pour

2. L'investissement de la branche des services marchands est mesuré au travers de la notion de formation brute de capital fixe (FBCF) des comptes nationaux. La FBCF est le solde entre les acquisitions et les cessions d'actifs fixes réalisées par les producteurs au cours de la période de référence. La notion de FBCF est plus restreinte que celle « d'investissement » utilisée en économie ou dans le langage courant.

l'ensemble de l'économie. L'investissement a diminué en volume de 8,6 % par rapport à 2008 dans les «services aux entreprises» et de 6,4 % dans les «activités immobilières». Quant aux «services aux particuliers», la FBCF a baissé de 7 % par rapport à 2008. Par ailleurs, si la FCBF prend en compte les dépenses en logiciels, elle ignore l'importance prise dans les services marchands par les investissements immatériels (R&D, formation ou publicité).

Les services réalisent également d'importants investissements directs à l'étranger (IDE) pour s'implanter, pour prendre des positions sur les marchés extérieurs européens, ou pour tirer profit des marchés en forte croissance. En 2009, les flux d'IDE français générés par les entreprises françaises de services sont restés stables, contrairement aux IDE concernant l'industrie qui ont nettement fléchi. Les flux d'IDE générés par les services représentent 47 % du total des flux d'investissements vers le monde, ce qui est nettement supérieur à la part des services dans les échanges de biens et services.

Pour la première fois de la décennie, les exportations de services ont diminué en valeur en 2009 (- 9,5 %) ainsi que les importations (- 5,3 %). Elles s'élèvent à 102,9 Md€. Les activités de services occupent une position plus limitée dans les exportations commerciales françaises (23 % des flux de biens et services en 2009) que dans l'économie française en général (45,5 % de la valeur ajoutée et 34,5 % de l'emploi). Les exportations des services hors voyages, qui représentent un peu moins des deux tiers des exportations de services, ont reculé de 10 % en 2009. Les reculs les plus importants concernent les transports et les services financiers. Les exportations de transports, de services informatiques et des autres services aux entreprises représentent 46,8 % des exportations de services de la France en 2009.

Le redressement graduel de l'activité des services s'est poursuivi en 2010

Le rebond de l'activité des services amorcé au printemps 2009 s'est poursuivi au premier semestre 2010. Mais la progression de l'activité a perdu de la vigueur dans presque tous les domaines par rapport à fin 2009. Selon les derniers chiffres publiés, le chiffre d'affaires des services marchands non financiers a augmenté de 0,7 % en août 2010 contre 0,9 % en juillet. Le chiffre d'affaires progresse en particulier dans le secteur de l'information et de la communication (+ 1,3 %), le soutien aux entreprises (+ 0,9 %) et, dans une moindre mesure, dans le transport et entreposage (+ 0,3 %). Il est quasi stable dans les activités immobilières (+ 0,1 %).

La valeur ajoutée du secteur des services marchands a progressé de 1,2 % au premier trimestre 2010, contre 2,9 % au trimestre précédent. Sur l'ensemble de l'année, l'acquis de croissance au terme du premier trimestre ressort à 1,2 %. Si la reprise de l'activité industrielle a été plus précoce et plus marquée en 2009, le rebond de l'activité des services en 2010 s'avère plus affirmé que celui observé dans l'industrie.

Les exportations de services, qui avaient nettement diminué en fin d'année 2009 et au premier trimestre 2010, se redressent à partir du deuxième trimestre 2010, grâce à la progression du secteur des voyages. Pour les services aux entreprises et pour l'informatique, le solde redevient positif. Au troisième trimestre 2010, le solde global atteint 6,5 Md€, contre 4,5 Md€ au second trimestre et 1 Md€ au premier trimestre.

La reprise de la croissance des effectifs des services et le rebond de l'investissement en 2010

Après six trimestres consécutifs de baisse, les services marchands gagnent 37 000 emplois au quatrième trimestre 2009 (+ 0,3 %), limitant les pertes d'effectifs à 73 000 sur l'année 2009 (- 1 %). Ce regain se confirme début 2010 : 54 000 (+ 0,5 %) au premier trimestre et 50 400 emplois au deuxième trimestre (+ 0,4 %). Le dynamisme retrouvé de l'intérim reste une explication forte, mais l'emploi direct hors intérim s'accroît.

Le premier trimestre 2010 avait marqué le retour de nombreux secteurs parmi les créateurs d'emplois directs, en particulier dans les services. Le deuxième trimestre est plus mitigé, mais apporte quelques confirmations :

- Dans l'hébergement et la restauration, les effectifs progressent de 9 200 salariés, soit + 1,0 %, atteint ou dépassé pour le troisième trimestre consécutif. Près des trois quarts de ces effectifs sont employés dans la restauration, ce qui est à rapprocher de la baisse du taux de TVA. Avec 29 600 salariés de plus en neuf mois (+ 3,3 %), le secteur de l'hébergement et restauration est le principal pourvoyeur d'emplois (hors intérim).
- Les activités financières et d'assurance gagnent 3 900 emplois (+ 0,5 %), et 10 100 sur le premier semestre 2010 (+ 1,2 %).
- Les services aux entreprises (hors information et communication) gagnent 64 000 emplois au premier semestre 2010 (+ 2,3 %). Cette croissance n'est plus exclusivement celle de l'intérim, car, en dehors de celui-ci, l'emploi progresse de 11 900 postes au deuxième trimestre 2010.
- La baisse de l'emploi a persisté dans les transports, très liés à l'industrie. Ce n'est qu'au deuxième trimestre 2010 que les effectifs se sont stabilisés.

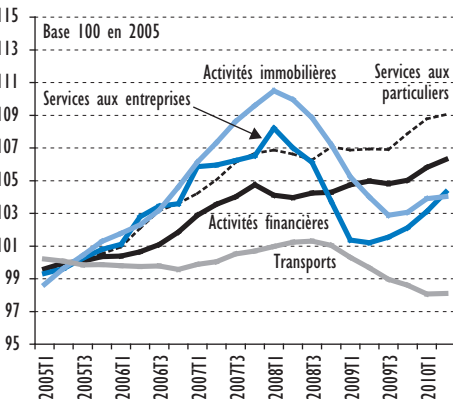
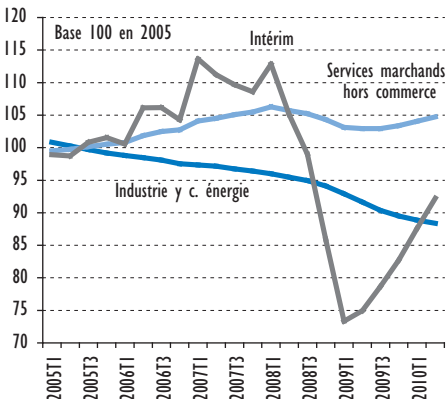
Fragile reprise de la croissance des effectifs du secteur tertiaire marchand (hors commerce) en 2010

Par grand secteur économique

Par type de service

Le niveau de l'emploi salarié des services marchands retrouve son niveau d'avant crise

À l'exception des transports, les services créent à nouveau des emplois



Source : Dares – Emploi salarié trimestriel.

Au cours du deuxième trimestre 2010, l'investissement a connu un premier redressement de 1,6 % de la FBCF par rapport au premier trimestre 2010, pour l'ensemble des entreprises non financières. Dans les services aux particuliers, il reprend depuis fin 2009. Dans les services aux entreprises, la FBCF marque un fort rebond de + 3,8 % par rapport au premier trimestre.

Évolution détaillée des effectifs et du chiffre d'affaires des différents secteurs de services marchands

La création d'emplois dans les services repart à la hausse.

Libellé	Salariés (1)			Chiffre d'affaires hors taxes (2)		
	au 30/06/2010 Milliers	Évolution 30/06/2010 30/06/2009 %	Évolution 30/06/2009 30/06/2008 %	2009 Mds €	Évolution juin-juil.- août 2010 mars- avril-mai 2010 %	T/T-1 moyen en 2005-2007 %
Ensemble des services marchands (3)	7 664,4	1,8	- 2,8	928,0	1,9	1,3
Transports et entreposage	1 315,5	- 1,6	- 1,6	172,6	3,0	1,3
Hébergement et restauration	939,7	3,2	- 0,8	80,4	1,4	1,1
Information et communication	681,4	0,0	- 1,1	174,4	1,6	1,3
• Édition, audiovisuel et diffusion	204,3	- 1,4	- 0,4	49,6	1,9	0,9
• Télécommunications	157,1	- 1,9	- 3,4	63,4	1,9	1,1
• Activités informatiques et services d'information	320,0	1,9	- 0,2	61,4	1,0	1,6
Activités financières et d'assurance	836,9	1,3	1,0	ND	ND	ND
Activités immobilières	233,9	0,0	- 5,4	99,6	0,6	0,7
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	1 254,9	- 0,1	- 0,6	236,1	1,5	1,6
• Activités juridiques, comptables, de gestion...	870,4	0,5	0,4	162,8	1,3	1,8
• Recherche-développement scientifique	154,7	1,0	0,7	8,9	3,1	2,2
• Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	229,8	- 2,8	- 4,8	64,4	1,7	1,0
Activités de services administratifs et de soutien	1 584,9	7,2	- 10,9	128,5	2,9	1,4
dont Intérim (tous secteurs)	550,0	23,1	- 28,7	18,9	5,0	1,8
Arts, spectacles et activités récréatives	262,6	1,3	- 1,5	17,2	1,5	0,5
Services aux ménages	554,6	1,7	2,4	19,2	0,1	0,4

Sources : (1) Insee, Dares; (2) Insee, Esane pour 2008 et estimations DGCIS pour 2009; (3) hors commerce et activités des ménages en tant qu'employeurs et hors activités financières pour les chiffres d'affaires.

Une stabilisation de la progression des salaires nominaux

Au premier trimestre 2010, la hausse du salaire moyen par tête des services marchands, défini comme le rapport entre la masse salariale et l'emploi salarié, s'est accéléré. Elle s'élève à 2,5 % sur un an après 1,8 % au quatrième trimestre 2009 et 1,7 % au troisième trimestre 2009. À titre de comparaison, le salaire moyen par tête de l'ensemble de l'économie a progressé de 2,6 % sur un an au premier trimestre 2010.

L'importance du secteur des services dans l'économie française

Entre 1978 et 2009, l'emploi et la valeur ajoutée ont augmenté plus rapidement dans les services marchands que dans toutes les autres branches de l'économie.

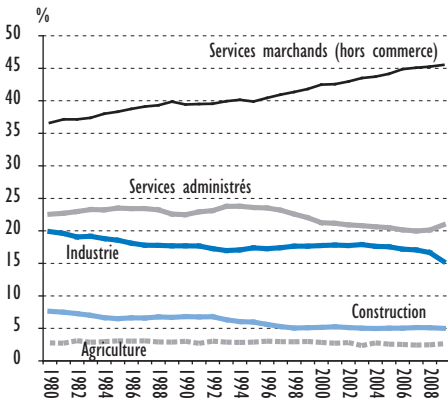
En 2009, les services marchands réalisent près de la moitié de la valeur ajoutée totale

En 2009, les services marchands (hors commerce) représentent 45,5 % de la valeur ajoutée, alors que l'industrie (hors construction) ne représente que 15,3 % de la valeur ajoutée. Depuis 1995, les services marchands ne cessent d'accroître leur contribution à la valeur ajoutée, tandis que l'industrie oscille. Entre 1995 et 2009, la contribution des services marchands est passée de 39,9 % à 45,5 %, soit une augmentation de 5,6 points. Ainsi, les services jouent un rôle de plus en plus important dans le développement économique. Entre 1995 et 2009, l'activité des services marchands a augmenté de 45,6 %, tandis que l'activité de l'ensemble de l'économie n'a augmenté que de 27,6 %.

Part de la valeur ajoutée par branche en volume (aux prix de l'année précédente chaînés)

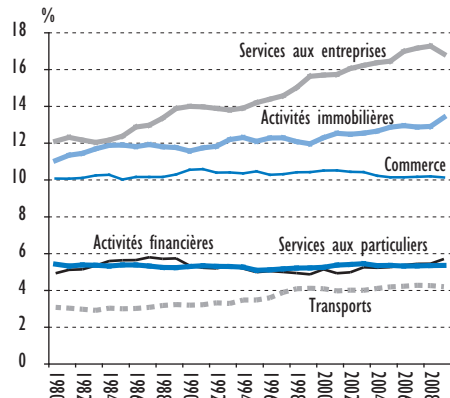
Par grand secteur économique

Les services marchands représentent 45,5 % de la valeur ajoutée produite en France en 2009 contre 36 % en 1980



Par type de service

Les services aux entreprises produisent 18 % de la valeur ajoutée totale française en 2009



Sources : Insee, Comptes nationaux.

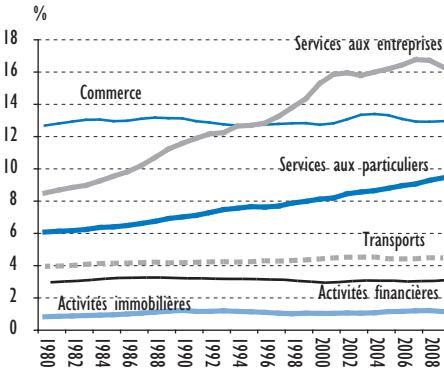
La part prépondérante des services marchands dans l'emploi total

En 2009, les services marchands emploient 8,7 millions de personnes (emplois à temps plein ETP) pour un total de 25,3 millions de personnes ETP. Ils représentent ainsi 34 % de l'emploi total ETP, alors que l'industrie ne représente plus que 13 % de l'emploi total ETP. Entre 1995 et 2009, la part des services marchands dans l'emploi total ETP a continué d'augmenter : elle est passée de 28,9 % à 34,5 %, soit une augmentation de 19,4 %. En revanche, la part de l'industrie à l'emploi total ETP est passée de 17,7 % en 1995 à 13 % en 2009, soit une baisse de 26,6 % de sa part.

Part de l'emploi intérieur total par branche (en nombre d'équivalents temps plein)

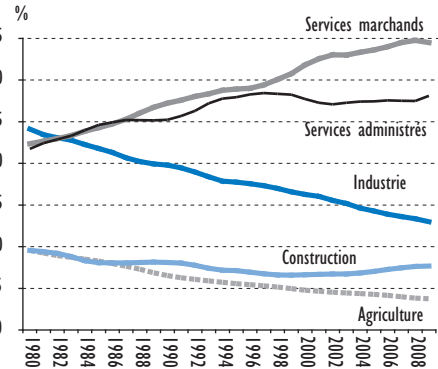
Par grand secteur économique

La part de l'emploi des services marchands est passée de 22 % à 35 % de l'ensemble de l'emploi en France entre 1980 et 2009



Par secteur de service marchand

La part de l'emploi des services aux entreprises a doublé entre 1980 et 2009



Sources : Insee, Comptabilité nationale.

Les services marchands jouent également un rôle crucial dans le développement de l'emploi. Entre 1995 et 2009, l'emploi dans les services marchands a augmenté de 34,6 %, contre une progression dans l'ensemble de l'économie de seulement 12,7 %. Une récente étude du Centre d'analyse stratégique³ a développé des projections sectorielles d'emploi d'ici à 2015 qui mettent en évidence la contribution essentielle des services opérationnels, des services de conseil et assistance et des services personnels et domestiques. Ces secteurs occupent les premières places avec les secteurs de la construction et du commerce de détail (cf. « compléments et approfondissements » et annexe statistique).

Les ressorts de la croissance des services marchands

L'accroissement de la part des services marchands dans le PIB ou en termes d'emploi provient de trois phénomènes :

- Les ménages ont acheté depuis la fin des années 1990 de plus en plus de services marchands : téléphonie, activités récréatives, culturelles, sportives, etc.
- Les entreprises ont consacré, dans leurs achats, une part toujours plus importante aux services⁴, regroupés sous l'intitulé « services aux entreprises ». En particulier, le contenu de la production s'est enrichi en composantes immatérielles : investissements informatiques, logiciels, dépenses de R&D, conseil, dépenses de publicité, etc.

3. Centre d'analyse stratégique, note d'analyse n° 200 de novembre 2010, « Les secteurs créateurs d'emplois à court-moyen terme après la crise ».

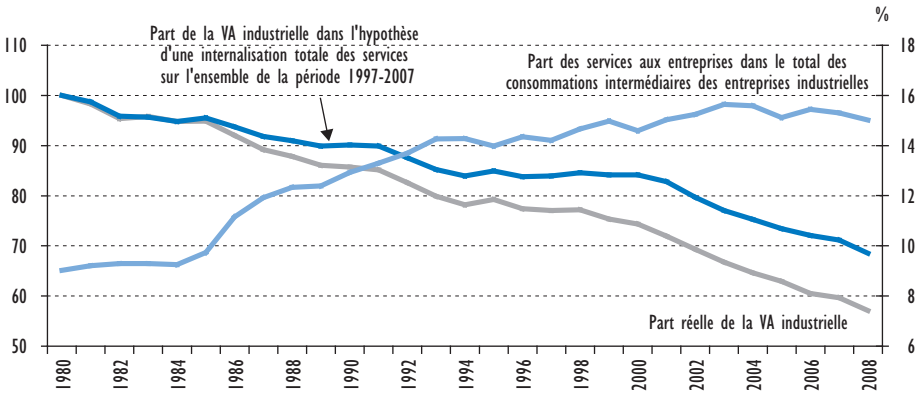
4. Niel Xavier, Okham Mustapha, « Les ressorts de l'économie des services : dynamique propre et externalisation », Insee Première n° 1163, novembre 2007.

- Les entreprises, industrielles en particulier, ont confié une partie des activités de services non stratégiques à une entreprise dont la prestation offre une valeur élevée, un accès permanent aux meilleures pratiques de son secteur, une possibilité d'évolution professionnelle attractive aux employés concernés, pour un coût total moins élevé que le même service effectué en interne.

Ce dernier phénomène s'est accéléré, en particulier entre 1985 et 1995, comme le montre le graphique ci-dessous. Cet écart a continué d'augmenter jusqu'à la fin de la décennie, malgré une augmentation moins marquée de l'*outsourcing*. Les effets de l'externalisation sont ensuite moins prégnants, et la forte baisse de la part de la valeur ajoutée industrielle dans les années 2000 est imputable à une importante dégradation de la balance commerciale du secteur. La sous-traitance auprès de sociétés de services n'explique donc pas la totalité de la baisse de la part de la valeur ajoutée industrielle.

Évolution de la part de l'industrie dans la valeur ajoutée totale (échelle de gauche, indice 100 en 1975) et part des services aux entreprises dans les consommations intermédiaires des entreprises industrielles (échelle de droite)

L'externalisation de l'industrie vers les services n'explique pas à elle seule la baisse de la valeur ajoutée de l'industrie.



Source : Insee – Comptes de la nation.

Selon une étude récente⁵, ce recours croissant à l'externalisation d'une partie des activités de l'industrie vers les services marchands a entraîné des transferts d'emplois qui peuvent être estimés à 25 % des pertes d'emplois industriels sur la période 1980-2007. Ce mouvement a considérablement ralenti sur la période récente : les emplois externalisés ne représenteraient plus que 5 % des pertes d'emplois industriels observées entre 2000 et 2007.

Enfin, 24 % seulement des services fournis sont consommés par des entreprises industrielles ou agricoles. Les services sont essentiellement consommés par le secteur

5. Lilas Demmou, *La désindustrialisation en France* (Direction générale du trésor et de la politique économique), février 2010.

tertiaire : la demande venant des producteurs de services est à l'origine de l'expansion des services.

Des dépenses de R&D en forte croissance dans les services informatiques

On a longtemps affirmé que les services ne pratiquaient pas de véritable R&D. Leur transformation en profondeur au cours des dernières décennies a imposé une vision différente. De nouveaux secteurs de services se sont développés, comme celui de « l'industrie du logiciel ». D'autres services font un usage intensif des technologies de l'information (TIC) pour proposer de nouveaux produits et de nouveaux services (banques et assurances).

Avec un total de 3,6 Md€ en 2008, les dépenses de R&D des entreprises de services ont augmenté de 18,9 % par rapport à 2007, contre + 2 % pour les entreprises industrielles. Grâce à ce dynamisme, les dépenses de R&D des entreprises de services représentent 14,1 % de la DIRDE en 2008, contre 12,3 % en 2007 et 9,3 % en 2004. Depuis 2004, les services informatiques ont pris le relais des services de télécommunications et tirent la croissance de la R&D des entreprises (DIRDE), avec une progression des dépenses de R&D de 49 % en 2008 et de 19 % en 2007. Au total, depuis 2001, leurs dépenses de R&D ont quasiment triplé. Les services informatiques sont devenus la 6^e branche de recherche, derrière notamment les secteurs industriels des TIC.

Une activité d'innovation très développée dans les services technologiques

Parmi les sociétés de 10 salariés ou plus, c'est le secteur de « l'information et de la communication » qui se montre le plus novateur : plus de six sociétés sur dix y sont innovantes. Cette activité de service concentre en effet une grande partie des technologies de pointe à la base de nouvelles innovations. Les secteurs de l'industrie ou des « activités scientifiques et techniques » possèdent également un fort potentiel innovant, alors que la construction et le commerce sont davantage en retrait dans ce domaine.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser *a priori*, le clivage n'est pas simplement marqué autour d'une industrie spécialisée sur l'innovation de produits et de procédés de fabrication et les services tournés vers les innovations d'organisation et de marketing. Si ce profil se vérifie au niveau global, l'examen des différents types de services est plus différencié. Ainsi, les industries et les services technologiques (R&D, services informatiques, télécommunications et activités audiovisuelles) innoveront plus que la moyenne en produits et en procédés d'élaboration. De leur côté, les services intellectuels (services professionnels, publicité-étude de marché et architecture-ingénierie-contrôle) innoveront surtout en organisation. Enfin, les services d'accueil ou d'appui sont assez éloignés de l'innovation par rapport aux autres secteurs. Ils le sont davantage en marketing qu'en produits ou en prestations.

De nombreuses activités de services ont été à l'origine d'innovations technologiques : guichets et distributeurs automatiques de banques, robots de nettoyage, machines de cuisson et de réfrigération dans la restauration rapide. Par ailleurs, les entreprises de

services intensifs en connaissance sont impliquées dans l'innovation de leurs clients, notamment industriels, à différents moments du processus d'innovation.

Un investissement à développer dans les technologies de l'information et de la communication (TIC)

Les services financiers et les services aux entreprises apparaissent en pointe pour l'utilisation des TIC qui sont utilisées aussi bien en *back-office* qu'en *front office*. Ces entreprises ont été les premières à développer des applications innovantes, comme la réservation de billets d'avion en ligne, la télévision interactive ou le suivi électronique des colis postaux.

De nombreuses études, françaises et étrangères, concluent à un fort impact des TIC sur la productivité des entreprises. Cet impact a été particulièrement marqué dans les secteurs très utilisateurs de TIC comme ceux de la banque et du commerce aux États-Unis. Certes, la clé de la productivité ne réside pas dans la seule accumulation quantitative de technologies. L'impact des TIC dépend des changements organisationnels qui les accompagnent et des formes d'appropriation et d'apprentissage de ces outils par les salariés. Il est essentiel pour la France de revenir au niveau des meilleurs en développant les investissements à partir d'opérations telles que le Plan Numérique et le Grand Emprunt.

La France, une des économies de services les plus développées en Europe

Le poids relatif des services marchands dans l'économie de chacun des 27 États membres diffère sensiblement d'un pays à l'autre. Hormis le cas particulier du Luxembourg, la France (52,3 % de la valeur ajoutée) est une des grandes économies, avec celle du Royaume-Uni (52,6 %), où les services marchands ont le poids le plus important, pour une moyenne se situant à 49 % de la valeur ajoutée dans l'UE à 27.

Le poids économique du secteur des services dans l'UE à 27

Par rapport au poids économique global des services marchands dans l'UE à 27, le secteur des services marchands (hors commerce) en France se situe au troisième rang derrière ceux de l'Allemagne et du Royaume-Uni. L'Allemagne et le Royaume-Uni se caractérisent par un secteur de services marchands les plus importants par rapport à l'ensemble des services marchands de l'UE à 27, à la fois en termes de valeur ajoutée et d'emploi.

Part du secteur des services marchands des grands pays par rapport au total du secteur des services de l'UE à 27

L'Allemagne, premier producteur de services de l'Union européenne.

En %	Valeur ajoutée en volume En % du total de l'UE à 27	Milliers de personnes employées En % du total de l'UE à 27
Allemagne	21,3 %	19,2 %
Royaume-Uni	20,2 %	nd
France	16,4 %	12,5 %
Italie	11,5 %	10,7 %
Espagne	7,3 %	8,9 %
Pays-Bas	4,4 %	4,5 %
UE à 27	100,0 %	100,0 %

Source : Eurostat.

Dans l'UE à 27, c'est le Royaume-Uni qui pèse le plus lourd pour les activités financières, les transports et l'hôtellerie-restauration. L'Allemagne se caractérise par le poids important des services aux entreprises, des services immobiliers, des services de location et les services collectifs, sociaux et personnels.

La croissance du poids des services marchands dans les principaux pays de l'UE

Entre 1995 et 2007, l'importance économique globale des services marchands (hors commerce) a augmenté substantiellement à la fois en termes de valeur ajoutée et d'emploi dans chacun des grands pays européens.

La progression en valeur ajoutée des services marchands est la plus vive au Royaume-Uni et, à un degré moindre, en France. Pour la progression de l'emploi, ce sont l'Allemagne et l'Italie qui se situent en pointe.

Progression du poids économique du secteur des services dans les grands pays européens

C'est en France que la part de VA produite par les services est la plus importante.

C'est également en France que la part d'emplois dans les services est la plus importante.

	Valeur ajoutée en volume			Emploi total		
	En % du total du pays			En % du total du pays		
	1995	2007	2007-1995	1995	2007	2007-1995
Allemagne	36,2 %	39,6 %	+ 3,4	24,1 %	31,1 %	+ 7,0
Royaume-Uni	32,2 %	42,0 %	+ 9,8	28,4 %	33,2 %	+ 4,8
France	40,0 %	45,2 %	+ 5,2	29,2 %	34,5 %	+ 5,3
Italie	35,9 %	39,9 %	+ 4,0	22,3 %	27,8 %	+ 5,5

Source : OCDE – base de données STAN.

Ce sont les services des postes et télécommunications ainsi que les activités informatiques qui ont connu la plus forte augmentation de valeur ajoutée en volume, quel que soit le pays. Les services domestiques sont la branche qui s'en tire le moins bien avec des variations de valeur ajoutée en volume faibles, voire négatives (Italie, Pays-Bas).

Évolution de la valeur ajoutée en volume par branche d'activité entre 1995 et 2008

En France, sur 15 ans, ce sont les télécoms, les activités informatiques et les activités récréatives qui augmentent le plus leur valeur ajoutée.

	France	Allemagne	Italie	Pays-Bas	Espagne	Royaume-Uni
Transports et entreposage	62,9 %	45,1 %	28,7 %	49,5 %	38,2 %	48,9 %
Postes et télécommunications	164,2 %	57,3 %	130,5 %	237,7 %	123,2 %	256,9 %
Intermédiation financière	47,4 %	8,7 %	45,3 %	71,2 %	110,9 %	116,3 %
Activités immobilières	41,4 %	45,0 %	10,5 %	23,2 %	38,4 %	33,5 %
Location de machines et d'équipements	44,7 %	68,1 %	71,5 %	60,4 %	70,9 %	63,4 %
Activités informatiques	105,9 %	133,6 %	102,8 %	243,4 %	188,5 %	276,3 %
Recherche et développement	- 14,6 %	58,7 %	36,0 %	31,0 %	415,4 %	56,8 %
Autres services aux entreprises	43,5 %	19,6 %	43,5 %	57,1 %	93,3 %	118,9 %
Activités récréatives, culturelles et sportives	73,3 %	20,0 %	18,8 %	48,0 %	40,3 %	n. d.
Services personnels	26,7 %	6,5 %	- 4,8 %	- 5,9 %	18,1 %	n. d.
Hôtels et restaurants	15,7 %	17,6 %	20,7 %	13,9 %	30,3 %	33,0 %

Source : OCDE base de données STAN.

Le positionnement des groupes français de services marchands dans le monde

13 entreprises de services font partie du CAC 40⁶. Elles représentent 32,5 % du nombre d'entreprises qui constituent l'indice, mais seulement 28,5 % de la capitalisation totale du CAC 40 (289,2 Md€ pour un montant total de 1 015 Md€⁷). Sur la place de New York, premier marché financier au monde par la capitalisation et les volumes d'échanges journaliers, 25 des 83 sociétés françaises cotées sont des entreprises de services, soit 30,1 %⁸.

Dans le classement des 500 premières entreprises du monde, publié par le magazine américain Fortune, on trouve 39 sociétés françaises répertoriées dans le classement 2010 (par importance du chiffre d'affaires). Parmi celles-ci, 14 sont des sociétés exerçant des activités de services (35,9 % des entreprises françaises classées). Celles-ci représentent 44,2 % du chiffre d'affaires des 39 sociétés françaises classées. La première entreprise française est également une entreprise de services, il s'agit d'Axa.

6. Accor, Axa, BNP Paribas, Cap Gemini, Crédit Agricole, France Telecom, Natixis, Publicis, Société Générale, Suez Environnement, Unibail-Rodamco, Veolia Environnement, Vivendi. EDF et GDF-Suez pourraient être ajoutées, mais seulement pour leurs activités de distributeur d'énergie, difficiles à séparer de la production en termes de valorisation.

7. Source : Euronext, au 28 octobre 2010.

8. Source : JP Morgan, www.adr.com

Les entreprises de services dans le monde et en France

Entreprises françaises ou étrangères implantées en France, leaders mondiaux dans leurs métiers

Assurance

Allianz, Axa, Generali, Zurich, Aviva, Groupama, Cnp, Crédit Agricole Assurance.

Réassurance

Scor.

Banque

BNP Paribas, Société Générale, Crédit Agricole – LCL, Crédit Mutuel-CIC, BPCE.

Énergie

Edf, GDF Suez.

Transport aérien

Air France-KLM.

Transport ferroviaire

SNCF, RATP.

Transport maritime

CMA CGM.

Transport routier

Keolis, Geodis, Gefco, Stef-TFE, Norbert Dentressangle, Transdev.

Organisateurs de transport

SDV, Fedex, DHL, Kuehne et Nagel, Dascher.

Location de véhicules et matériels

Hertz, Avis, Europcar, Fraikin, Rent a Car, Arval, Loxam, Bergerat Monnoyeur Location.

Télécommunications

France Telecom (Orange), Vivendi (SFR), Bouygues Telecom, Iliad (Free), BT, Verizon.

Courrier, conditionnement et routage

Adrexo, Spring, DHL-Global Mail, La Poste Belge, 3L DistriPlis, Groupe La Poste, TNT.

Services aux collectivités et services délégués (Utilities)

Véolia Propreté, Suez Environnement, Sita Groupe, Séché, Coved, Nicollin.

Recrutement

Korn Ferry International, Heidrick and Struggles, Michael Page International, Hudson Mercuri Urval, Groupe Alexander Huges, Randstad Search & selection, Egon Zehnder International, Robert Walters.

Services juridiques

Bureau Francis Lefebvre, Ernst & Young, (société d'avocats), Fidal.

Activités comptables

Deloitte et associés, Salustro Reydel, KPMG.

Études de marché et sondages

Bva, Csa, Gkf, Ifop, Ims Health, Ipsos, Kantar, Lh2, Millward Brown, Nielsen, Symphonyiri Group, Tns Sofres.

Conseils

A. T Kearney, Accenture, Altedia, Bain & Company, BCG, Bearingpoint, Bpi, Cap Gemini Consulting, Csc, Deloitte, Ernst & Young Advisory, Eurogroup, Ineum Consulting, Mc Kinsey & Company, Oliver Wyman, Price Waterhouse Advisory, Roland Berger Strategy Consultants, IDRH.

Ingénierie et études techniques

Coteba, Altran, Technip France, Egis, Artélia, Arcadis, SNC-Lavalin, Setec Groupe, Alten, Assystem, Akka Technologies, Jacobs France, Ségula Technologies, Citi Technologies.

Publicité

Publicis Groupe Sa, Havas Groupe, Omnicom, Wpp, Interpublic, Le Public Système, High Co, Fullsix France.

Logiciels informatiques et Technologies et services informatiques

IBM Global Services, Capgemini, Atos Origin, Accenture, Logica, GFI Informatique, Altran, Sopra Group, HP services, Steria, Alten, Assystem, CSC, EDS, Groupe Open, Bull Services, Akka Technologies, Segula technologies, Thales 3S, ADP GSI, T-Systems, Osiatis, Euriware, Devoteam, NextiraOne, BT Global Services, Astek, Spie Communications, CS, Cegedim, SCC, Neurones, SII, BearingPoint, Ares, Business & Decision, Ausy, Aubay, Unisys, Ineum Consulting, Team Partners Group, Sun Microsystems, Consort NT.

Restauration collective

Sodexo, Avenance, Compass, Sogeres.

Hôtellerie et hébergements touristiques

Accor, Louvre Hotels, B&B, Lucien Barrière, Pierre & Vacances, Club Med.

Restauration

Brasseries Flo, Buffalo Grill, Groupe Frères Blanc, Lenôtre, Mc Donald's France, Quick, Courtepaille.

Agences de voyages

Fram, Go Voyages, Selectour.

Solutions de services sur sites et solutions de motivation et Émetteurs de titres

Edenred, Sodexo, Chèque Déjeuner.

Loisirs et culture

Eurodisney, Culture Espace, Compagnie des Alpes.

Travail temporaire

Adecco, Manpower, Randstad, Crit, Synergie.

Enquêtes et sécurité

Securitas, Brink's, Group 4 Securicor.

Nettoyage industriel, propreté

Groupe Onet, Samsic, Atalian, Groupe Iss France, Groupe Gsf.

Foires, salons, congrès et événements

GL Events (multiactivité, multisecteurs, multisites), Reed Expositions France (multisecteurs, multisites), Viparis-Comexposium (multiactivité, multisecteurs, multisites), MCI International (congrès et évènements), Mondial de l'Automobile-Mondial du Deux Roues (AMC Promotion), Eurovet (Textile mode), Première Vision SA (Textile), Maison et objet (SAFI), SIAE-Le Bourget (Aéronautique et Espace), VINEXPO SA (Vins et spiritueux-Bordeaux), Reed Midem (Cannes), Le Public Système (Congrès et évènements), Société Européenne de Cardiologie, MIF (Cinéma Audiovisuel), WSN Développement (Mode), Tarsus France-Modamont (Multisecteurs), Micronora (Micro et nanotechnologies – Besançon), Europa Organisation (Congrès), Colloquium (Congrès), Event International (Chocolat), Grand Pavois (Nautisme), Alpexpo (Montagne), SIMO-DEC (machine-outil du décolletage – La Roche sur Foron), Vinitech (Congrexpo Bordeaux), Messe Frankfurt France (multisecteurs), SPACE (Élevage – Rennes), Tax Free World Association (Cannes), Salon du Végétal (Angers).

Au-delà de Paris/Île-de-France, leader mondial toutes manifestations confondues, toutes les autres métropoles régionales accueillent chaque année une ou plusieurs manifestations internationales leaders : Lyon (piscine), Marseille, Montpellier (SITEVI secteur viti-vinicole), Strasbourg, Lille, Toulouse, Rouen, Caen, Dijon, Tours, Reims, Metz, Nancy, Brest, Clermont Ferrand... C'est aussi le cas de quelques destinations à forte image internationale comme Deauville, Vittel, Épernay ou Biarritz... ».

Cinéma

Europacorp, Gaumont.

Radio et télévision & agences de presse

TF1, Canal +, Radio France, AFP, Lagardère, M6, France Télévision.

Services à la Personne

Academia, O2, Adhapp, Viadom, Domidom.

Services à l'énergie et à l'environnement

Dalkia, Cofely, Soccram-Soparec, Idex, Faceo.

Sources

http://fr.wikipedia.org/wiki/Classement_mondial_des_entreprises_leader_par_secteur

Fortune Magazine

Les services en France – Insee références 2007 et 2008

Atlas 2009 – L'Entreprise

Organisations professionnelles

Comprendre l'entreprise de services

Définition du service

« Une activité de service se caractérise essentiellement par la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle. À la différence d'une activité industrielle, elle ne peut pas être décrite par les seules caractéristiques d'un bien tangible acquis par le client ⁹ ».

Ce que le client – entreprise, administration ou particulier – attend d'une entreprise de service, qu'il s'agisse d'un voyage aérien, d'un repas au restaurant ou de conseil en stratégie, c'est un résultat. Ce résultat, la « prestation de service », est l'aboutissement d'un processus, parfois, mais pas nécessairement, continu ou reproductible.

La valeur d'un service se construit dans la relation entre l'entreprise et son client, relation spécifique qui le rend unique et différent. Il implique des valeurs qui constituent le code génétique de l'entreprise, son ADN.

L'entreprise de service

Pour satisfaire leurs clients, les entreprises de services mettent à leur disposition une organisation, des processus et un savoir-faire. Ce savoir-faire s'appuie sur la mise en œuvre de méthodes.

Pour assurer à ses clients le meilleur niveau de savoir-faire, l'entreprise de services doit investir afin de faire évoluer ses méthodes et d'en inventer de nouvelles. La mise en œuvre de ces innovations implique une adaptation continue. Elle peut même amener l'entreprise à adopter une nouvelle organisation.

Une entreprise de services doit donc investir en permanence le plus souvent sous forme de temps consacré à l'acquisition de nouveaux savoirs, aussi bien à travers la formation des personnes que l'utilisation de nouveaux outils technologiques.

Entre deux entreprises de services du même type, la différenciation repose sur la qualité des hommes, leur savoir-faire et les valeurs qui animent l'entreprise et constituent sa culture, notamment managériale. Il est essentiel que la culture du prestataire et celle du client soient compatibles.

Le secteur des services

« Compris dans leur sens le plus large, les services regroupent un vaste champ d'activités allant des transports à l'administration en passant par le commerce, les activités financières et immobilières, les services aux entreprises et aux particuliers, l'éducation, la santé et l'action sociale. C'est le sens généralement donné par les Anglo-saxons au terme "services" ».

En France, l'agriculture (le primaire) et l'industrie (le secondaire) sont les secteurs de l'économie les plus anciens. Ils sont clairement identifiés, car ils ont accompagné le

9. « Les services en France », Insee Références, édition 2008.

développement économique et social de la France, comme celui de tous les pays les plus développés. Leurs représentations sont structurées et institutionnalisées, leurs caractéristiques partagées par tous et leurs productions valorisées.

L'heure est venue de construire une place similaire au secteur des services, qui joue désormais le principal rôle dans l'économie.

Cela exige de dépasser quelques réflexes et idées reçues. D'une part, savoir reconnaître l'entité « services », même si elle englobe un ensemble complexe et protéiforme, avec des hétérogénéités, et en perpétuel développement, car de nouveaux services se créent chaque jour. D'autre part, oublier la connotation longtemps négative du mot « service » longtemps assimilé à « improductif ». Cette erreur d'analyse sous-tend le manque de reconnaissance du secteur « services » en tant qu'acteur économique à part entière. On le voit en particulier pour les services à la personne.

Par ailleurs, le service reste associé en France à la notion de « service public ». Or cette notion véhicule des images, des attentes, des obligations, etc., qui constituent un univers très riche, mais encadré par des contraintes sociales, fiscales, réglementaires, juridiques et économiques particulières. Cette assimilation fausse la perception des enjeux du secteur, dans une économie ouverte et mondialisée, en termes d'emplois, de formation professionnelle initiale ou continue.

Les caractéristiques du service : conséquences pour l'entreprise et le secteur des services

La littérature économique caractérise généralement le service par quatre attributs : il est immatériel, il est intangible, il peut être produit et consommé simultanément (il n'est pas stockable), il n'est pas toujours reproductible à l'identique, car il est le résultat d'une interactivité avec le client.

Ces quatre « ingrédients », qui entrent en proportions diverses dans la « composition » des prestations de services, déterminent plusieurs caractéristiques :

Sur le plan humain

- Les hommes et les femmes forment une partie prépondérante du capital de l'entreprise.
- La création de la valeur se situe au cœur de la relation de service entre le prestataire et le client : la richesse de cette relation humaine donne la valeur du service comme le bel ouvrage pour l'artisan.
- Le « savoir-être » revêt une importance particulière, car le collaborateur est porteur devant le client de l'image de son entreprise.

Sur le plan organisationnel, managérial et opérationnel

- L'entreprise de services fonctionne en réseau pour être proche de ses clients, ce qui implique pour le collaborateur une grande autonomie qui va de pair avec une délégation et un contrôle forts.
- L'innovation dans les services est d'une nature différente de celle des autres secteurs.

Sur le plan comptable et financier

- Le poids important de la masse salariale dans la valeur ajoutée et le chiffre d'affaires a un impact immédiat sur la profitabilité de l'entreprise de services.
- La notion d'investissement dans les entreprises de services dépasse le cadre habituel des définitions du plan comptable, en particulier parce que l'investissement porte largement sur le capital humain, par exemple à travers la formation.
- La valeur des entreprises est constituée essentiellement d'actifs immatériels.
- La hausse du chiffre d'affaires est souvent corrélée à la hausse des effectifs.

Enfin, le service est rapidement «mondialisable» comme l'ont montré récemment des succès fulgurants dans le domaine des technologies de l'information et de la communication. C'est l'aspect immatériel du service qui permet sa diffusion rapide – et même instantanée – d'autant plus rapide qu'il peut facilement s'adapter et s'acclimater aux différentes cultures. Le revers de la médaille est la facilité de délocalisation de certaines activités de services.

Paroles de services

Le code génétique d'Ernst & Young

Le code génétique d'Ernst & Young consiste à tout mettre en œuvre pour permettre à chacun de réaliser son potentiel :

« 1. Pour les hommes et les femmes qui composent notre société : nous cherchons à mettre en valeur leurs compétences tout en exigeant l'intégrité, dans le respect des différences et en privilégiant l'esprit d'équipe.

2. Pour les clients : nous voulons les aider à renforcer leur performance ou la confiance accordée par leurs parties prenantes.

3. Pour la Société en général : nous voulons contribuer à une empreinte environnementale plus citoyenne et au soutien de tout ce qui redonne à l'homme sa place dans le monde du travail. Notre comportement a pour finalité d'agir avec compétence, enthousiasme et courage afin d'apporter la bonne réponse à chaque situation.»

Le code génétique de Sodexo

«Faire de chaque jour un monde meilleur.»

Notre vocation :

- améliorer la qualité de vie au quotidien ;
- contribuer au développement économique, social et environnemental des villes, régions et pays dans lesquels nous sommes présents.

Nos valeurs :

- esprit de service ;
- esprit d'équipe ;
- esprit de progrès.

La qualité de vie au quotidien est source de progrès pour les individus et de performance pour les organisations.

Sodexo crée, pilote et met en œuvre une offre unique de solutions de qualité de vie au quotidien :

- des solutions de services sur site destinées à ses huit segments de clientèles : entreprises et administrations, défense, justice, bases-vie, santé, seniors, éducation, sports et loisirs ;
- des solutions de motivation déclinées en trois catégories de services (avantages pour les salariés, incentives, aides publiques).

Nos engagements :

Nos ressources humaines : un réel avantage compétitif.

- Deux objectifs majeurs : préparer les ressources humaines de demain, être l'un des employeurs mondiaux les plus appréciés par ses collaborateurs.
- La diversité de nos équipes : ni une option, ni un choix, une véritable nécessité.
- Des actions dans 4 domaines clés : la représentation homme/femme, l'emploi de toutes les générations, l'insertion des personnes handicapées, la représentation des différentes origines ethniques.

Le *Better Tomorrow Plan* : une feuille de route pour le développement durable.

- Trois priorités : nutrition, santé et bien-être ; communautés locales ; environnement.
- Sodexo lutte contre la faim et la malnutrition avec son programme mondial *Stop Hunger*.

Le code génétique de Onet

« Notre code génétique est très proche des codes de la famille qui a construit l'entreprise :

- *proximité dans les relations entre les membres ;*
- *respect des codes et des engagements pris ;*
- *possibilité de détenir un caractère fort, mais en restant ouvert à l'autre ;*
- *satisfaction du travail bien fait à chaque niveau.*

Dans l'entreprise, tout le monde est acteur et, dans le service, l'impact de son travail est visible quasi directement dans la relation collaborateur-collaborateur ou collaborateur-client. L'attachement de chacun à son travail peut être renforcé par le retour immédiat de satisfaction et même de plaisir.»

Le code génétique d'une grande entreprise de services informatiques

L'ADN d'une entreprise de conseil et services informatiques est une combinaison de plusieurs éléments complémentaires :

- la proximité des clients, avec qui le service est développé et à qui il est livré ;
- le développement des talents, en recrutant, formant et fidélisant des collaborateurs de qualité et motivés ;
- la création de valeur pour les actionnaires et les parties prenantes.

La proximité des clients fait l'objet d'un suivi permanent et de politiques dont l'impact est mesuré régulièrement :

- suivi du portefeuille de clients et de la fidélisation de chacun d'entre eux ;
- taux de satisfaction des clients appréhendé par des enquêtes régulières gérées par des équipes indépendantes des équipes dédiées aux clients avec cibles de satisfaction mesurées sur une échelle quantitative ;
- évaluation systématique avec les clients des raisons d'échec en cas de gros appels d'offres perdus.

Le développement des talents

- formation annuelle pour chacun des collaborateurs (5 % des revenus), avec cursus à suivre adapté aux niveaux et métiers ;
- suivi trimestriel du taux de démission (nombre de démissions mesuré par rapport au nombre total de collaborateurs), complété systématiquement par des entretiens de sortie avec les démissionnaires, effectués par des personnes hors hiérarchie, et élaboration d'un plan annuel pour remédier aux éventuels problèmes révélés par ces démissions ;
- taux d'engagement des collaborateurs (motivation, volonté de rester dans l'entreprise, etc., mesuré par enquête interne indépendante des dirigeants de chaque entité).

La création de valeur

- % de valeur ajoutée dans les revenus ;
- rentabilité mesurée par le profit opérationnel ;
- taux d'activité des consultants (supérieur à 80 %) ;
- montant des investissements en innovation, *knowledge*, capital et outils collaboratifs, mesuré par le budget d'investissement et le temps passé par des collaborateurs sur la conception et le développement de nouvelles offres – l'essentiel de la R&D consiste en du temps de collaborateurs.

2^e partie

**DES POLITIQUES
PUBLIQUES POUR TIRER
PARTI D'UN POTENTIEL DE
CROISSANCE ILLIMITÉ**

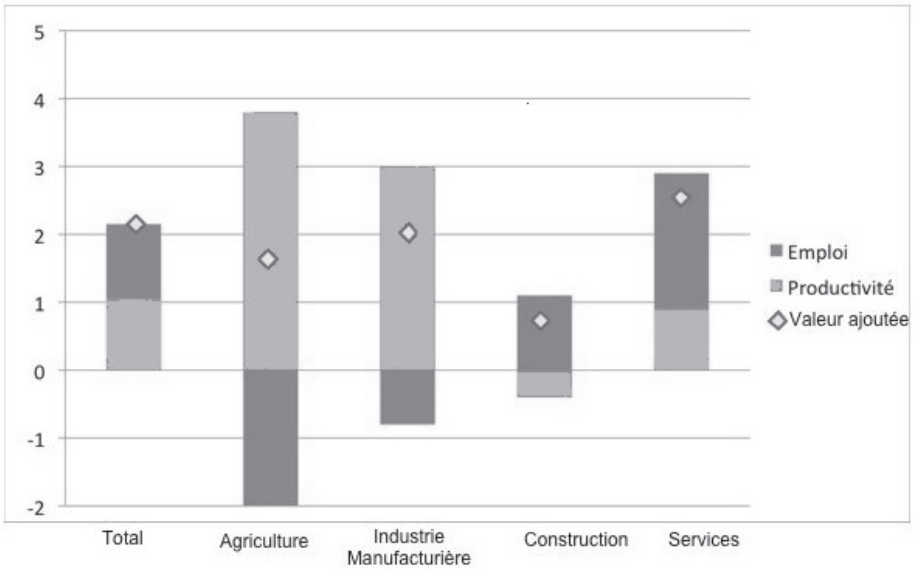
Introduction

La France est un grand pays de services, et les services créent de la valeur, des innovations et des emplois. La compétitivité des entreprises de services dépend dans une très large mesure de leur capital humain, facteur clé de compétitivité dans un contexte de concurrence internationale qui s'accroît et qui crée un risque de délocalisation réel pour certaines branches.

La compétitivité des services peut être évaluée par la croissance de leurs emplois et de leur productivité. Contrairement à une idée reçue, emplois et productivité des services croissent parallèlement au sein de l'Europe comme le montre une étude récente de la BEI¹.

Sources de croissance sectorielle dans l'Union européenne (UE-15)

Contribution à la croissance annuelle de la valeur ajoutée, 1995-2005, en %



Source : base de données «AMECO», Commission européenne.

Non seulement l'amélioration de la productivité n'est pas défavorable à la création d'emplois dans les services, mais, pour une large partie de ceux-ci, elle² est d'autant plus importante que l'intensité concurrentielle est forte. *A contrario*, lorsque le lieu de production peut-être éloigné du lieu de livraison, les risques de délocalisation d'activités sont d'autant plus réels que la compétitivité se dégrade.

1. Source : "Innovation and productivity growth in the EU services sector", Kristian Uppenberg et Hubert Strauss, BEI, juillet 2010.

2. La productivité des services est mesurée en rapprochant la richesse créée des heures travaillées (VA/Nombre total heures travaillées ou « productivité apparente du travail ») ou du nombre d'emplois (VA/équivalent emplois plein temps ou « productivité apparente par tête »).

La croissance de la productivité doit donc être encouragée. Mais si les gains de productivité sont réels en France, à moyen terme, ils ne sont ni assez rapides ni assez forts : une comparaison récente entre la France et les États-Unis montre que les gains de productivité sont beaucoup plus significatifs outre-Atlantique et que l'écart de compétitivité tend à se creuser aux dépens de la France, notamment en raison d'investissements moins importants en technologies.

Parallèlement, la comparaison de l'évolution de la productivité de plusieurs types de services avec celle de l'ensemble de l'économie française montre également des gains de productivité limités dans la période récente, notamment dans les services opérationnels.

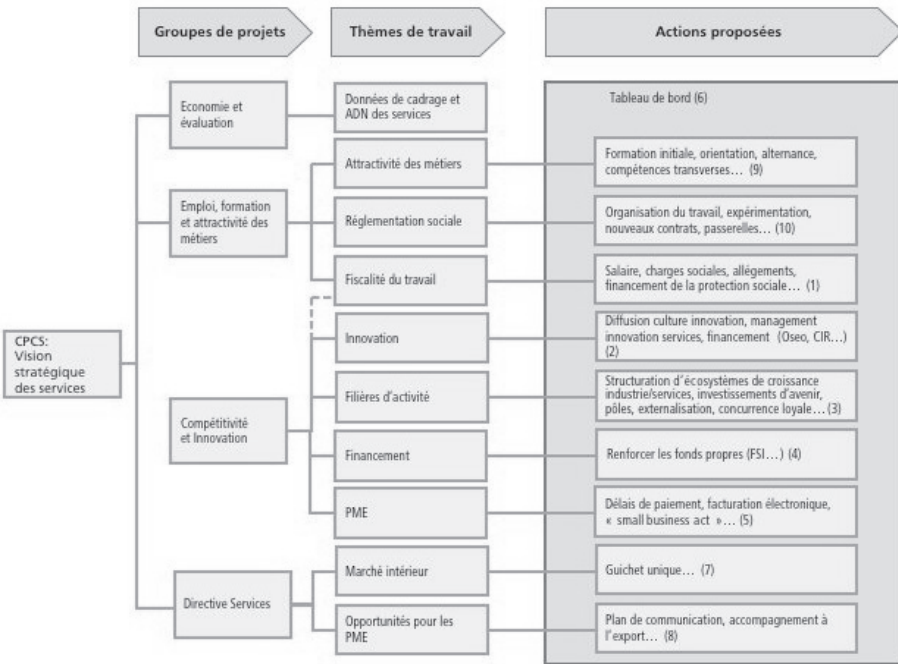
Pour renforcer la compétitivité des entreprises de services, notamment les PME et ETI, les politiques publiques doivent favoriser le développement et la productivité.

Un certain nombre de freins doivent encore être levés pour libérer pleinement le potentiel de développement des services. Ils pourront alors prendre une part déterminante dans la création des millions d'emplois dont l'économie française a besoin pour résorber le chômage de manière durable.

Il existe des pistes d'actions concrètes pour y parvenir dans les prochaines années.

Identifier les enjeux et les actions pour dynamiser les services

CPCS: étapes de travail et premières actions proposées



Les groupes de travail de la CPCS ont réfléchi, notamment à partir du cadrage économique, sur des thèmes de travail qui ont permis de dégager les principaux enjeux des services et d'élaborer des propositions d'actions concrètes. Les numéros placés à la fin des actions proposées renvoient aux enjeux prioritaires explicités p. 6 et suivantes.

Libérer les potentiels d'emplois et les talents

Comme toutes les activités économiques, les services sont soumis à la concurrence internationale, en particulier lorsqu'ils n'impliquent pas de proximité matérielle avec le client. Ils peuvent donc connaître eux aussi des délocalisations pour répondre aux contraintes, en particulier financières, imposées par leurs clients.

En effet, le coût du travail (salaires, mais aussi impôts, taxes et charges diverses qui s'y rapportent), constitue le premier poste de dépenses dans les services. Il devient donc, dans le cadre mondial, un facteur de compétitivité.

Ce risque a été évoqué dès le début des années 2000, en particulier dans une étude du cabinet McKinsey qui soulignait que les délocalisations faisaient gagner de l'argent aux États-Unis (1 \$ dépensé en Inde rapporte 1,14 \$ aux États-Unis), mais en faisait perdre en France (1 € dépensé en outsourcing rapporte 0,86 €), notamment en raison des difficultés à créer de la richesse grâce à la création d'emplois.

Enjeu : alléger les charges sur le travail pour favoriser la compétitivité

L'alourdissement du coût du travail peu qualifié : une hausse du Smic de 30 % depuis 2002

La loi du 19 janvier 2000 instaurait 6 niveaux de Smic en fonction de la date de passage aux 35 heures des entreprises, créant ainsi une dispersion des niveaux de Smic entre entreprises ; l'unification des Smic multiples qui a suivi, s'est accompagnée, entre 2002 et 2005, d'une convergence vers le niveau de salaire minimum le plus élevé, créant une véritable accélération du mouvement à la hausse. La croissance du Smic depuis 2005 s'est ensuite amplifiée au rythme de la hausse des prix et des « coups de pouce » successifs.

Ainsi, entre juillet 2002 et janvier 2010, le Smic horaire est passé de 6,83 € à 8,86 € augmentant de 30 %. Dans le même temps, le niveau général des prix progressait de 13,6 % (Insee, série hors tabac, ensemble des ménages).

De plus, parmi les pays de l'Union européenne, c'est en France que les taux de cotisations patronales sont les plus élevés (OCDE, *Taxing Wages – Main Results 2009*). Une dégradation de la position relative de la France, au regard de l'impôt sur les salaires, a par ailleurs été observée au cours de la dernière décennie.

Au total, depuis 2002, les charges sur les salaires supportées par les employeurs se sont accrues de 1,6 point.

Les professions de services sont particulièrement exposées à une variation du coût du travail

La part de la valeur ajoutée dans le chiffre d'affaires est relativement élevée dans les professions de services, du fait de l'intensité d'emploi. En moyenne, toutes activités

confondues, la part de la valeur ajoutée consacrée à la rémunération du travail représente 64,8 %. Elle s'élève à 71,3 % dans les services à la personne, 72,1 % dans les transports, 74,9 % dans l'hôtellerie restauration, 78 % dans les services aux entreprises. L'importance de la rémunération du travail culmine à environ 90 % de la valeur créée pour certains services aux entreprises tels que les centres d'appel, le nettoyage, le conseil de gestion, la sécurité ou l'intérim.

Une autre des caractéristiques des services réside dans la faiblesse relative du taux de marge des entreprises (mesurée par le rapport entre l'excédent brut d'exploitation et la valeur ajoutée). Le taux de marge des entreprises représente en moyenne 27,5 % ; il se limite à 26,6 % dans les services à la personne, 23,8 % dans les transports, 20,3 % dans l'hôtellerie restauration, 18,8 % dans les services aux entreprises.

Les entreprises de services disposent donc d'une moindre capacité pour amortir leurs investissements et leur dette, d'un niveau de fonds propres inférieur pour maintenir et développer leur activité et de marges de manœuvre relativement plus faibles pour absorber les chocs économiques.

En d'autres termes, l'équation économique des professions de services repose essentiellement sur le coût du travail : une variation de ce coût a un impact décisif sur leur équilibre économique.

Dans les secteurs à très forte intensité d'emploi, le taux de marge (EBE/VA) se situe en moyenne autour de 5 %. Une augmentation de 5 % des frais de personnel se traduit, toutes choses égales par ailleurs, par une diminution de 90 % du taux de marge brute et conduit à la disparition inévitable de l'entreprise. Une augmentation, même très limitée, du coût du travail, induit de graves difficultés pour les professions de services.

Alourdir le coût du travail pénalise la reprise de l'emploi

Selon l'Insee en septembre 2010, l'emploi salarié a progressé de 0,2 %, au deuxième trimestre 2010, grâce à la reprise dans le tertiaire. Le tertiaire a créé 125 000 postes en un an. Les 1,4 million d'emplois qui ont été créés (création nette) de 1999 à 2009 recouvrent 1,8 million d'emplois créés dans le tertiaire, 200 000 emplois créés dans le BTP et 600 000 emplois détruits dans l'industrie. La relance de l'emploi est donc conditionnée par la dynamique des services.

En France, le coût du travail peu qualifié procède d'un choix politique : la garantie, pour un salarié de ne pas être payé au-dessous d'un salaire minimum. Celui-ci est fixé indépendamment de la productivité du travail ce qui rend difficile d'ajuster le volume d'emplois disponibles dans les entreprises avec le nombre de demandeurs d'emploi peu qualifiés.

Le niveau du salaire minimum est en France, en pourcentage du salaire moyen, beaucoup plus élevé que dans les autres pays de l'OCDE. Il restreint la compétitivité des entreprises, qui peuvent être incitées à délocaliser leur production. De ce fait, le chômage des moins qualifiés est plus élevé que le chômage dans son ensemble et il a un caractère plus permanent.

Mis en place en 1993, les allègements de charges sociales sur les bas salaires (allègements dits « offensifs ») visaient à développer l'emploi peu qualifié, à inciter les

entreprises à ne pas automatiser l'ensemble de leurs processus et à limiter les délocalisations dans les secteurs exposés à une forte concurrence internationale.

À la fin des années 90, le dispositif est monté en puissance pour compenser les effets des 35 heures. Les allègements ont changé de nature avec l'aménagement et la réduction du temps de travail. Désormais « défensifs », ils visent à neutraliser la perte de productivité liée à la réduction du temps de travail puis à contenir la hausse du salaire minimum induit par le surcoût de la convergence des salaires minimaux.

Mais ces dispositifs se sont révélés coûteux pour les finances publiques. Plusieurs ajustements ont donc été opérés.

Les entreprises passées aux 35 heures bénéficiaient d'un allègement pour des rémunérations comprises entre 1 et 1,7 Smic. Depuis le 1^{er} janvier 2005, et en dépit des engagements antérieurs du gouvernement, le plafond n'est plus que de 1,6 Smic. En 2008, la loi Tèpe a substitué la notion « d'heures prévues au contrat » à celle « d'heures rémunérées » pour le calcul des allègements de charges sociales. Pour certaines professions de services, cette manœuvre revient à exclure les heures de congé du calcul des allègements. L'annualisation du calcul de l'allègement, prévue par le PLFSS pour 2011, va entraîner une augmentation des charges sociales estimée à 2,2 Md€. Cette augmentation frappera les entreprises qui ont mis en place un treizième mois ou qui versent des primes ou des indemnités à leurs salariés.

L'impact du coût du travail sur l'équilibre économique des entreprises de services oblige celles-ci à répercuter la hausse des salaires sur leurs prix de vente. Réduire les allègements contraindrait donc les entreprises à augmenter significativement leurs prix. L'inflation ainsi provoquée se répercuterait sur le marché de l'emploi puisque toute augmentation de prix réduit la demande ou incite les clients à acheter du service moins cher à l'extérieur. À cet impact négatif sur l'emploi s'ajouterait un effet de substitution : en réduisant le coût du travail, les allègements de charges favorisent l'arbitrage « machine/travail humain » en faveur de l'emploi. Une hausse du coût du travail peu qualifié inciterait les professions de service à automatiser bon nombre de fonctions dans des secteurs comme le commerce, la propreté, la logistique... et donc à détruire des emplois.

Les allègements de charges : un choix de politique de l'emploi

L'ensemble des études d'impact des allègements montre l'efficacité du dispositif en termes d'emploi. Plusieurs études récentes estiment que les allègements permettent de créer ou de sauvegarder 800 000 emplois. En 2006, le Conseil d'Orientation de l'Emploi, après un avis similaire rendu par le Commissariat au Plan en 2005, écrivait que « leur suppression totale aujourd'hui conduirait à détruire environ 800 000 emplois en l'espace de quelques années ». Il ajoute que « les allègements de cotisations sociales sur les bas salaires [constituent un] dispositif que le Conseil juge efficace pour accroître l'emploi des travailleurs peu qualifiés lorsqu'il existe un salaire minimum ».

Le rapport d'octobre 2010 du Conseil des Prélèvements Obligatoires précise que « l'estimation centrale retenue par l'étude DGTPÉ-DARES de 2008, généralement présentée comme consensuelle, évalue l'impact de cette première vague d'allègements à 300 000 emplois [en référence aux allègements de 1998] ». Compte tenu de

la montée en puissance du dispositif entre 1998 et 2010, «une règle de trois sur le total des allègements d'aujourd'hui permet de déduire que le nombre total d'emplois créés ou sauvegardés par les allègements actuels s'élèverait à 800 000.»

Par ailleurs, les allègements ciblés sur les bas salaires favorisent l'insertion professionnelle des publics les plus vulnérables sur le marché du travail : jeunes, peu qualifiés, chômeurs. Ils jouent donc un rôle social décisif. En l'espace de deux décennies, les allègements de charges sont devenus un élément indispensable de l'équilibre des entreprises qui permet de contenir les prix et de stabiliser l'emploi peu qualifié. Ils conditionnent le maintien et le développement de l'emploi des salariés les moins qualifiés.

Action proposée

Pérenniser le principe des allègements de charges sur les bas salaires, afin de favoriser le maintien d'emploi peu qualifiés en France.

Politiques de l'emploi et coût du travail : garantir la stabilité et la pérennité

Malgré leur efficacité démontrée et reconnue, les allègements sont remis en cause en raison de leur coût pour les finances publiques. Dans un contexte caractérisé par une hausse du chômage et par la difficulté d'activer les mesures efficaces pour l'emploi, cette option apparaît pour le moins surprenante. Plus généralement, en entretenant de façon continue un climat d'incertitude sur la pérennité des allègements, les responsables politiques suscitent craintes et doutes des entrepreneurs, qui retardent ou annulent leurs décisions de recrutement.

Entre 2002 et 2010, le coût du Smic a crû de plus de 30 % et les charges qui pèsent en France sur les salaires sont élevées : les allègements de charges sur les bas salaires, qui ont prouvé leur efficacité dans la croissance de l'emploi, doivent être conservés.

Les entreprises ont besoin de visibilité et de certitudes pour investir durablement dans l'emploi. La remise en cause permanente des règles nuit à leurs capacités entrepreneuriales. La progressivité des prélèvements sociaux en fonction du niveau de salaire permettrait d'afficher clairement le niveau des prélèvements opérés et, sans pénaliser les niveaux d'emplois qualifiés, de clarifier le coût du travail pour tous les emplois. C'est ce qu'on appelle la barémisation.

Action proposée

Calculer les cotisations patronales sur un mode progressif en fonction des rémunérations versées.

Financement de la protection sociale : ouvrir la réflexion

Les régimes sociaux portent le poids des ans. Ils ont été mis en place après-guerre, dans une économie industrielle où la masse salariale ne représentait, en moyenne, que

le tiers du chiffre d'affaires, contre plus de la moitié aujourd'hui dans les services. De plus, famille et maladie ne sont pas du ressort des entreprises, mais bien de la solidarité nationale. Les prélèvements sur l'élément-clé de la création de valeur dans les services continuent pourtant à peser, sans justification sociale ou politique et malgré l'instauration de la CSG.

Cette tendance n'a pourtant rien d'inéluctable. Il paraît opportun d'étudier leur transfert vers un impôt moderne à large assiette comme la TVA. Ce système, qui fonctionne au Danemark où il fait l'objet d'une évaluation positive, offre un double avantage. D'une part, le coût du travail serait réduit, y compris pour l'État et les autres employeurs publics dont la « masse salariale chargée » diminuerait. D'autre part, le poids des charges porterait en partie sur des produits ou services provenant de pays où le coût de la protection sociale est moindre.

Action proposée

Pour compenser un allègement des charges patronales, étudier la faisabilité du transfert de certaines d'entre elles vers un impôt à assiette large.

Cette réflexion doit prendre en compte toutes les conséquences de ce transfert. En particulier, il faut éviter de renchérir les prix des services, au risque de les rendre inaccessibles.

Enjeu : faciliter les recrutements en quantité et en qualité

Constat des branches et entreprises

La grande majorité des entreprises de services peinent à recruter à cause de raisons structurelles, en particulier pour certains postes spécifiques et certaines fonctions ainsi que pour les profils scientifiques et techniques.

Ce constat ressort des réponses faites à un questionnaire, élaboré avec la DGEFP et adressé aux entreprises et fédérations adhérentes du GPS, pour mieux identifier les besoins et les difficultés de recrutement des entreprises des services. Certaines entreprises connaissent néanmoins une amélioration, parfois due aux efforts de communication vers les candidats.

Tous les types de contrats, y compris les contrats saisonniers, sont concernés avec des variations selon les branches.

Les raisons avancées concernent en premier lieu :

- l'image négative du secteur/de l'activité;
- les conditions de travail perçues comme difficiles;
- les rémunérations jugées peu attractives;
- un problème de logement.

Les entreprises envisagent pourtant d'embaucher massivement, tout spécialement la restauration rapide, la banque et les assurances, pratiquement pour tous les types de profils et de compétences, sans tendance à la bipolarisation, c'est-à-dire à un besoin de cadres très qualifiés d'une part et d'employés non qualifiés d'autre part.

De nombreux répondants regrettent les mauvais relais publics à leurs besoins. Les entreprises reprochent à Pôle Emploi de véhiculer une mauvaise image de leurs métiers. Certaines aides (aides à la structuration dans certaines branches, modification du CUI...) ne peuvent être utilisées faute de moyens.

Enfin, toutes les branches (à l'exception des métiers à haute qualification) relèvent les difficultés que créerait pour leur pérennité économique et leurs plans de développement une remise en cause des allègements sur les bas salaires.

Développer la connaissance des métiers des services pour faciliter les recrutements et les passerelles professionnelles

Beaucoup d'entreprises indiquent que, devant les difficultés à recruter les profils idoines, elles doivent rechercher des panels de candidats plus larges, pour trouver les compétences dont elles ont besoin, mais aussi séduire des candidats qui pourraient être freinés par des images négatives des métiers et de certains secteurs.

La méthode de recrutement par simulation, précédemment appelée méthode de recrutement par « habiletés », permet d'évaluer les candidats en situation de travail. Elle permet de tenir compte des capacités, sans se référer à d'autres critères, type formation initiale, voire certains critères discriminatoires, comme le lieu de résidence ou l'âge.

Proposée par Pôle Emploi, la méthode de recrutement par simulation (MRS)³ permet d'élargir les recherches de candidats en privilégiant le repérage des capacités nécessaires au poste de travail proposé. Elle sort des critères habituels de recrutement que sont l'expérience et le diplôme. Cette méthode de recrutement est aujourd'hui utilisée sur une centaine de plates-formes de vocation sur tout le territoire.

Après avoir analysé le besoin en recrutement avec l'entreprise, le recrutement se déroule en plusieurs étapes :

- analyse sur site du poste proposé pour définir les habiletés requises ;
- création d'exercices permettant de mesurer les habiletés des candidats au regard du poste proposé ;
- évaluation des candidats avec les exercices créés sur mesure ;
- présentation des candidats qui ont réussi leur évaluation.

La méthode permet de faire face à des recrutements en nombre ou de pourvoir des postes pour lesquels il y a des difficultés de recrutement dues au manque de candidats.

Elle offre une réponse personnalisée grâce à des exercices adaptés au poste de travail. Elle s'applique à tous les secteurs d'activité et à tous les types de postes.

3. D'après présentation de la méthode www.pole-emploi.fr

Les exercices pratiques recréent par analogie les conditions du poste de travail à pourvoir. Ils permettent d'observer et d'apprécier la façon dont les candidats abordent et résolvent les difficultés du poste. Chaque candidat réalise, seul ou en groupe, un ensemble d'actions concrètes. Il doit respecter une organisation de travail, réaliser des tâches en respectant des normes et des consignes et obtenir un résultat précis. S'il y parvient, sa candidature est présentée à l'entreprise.

Les habiletés constituent l'ensemble des capacités nécessaires pour réaliser un travail. Elles sont transférables d'une situation à une autre. Les habiletés peuvent donc avoir été développées dans le cadre professionnel ou en dehors et ne transparaissent pas vraiment dans le CV du candidat.

Cette méthode se révèle particulièrement adaptée à l'univers des services.

Action proposée

Mettre en adéquation les profils avec les besoins en recrutement des entreprises de services en amplifiant l'utilisation de la méthode de recrutement par simulation. Une convention conclue entre le GPS et Pôle Emploi calibrera les objectifs et définira les modalités de mise en œuvre.

Simplifier et privilégier l'alternance

Les entreprises plébiscitent le recours à l'alternance. Il permet aux salariés de se confronter à la situation de travail, d'appréhender les missions, et aux entreprises de former les salariés, tout en assimilant les règles et les valeurs propres à leur entreprise.

Cependant, de nombreuses entreprises se perdent dans des dispositifs compliqués, complexes à mettre en œuvre, et dont les règles varient : primes et exonérations à l'embauche, calculs de charges, etc., différent pour l'apprentissage et la professionnalisation.

De plus, le poids des mécanismes de péréquation (FNDMA, FPSPP) soustrait une part importante des ressources au profit de publics autres que ceux de l'entreprise assujettie. Ceci pénalise fortement les entreprises qui « jouent le jeu » et investissent dans un véritable effort d'alternance :

- Dans certaines branches, le décalage croissant entre l'augmentation du nombre d'apprentis et l'évolution des financements affectés à l'apprentissage ne permet plus d'épauler efficacement des formations longues ; dans d'autres, l'apprentissage ne peut être utilisé (dans le travail temporaire par exemple), car le maître d'apprentissage n'est pas salarié de l'entreprise auprès de laquelle l'apprenti pourrait être mis à disposition.
- La faculté de verser une part de la collecte à des organismes de formation qui ne prennent pas en charge des apprentis de l'entreprise favorise les stratégies contestables de certaines grandes écoles, qui attirent les fonds de l'apprentissage sans proposer de formations en alternance répondant aux principaux besoins des branches professionnelles.
- Les règles fixées par les critères de péréquation excluent certaines formations, comme les formations supérieures longues et plus coûteuses, et ne permettent pas

aux branches d'activités concernées d'obtenir des fonds complémentaires au titre de la péréquation.

Au total, l'objectif de 3 % de salariés en alternance n'est pas tenable, compte tenu de ces éléments, pour les entreprises à forte intensité de main-d'œuvre.

Actions proposées

- Simplifier l'alternance > Convergence des contrats d'alternance : simplifications des dispositifs = identité des aides et exonérations accordées à chaque contrat.
- Développer l'alternance > Convergence des financements des dispositifs : permettre aux branches d'activité de prévoir une fongibilité entre les ressources de l'apprentissage et de la professionnalisation pour mieux financer les besoins de chaque branche professionnelle.
- Supprimer l'effet de seuil de la contribution additionnelle des « 3 % » : lisser la contribution en fonction du taux atteint, et récompenser les entreprises qui dépassent ce seuil par une réduction de la cotisation afférente.

Développer la connaissance des métiers de services dès l'école

Beaucoup d'entreprises ont noté des difficultés de recrutement liées à des déficits d'images, dus non pas à leur marque employeur, mais à une mauvaise connaissance du métier.

En effet, les orientations proposées dès le collège privilégient les cycles longs (études supérieures) au détriment de métiers du commerce et des services : combien de fois parents et enseignants découragent les enfants de devenir cuisiniers !

Pourtant, les métiers de services proposent des parcours professionnels que peu de secteurs savent offrir : nombre de directeurs d'hôtel ont débuté comme réceptionnistes et ont gravi ensuite tous les échelons...

Une meilleure connaissance de métiers difficiles, mais valorisants, permettrait d'en faire évoluer l'image, à l'instar de celle de la haute gastronomie française. Combien d'élèves ne connaissent pas la réalité du métier de leurs parents !

Actions proposées

- Mettre à disposition des enseignants de classe de troisième un kit pédagogique portant sur les parcours possibles dans les métiers de services et sur les attitudes et comportements de services. Une convention de coopération entre le GPS et l'Éducation nationale définira la montée en puissance, à titre expérimental, dans 10 académies, du projet expérimenté dans l'académie de Versailles.
- Établir des relations suivies entre la CPCS et les responsables de l'orientation de toutes les académies *via* une rencontre annuelle d'informations et d'échanges.

Faciliter les transitions entre les métiers des services

Afin de faciliter les transitions, entre postes, entreprises ou secteurs, des titres professionnels reconnus par tous demeurent nécessaires.

Aider les entreprises à créer des parcours de formation interne permettra la délivrance de titres, CQP, diplômes, qui valorisent la formation reçue et permettent sa reconnaissance sur l'ensemble du marché du travail.

Il paraît souhaitable de déterminer le socle de compétences transférables dans l'ensemble des métiers de services, notamment les compétences comportementales.

Actions proposées

- Créer un ou plusieurs CQP interbranche des services reconnu dans l'ensemble des branches des services présentant des proximités de métiers.
- Négocier un accord national interprofessionnel des services sur la mobilité professionnelle, afin d'accroître la lisibilité des parcours professionnels et d'en faciliter la sécurisation.

Faciliter le logement des salariés

Un salarié ne peut s'insérer durablement dans le monde du travail sans logement. De nombreuses branches d'activités ont rencontré des difficultés à recruter des salariés à cause de cette question : en région parisienne pour des raisons de coût et transport, dans les activités saisonnières en raison de la pénurie de logements dans les zones touristiques, pour les intérimaires en raison de la discrimination liée au contrat de travail, notamment.

Les entreprises mènent déjà des efforts, notamment *via* le financement de l'Action logement (ex. : 1 % logement), ainsi que des branches (actions du Fastt dans le travail temporaire).

Action proposée

Créer un chèque logement (sur le modèle des titres restaurant) à destination des jeunes salariés, des primo-accédants à l'emploi, des salariés en CDD et des salariés intérimaires. Son montant journalier maximum serait fixé par décret, exonéré de charges patronales et sociales, cofinancé par l'entreprise et le salarié. Il offrirait la garantie du paiement au bailleur (titre de paiement universel).

Enjeu : adapter les outils contractuels aux fortes spécificités du travail dans les services

Comme l'indiquait Thomas Chaudron en février 2009⁴, «le salariat et la relation bilatérale sont la norme depuis des décennies, et le resteront. L'économie évolue, la relation au travail évolue, le salariat évolue».

La législation du travail s'est construite en France sur le modèle industriel du début du xx^e siècle : un lieu, un métier, un employeur. C'est une construction du droit inadaptée aux demandes des marchés d'aujourd'hui.

On trouve dans le Code du travail des articles sur les règles d'hygiène et de sécurité qui concernent des outils obsolètes, alors que la notion de client est peu reprise (hormis le cas du travail temporaire), ce qui ne permet pas de répondre aux nouvelles formes d'organisation du travail nécessaires aux métiers de services.

Éléments de construction du droit du travail

La genèse du droit du travail remonte à la deuxième moitié du xix^e siècle, alors que l'industrie constituait le modèle « unique ».

Le droit du travail s'est d'abord attaché à offrir des garanties élémentaires aux salariés⁵. Il ne s'est vraiment créé qu'en 1848, suivi en 1853 par les conseils de prud'hommes puis en 1874 par l'Inspection du travail.

Vint ensuite la création de droits et libertés collectives : loi dite «Waldeck-Rousseau» instaurant la liberté syndicale en 1884, première convention collective en 1891.

Au début du xx^e siècle, les lois visent à mieux encadrer les règles du travail. Un repos obligatoire hebdomadaire de 24 heures est instauré en 1906. En 1919, la journée de travail est fixée à 8 heures et la durée hebdomadaire de travail à 48 heures.

Le premier ministère du Travail et de la Prévoyance Sociale est créé en 1906, le Code du travail en 1910, et l'Organisation internationale du travail (OIT) en 1919.

Viendront ensuite les progrès sociaux. Les Accords de Matignon sont signés en 1936. Les salariés obtiennent (par les Accords ou par la loi) la semaine de 40 heures sans perte de salaire, les congés payés, les assurances sociales, les conventions collectives. 1945 est l'année de l'ordonnance sur les comités d'entreprise dans les établissements de plus de 100 salariés, 1956 celle des 3 semaines de congés payés. En 1958 est créée l'assurance-chômage. En 1968, les Accords de Grenelle réalisent de nouvelles avancées sociales.

En 1970, les partenaires sociaux signent le 1^{er} Accord interprofessionnel sur la formation, qui sera ensuite repris par la loi. Il prévoit un droit au congé individuel formation,

4. Les tiers employeurs, ou comment conjuguer compétitivité et responsabilité dans la France du xxi^e siècle, Rapport à Monsieur Brice Hortefeux, ministre du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville, Thomas Chaudron, février 2009.

5. Loi du 22 mars 1841 interdisant le travail des enfants de moins de huit ans, et le travail de nuit aux moins de 13 ans ; en 1868 débuts de la protection sociale avec la création de deux caisses d'assurance sur la vie et contre les accidents du travail.

le recours à la formation pour les salariés menacés de licenciement et le rôle consultatif du comité d'entreprise en matière de formation.

Enfin, le temps de travail est encore abaissé en 1982 (semaine de 39 heures et cinquième semaine de congés payés), puis en 1997, à 35 heures. La loi du 25 juin 2008 de modernisation du marché du travail crée la rupture conventionnelle voulue par les partenaires sociaux. La loi n° 2008-789 portant rénovation de la démocratie sociale modifie les règles en matière de durée du travail. Elle prévoit une simplification des dispositifs d'aménagement du temps de travail. Les modalités d'organisation sont renvoyées à la négociation d'entreprise, à défaut de branche.

Droit du travail et métiers de services

Au fil des ans, la nécessaire amélioration des droits sociaux des salariés a bien été prise en compte. Parallèlement, les réglementations de toutes sortes ont proliféré : multiplication des instances du personnel (variant selon les effectifs), multiplication des calculs de taxes et exonérations, ajouts et création de contributions nouvelles, multiplication des règles relatives à l'hygiène et à la sécurité, aux procédures liées à l'embauche et à la rupture du contrat de travail, etc.

Les 35 heures ont créé les « RTT » : d'un régime différent des congés payés (dont il est encore prévu que l'employeur fixe annuellement l'ordre des départs), les RTT, créées conventionnellement, permettent aux salariés et à l'entreprise de répartir le temps de travail sur un rythme plus individualisé. Ce rythme correspond à un nouveau mode de vie souhaité par les salariés (les congés sont fractionnés, les loisirs évoluent, la notion de temps pour soi se développe) et aux besoins des entreprises (répondre à des demandes toutes différentes).

Néanmoins, le cadre global reste basé sur le modèle qui prévalait à la fin des années 70 : un seul emploi, un seul employeur, un seul lieu.

Or, les rythmes économiques des entreprises ont été modifiés, comme les souhaits des salariés, ainsi que la structure des emplois.

D'un emploi essentiellement industriel au début du xx^e siècle, nous sommes passés dans une société de services, où les salariés sont en contact direct avec le consommateur et où le client (entreprise ou particulier) est l'interlocuteur prépondérant, qui influe sur l'organisation et les rythmes de travail ; les RTT ont multiplié les vacances de courte durée et il faut changer les rythmes de travail pour en tenir compte.

De plus, si le souhait d'un CDI reste fort, car il procure une sécurité vis-à-vis des organismes financiers et des bailleurs, certains salariés ont d'autres aspirations. Ainsi, 20 % des salariés intérimaires sont des intérimaires fidèles, afin de pouvoir choisir emplois et employeurs.

À l'inverse, « côté employeurs, les rigidités du Code du travail sont abondamment citées comme un frein majeur à la prise de risque qu'est l'embauche d'un salarié pour une entreprise, surtout pour les plus petites » indique Thomas Chaudron. Les éléments transmis par les entreprises le confirment.

Ce sont les partenaires sociaux, qui ont créé la rupture conventionnelle permettant de mettre fin à un contrat de travail d'un commun accord. Les entreprises ne demandent

pas un marché du travail sans règles, mais la possibilité de s'adapter rapidement aux nouveaux rythmes économiques dans un contexte sécurisé : pouvoir expérimenter et proposer des innovations, sans craindre la condamnation judiciaire ou prud'homale.

Il faut donc réfléchir aux outils contractuels existants en vue de les améliorer, d'expérimenter ou de créer, afin que les entreprises de services aient les moyens de créer durablement des emplois.

Innover pour anticiper

Les clients, les consommateurs, les marchés imposent aux entreprises des changements rapides alors que la modification des règles et organisations en vigueur nécessite des aménagements lourds et longs.

Pourtant, les partenaires sociaux ont su réagir rapidement face à la crise et ont proposé des évolutions nécessaires (ANI sur la gestion de la crise et ses conséquences sur l'emploi). Pour suivre au plus près les évolutions du marché de l'emploi et des services, il faudrait pouvoir anticiper ce type d'accord au lieu de réagir après coup.

Action proposée

Développer les possibilités d'expérimentation dans le cadre d'accords collectifs innovants et mutualiser les bonnes pratiques.

Améliorer les formes existantes de contrats « atypiques » adaptés aux services en sécurisant les parcours professionnels des salariés

Plusieurs formes atypiques de contrats de travail, destinées à concilier réactivité des entreprises et sécurisation des parcours professionnels des salariés, pourraient convenir à l'organisation du travail dans les activités de services :

- Le « contrat de travail à durée indéterminée intermittent » se caractérise par l'alternance de périodes travaillées et non travaillées exigées par les fluctuations d'activités. Il peut être mis en œuvre pour les emplois permanents qui, par nature, comportent une telle alternance, comme les emplois de formateurs ou de moniteurs de ski, par exemple.
- Le « CDD d'usage » permet de pourvoir des emplois non permanents dans certains secteurs d'activités. Il ne comporte ni durée maximale de contrat, ni délai de carence entre deux contrats de ce type, ni indemnité de fin de contrat.
- Le « contrat saisonnier » intéresse les secteurs où l'activité s'effectue par saison (activité irrégulière).
- Les « groupements d'employeurs » mettent des salariés à disposition auprès des entreprises adhérentes d'un groupement et permettent de répartir le coût salarial entre les différentes entreprises, tout en offrant au salarié la sécurité d'un seul employeur, le groupement.

- Le « portage salarial » : un salarié, porté, qui a obtenu d'un client la réalisation d'une prestation, devient salarié de la société de portage, qui se charge de facturer la prestation au client et salarie le salarié porté durant l'exécution de la prestation.

Ces formes atypiques de contrat pourraient permettre aux entreprises de services de répondre aux besoins de flexibilité demandés par leurs clients.

Mais leur mise en application, complexe et parfois extrêmement restrictive, explique qu'elles aient peu progressé : lourdeur du mécanisme, méconnaissance des dispositifs, comparaison entre la situation en qualité de salarié de l'entreprise ou de salarié mis à disposition... Elles n'ont pas davantage permis le développement de l'emploi attendu. Il faut donc réduire les rigidités qui en ont freiné le développement.

Sans remettre en cause les garanties attachées à ces formes d'emploi, les partenaires sociaux se sont attachés à développer la portabilité de certains droits, comme le maintien des garanties prévoyance en cas de rupture du contrat de travail non consécutive à une démission ou une faute grave, ou le droit individuel à la formation (DIF).

Certaines branches d'activités, comme le travail temporaire, sont allées encore plus loin, en proposant certains droits attachés à la durée d'activité dans la branche professionnelle (accords de prévoyance, et DIF intérimaires, dispositifs conventionnels et spécifiques à la branche du travail temporaire basés sur l'ancienneté dans le travail temporaire quelle que soit l'entreprise).

Des garanties plus lisibles pourraient accompagner les modifications apportées à ces contrats.

Actions proposées

- Élargir le recours au CDD d'usage dans d'autres secteurs d'activité des services.
- Mettre en place dans le même cadre une expérimentation sur l'utilisation des contrats atypiques : contrats saisonniers, CDI intermittents, groupements d'employeurs... pour les organisations du travail à rythmes atypiques dans les services en vue de faciliter les parcours professionnels pérennes.

Favoriser les mutations concertées

Dans de nombreux groupes, il est fréquent de proposer aux salariés de poursuivre leur carrière dans une autre entité du groupe afin de leur permettre de poursuivre leur progression, et/ou multiplier les expériences.

Dans ce cas, il est fréquemment conclu une convention de mutation tripartite associant le salarié, l'ancien et le futur employeur. La convention définit les conditions de la rupture, qui n'est ni une démission, ni un licenciement, et entraîne une novation du contrat de travail. Elle ne fait que formaliser l'accord des trois parties pour poursuivre une aventure professionnelle au sein du même groupe, mais dans un autre environnement. Comme le Code du travail a précisé tout ce qu'un contrat doit comporter, pour éviter des risques de litiges ultérieurs, ce changement professionnel n'est pas anodin.

Relativement bien connu des grands groupes, ce dispositif pourrait être facilité et étendu en rendant plus simple la mutation intra-groupe, ainsi que les mutations inter-groupes.

Actions proposées

Développer les expérimentations pour faciliter les mutations concertées intra ou inter-groupes ou dans un contexte intersectoriel. Par exemple, développer le congé de mobilité pour les salariés (hors accords GPEC), dans lequel les conditions d'une rupture du contrat en cas de non-retour pourraient être prévues, développer des partages de compétences entre entreprises...

Enjeu : clarifier le prêt de main-d'œuvre et sécuriser les prestations de services

La notion actuelle de délit de marchandage

L'article L. 8231-1 du Code du travail interdit le délit de marchandage, qu'il définit « comme toute opération à but lucratif de fourniture de main-d'œuvre qui a pour effet de causer un préjudice au salarié qu'elle concerne ou d'éluider l'application de dispositions légales ou de stipulations d'une convention ou d'un accord collectif de travail ».

Le délit de prêt de main-d'œuvre illicite est quant à lui prévu à l'article L. 8241-1 du Code du travail, aux termes duquel « Toute opération à but lucratif ayant pour objet exclusif le prêt de main-d'œuvre est interdite. Toutefois, ces dispositions ne s'appliquent pas aux opérations réalisées dans le cadre :

- 1° Des dispositions du présent code relatives au travail temporaire, au portage salarial aux entreprises de travail à temps partagé et à l'exploitation d'une agence de mannequins lorsque celle-ci est exercée par une personne titulaire de la licence d'agence de mannequins ;
- 2° Des dispositions de l'article L. 222-3 du Code du sport relatives aux associations ou sociétés sportives ;
- 3° Des dispositions des articles L. 2135-7 et L. 2135-8 du présent code relatives à la mise à disposition des salariés auprès des organisations syndicales ou des associations d'employeurs mentionnées à l'article L. 2231-1. »

Est ainsi prohibé le prêt de personnel qui ne s'accompagne d'aucune prestation contractuelle et qui est effectué hors du cadre des dispositions relatives au travail temporaire et autres exceptions précitées.

Or, les entreprises prestataires de services (nettoyage, gardiennage, accueil, forces de ventes, sous-traitance en général) sont amenées à mettre à disposition leur personnel auprès d'une société cliente.

L'imprécision des articles L. 8231-1 et L. 8241-1 du Code du travail ne permet pas de prendre en compte l'évolution et la complexité accrue des tâches développées par les prestataires de services. En effet, la Cour de cassation retient un faisceau d'indices,

relevant de l'appréciation souveraine des juges, pour déterminer l'existence ou non d'un délit constitué.

Par ailleurs, que le prêt de main-d'œuvre soit l'objet exclusif de la convention ou non, il prend un caractère irrégulier dès lors qu'il a pour effet de causer un préjudice au salarié ou d'éluider les dispositions de la loi, des règlements ou de l'accord ou de la convention collective applicable.

Mais qu'est-ce qu'un préjudice dans cette situation ? S'agit-il du non-respect de règles de droit du travail, où tout simplement le fait de ne pas être salarié de l'entreprise cliente ?

En effet, le sous-traitant doit apporter la preuve d'un savoir-faire distinct de celui de l'entreprise utilisatrice. Mais, là encore, même si le prestataire de services bénéficie d'une convention collective reconnue et favorable, un salarié pourrait invoquer un préjudice pour ne pas avoir bénéficié des dispositions de la convention collective applicable au client !

Aujourd'hui, le prêt de main-d'œuvre illicite ou le délit de marchandage sont sévèrement sanctionnés pénalement, civilement et administrativement.

Le prêteur de main-d'œuvre et le bénéficiaire du prêt de main-d'œuvre illicite peuvent voir engager leur responsabilité tant civile que pénale, respectivement et/ou solidairement, le premier en tant qu'auteur de l'infraction, le second en tant que coauteur.

Sur 18 900 infractions de travail illégal relevées en 2007 par les services de contrôle, 900 concernent des délits de marchandage et de prêt illicite de main-d'œuvre, soit 4,8 % du total.

Faire évoluer la notion de délit de marchandage

Devant le développement de situation de prestations de services externalisées, sans que celles-ci aient pour but intentionnel d'éluider une quelconque règle du droit du travail, mais uniquement parce que des spécialistes de certaines activités démontrent un savoir-faire que n'ont pas les clients, il convient de revoir le cadre législatif du délit de marchandage et du prêt de main-d'œuvre illicite.

Pour les professionnels des services, la notion de délit de marchandage doit être révisée. Il convient de préciser la notion d'élément intentionnel afin de dessiner clairement les contours du délit de marchandage et de sécuriser les entreprises, les clients et les salariés. Pour cela, il apparaît nécessaire de réviser l'article L. 8231-1 du Code du travail pour indiquer que sont interdites les opérations pour lesquelles le prêt de main-d'œuvre a été jugé illicite et qui ont pour but d'éluider certaines dispositions légales et conventionnelles, ayant pour conséquence de causer un préjudice au salarié.

De plus, l'ANI du 8 juillet 2009 de gestion sociale de la crise comporte des dispositions permettant le prêt de main-d'œuvre à but non lucratif entre entreprises, comme alternative au chômage partiel (Titre II, articles 7 à 12). Ces dispositions peuvent être comparées à celles prévues par l'article 6 de la proposition de loi pour faciliter le maintien et la création d'emplois (déposée par Jean-Frédéric Poisson le 8 avril 2009), telle qu'adoptée en première lecture à l'Assemblée nationale le 9 juin 2009. La mobilité professionnelle est, par ce biais, encouragée. La PPL Poisson précitée vise également à ouvrir plus largement l'accès au dispositif du groupement d'employeurs (GE) et à le rendre plus attractif.

Actions proposées

- Ouvrir une réflexion sur une révision de l'article L. 8231-I du Code du travail.
- Lever certaines restrictions au prêt de main-d'œuvre à but non lucratif, comme supprimer l'accord collectif obligatoire conditionnant l'adhésion des entreprises de plus de 300 salariés à des GE au bénéfice d'un ANI ou d'un accord de branche étendu.

Actionner les leviers de la compétitivité et de l'innovation

Enjeu : développer une dynamique « Innovation services »

La prise de conscience du rôle de l'innovation dans les services comme source de compétitivité et d'emploi est récente⁶. Le secteur des services a longtemps souffert d'un déficit de connaissance et de reconnaissance, car il était perçu comme un secteur à gains de productivité faibles ou nuls⁷. Faute de culture dédiée de management de l'innovation service et d'indicateurs spécifiques de mesure, l'innovation et ses résultats ont été sous-estimés.

Des travaux, de sociologie en particulier, ont mis en évidence des mutations sociales et sociétales fondamentales (vieillesse de la population, accroissement du temps non travaillé, prégnance des préoccupations environnementales, etc.) qui influencent directement le consommateur et sa demande. D'une part, celle-ci évolue de « l'avoir plus » au « vivre mieux ou autrement ». D'autre part, le consommateur se montre de moins en moins passif, mais de plus en plus « consom-acteur », co-créateur de valeur et partie prenante de l'innovation.

Parallèlement, les besoins des entreprises ont connu eux aussi de profondes transformations. Ce que les entreprises, comme les ménages, achètent, ce ne sont plus des objets, mais des « solutions ».

Ces solutions passent par des systèmes innovants dont la complexité induit de l'incertitude et les rend sujets à une forte vulnérabilité. En même temps qu'ils constituent des leviers de croissance, ils créent des problématiques nouvelles d'organisation du processus d'innovation et de conditions d'appropriation de la propriété industrielle et intellectuelle.

Plusieurs pays ont pris conscience de l'émergence de l'innovation services au cours des dernières années et ont engagé des réflexions et des actions. La Finlande et l'Allemagne ont fait le pari du développement de politiques de soutien dédiées, qui constitue un modèle intéressant pour la France. En France, l'opération de prospective FUTURIS, lancée en 2003, soulignait dans son premier rapport l'importance de l'innovation dans les services. L'exposé, fait le 27 septembre 2010 devant le conseil économique, social et environnemental sur la politique industrielle, considère également ce point comme un chantier d'avenir.

L'innovation constitue l'un des moteurs principaux de la compétitivité du secteur des services et, au-delà, de l'ensemble de l'économie française : il s'agit d'une innovation dans les services et par les services. L'innovation services s'appuie dans la majorité des cas sur l'utilisation de technologies nouvelles ou existantes. Elle est alors plus

6. *Pour une nouvelle vision de l'innovation*, Pascal Morand et Delphine Manceau, La Documentation française, 2009.

7. Pour reprendre la catégorisation de Jean Fourastié.

visible que l'innovation non technologique (innovation de procédé, d'organisation ou de commercialisation) encore mal reconnue. L'innovation services, de nature complexe, est interne, mais aussi externe. Elle résulte alors d'une co-crédation collaborative entre l'entreprise et ses partenaires (clients, utilisateurs finaux, parties prenantes...). Elle comporte une dimension transversale dans la chaîne de valeur de l'organisation qui implique fortement les ressources humaines.

Actions proposées

- Faire connaître et reconnaître l'innovation services

Créer un corpus de « science des services » (via programme ANR, thèses CIFRE, emprunt national...) et mettre en place des actions de communication conjointes pouvoirs publics, organisations professionnelles, réseaux relais (CRCI, CCI, APCE...) pour démontrer le lien entre innovation services, compétitivité et emplois (faisabilité long terme).

Créer un outil pour évaluer les projets d'innovation services, référentiel commun aux différentes parties prenantes de l'analyse et du financement des projets innovants, qui permettrait notamment aux pouvoirs publics d'orienter de façon souple, au travers de la sélection de projets, l'allocation des financements et des aides sans afficher de priorités thématiques ou sectorielles (faisabilité court terme).

Diffuser la culture de l'innovation services dans les entreprises avec un « Guide Innovation Services » consolidant l'ensemble des dispositifs existants de soutien (création, développement, financement), relayé par un focus « Innovation services » sur le site du ministère de l'Économie et des Finances (faisabilité court terme).

- Valoriser la performance du management de l'innovation services

Permettre aux entreprises de bénéficier de compétences en management de l'innovation services : enrichir la formation initiale et professionnelle, faciliter l'acquisition de compétences de haut niveau (via des financements nationaux Direccte ou européens type FSE, Feder), faciliter l'appel des PME aux consultants spécialisés, entretenir une dynamique interne « innovation » en favorisant une rémunération variable sur des critères extra-financiers éligibles aux mécanismes d'épargne (faisabilité court et long terme).

Sensibiliser aux enjeux de la propriété intellectuelle pour les innovations services : développer l'application des outils existants (marque, brevet, droits d'auteur, design...) à la protection de l'innovation services, informer et former sur les systèmes internationaux autres (brevet de méthodes commerciales, par ex.) pour optimiser la protection de l'innovation liée à des activités internationales (faisabilité court terme).

Renforcer les dynamiques collaboratives d'innovation services : dans l'environnement de l'entreprise, intégrer davantage d'ouverture aux projets innovation services dans les objectifs des pôles de compétitivité, favoriser les plates-formes tests en grandeur réelle d'usages nouveaux ; au sein de l'entreprise, développer

les communautés collaboratives leviers d'intelligence collective (faisabilité long terme).⁸

- **Faciliter le financement de l'innovation services**

Intégrer l'innovation services dans les mécanismes existants de financement et notamment fixer à Oséo un objectif de financement des projets innovants de services, avec une cible, à atteindre dans les deux ans, de 10 % du portefeuille d'Oséo composé de projets « innovations services utilisant des technologies » (dits PI) vs moins de 1 % actuellement (faisabilité court terme).

Mieux faire connaître la qualification FCPI aux entreprises porteuses de projets innovation services : réaffirmer la possibilité d'accès à ce type d'entreprises aux FCPI (faisabilité court terme), voire à terme élargir le dispositif à l'innovation non technologique.

Créer un concours pour la création d'entreprises de services innovants : organisé par le ministère des PME, sur le modèle du concours pour la création d'entreprises de technologies innovantes, pour des projets en émergence et en création-développement (faisabilité court terme).

- **Développer un environnement fiscal et économique favorable à la compétitivité par l'innovation services**

Sensibiliser les entreprises de services au crédit impôt recherche (CIR) et stabiliser le dispositif : soutenir la création d'un « correspondant fiscalité des PME » au sein des réseaux consulaires avec une sensibilisation innovation services, favoriser l'éligibilité de projets en sciences humaines et sociales, créer et diffuser un guide sectoriel du CIR dédié aux services (faisabilité court terme), stabiliser le dispositif notamment en matière de dépenses de fonctionnement.

Utiliser le levier de la commande publique : intégrer progressivement un objectif en % du budget externalisé de R&D des grands acheteurs publics (CEA, CNRS, Inria, Inra...) aux « achats publics avant commercialisation » à consacrer aux services innovants (faisabilité court terme).

Mettre en place une veille et une évaluation des dispositifs d'innovation services au niveau national, européen et international : pour élaborer un tableau de bord de l'innovation services et de la performance des dispositifs, directe ou par externalités positives (valeur d'utilité collective), constituer une plate-forme prospective de bonnes pratiques par un benchmark équivalent au niveau européen et international (faisabilité long terme).

8.

Enjeu : encourager la structuration d'écosystèmes de croissance pour créer de la valeur et des emplois

Afin de développer la reconnaissance du rôle des services dans l'économie française, et surtout de renforcer l'impact des services sur la croissance, il importe de mettre en place une véritable logique de filières d'activités qui intègre les entreprises concernées dans des « éco-systèmes » de croissance.

Comme les autres activités économiques, les activités de services dépendent du bon déploiement et du bon fonctionnement des infrastructures du pays. Outre les infrastructures dans les domaines des transports, de la logistique, de l'énergie ou de l'eau, les entreprises du secteur des services sont plus spécifiquement sensibles au déploiement des infrastructures informatiques et de télécommunications, ainsi qu'aux infrastructures de recherche et de formation. Pour créer de la valeur, les entreprises de services ont tout autant besoin de matière grise ou de main-d'œuvre compétente, capable d'optimiser le processus de production de la prestation et d'assurer la qualité de la relation client.

Dans un contexte de finances publiques particulièrement tendues, où la France réfléchit aux investissements stratégiques d'avenir qui lui permettront de retrouver compétitivité et croissance, seuls des modes de collaboration originaux entre secteur public et secteur privé pourront mobiliser l'ensemble des acteurs, optimiser les ressources disponibles et rassembler les financements nécessaires.

L'État pourrait se consacrer à son rôle de régulateur et déléguer de manière significative à des opérateurs privés, tout en les contrôlant, le soin de délivrer les services au niveau de qualité et de professionnalisme attendus par les citoyens devenus « clients-consommateurs ». Les instruments juridiques, comme la délégation de services aux entreprises privées, existent, même si des freins et des « entorses à la concurrence » demeurent. Les résistances culturelles qui freinent ce processus amènent les entreprises à s'interroger sur la réelle volonté de l'État d'accélérer et d'étendre ses actions en profondeur.

Au début de l'ère industrielle, la France a innové en créant les premiers grands services publics (chemins de fer, électricité, eau, etc.) en partenariat avec des entreprises concessionnaires. Les leaders mondiaux d'aujourd'hui sont souvent les entreprises qui ont été associées de près ou de loin à la commande publique ou à la gestion d'activités de services publics. Mais les responsables se montrent hésitants, depuis le début des années 1990, lorsqu'il s'agit de domaines nouveaux : services à la personne, infrastructures de transport, services logistiques en milieu hospitalier ou universitaire, etc. Pourtant, il suffirait souvent d'assouplir un peu certains statuts trop rigides et de laisser des expériences se réaliser pour tester des voies nouvelles. La comparaison des performances permettrait alors, *in fine*, d'opérer les meilleurs choix, ceux qui concilient les exigences du consommateur et les préoccupations du contribuable.

Actions proposées

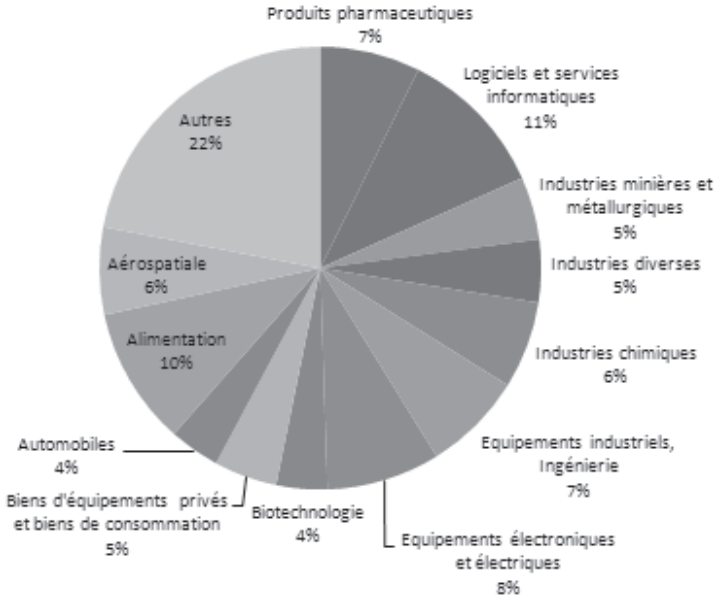
- Donner toute leur place aux entreprises de services au sein des Pôles de compétitivité constitue un exemple de mesure simple et efficace en faveur de la compétitivité de l'ensemble de l'économie française.
- Dans le cadre du «Grand Emprunt», donner toute leur place aux services dans la mise en œuvre des investissements d'avenir, à la mesure de leur importance dans le développement de l'économie du pays.
- Encourager la structuration d'écosystèmes d'activité de croissance associant entreprises industrielles et de services, donneurs d'ordre et sous-traitants, comme, par exemple, dans le domaine de la santé.
- Déléguer aux entreprises privées la gestion de services publics dans lesquels leur savoir faire permet de délivrer une qualité de service optimale, d'assurer la professionnalisation des salariés et de pérenniser et d'améliorer les infrastructures par des programmes d'investissement.
- Dans le domaine des services locaux, veiller à la loyauté des conditions de concurrence, par l'application du principe «À même métier, même fiscalité», en particulier en limitant l'impact potentiel extrêmement négatif du texte récemment voté au Parlement sur les Services publics locaux.
- Dans le domaine des services à la personne (dont les services aux personnes dépendantes), pérenniser les incitations pour que ce secteur poursuive son développement.

Enjeu : renforcer les fonds propres des entreprises de services pour soutenir leur croissance

Le Fonds stratégique d'investissement (FSI) constitue la réponse des pouvoirs publics aux besoins en fonds propres d'entreprises porteuses de croissance et de compétitivité. Il intervient dans le capital de ces entreprises en fonds propres, de façon minoritaire et à leur demande.

Bien qu'il étudie des dossiers d'entreprises dans l'ensemble des secteurs d'activité, les entreprises de services y sont nettement sous-représentées et limitées essentiellement aux services informatiques et à la création de logiciels. Les services se retrouvent ainsi très au-dessous de leur place dans la création de valeur du pays.

Secteurs d'activités des entreprises



Source : FSI.

Le FSI a notamment vocation à accompagner :

- Des entreprises de taille moyenne qui disposent d'un potentiel de création de valeur, soit parce qu'elles maîtrisent des technologies innovantes, soit parce qu'elles ont une capacité à bâtir une position de leader en ayant un rôle de catalyseur de développement de l'innovation.
- Des entreprises de taille moyenne présentes sur des secteurs en phase de mutation qui peuvent émerger comme acteurs de référence de leur domaine.
- Des grandes et moyennes entreprises qui jouent un rôle important dans leurs secteurs.

Tous ces types d'entreprises existent dans les champs des services.

Action proposée

Encourager le Fonds stratégique d'investissement à accueillir plus largement les demandes des entreprises de service. Une étude, à réaliser, sur le potentiel de croissance des entreprises de service (PME et grands groupes) et sur leurs besoins en fonds propres éclairerait cette ouverture.

Source : <http://www.fonds-fsi.fr/>

Enjeu : adapter les réglementations et les pratiques au renforcement de la compétitivité des PME

Les relations entre donneurs d'ordres et prestataires de services sont parfois rudes. La récente crise, qui a mis en difficulté de nombreux donneurs d'ordre, a encore exacerbé le phénomène.

Le recours aux prestations externes de la part des entreprises industrielles, commerciales et du BTP, et surtout des entreprises de services, s'est généralisé. Il permet aux donneurs d'ordres de bénéficier d'un savoir-faire et d'un professionnalisme dont ils ne disposent pas en interne. Quant aux prestataires, ils peuvent contractualiser durablement avec un client. Mais cette relation partenariale ne va pas sans risques. Le coût des prestations de services étant composé essentiellement de coûts de main-d'œuvre, une pression forte à la baisse des prix peut inciter à des pratiques abusives, alors que les charges des entreprises de services sont essentiellement fixes. Cet effet de ciseau est défavorable à la croissance des entreprises de services, notamment les plus petites.

Autre mauvaise pratique des clients, le non-respect des délais de paiement alourdit les coûts de production et fragilise les entreprises de faible surface financière. La loi LME adoptée en 2008 commence à produire des effets positifs et doit être généralisée à tous les acteurs, publics comme privés.

Le *Small Business Act* adopté par l'Union européenne en juin 2008, sous présidence française, repose sur 4 principes : alléger les charges administratives qui pèsent sur les PME (moins de 250 salariés), faciliter l'accès aux financements, faciliter l'accès aux marchés en général et aux marchés publics en particulier, promouvoir l'esprit d'entreprise.

Le gouvernement français a repris dans le Code des marchés publics certaines mesures du dispositif américain, notamment l'allotissement, l'obligation de sous-traiter aux PME, ou des seuils plus adaptés à celles-ci. Mais il reste encore des progrès à réaliser pour égaler la fluidité de fonctionnement de la commande publique américaine.

Dans ce contexte, de nombreuses mesures en faveur de la compétitivité des entreprises, avec un fort effet sur les activités de services, doivent être adoptées ou pérennisées en priorité.

Actions proposées

- Poursuivre les efforts en matière de réduction des délais de paiement, notamment en appliquant de manière plus rigoureuse les règles actuelles, en particulier au sein de l'État, et en développant la facturation électronique.
- Donner un nouvel élan aux procédures relatives au *Small Business Act* à la française, en veillant à ouvrir une part croissante de la commande publique aux PME de services.
- Offrir un meilleur accès aux financements pour les PME et ETI, notamment sur les marchés financiers.
- Étendre le rôle du médiateur de la sous-traitance aux marchés de services.

La directive Services : une étape majeure pour le marché intérieur des services

La directive relative aux services dans le marché intérieur a pour objectif de lever les obstacles à la libre circulation des services dans l'Union européenne. Elle a été publiée le 12 décembre 2006 sous le numéro 2006/123. Les 27 États membres devaient l'avoir transposée à la fin de l'année 2009. L'évaluation de cette transposition se déroule tout au long de l'année 2010.

Un marché intérieur qui va dynamiser les services

L'article 56 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne interdit les restrictions à la libre prestation des services, à l'intérieur de l'Union européenne, à l'égard des ressortissants des États membres établis dans autre un pays de la communauté que celui du destinataire de la prestation.

Divers obstacles limitent encore ses effets, empêchant les prestataires de services de s'établir dans un autre État membre (liberté d'établissement) ou de fournir depuis leur État d'origine un service dans un autre État (libre prestation transfrontalière) : régimes d'autorisation lourds, exigences discriminatoires, tests économiques, etc.

Dans ce contexte, la Commission a proposé en 2004 un texte de directive qui vise à créer un marché intérieur pour les services. Malgré des remaniements parfois importants jusqu'à la publication, ce texte demeure l'un des principaux outils de mise en œuvre de la Stratégie de Lisbonne décidée par les européens en 2000. Son objectif est d'encourager l'activité économique dans les services, de dynamiser la concurrence, d'améliorer la compétitivité, l'innovation et la qualité, enfin de créer des emplois.

Le champ de la directive Services : un travail d'étape

Le champ de la directive comprend les services aux entreprises, les services fournis à la fois aux entreprises et aux consommateurs et les services aux consommateurs.

Les services publics à dimension marchande (services postaux, approvisionnement en eau, électricité et traitement des déchets...), dits «services d'intérêt économique général» (SIEG), y sont partiellement inclus. Les plus sensibles d'entre eux (santé, services sociaux) ainsi que ceux qui sont déjà soumis à d'autres directives en sont exclus. De plus, seule une partie des dispositions de la directive s'applique aux SIEG ; ainsi, ils ne sont pas soumis aux dispositions relatives à la prestation transfrontalière et, en matière de liberté d'établissement, ils doivent seulement respecter les exigences visant à éliminer les dispositions particulièrement protectionnistes.

De nombreuses activités demeurent exclues du champ de la directive : les services d'intérêt général (SIG) non économiques ; les soins de santé publics et privés et les services sociaux, tels que le logement social, les services à la petite enfance et à la famille ; les secteurs déjà couverts par une législation spécifique comme les services financiers, les communications électroniques et les transports, les services audiovisuels ; les jeux et loteries ; les professions et activités liées à l'exercice de l'autorité publique

(le notariat, par exemple) et les services fiscaux ; les agences de travail intérimaire ; les services de sécurité privée.

La directive est un texte horizontal qui ne s'intéresse pas aux droits fondamentaux, au droit du travail (conventions collectives) et à législation de la sécurité sociale de l'État membre, au droit de circulation des travailleurs, aux salaires, à la législation pénale, aux règles de détachement des travailleurs, au droit international privé (droit des relations contractuelles des entreprises) qui font l'objet d'autres textes communautaires. Elle entend organiser la liberté de prestation transfrontalière et la liberté d'établissement.

Vers une libre prestation de services

En vertu de la directive Services, l'État membre dans lequel le service est réalisé garantit le libre accès à cette activité de service ainsi que son libre exercice sur son territoire. Cet État continue de pouvoir imposer des exigences nationales aux prestataires établis dans un autre État membre, à condition que celles-ci soient nécessaires, c'est-à-dire « justifiées par des raisons d'ordre public, de sécurité publique, de santé publique ou de protection de l'environnement » Ces exigences doivent également être non discriminatoires entre États membres et proportionnées à l'objectif visé.

Vers une liberté d'établissement

Afin d'assurer la liberté d'établissement aux entreprises de services désireuses de s'installer dans un autre pays de l'Union, les États membres devront :

- Simplifier les procédures administratives : chaque pays devra créer des guichets uniques où les entreprises accompliront toutes les formalités et les procédures.
- Alléger les régimes d'autorisation pour les opérateurs d'un État membre désireux de s'installer dans un autre État membre.
- Ne pas restreindre l'établissement sur la base, par exemple, de la nationalité ou de l'existence d'établissements dans plusieurs États membres.
- Établir une liste d'exigences telles que les restrictions quantitatives ou les tarifs obligatoires minimum ou maximum, dont le maintien ou la suppression pourront être décidés après évaluation par les États membres et la Commission et après consultation des parties intéressées, notamment sur la base des critères établis par la Cour de Justice. Les exigences au nom de raisons impérieuses d'intérêt général, telles qu'elles sont dégagées par la CJCE, seront admises.

Vers la transposition de la directive en Europe et en France

À la date du 28 décembre 2009, les États membres devaient avoir rempli les conditions suivantes :

- Mise en place du guichet unique.
- Mise en œuvre du système d'information du marché intérieur (système de coopération administrative entre les États membres).
- Passage en revue des régimes nationaux pour vérifier leur compatibilité avec la Directive et avoir pris les mesures d'adaptation nécessaires.

- Remise à la Commission et aux autres États membres d'un rapport de synthèse sur la transposition nationale.

Le gouvernement français a publié un rapport de synthèse, réalisé en janvier 2010 par le secrétariat général des affaires européennes (SGAE).

Deux nouvelles étapes importantes ont été franchies depuis :

- Le décret n° 2010-210 du 1^{er} mars 2010 a confié aux centres de formalités des entreprises le rôle de guichet unique au sens de la Directive 2006/123/CE.
- La DGCIS préside depuis le 21 septembre 2010 le Comité stratégique d'orientation interministériel relatif au Guichet unique, et dispose de l'appui d'une mission Guichet unique.

Le rapport d'évaluation mutuelle rédigé par la Commission devrait être prêt fin décembre 2010.

Les 27 États membres, associés pour cet exercice aux pays de l'Espace économique européen (EEE), se sont réunis par groupes ou clusters⁹ pour réaliser une évaluation mutuelle, ce qui permet de comparer les différents travaux menés pour la transposition par les États membres.

De leur côté, des groupes d'experts de l'Union européenne à 27 sont réunis pour un travail plus approfondi sur des questions ponctuelles telles que l'interaction entre la directive Services et la directive dite « qualifications professionnelles ».

Enjeu : accompagner l'entrée en vigueur de la directive Services

La directive Services s'adresse prioritairement aux PME et ETI qui bénéficieront de procédures simplifiées et de formalités administratives allégées – y compris par voie électronique – pour s'implanter dans un autre État membre.

«Aujourd'hui¹⁰, l'activité de la grande majorité des petites sociétés de services reste cantonnée au marché national ou aux marchés locaux. Selon des chiffres récents, 8 % des petites entreprises seulement ont une activité qui s'étend au-delà des frontières de leur pays d'établissement. Cette situation peut être le résultat d'un choix commercial, mais elle est bien souvent due à la multiplicité des obstacles juridiques et administratifs qui subsistent dans les pays de l'Union européenne. Il est manifeste que les PME sont désireuses de se lancer dans des activités transfrontalières, mais, dans la plupart des cas, les démarches à accomplir pour y parvenir se révèlent décourageantes. En résumé, le marché intérieur des services ne fonctionne pas encore correctement et ce sont les PME qui en pâtissent le plus.

La directive Services contribue à faire disparaître une grande partie de ces obstacles et à créer des conditions plus souples et plus transparentes pour l'exercice d'une activité économique.

9. La France retrouve dans le cluster 2 les Pays-Bas, la Belgique, le Luxembourg et le Lichtenstein.

10. Communication de la Commission européenne, septembre 2010, cf. Annexe.

Les gains susceptibles d'en résulter sont considérables. Selon une étude rappelée par Mario Monti au mois de février 2010, les gains dus à l'entrée en vigueur de la Directive dans l'Union européenne pourraient se situer entre 60 et 140 Md€, soit un potentiel de croissance du PIB pouvant atteindre 1,5 %, d'après des estimations prudentes».

À long terme, la transposition complète de la directive Services doit faciliter considérablement la vie des PME et stimuler le marché unique des services de l'Union européenne en augmentant le niveau de la concurrence.

Actions proposées à court terme

- S'assurer du bon fonctionnement du guichet unique et des procédures électroniques au profit des entreprises des autres États membres (facilité d'accès, langue, etc.).
- Détecter en amont les failles du dispositif des autres pays européens, lors de la sortie de l'exercice d'évaluation mutuelle et à la parution du rapport de la Commission européenne, faire connaître le réseau Solvit et inciter les PME à l'utiliser systématiquement.
- Poursuivre la veille sur les freins juridiques, légaux et réglementaires, qui s'opposent à la l'exercice de l'activité de services et à la libre prestation de service en France et en Europe, mesurer le poids comparé de ces freins entre eux.

Actions proposées à moyenne échéance

- Adapter le champ d'application de la directive Services en fonction des évaluations sur sa mise en œuvre et de l'évolution économique.
- Articuler le passage de la libre prestation de services temporaire à l'établissement pour éviter des situations de concurrence déloyale dans certaines activités.

Enjeu : aider les PME françaises à saisir les opportunités de la directive Services

Pour que la directive Services joue pleinement son rôle en vue de l'achèvement du marché intérieur, encore faut-il porter à la connaissance des entreprises les nouvelles possibilités qui s'offrent à elles. Dans cette perspective, l'une des étapes à ne pas manquer est celle du « faire savoir », c'est-à-dire d'une communication auprès du tissu d'entreprises concernées au premier plan, les PME.

Certains États membres (Royaume-Uni, Suède, par exemple), en relation avec leurs milieux patronaux et consulaires, ont initié depuis plusieurs mois une communication à destination des PME de services pour les encourager à partir à la conquête de l'Europe. La France peut donc logiquement s'attendre à un afflux d'implantations d'entreprises en provenance de ces États : nos entreprises doivent elles aussi aller conquérir de nouvelles parts de marché !

De façon plus précise, un plan de communication est indispensable pour :

- Informer de l'existence d'un réseau de correspondants désignés dans chaque État membre pour accompagner les entreprises dans leurs démarches (l'article 21 de la directive).
- Informer les entreprises sur les mesures de simplification adoptées par les États Membres, par activité, par secteur...
- Détecter les pays où la mise en œuvre de la directive Services est la plus avancée et le faire savoir aux PME Françaises.
- Procéder systématiquement à la traduction au moins en anglais de tous les outils et processus administratifs, vérifier et communiquer sur la réciprocité dans les autres États membres (à voir : www.postingworkers.eu).
- Ces éléments d'information doivent venir en complément d'un vaste plan de communication qui, de façon positive, prépare et encourage les chefs d'entreprises à conquérir les marchés européens.

Actions proposées

- Élaborer un vaste plan de communication à destination des PME en s'inspirant notamment de la communication réalisée par les autres États membres à l'attention de leurs PME nationales
- Informer les entreprises de services, plus spécialement les PME, des opportunités offertes par les marchés de services les plus libérés ou appréciés comme tels au sortir de l'exercice d'évaluation mutuelle.

Enjeu : évaluer la compétitivité de la France en matière de services pour éclairer les décisions publiques

Pour mesurer objectivement la consolidation du marché intérieur, les instances européennes et nationales doivent se doter des moyens et indicateurs nécessaires.

Compte tenu de la nature de ses activités, une entreprise de services qui veut développer son volume d'affaires va le plus souvent créer s'établir dans un État *via* une filiale, une succursale, etc. La directive encourage cette liberté d'établissement, mais aucun indicateur ne permet de mesurer la progression du nombre d'entreprises qui s'établissent hors de leurs frontières d'origine. Comme le souligne la DG marché intérieur, « les bases de données sur les services sont maigres ». En tout état de cause, elles ne permettent pas, à ce jour, de produire les statistiques qui seront indispensables demain.

Une recherche, à conduire avec les instituts statistiques nationaux et les banques centrales, doit définir les indicateurs pertinents pour la mesure et la valorisation des avantages qu'une entreprise apporte à son pays en s'implantant hors de ses frontières :

nombre d'emplois induits dans le pays d'origine, effets sur l'emploi local, mesure de l'enrichissement de la culture d'entreprise, stimulation de l'innovation, meilleure répartition du risque business...

L'appareil statistique actuel, construit sur une doctrine d'après-guerre pour mesurer des échanges physiques de marchandises, ne comporte pas ce type d'indicateurs.

Ainsi, la notion « d'exportation » de services reste problématique, même clarifiée par l'OCDE qui retient 4 modes d'échanges :

- Échange transfrontalier : le consommateur reste dans son pays, le prestataire dans le sien et le service traverse la frontière. C'est le cas des communications téléphoniques, du service postal, des transports, des assurances, de l'envoi d'une étude technique.
- Consommation de services à l'étranger : le consommateur se déplace. C'est le cas du tourisme, de la réparation de navires, des études et des soins à l'étranger.
- Présence commerciale : une ou plusieurs filiales ou succursales sont implantées à l'étranger, par exemple pour constituer un réseau bancaire ou une chaîne hôtelière.
- Présence temporaire d'un spécialiste, consultant ou ingénieur par exemple, dans un autre pays pour son compte propre ou pour celui de son employeur.

La comptabilité nationale ne prend en compte que les deux premiers modes, parce qu'ils correspondent à la définition de l'échange international pour les biens. Or, une étude¹¹ du Cepii indique que l'essentiel des échanges de services se ferait selon le troisième mode : « Les résultats montrent que les ventes des filiales à l'étranger constituent la majeure partie des échanges de services, et ce, en dépit des progrès technologiques qui ont levé la contrainte posée par la distance au commerce de nombreux services aux entreprises. Ces derniers, par leur dynamisme, ont profondément modifié le visage de la mondialisation dans le tertiaire. Les pays du Nord sont, pour le moment, les principaux acteurs sur ces marchés où ils compensent en partie l'érosion de leur compétitivité dans le secteur manufacturier ».

« Ainsi, en terme de commerce international, les données disponibles ne permettent pas de prédire l'avenir avec un sérieux suffisant pour pouvoir proposer des recommandations de politique économique basées sur ces prédictions. Vu le commerce international aujourd'hui et son passé proche, à l'échelle d'un pays entier, l'industrie reste indispensable¹² ». Autrement dit, l'insuffisante mesure de l'économie des services recentre les débats sur les données économiques existantes de l'industrie.

11. Deniz Ünal-Kesenci et Isabelle Bensimoun : « Mondialisation des services : de la mesure à l'analyse », Centre d'études prospectives et d'informations internationales, 2008.

12. Eric Huber et Colas Hennion : « Mesurer les services : qu'est-ce que la puissance économique aujourd'hui », Mines ParisTech, juin 2010.

Actions proposées à court terme

- Développer et améliorer l'outil statistique des services en Europe pour mesurer les effets positifs de la directive Services au travers de quelques indicateurs, par ex., la progression des établissements d'entreprises en dehors de leurs frontières.
- Établir un tableau de bord de l'économie des services en Europe¹³, avec, par exemple, les indicateurs suivants : nombre d'entreprises de services françaises (TPE, PME et grandes entreprises) installées en Europe : dans quels pays ? Dans quelles activités ?
- Établir sur cette base un benchmark européen.
- Identifier les entreprises de services françaises leaders dans leurs métiers.
- Identifier les métiers dans lesquels les entreprises françaises ont des atouts.
- Mesurer la contribution à l'économie des 4 modes d'échanges de services, identifiés par l'OCDE.

Actions proposées à moyenne échéance

Initier un travail de recherche afin de :

- Identifier les raisons qui poussent une PME de services à exporter ou s'installer sur un autre marché européen (volonté du dirigeant, opportunité d'acquisition d'une entreprise locale, accompagnement d'un client qui va lui-même s'installer, réponse à un appel d'offres public, rencontre d'un représentant local adapté...).
- Mesurer et valoriser les effets du développement à l'international des entreprises de services sur l'économie et l'emploi en France.

13. Un règlement européen prévoit le lancement à moyen terme de cette action.

3^e partie

COMPLÉMENTS ET APPROFONDISSEMENTS

Annexe statistique

L'économie des services marchands ⁽¹⁾

La croissance du PIB et la contribution des différents secteurs

« Soixante ans d'économie française : des mutations structurelles profondes » (Insee Première)

Les statistiques structurelles

- Tableau de répartition de la valeur ajoutée
- Tableau de la répartition de l'emploi
- La productivité
- Les salaires
- Les prix
- Le taux de marge
- Le taux d'investissement
- La taille des entreprises de services marchands
- Les secteurs créateurs d'emplois

Les statistiques thématiques

- Les exportations de services
- Les investissements directs à l'étranger des entreprises de services
- La R&D, l'innovation et les TIC dans les services
- La double dynamique derrière la croissance des services

Les comparaisons européennes

- Les services marchands dans l'économie européenne
- La France, une des économies de services les plus développées

1. Périmètre des services marchands : compris dans leur sens le plus large, les services recouvrent un vaste champ d'activités qui va du commerce à l'administration, en passant par les transports, les activités financières et immobilières, les services aux entreprises et services aux particuliers, l'éducation, la santé et l'action sociale.

Ce vaste ensemble est dénommé « activités tertiaires » dans la pratique statistique de l'Insee qui distingue :

- le tertiaire marchand (transports, commerce, services aux entreprises, services aux particuliers, activités immobilières et activités financières)
- le tertiaire non-marchand (éducation, santé, action sociale, administration...).

Pour la CPCS, les « services marchands » incluent les services aux entreprises, les services aux particuliers, les services des transports, les activités immobilières et les activités financières. Cet ensemble correspond au tertiaire marchand hors commerce. À souligner que pour l'Insee, la dénomination « services marchands » est plus limitée et n'englobe ni les services des transports, ni les activités financières.

Sources

Insee, Direction des statistiques d'entreprises, Rapport sur les comptes, *Les services marchands en 2009*, version de juin 2010.

Hassan Marie-Élisabeth, « 2009, l'activité des services marchands régresse », Insee première n° 1302, juin 2010.

Niel Xavier, Okham Mustapha, « Les ressorts de l'économie des services : dynamique propre et externalisation », Insee Première n° 1163, novembre 2007.

Bouvier Anthony, « Les sociétés innovantes de 10 salariés ou plus – Quatre sur dix entre 2006 et 2008 », Insee Première n° 1314, octobre 2010.

Djellal Faridah et Gallouj Camal, *Introduction à l'économie des services* Presses universitaires de Grenoble, septembre 2007.

DGCIS-P3E, *Le tableau de bord de l'emploi*, juin 2010.

COE-Rexecode, *Les tableaux de bord économiques des services en France de janvier et de juillet 2010*.

GCEC, *Données de cadrage macro-économique du secteur des services en France*.

Insee, Comptes nationaux.

Eurostat, Base de données des comparaisons européennes.

OCDE, Base de données STAN.

Croissance du PIB et principales contributions²

Durant les trente glorieuses, la croissance économique reposait de façon équilibrée sur la valeur ajoutée dégagée par l'industrie et la construction d'une part, les services et le commerce d'autre part. Après la seconde guerre mondiale et jusqu'au premier choc pétrolier, la croissance économique de la France a été vive et régulière. De 1949 à 1974, le PIB en volume a progressé de + 5,4 % en moyenne annuelle. Cette croissance était alors portée pour l'essentiel par les activités industrielles et de construction d'une part, les services principalement marchands d'autre part. Leurs contributions à la croissance étaient en outre comparables.

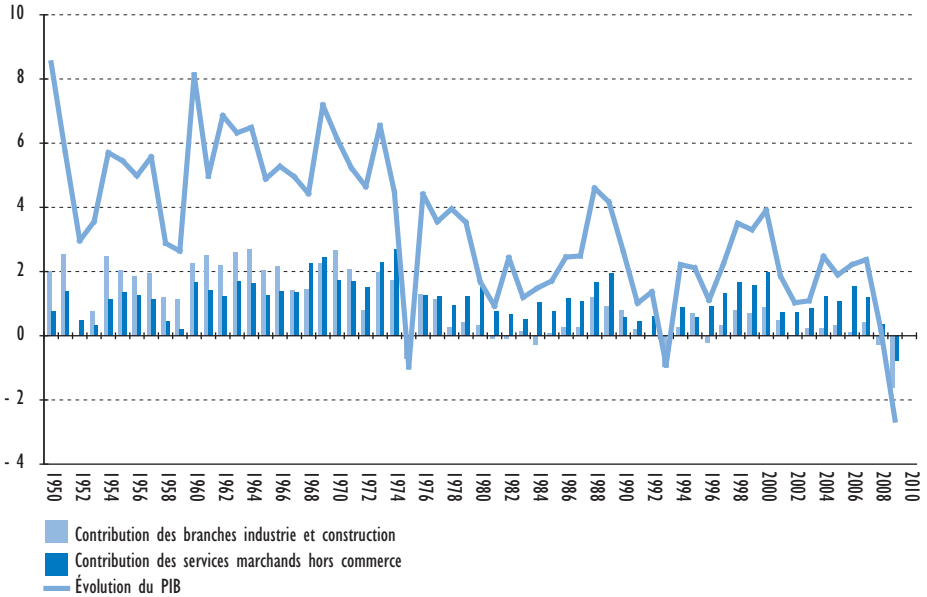
Depuis le premier choc pétrolier, le rythme annuel de progression du PIB a nettement baissé, à 2,1 % en moyenne. Cette croissance repose désormais beaucoup plus sur la valeur ajoutée dégagée par les services marchands, qui a augmenté de 2,9 % par an. Ceux-ci ont ainsi contribué pour 0,9 point par an à la croissance totale. L'activité des services marchands hors commerce (dans le graphique ci-dessous), n'a reculé qu'en 1975, 1993 et 2009 et la valeur ajoutée dégagée par l'ensemble des services a toujours progressé. Depuis 1975, l'industrie et la construction ont pour leur part nettement

2. Bouvier Gérard et Pilarski Charles, « Soixante ans d'économie française : des mutations structurelles profondes », Insee Première n° 1201, juillet 2008.

moins contribué à la croissance (+ 0,3 point par an), avec notamment huit années de récession industrielle.

Ces différences de dynamisme ont profondément transformé l'économie : à dominante agricole et industrielle au milieu du siècle dernier, elle repose désormais principalement sur les services. La part des services marchands (hors commerce) dans la valeur ajoutée totale a beaucoup augmenté : 31 % en 1949, près de 46 % aujourd'hui.

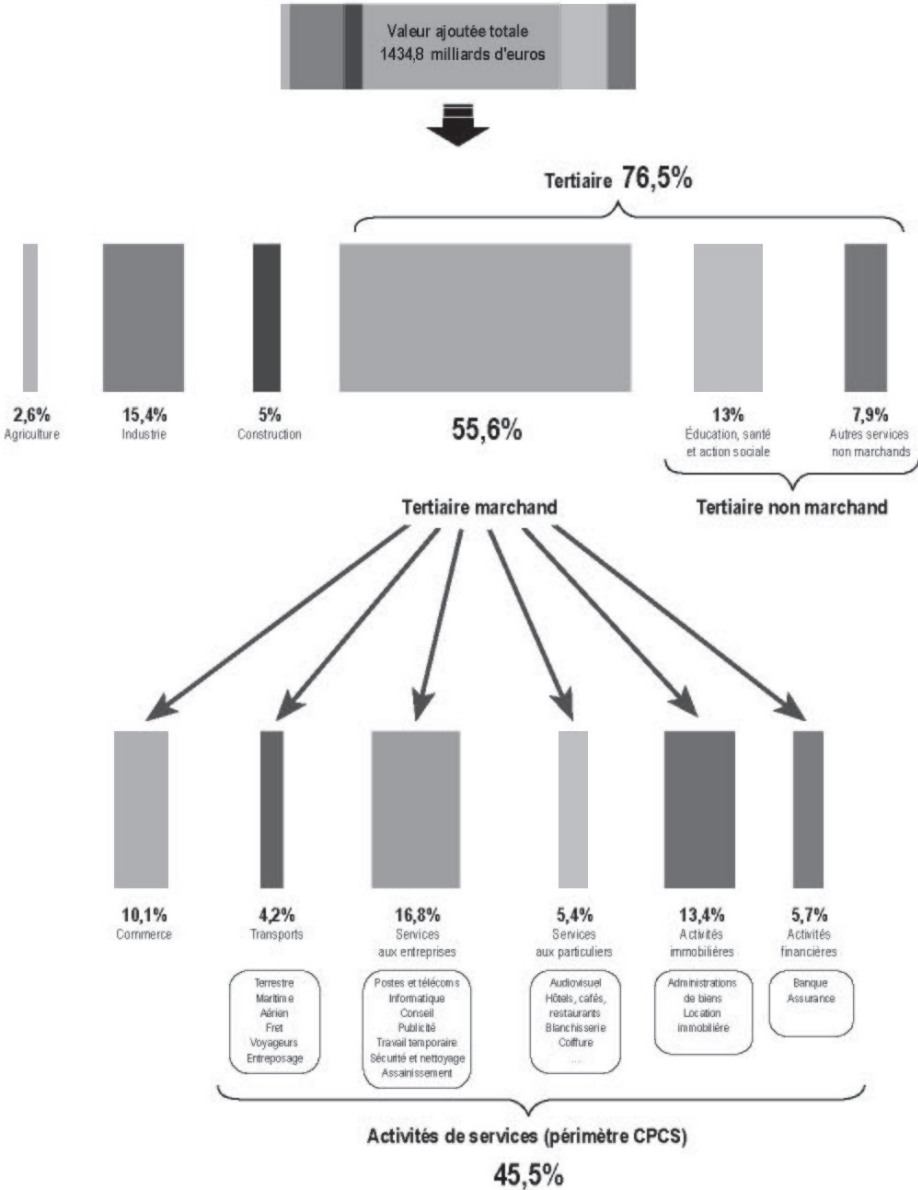
Croissance du PIB et principales contributions de 1950 à 2009 (en %)



Source : Insee – Comptes nationaux – base 2000.

Statistiques structurelles relatives aux services marchands

La répartition de la valeur ajoutée dans l'économie française en 2009



Activités de services marchands (y. c transports et activités financières) : périmètre défini dans le cadre de la commission permanente de concertation pour les services (CPCS).

Source : Insee – Comptes nationaux.

La répartition de l'emploi (équivalent temps plein) dans l'économie française en 2009



Activités de services marchands (y. c transports et activités financières) : périmètre défini dans le cadre de la commission permanente de concertation pour les services (CPCS).

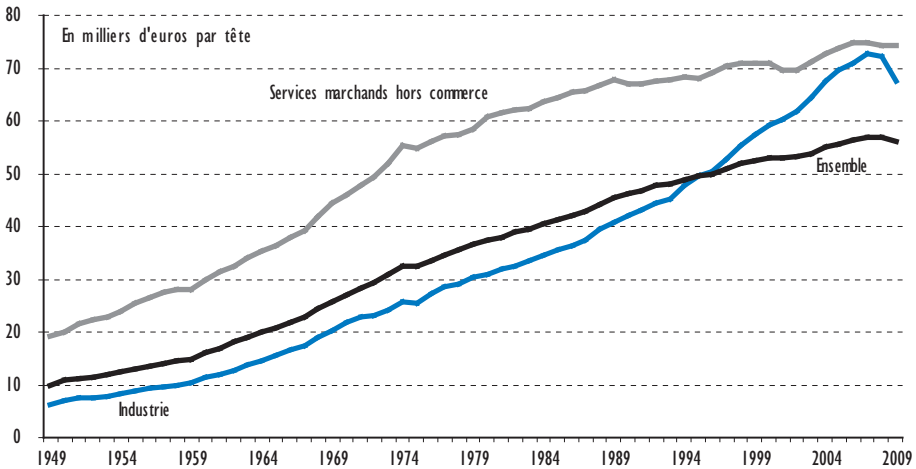
Source : Insee – Comptes nationaux.

La productivité apparente du travail dans les services marchands

La productivité par tête est mesurée par le rapport entre la valeur ajoutée produite et l'emploi intérieur total. En 2008, la productivité horaire de la Nation était de 56,10 €, tandis que la productivité des services marchands hors commerce était de 74,40 €.

Les services marchands hors commerce ont réalisé d'importants investissements technologiques (informatique et télécommunications) qui ont eu un impact fort sur la productivité du travail. Néanmoins, depuis le début des années 2000, on assiste à un tassement de la croissance de la productivité des services. Une partie de ce ralentissement est imputable aux activités immobilières dont la valeur de productivité par tête influence fortement la moyenne du secteur.

Productivité par tête

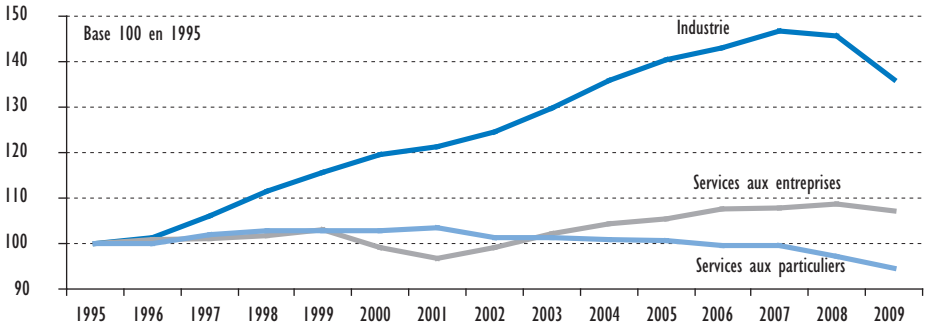


Source : Insee – Comptes nationaux.

Le secteur immobilier affiche une productivité par tête très au-dessus de celle des autres activités de services. Cela a pour origine les spécificités de cette activité : peu de main-d'œuvre, difficulté à comptabiliser toutes les heures travaillées (notamment les heures commerciales). L'activité de location (12,7 % de la valeur ajoutée de la Nation contre 13,4 % pour l'ensemble du secteur immobilier) introduit également un biais dans la mesure où la valeur ajoutée produite est très importante par rapport aux heures de gestion et de commercialisation nécessaires.

Depuis les années 90, la productivité dans l'industrie a cru beaucoup plus rapidement que celle des entreprises de services. Entre 1995 et 2008, la productivité de l'industrie a augmenté de 45 %, celle des services aux entreprises a faiblement augmenté (+ 8 %) et celle des services aux particuliers a reculé (- 3 %).

Productivité par tête en indice



Source : Insee – Comptes nationaux.

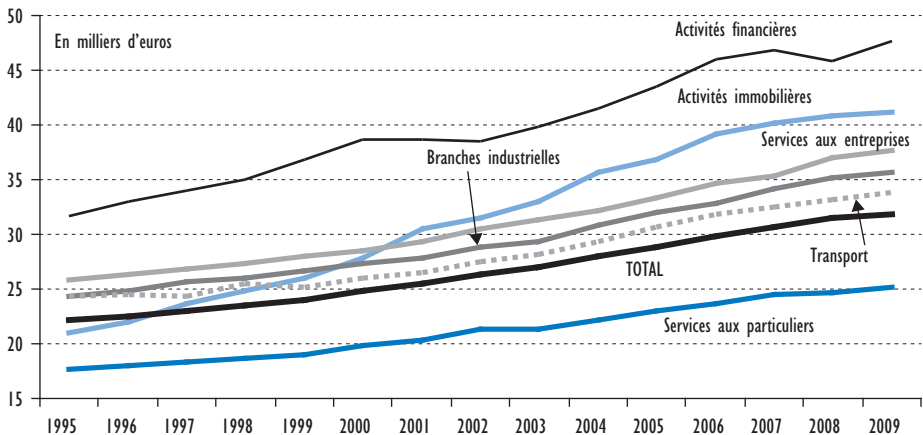
La productivité des services marchands hors commerce progresse relativement moins vite que la moyenne de l'économie. Ce ralentissement de la productivité de l'un des secteurs les plus dynamiques de l'économie nationale en termes de croissance pose la question essentielle de l'investissement, notamment en capital fixe et dans le domaine de la formation.

Les salaires

L'indicateur des salaires retenu est le salaire moyen par tête (SMPT). Il comprend outre le salaire brut, les primes et les heures supplémentaires. Il est obtenu en rapportant la masse salariale totale au nombre de salariés.

Le salaire est un important indicateur de l'attractivité du secteur. Plus l'évolution des salaires est dynamique, plus la main-d'œuvre qualifiée est attirée, y reste, plus les formations se structurent, s'adaptent vite et avec pertinence aux besoins des entreprises, ce qui induit des perspectives d'investissement croissantes, créatrices d'emploi.

Les niveaux de salaires moyens par tête

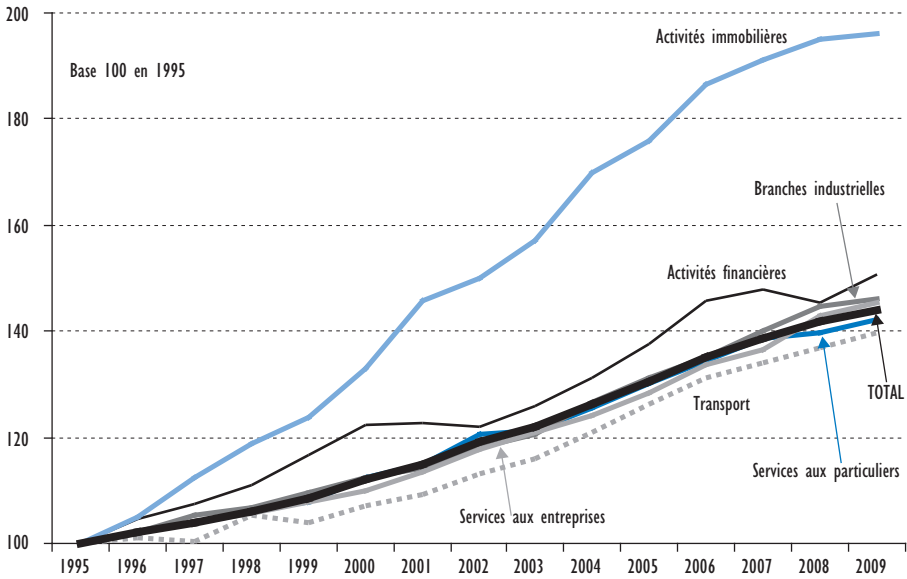


Source : Insee – Comptes nationaux.

Les salaires moyens par tête dans le secteur des services sont au-dessus de la moyenne de l'économie à l'exception des services aux particuliers, des transports et du commerce. Dans les branches manufacturières, le SMPT se maintient également au-dessus de la moyenne de l'économie totale contrairement aux industries agroalimentaires.

Depuis 1995, le salaire moyen par tête dans la branche immobilière augmente plus rapidement que dans les autres branches des services et de l'industrie.

Salaires moyens par tête dans les services marchands



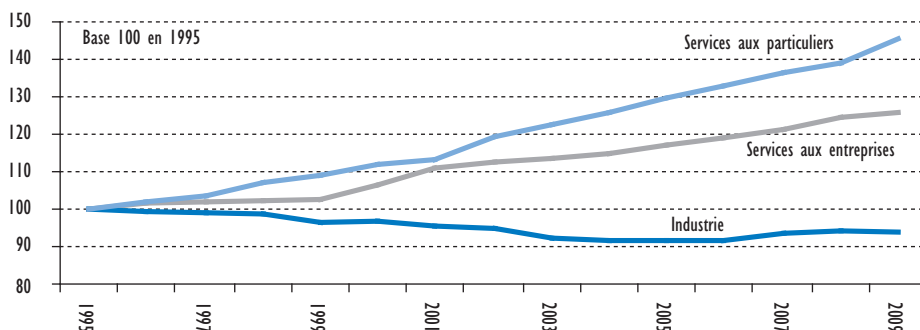
Source : Insee – Comptes nationaux.

Les prix dans les services³

Depuis 1995, la hausse des prix dans les branches des services aux particuliers et des services aux entreprises a été très marquée, contrairement à l'industrie. Entre 1995 et 2009, les prix des services aux particuliers ont augmenté de 45 % et les prix des services aux entreprises ont augmenté de 26 %. Sur la même période, les prix dans l'industrie ont baissé de plus de 6 %.

3. « Croissance de la productivité dans les services : le rôle de la mesure des prix », Okham Mustapha, Document de travail, Insee.

Évolution des prix des branches des services et de l'industrie



Source : Insee, Comptes nationaux, indice de prix de la valeur ajoutée.

La hausse des prix dans les services a plusieurs causes. Tout d'abord, une moindre pression de la concurrence internationale. Elle s'explique également par une protection due à des réglementations régissant l'entrée des entreprises dans certains marchés des services. Elle s'explique enfin par la faiblesse des gains de productivité dans certains d'entre eux.

Mais, si ces facteurs expliquent clairement la hausse des prix des services rendus aux particuliers, il n'en va pas de même pour certains services plus largement ouverts aux marchés des entreprises. L'activité des branches de services aux entreprises est destinée principalement à la consommation intermédiaire ou à l'investissement des entreprises. Ces branches sont de ce fait confrontées à une forte concurrence internationale. En outre, certaines de ces branches utilisent des technologies nouvelles qui vont généralement de pair avec une réduction des coûts et des gains de productivité.

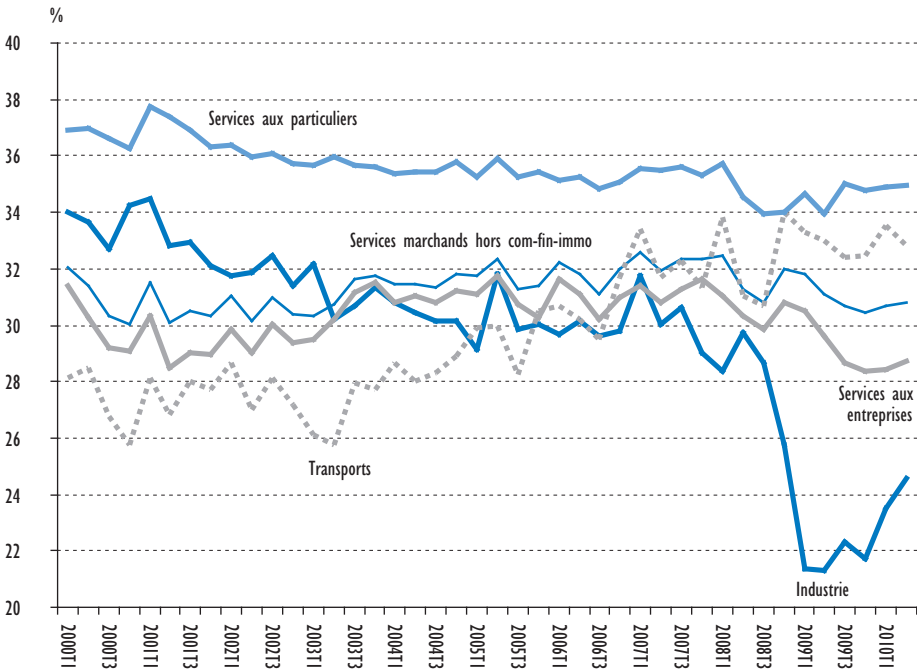
Il semble que la hausse des prix dans certains services, et par suite la faiblesse apparente de leurs gains de productivité, pourrait être en partie liée à des difficultés de mesure. En effet, suivre les prix dans certains services se révèle plus difficile que dans l'industrie, ces services pouvant être moins facilement identifiables que les biens physiques. Il est notamment difficile d'évaluer les variations de prix pour des prestations uniques, fonction de la demande du client, comme c'est souvent le cas dans l'ingénierie par exemple.

Le taux de marge (EBE/VA)

Le recul généralisé de l'activité en 2009 a pesé fortement sur le taux de marge des entreprises défini comme le rapport entre l'excédent brut d'exploitation⁴ et la valeur ajoutée. La valeur ajoutée des entreprises a baissé fortement (- 1,9 % en volume) tandis que la rémunération des salariés a continué d'augmenter (+ 1,4 % par rapport à 2008). Les salaires sont peu liés à l'évolution de la conjoncture. De ce fait, l'excédent brut d'exploitation dégagé par les entreprises recule nettement. Leur taux de marge diminue donc (- 4,9 %).

4. L'excédent brut d'exploitation est le solde du compte d'exploitation. Il est égal à la valeur ajoutée diminuée de la rémunération des salariés, des autres impôts sur la production et augmenté des subventions d'exploitation.

Comparaison du taux de marge (EBE/VA) dans différents secteurs* (en %)



* Hors services financiers et immobiliers.
 Source : Insee, Comptes nationaux trimestriels.

Le taux de marge des activités industrielles a largement chuté dès la crise financière pour atteindre un point bas au quatrième trimestre 2008 et au premier trimestre 2009. Par la suite, l'industrie connaît une embellie au premier semestre 2010 qui correspond largement à un effet de rattrapage après la crise reposant en grande partie sur la dynamique des pays émergents. Dépendants de l'industrie, les services aux entreprises ont donc eux aussi un taux de marge qui a diminué après la crise mais de façon modérée et plus tardive, avec un point bas au troisième trimestre 2009. Le secteur des services aux particuliers a bien résisté à la crise, son taux de marge s'est légèrement tassé en début d'année 2008 et il est resté stable par la suite. Les activités de transport se caractérisent quant à elles par une augmentation continue de son taux de marge depuis 2003, gagnant 7 % entre 2003 et 2010, probablement grâce à une forte croissance de la valeur ajoutée de ce secteur depuis 2003.

Au deuxième trimestre 2010, le taux de marge des activités de services retrouve et dépasse même très légèrement le niveau du troisième trimestre 2009, après avoir atteint un point bas au quatrième trimestre 2009, selon les estimations de la comptabilité nationale. Il s'est établi à 30,8 % au deuxième trimestre 2010 contre 30,7 % et 30,4 % au troisième et quatrième trimestres 2009 respectivement. À titre de comparaison, au deuxième trimestre 2010, le taux de marge des entreprises de l'ensemble des branches* reste inférieur (29,8 %) au niveau enregistré dans le secteur des services mais il a augmenté plus nettement au premier semestre 2010 du fait d'un

redressement du taux de marge dans l'industrie qui atteint 24,6 % au deuxième trimestre 2010, après un taux de marge de 21,3 % au deuxième trimestre 2009.

Ce retour à une légère progression du taux de marge, notamment dans les services de transport et les services aux entreprises, est de nature à améliorer les conditions de financement de l'investissement, dont la reprise progressive en est stimulée par l'amélioration des perspectives de la demande au cours de l'année 2010.

Le taux d'investissement dans les services marchands

En 2009, l'investissement (la formation brute de capital fixe) des branches des services (hors activités financières) s'est élevé à 125 milliards d'euros, soit une baisse de 7,5 % par rapport à 2008. Par comparaison, la FBCF de l'ensemble de l'économie s'élève à 204 milliards d'euros en 2009, enregistrant une baisse de 8,2 % sur un an.

Avec 49,2 milliards d'euros investis en 2009, l'investissement dans la branche «services aux entreprises» a diminué de 8,6 % par rapport à 2008. Il représente 40 % de l'investissement des entreprises de services (périmètre CPCS, hors services financiers). L'investissement de la branche «activités immobilières» quant à lui a atteint 42,7 milliards d'euros en 2009 (soit une baisse de 6,4 % par rapport à 2008). Enfin, Il représente 34 % de la FBCF des entreprises de services. La branche «services aux particuliers» est modéré : 10,6 milliards d'euros (soit une baisse de 7 % par rapport à 2008).

Longtemps, les services ont été considérés comme faiblement intensifs en capital et à investissement limité. Les services sont en fait de plus en plus intensifs en capital. Ainsi, le taux d'investissement des branches de services (défini comme le rapport entre la FBCF des entreprises non financières et la valeur ajoutée de la branche à prix courants) s'est élevé à 15,6 % en moyenne entre 2000 et 2009, soit un taux comparable à celui de l'industrie. Le poids de l'investissement dans les services aux particuliers reste relativement faible : 8,5 % de la FBCF des entreprises de services.

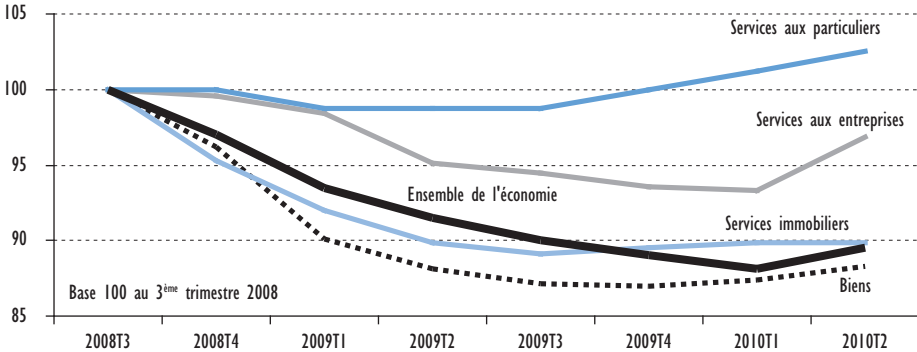
Évolution du taux d'investissement des entreprises de services

Branches d'activité	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Industrie	15,5 %	15,1 %	14,6 %	15,1 %	17,7 %	19,1 %	19,2 %
Services principalement marchands	14,2 %	14,9 %	15,5 %	16,0 %	16,6 %	16,8 %	15,6 %
Transports	23,8 %	25,0 %	27,3 %	29,5 %	30,8 %	31,4 %	28,7 %
Services aux entreprises	15,0 %	15,7 %	16,5 %	17,4 %	17,8 %	18,1 %	17,2 %
Activités immobilières	15,9 %	17,1 %	17,2 %	17,4 %	18,0 %	18,2 %	17,0 %
Services aux particuliers	13,0 %	12,2 %	12,3 %	12,5 %	11,6 %	11,7 %	10,6 %

Source : Insee – Comptes nationaux.

En 2010, le deuxième trimestre est marqué par un redressement de 1,6 %, de la FBCF des entreprises non financières. Ce redressement est soutenu par la reprise de l'investissement dans les services aux particuliers depuis la fin d'année 2009 et, surtout, par le rebond de l'investissement des services aux entreprises (+ 3,8 % par rapport au premier trimestre) lié à l'embellie que connaît l'industrie au premier semestre 2010.

La FBCF des entreprises non financières (ENF) : valeurs aux prix courants (données CVS-CJO)

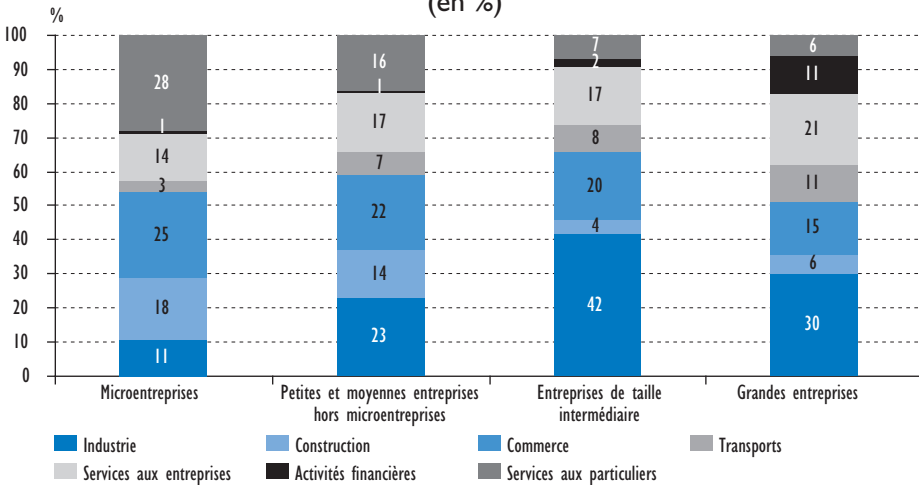


Source : Insee, comptes nationaux trimestriels.

La taille des entreprises de services marchands⁵ en France

En décembre 2007, sur 2,9 millions d'entreprises, 96 % sont des micro-entreprises. Il s'agit essentiellement de très petites unités du commerce, des services ou de l'artisanat. Avec une trentaine de salariés en moyenne, les 164 000 PME hors micro-entreprises sont présentes dans l'ensemble des secteurs. On compte également 4 600 entreprises de taille intermédiaire employant 650 salariés en moyenne, et 240 grandes entreprises.

Effectif salarié par secteur selon la catégorie d'entreprise en 2007 (en %)



Lecture : en 2007, 42 % des salariés des entreprises de taille intermédiaire travaillent dans l'industrie. Dans les micro-entreprises, les services aux particuliers occupent 28 % des salariés et le commerce 25 %.

Champ : ensemble des secteurs marchands hors agriculture.

Source : Insee, Lifi, Ficus 2007.

5. Hecquet Vincent, « Quatre nouvelles catégories d'entreprise – Une meilleure vision du tissu productif », Insee Première n° 1321, novembre 2010.

Le poids des services marchands dans les quatre catégories d'entreprises varie avec la taille considérée. Il est le plus important à la fois dans les grandes entreprises (49 % des effectifs) et dans les micro-entreprises (46 %) ; il est moindre dans les PME hors micro-entreprises (41 %) et les entreprises de taille intermédiaire (34 %).

- **Grandes entreprises** : le secteur des services emploie près de la moitié des effectifs salariés dans cette catégorie d'entreprise. C'est dans les secteurs des transports, de la poste et des télécommunications (anciens monopoles publics) ainsi que des banques et des assurances, que l'on trouve les grandes entreprises très présentes en raison de l'importance des infrastructures en réseau. La concentration s'explique par des logiques de maillage territorial, des rendements d'échelle liés à la taille et des gains en notoriété auprès des consommateurs.
- **Micro-entreprises** : le secteur des services aux particuliers est en pointe avec 28 % des effectifs salariés employés dans ce type d'entreprise. En termes d'emploi, les micro-entreprises se trouvent notamment dans cinq types d'activité : la restauration de type traditionnel, les auxiliaires médicaux, les travaux de maçonnerie générale, la pratique médicale et la location de bureaux et de fonds de commerce.
- **PME hors micro-entreprises** : les entreprises du secteur du nettoyage et de l'hôtellerie sont très représentées. Elles le sont désormais aussi dans certaines activités qualifiées et en croissance, où les regroupements de petites entreprises ont été fréquents. Ainsi, les PME emploient 46 % des salariés des services professionnels (activités juridiques, comptables et conseil) et 34 % des salariés de l'architecture et de l'ingénierie.
- **Entreprises de taille intermédiaire (ETI)** : le secteur de l'industrie est fortement représenté ainsi que le commerce et, à un degré moindre, les services aux entreprises. De façon plus détaillée, le commerce de véhicules automobiles, le transport routier, les hypermarchés et le nettoyage constituent des activités en pointe dans la catégorie des entreprises de taille moyenne.

Les secteurs créateurs d'emplois à court-moyen terme après la crise⁶

Le Centre d'analyse stratégique a effectué un travail prospectif sur la capacité des secteurs économiques à créer des emplois à un horizon de court/moyen terme. Cette étude met en évidence de forts potentiels de création d'emplois, dès les prochaines années, dans un certain nombre de secteurs. Sur la période 2010-2015, le total des créations nettes d'emplois dans les « secteurs porteurs » s'élève à 831 000 emplois, contre un total de 318 000 destructions nettes d'emplois dans l'ensemble des secteurs déclinants. Ces projections ont été réalisées sous l'hypothèse d'une croissance relativement modérée sur la période 2012-2015 (un taux de croissance du PIB de 1,6 % par an).

Au total, la plupart des services figurent parmi les secteurs porteurs et contribueront de façon essentielle au développement de l'emploi dans les années à venir. Entre 2010

6. Centre d'analyse stratégique, « Les secteurs créateurs d'emplois à court-moyen terme après la crise », la note d'analyse n° 200, novembre 2010.

et 2015, la variation brute d'emploi des services « porteurs » s'élève à 535 000 emplois. Seuls les secteurs des activités financières et des postes et télécommunications se caractérisent par une diminution des emplois sur la même période (- 30 000 emplois).

Projections sectorielles d'emploi à l'horizon 2015 (d'emplois de personnes physiques)

Secteurs d'activité	Niveau d'effectif en 2008	Variation brute d'effectif de 2010 à 2015	
Services opérationnels	2 079 000	+ 218 000	Secteurs porteurs ↑
Construction	1 806 000	+ 149 000	
Conseils et assistance	1 535 000	+ 106 000	
Services personnels et domestiques	732 000	+ 91 000	
Commerce de détail et réparations	1 830 000	+ 71 000	
Activités récréatives, culturelles et sportives	690 000	+ 60 000	
Commerce de gros, intermédiaires	1 056 000	+ 41 000	
Commerce et réparation automobile	515 000	+ 20 000	
Transports	1 142 000	+ 20 000	
Hôtels et restaurants	993 000	+ 18 000	
Activités immobilières	296 000	+ 11 000	
Recherche et développement	243 000	+ 11 000	
Eau, gaz, électricité	166 000	+ 9 000	
Construction navale, aéronautique et ferroviaire	118 000	+ 2 000	
industrie agricole et alimentaire	557 000	+ 1 000	
Production de combustibles et de carburants	28 000	0	
Industries des équipements électriques et électroniques	182 000	- 2 000	Secteurs déclinants ↓
Pharmacie, parfumerie et entretien	75 000	- 3 000	
Activités financières	798 000	- 5 000	
Industrie automobile	192 000	- 11 000	
Industrie textile	66 000	- 15 000	
Industrie des composants électriques et électroniques	140 000	- 15 000	
Industries du bois et du papier	152 000	- 16 000	
Édition, imprimerie, reproduction	185 000	- 19 000	
Industries des produits minéraux	156 000	- 20 000	
Chimie, caoutchouc, plastiques	259 000	- 22 000	
Habillement, cuir	81 000	- 23 000	
Industries des équipements du foyer	171 000	- 23 000	
Postes et télécommunications	440 000	- 25 000	
Métallurgie et transformation des métaux	422 000	- 40 000	
Industries des biens d'équipement mécanique	440	- 78 000	

Source : Centre d'analyse stratégique.

En résumé, ces créations d'emplois reposent sur deux forces :

a) Le rebond mécanique des secteurs exposés au commerce international, dont l'effet serait cependant atténué sur l'emploi compte tenu de l'objectif de restauration de la productivité qui caractérise les branches exportatrices.

- b) Les moteurs endogènes de développement de certains secteurs, notamment de services ou des filières vertes, amplifiés par le ciblage de certains dispositifs publics :
- la projection confirme les contributions à l'emploi des secteurs amont aux entreprises (services d'ingénierie, de conseil, de R&D) : stratégiques, ils vont également bénéficier de la politique de soutien aux investissements d'avenir ;
 - la montée en gamme, et ses effets sur l'emploi, de secteurs comme le commerce ou l'hôtellerie-restauration se confirme (meilleur maillage territorial, extension des plages horaires) ;
 - les services à la personne bénéficient des tendances démographiques et sociales et d'une meilleure structuration de l'offre, dans un contexte fiscal qui reste favorable ;
 - les créations d'emplois sont fortes dans certaines filières vertes (bâtiment, transports) bénéficiant des mesures du Grenelle de l'environnement.

Statistiques thématiques

Les exportations de services

En valeur absolue, le solde des services a été positif et supérieur à celui des biens jusqu'en 2004. Par la suite, le solde commercial des échanges de biens manufacturés et des matières premières s'est fortement dégradé. Bien que le solde des services se soit maintenu voire amélioré, il n'a pas pu compenser cette forte dégradation des échanges des biens.

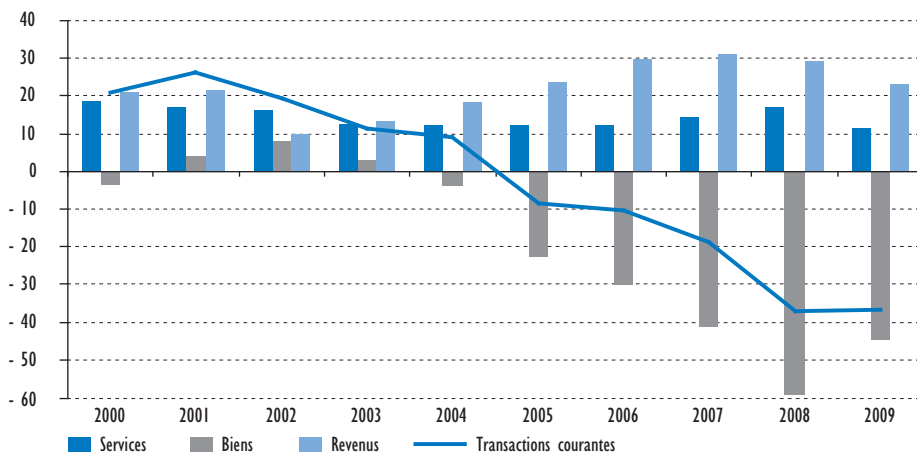
Une contribution réelle à la performance commerciale mais limitée

La crise financière puis économique mondiale a contribué à l'attrition de la demande de biens en 2008 mais pas de celle des services. En 2008, les flux d'exportation de services atteignent le montant record de 112,9 Md€ tandis que les importations de services sont également à leur plus haut de la période (95,8 Md€). Cela signifie que l'excédent de la balance des services est lié à la performance à l'export du secteur des services et non à une réduction de la demande intérieure d'importation de ces activités. Ceux-ci ont connu leur deuxième meilleur solde excédentaire depuis 2000 (17 Md€). Toutefois, même avec un compte de revenus fortement excédentaire (22 Md€ en moyenne entre 2000 et 2009), le solde de la balance des transactions courantes demeure déficitaire depuis 2005.

La contribution des services à la performance commerciale de la France reste inférieure au poids de ce secteur dans l'économie. Les activités de services occupent une position moindre dans les exportations commerciales françaises (23 % des flux de biens et services en 2009) que dans l'économie française (45,5 % de la valeur ajoutée) de la Nation en 2009⁷ Le solde des revenus des capitaux placés ou investis à l'étranger (22 Md€ en moyenne entre 2000 et 2009) est supérieur à celui des services (excédent moyen de 14,4 milliards sur la même période).

7. Les activités financières n'apparaissent pas (hors assurance) dans la rubrique services de la balance des paiements mais dans les revenus et dans le compte financier. Toutefois ce secteur ne compte que pour 5,7 % (inclut assurance) de la valeur ajoutée produite par l'économie en 2009. Ainsi, même en tenant compte de cette classification, les services représentent tout de même 40 % de la VA de la Nation.

Les principaux soldes de transactions courantes (en Md€)



Source : Banque de France – Balance des paiements.

Un recul en valeur en 2009 des exportations de services

En 2009, pour la première fois de la décennie, les exportations de services ont diminué (- 9,5 % en valeur), ainsi que les importations (- 5,3 %). Cette baisse des échanges des services est moins marquée que celle des échanges de biens mais elle conduit à un net repli de l'excédent à 11,5 milliards après 17,2 milliards en 2008.

Le recul des recettes de voyages se confirme en 2009 (- 7,9 %), année particulièrement difficile pour le tourisme international du fait de la crise économique mondiale et de l'incertitude liée à la pandémie de grippe A. Pour les services des transports, le contexte a été marqué par une contraction des échanges dans un ordre de grandeur comparable au recul des échanges de biens (17 % tant à l'exportation qu'à l'importation). Pour les échanges des autres services, hors transports et voyages, les exportations évoluent de façon plus différenciée. Si les redevances et droits de licence sont en recul, ne revanche les exportations des services de construction ou les services financiers continuent d'augmenter.

Les exportations de services marchands en 2009

	Niveau en 2009 en Md€	Évolution 2009-2008 en %	En % du PIB 2009
Ensemble des services	102,9	- 9,5	5,4
Voyages	35,4	- 7,9	1,9
Services informatiques et services aux entreprises	25,2	- 9,7	1,3
Transports	23,0	- 17,7	1,2
Redevances et droits de licences	6,8	- 10,9	0,4
Construction	5,0	11,1	0,3
Communications	3,3	8,1	0,2
Ensemble des services financiers, d'assurances	2,1	14,1	0,1

Source : Banque de France – Transactions courantes.

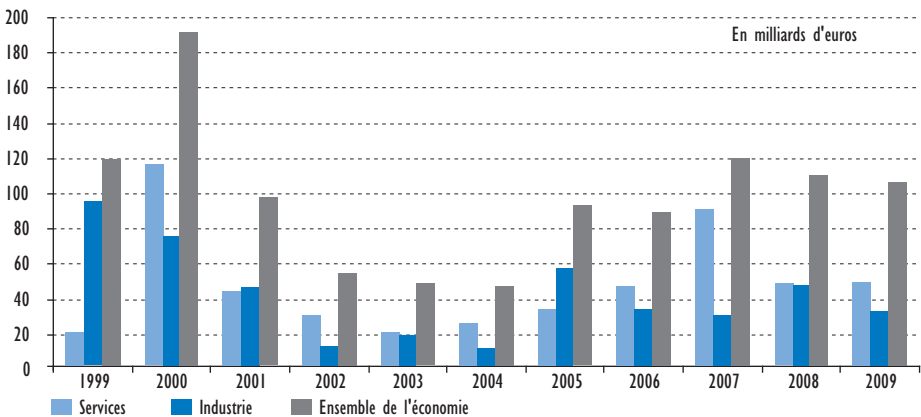
La croissance des exportations de services de la France est assurée par un nombre de plus en plus réduit de secteurs qui sont cependant, pour l'essentiel, producteurs de services relativement sophistiqués. Ainsi, l'ensemble formé par les services de communication, d'assurances (primes uniquement), les services financiers et informatiques, les redevances et licences et les services d'études et de recherche représente l'essentiel de la croissance des exportations totales.

Les flux d'investissements directs français à l'étranger générés par les services (IDE)

Un investissement direct étranger (IDE) est un investissement réalisé par un agent économique non-résident (dans le pays de destination) dans une entreprise résidente. La notion d'investissement est liée à la détention par l'agent non-résident d'au moins 10 % des droits de vote ou du capital social de l'entreprise résidente, destinataire des flux de capitaux. Structurellement, le solde d'IDE de la France est déficitaire : les entreprises françaises investissent plus dans le reste du monde qu'il n'est investi dans notre économie. En 2009, les investissements français à l'étranger se sont élevés à 106 Md€ tandis que les investissements étrangers en France atteignent 43 Md€.

Les IDE français représentés dans le graphique ci-dessous tiennent compte du secteur d'activité de l'investisseur français à l'origine du flux monétaire⁸. Depuis 1999, les flux d'IDE générés par les entreprises françaises de services représentent en moyenne près de la moitié (47,4 %) du total des flux d'investissement de la Nation vers le reste du monde : les services contribuent davantage à la position extérieure de la France qu'à l'équilibre de la balance des transactions courantes (23 % des flux d'exportations). Le rapport entre les IDE et la formation brute de capital fixe (FBCF) fournit un éclairage quant aux tendances d'affectation des capitaux des entreprises résidentes. Ainsi, entre 1999 et 2009, les IDE français représentent en moyenne le tiers (32,2 %) de la FBCF.

Les flux d'investissements directs français à l'étranger



Source : Banque de France – balance des paiements, données annuelles bilatérales France, flux d'investissements directs.

8. Sans connaître la destination des investissements, on peut émettre l'hypothèse qu'ils ont majoritairement pour objet de financer une activité similaire à celle de l'investisseur.

Fin 2009, deux secteurs regroupaient une part importante des investissements directs français à l'étranger, les activités financières et d'assurance, avec 31 % du stock total, ainsi que les industries manufacturières, avec 26 %. Le secteur de l'information et de la communication est également bien représenté parmi les secteurs investisseurs, avec 8 % des investissements ainsi que le soutien aux entreprises (5 %).

S'agissant des stocks d'investissements directs étrangers en France, la situation n'est guère différente, au moins dans ses grands traits. Une spécificité des investissements directs étrangers en France est le poids de l'immobilier (22 %). Deux autres grands secteurs ont aussi connu une expansion rapide depuis fin 1999, le secteur du soutien aux entreprises, au sein duquel se classent les entreprises de travail temporaire, passé de moins de 1 % du total à plus de 5 %, et le secteur de l'information et de la communication, passé de 2 % à plus de 5 %.

Les activités de R&D et d'innovation dans les services marchands

Une activité de R&D en forte croissance dans les services informatiques

Depuis 2004, les services informatiques ont pris le relais des services de télécommunications et tirent la croissance de la R&D des entreprises (DIRDE). Avec une progression de leurs dépenses de R&D de 49 % en 2008, après une hausse de 19 % en 2007, les services informatiques sont devenus la 6^e branche de recherche, juste derrière les entreprises de l'industrie des technologies de l'information et de la communication. Au total, depuis 2001, leur effort de R&D a quasiment triplé.

L'évolution des dépenses internes de R&D des entreprises (DIRDE) de services (en millions d'euros)

	2004	2005	2004	2006	2007	2008	Croissance entre 2008 et 2007
Ensemble des entreprises (DIRDE)	21 646	22 523	22 503	23 911	24 753	25 768	+ 4,1 %
Entreprises des services :	2 100	2 096	2 223	2 412	3 051	3 625	+ 18,8 %
Part de la DIRDE	9,7 %	9,3 %	9,9 %	10,1 %	12,3 %	14,1 %	
Détail :							
– Activités informatiques et services d'information	579	664	734	730	867	1 291	+ 48,9 %
– Télécommunications	825	708	760	782	803	847	– 5,5 %
– Activités spécialisées, scientifiques et techniques	290	327	324	414	770	637	– 17,2 %
– Édition, audiovisuel et diffusion	385	374	388	457	436	588	+ 34,9 %
– Autres activités	–	–	–	–	73	121	+ 65,8 %
– Activités financières et d'assurance	–	–	–	4	67	110	+ 64,2 %
– Transports et entreposage	22	23	17	26	35	31	+ 11,4 %

Source : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche – Enquêtes dépenses de R&D.

Une activité d'innovation très développée dans « les services technologiques »

C'est dans le secteur de l'information et de la communication que l'on trouve la part la plus élevée d'entreprises (de 10 salariés ou plus) innovantes : plus de six sociétés sur dix. Cette activité de service concentre en effet une grande partie des technologies de pointe à la base de nouvelles innovations. Les secteurs de l'industrie

ou de certains services marchands, comme les activités scientifiques et techniques, possèdent également un fort potentiel innovant. En revanche, d'autres secteurs, tels la construction et le commerce sont en retrait dans ce domaine.

L'innovation dans les différents secteurs d'activité entre 2006 et 2008 (en % des sociétés)

Secteurs	Tous types d'innovation	Innovation en produits nouveaux pour le marché
Information et communication	62,3	28,6
Industrie	52,6	18,0
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	47,2	14,0
Activités immobilières	43,9	7,1
Activités financières et d'assurance	41,9	12,4
Transport et entreposage	40,9	3,2
Activités de services administratifs et de soutien	40,2	7,5
Hébergement et restauration	38,7	6,5
Commerce	37,6	6,1
Construction	35,2	5,6

Lecture : 62,3 % des sociétés des services de l'information et de la communication commerce sont innovantes ; 28,6 % ont innové en produits nouveaux pour le marché.

Champ : sociétés de 10 salariés ou plus implantées en France.

Source : Insee, enquête CIS 2008.

Le type d'innovation le plus répandu est l'innovation en organisation : 30 % des sociétés la pratiquent (*tableau ci-dessous*). Cependant, beaucoup de grandes entreprises innove également en produits ou en procédés, contrairement aux sociétés de taille plus modeste. L'innovation en organisation est le type d'innovation le plus fréquent dans la plupart des secteurs, sauf pour le secteur de l'information et de la communication qui innove davantage en produits.

Les différents modes d'innovation des entreprises par secteur

	En % du nombre total de sociétés				
	Innovations technologiques	Produits	Procédés	Organisation	Marketing
Services	27,2	18,6	20,6	31,4	21,3
<i>dont</i>					
Information et communication	48,0	42,2	33,6	39,7	31,5
Activités spécialisées scientifiques et techniques	31,8	22,8	23,5	34,1	19,7
Activités financières et d'assurances	26,7	20,0	20,5	34,7	23,5
Activités de services administratifs et de soutien	23,5	14,7	17,4	29,8	18,3
Hébergement et restauration	22,3	14,0	17,5	22,9	24,8
Activités immobilières	22,0	13,0	15,2	33,1	21,4
Transport et entreposage	19,4	7,6	16,3	31,9	14,9
Industrie	39,2	27,4	29,6	33,5	19,8
Construction	18,5	11,4	14	25,5	12,1
Commerce	20,1	11,1	14,9	25,3	20,7
Ensemble des secteurs	27,2	17,9	20,5	29,5	19,2

Lecture : entre 2006 et 2008, 27,2 % des sociétés des services ont procédé à des innovations technologiques, 18,6 % ont innové en produits et 20,6 % ont innové en procédés. Par ailleurs, 31,4 % ont procédé à des innovations organisationnelles.

Champ : sociétés de 10 salariés ou plus implantées en France.

Source : Insee, enquête CIS 2008.

Un investissement notable dans les technologies de l'information et de la communication

Les enquêtes communautaires sur les TIC montrent que les entreprises des services utilisent plus fréquemment les outils TIC. Les services financiers et les services de soutien aux entreprises arrivent en tête. Dans ces services, l'utilisation des TIC concerne à la fois les activités de « back-office » (enregistrement informatisé des polices d'assurances, des registres du personnel et des salaires) et de « front office » (distributeur automatique de billets). Ces entreprises performantes ont été les premières à introduire de nouvelles technologies dans leurs processus d'entreprises et à développer des applications innovantes, comme la réservation de billets d'avion en ligne, la télévision interactive ou le suivi électronique des colis postaux.

Utilisation des TIC par les entreprises françaises

En % des entreprises	Site Web	intranet	extranet	Outil de travail collaboratif (groupeware)	Salariés utilisant régulièrement un ordinateur
Services, dont :	62	47	37	23	62
Activités financières	86	87	64	60	94
Activités informatiques	86	70	60	53	95
Activités immobilières	76	58	44	18	77
Hébergements et restaurants	56	31	29	4	32
Soutien aux entreprises	62	47	37	23	53
Transports	42	33	23	7	41
Industrie, dont :	60	38	30	15	56
Pharmacie	87	65	41	72	88
Informatique et électronique	81	60	48	47	80
Automobile	84	58	54	34	70
Textiles, habillement	48	42	31	12	43
Ensemble	54	42	33	13	56

Source : Insee, enquête communautaire sur les TIC – 2009.

L'équipement et l'utilisation des TIC d'une entreprise sont déterminés essentiellement par la taille (effectif salarié) et le niveau de qualification de ses salariés. Il convient dès lors de ne pas surestimer les écarts de taux d'équipement entre secteurs et de les assimiler automatiquement à un retard technologique.⁹

La double dynamique derrière la croissance des services

Une double dynamique est à la source de la croissance des services marchands : d'une part, le besoin et la consommation de services par les ménages et, d'autre part la croissance de la demande de services aux entreprises suscitée par l'externalisation ainsi que par les nouveaux investissements immatériels.

9. « Le développement des TIC dans les services 2002-2009 », présentation par Christian Cordellier (Insee) lors de la réunion de la commission des comptes des services du 29 juin 2010. www.pme.gouv.fr/economie/commissions/TIC

A – À la fin des années 1970, les biens industriels représentaient encore près de la moitié des dépenses de consommation des ménages. Aujourd'hui, ils n'en représentent plus que moins de 40 %. Entre-temps, les services se sont développés : la part des dépenses des ménages consacrée aux achats de services de téléphonie, par exemple, atteint 2 % en 2009 (contre 1 % en 1978) et celle des activités récréatives, culturelles ou sportives (comprenant aussi les jeux de hasard et d'argent) qui atteint 4 %, contre 2,9 % en 1978.

Composantes et évolution de la consommation effective des ménages par produit, en valeur

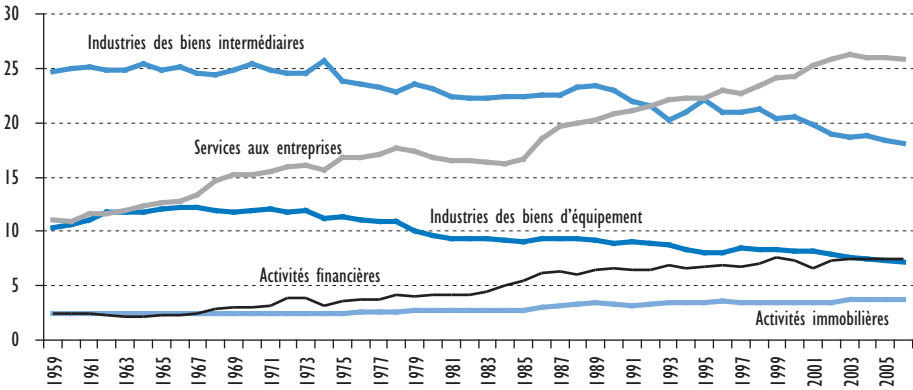
	1978 %	2009 %	Évolution de la consommation effective en %
Agriculture, sylviculture, pêche	3,5	2,2	- 37,7
Industrie	47,2	37,1	- 21,3
Construction	0,7	0,9	+ 15,8
Services marchands hors commerce	27,7	36,3	+ 31,1
Commerce	1,7	1,5	- 10,0
Transports	1,8	2,4	+ 35,5
Activités financières	5,0	3,94	- 21,2
Activités immobilières	9,5	15,7	+ 65,5
Services aux entreprises	2,3	3,8	+ 66,6
Postes et télécommunications	1,1	1,9	+ 82,0
Conseils et assistance	0,5	0,8	+ 54,9
Services opérationnels	0,7	1,0	+ 48,1
Services aux particuliers	9,1	10,4	+ 14,4
Hôtels et restaurants	4,6	4,7	+ 3,0
Activités récréatives, culturelles et sportives	2,9	4,1	+ 39,2
Services personnels et domestiques	1,6	1,6	+ 1,2
Services administrés	19,5	22,5	+ 15,4

Lecture : pour 100 euros de dépenses effectuées par les ménages en 1978, 47,2 % correspondent à des biens industriels.

Source : Insee – Comptes nationaux.

B – Pour fonctionner et pour produire, les entreprises consacrent une part toujours plus importante de leurs achats aux services regroupés sous l'intitulé « services aux entreprises » et qui ne se retrouvent donc pas dans la consommation finale : sécurité, nettoyage, recyclage, prêt de personnel (intérim) ou de matériel de transport et d'équipement, conseil, et enfin services informatiques et de communication.

Évolution de la part de certains produits, en valeur, dans les achats de consommation intermédiaires des entreprises

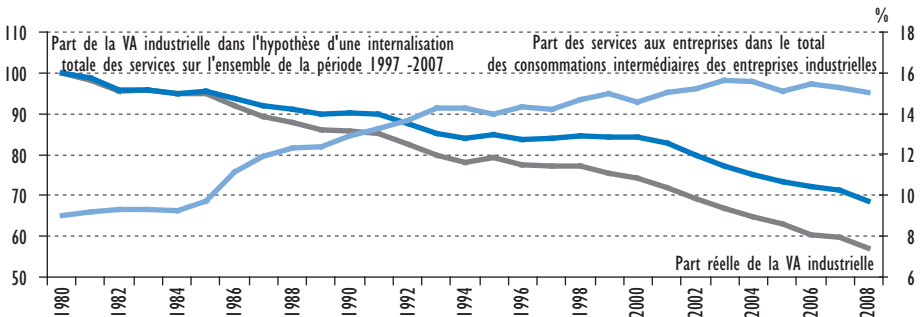


Source : Insee – Comptes nationaux.

De 1959 à 2006, leur part en valeur a été multipliée par 2,5 et atteint désormais le quart des dépenses intermédiaires utiles à la production.

C – Pour améliorer leur compétitivité, les entreprises notamment industrielles ont eu progressivement recours à des prestataires externes pour les activités qui ne sont pas liées à leur cœur de métier. Cette recherche d'une plus grande efficacité par l'externalisation (sur le territoire) d'une partie des activités industrielles vers le secteur des services a induit des transferts d'emplois de l'industrie vers les services qui peuvent être estimés à 25 % des pertes d'emplois industriels sur la période 1980-2007 selon l'étude sur la désindustrialisation en France de Lilas Demmou (Direction générale du trésor et de la politique économique, février 2010). Ce mouvement est aujourd'hui considérablement réduit : le recours des entreprises industrielles à des prestataires de services tend à se stabiliser sur la période récente : l'externalisation ne représenterait plus que 5 % des pertes d'emplois industriels observées entre 2000 et 2007.

Évolution de la part de l'industrie dans la valeur ajoutée totale (échelle de gauche, indice 100 en 1975) et part des services aux entreprises dans les consommations intermédiaires des entreprises industrielles (échelle de droite)

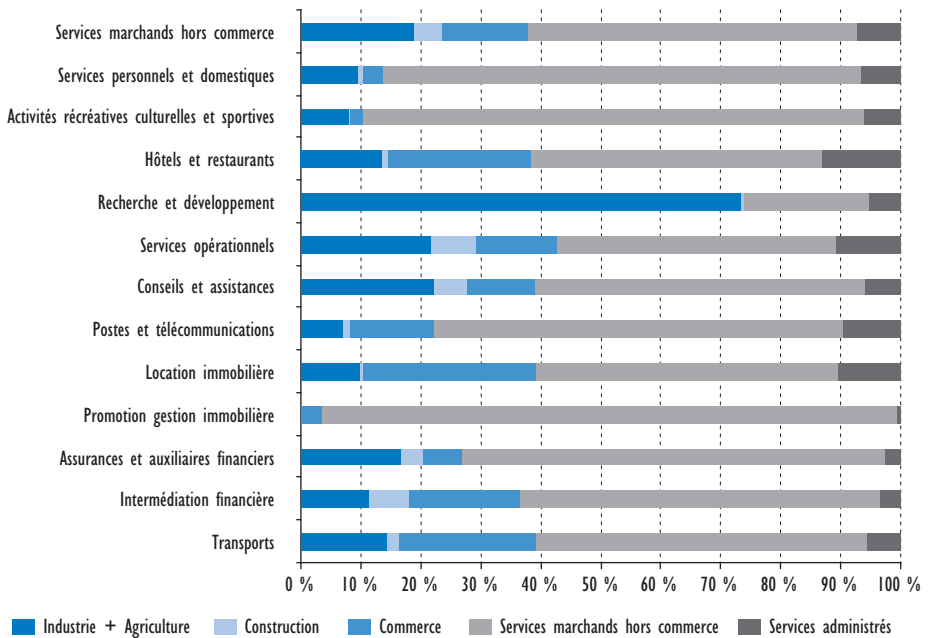


Source : Insee – Comptes nationaux.

Le graphique ci-dessus montre que de 1975 à 1985, la baisse de la part de l'industrie dans la valeur ajoutée ne s'explique pas par un phénomène d'externalisation. Ce dernier est modéré avec moins de 10 % des consommations intermédiaires des entreprises industrielles consacrées aux services. Entre 1985 et 1995, l'externalisation s'accélère fortement, et l'écart se creuse entre les courbes bleu foncé et gris. Cet écart continue d'augmenter jusqu'à la fin de la décennie, malgré une augmentation moins marquée de l'*outsourcing*. Les effets de l'externalisation sont ensuite moins prégnants, et la forte baisse de la part de la valeur ajoutée industrielle dans les années 2000 est imputable à une importante dégradation de la balance commerciale du secteur. La sous-traitance auprès de société de services n'explique donc pas la totalité de la baisse de la part de la valeur ajoutée industrielle.

D – Enfin, il faut souligner que les branches économiques qui utilisent le plus des services marchands sont avant tout tertiaires : seulement 24 % des services fournis sont consommés par des entreprises industrielles ou agricoles. Ce partage par branche utilisatrice varie fortement avec le type de prestation. Mais, de manière générale, alors que les biens sont principalement achetés par les entreprises industrielles, les services sont essentiellement consommés par le secteur tertiaire : la demande venant des services est à l'origine de l'expansion des services.

Répartition des consommations intermédiaires selon les branches utilisatrices en 2004



Source : Insee – Comptes nationaux.

Comparaisons statistiques européennes

Les services marchands dans l'économie européenne

La structure de l'économie dans l'Union européenne (UE à 27)

En 2008, la valeur ajoutée brute de l'Europe des 27 s'élevait à 11 193 milliards d'euros. Plus de 80 % de la valeur ajoutée brute est généré par l'économie marchande (industrie, construction, commerce et services), le solde correspond aux services non marchands. La contribution des services marchands (y compris commerce) est prédominante avec 53,8 %, soit plus du double de celle de l'industrie (19,8 %) avec la construction représentant 6,4 %.

Ventilation de la valeur ajoutée dans l'UE à 27 en 2008

	En % de la valeur ajoutée totale
1 – Agriculture, pêche, chasse et sylviculture	1,8
2 – Industrie	19,8
3 – Construction	6,4
4 – Commerce	11,4
5 – Services financiers, immobiliers, services aux entreprises et location	28,2
6 – Hôtel-restauration, transport et communications	9,8
7 – Services aux particuliers	4,4
Services marchands (5 + 6 + 7)	42,4
8 – Services non marchands (Administration publique, éducation, santé et action sociale)	18,2

Source : Eurostat.

Pour certains grands pays européens, comme le Royaume-Uni, la France et l'Italie, les services marchands (y compris le commerce) génèrent plus de la moitié de la valeur ajoutée de l'économie.

Les services, premier secteur économique en termes de valeur ajoutée et d'emploi

Le secteur des services marchands (hors commerce) occupe une position stratégique en Europe : il est à l'origine de plus de 40 % de la valeur ajoutée produite chaque année dans l'économie marchande non-financière et de 37 % de la population active est occupée dans le secteur des services marchands. Au niveau des échanges internationaux des services, l'Union européenne est le premier exportateur mondial.

Lors de la crise, l'économie des services a mieux résisté que les autres secteurs économiques. À partir d'un point haut au premier trimestre 2008, la production a chuté de 16 % dans l'industrie pour atteindre un point bas au second semestre 2009. Dans la construction, l'activité a reculé de 9,5 % jusqu'au dernier trimestre 2009. Dans les activités de services, la récession a eu moins d'impact, en particulier, dans les activités financières et dans les services aux entreprises où la production a reculé de 2,3 % d'un point haut au second trimestre 2008 à un point bas cinq trimestres plus tard.

Les services marchands dans l'économie marchande non-financière de l'UE à 27

En 2007	Nombre d'entreprises En millier	Emplois En millier	Chiffre d'affaires milliard d'euros	Valeur ajoutée milliard d'euros
Économie marchande non financière (1)	20 875,8	133 751	24 011,4	5 705,3
Commerce de véhicules	820,8	4 306	1 425,2	170,8
Commerce de gros	1 752,2	10 266	4 974,3	570,6
Commerce de détail	3 784,5	17 971	2 367,3	442,1
Services immobiliers	1 254,1	3 070	600,0	290,0
Communications (2)	80,0	3 000	532,3	250,0
Transport terrestre, pipelines	946,3	5 772	485,8	201,4
Services informatiques	580,4	3 012	407,7	199,3
Hôtels-restaurants	1 720,8	9 545	459,0	195,4
Service soutien, transport, agence de voyage (3)	200,0	2 671	600,0	170,0
Location (4)	150,2	653	155,4	79,8
Transports maritime et fluvial	20,0	226	111,4	26,3
Transport aérien	3,8	408	128,5	31,3
R&D (3)	41,0	400		
Autres activités de services	4 062,2	20 655	1 546,5	801,0

(1) valeur ajoutée, 2006; (2) chiffre d'affaires, 2006; (3) emploi, 2006; (4) nombre d'entreprises 2006.

Source : Eurostat – indicateurs clés de l'économie marchande – 2007.

Les services marchands jouent un rôle moteur dans la croissance européenne

Depuis 1995, la valeur ajoutée en volume et l'emploi total des services marchands (hors commerce) ont nettement augmenté dans les grands pays européens, mettant les services marchands au premier rang des acteurs économiques.

Entre 1995 et 2007, la valeur ajoutée dans les services marchands a augmenté de 84,4 % au Royaume-Uni, ce qui constitue la plus importante augmentation par rapport aux autres grands pays membres de l'UE à 27. Quant à l'emploi total, il a progressé entre 33 % et 43 % dans ces grands pays.

Progression en pourcentage du niveau de la valeur ajoutée et de l'emploi entre 1995 et 2007

	Valeur ajoutée en volume	Emploi total
Allemagne	34,7 %	36,2 %
France	47,2 %	33,7 %
Italie	31,7 %	43,4 %
Royaume-Uni	84,4 %	32,2 %
Pays-Bas	55,6 %	43,5 %

Source : Eurostat.

C'est dans les activités des postes et télécommunication que la valeur ajoutée en volume a le plus augmenté, quel que soit le pays. À l'opposé, les services domestiques ont connu les variations de valeur ajoutée en volume plutôt faibles voire négatives, notamment en Italie et aux Pays-Bas.

Croissance en volume de la valeur ajoutée par branche d'activité entre 1995 et 2008

	France	Allemagne	Italie	Pays-Bas	Espagne	Royaume-Uni
Transports et entreposage	62,9 %	45,1 %	28,7 %	49,5 %	38,2 %	48,9 %
Postes et télécommunications	164,2 %	57,3 %	130,5 %	237,7 %	123,2 %	256,9 %
Intermédiation financière	47,4 %	8,7 %	45,3 %	71,2 %	110,9 %	116,3 %
Activités immobilières	41,4 %	45,0 %	10,5 %	23,2 %	38,4 %	33,5 %
Location de machines et d'équipements	44,7 %	68,1 %	71,5 %	60,4 %	70,9 %	63,4 %
Activités informatiques	105,9 %	133,6 %	102,8 %	243,4 %	188,5 %	276,3 %
Recherche et développement	- 14,6 %	58,7 %	36,0 %	31,0 %	415,4 %	56,8 %
Autres services aux entreprises	43,5 %	19,6 %	43,5 %	57,1 %	93,3 %	118,9 %
Activités récréatives, culturelles et sportives	73,3 %	20,0 %	18,8 %	48,0 %	40,3 %	n. d.
Services personnels	26,7 %	6,5 %	- 4,8 %	- 5,9 %	18,1 %	n. d.
Hôtels et restaurants	15,7 %	17,6 %	20,7 %	13,9 %	30,3 %	33,0 %

Source : Eurostat.

Ce sont surtout les activités de services aux entreprises qui se sont le plus développées en matière d'emploi, quel que soit le pays. Le nombre d'emploi a également fortement augmenté parmi les activités récréatives, culturelles et sportives. De plus, l'évolution de l'emploi est restée assez soutenue dans la branche hôtels-restaurants, notamment dans certains pays à forte industrie touristique comme l'Espagne et l'Italie.

Au total, dans l'UE à 27, le secteur des services marchands comptait 127 millions de travailleurs en 2008, c'est-à-dire 54 % de la population active; un pourcentage qui croît régulièrement depuis des années. En moyenne au cours des dernières années, les services ont généré les 4/5^{es} de la croissance européenne et ont créé, avec le secteur de la construction, la quasi-totalité des emplois nouveaux de l'UE à 27. Par ailleurs, entre 2000 et 2005, les trois quarts des créations d'entreprises dans l'UE à 27, se constatent dans le secteur des services. Ils jouent donc un rôle moteur dans la croissance européenne.

En tout état de cause, les services marchands ont un rôle clef à jouer dans la « stratégie UE 2020 », notamment en raison des conséquences de la mise en œuvre de la Directive pour l'ouverture du marché intérieur des services. Celle-ci pourrait apporter entre 0,6 % et 1,5 % de potentiel de croissance du PIB selon le rapport de Mario Monti du 9 mai 2010.¹⁰

La France, une des économies de services les plus développées

Dans l'UE à 27, le poids des services dans l'économie diffère sensiblement d'un pays à l'autre. Hormis le cas particulier du Luxembourg, la France (52,3 %) est une des économies, avec celle de la Belgique (52,4 %) et du Royaume-Uni (52,6 %), où les services marchands (y compris commerce) ont le poids le plus important, pour une moyenne UE-27 se situant à 49,2 %. En 2008, dans la plupart des économies occidentales, les contributions des services marchands s'élèvent à presque la moitié de

10. "Economic assessment of the barriers to the internal market of services", janvier 2005.

la valeur ajoutée en volume, tandis que l'emploi contribue à un tiers des emplois totaux. En 1995, la contribution de la valeur ajoutée totale des services marchands ne s'élevait qu'à un tiers en 1995 et l'emploi ne contribuait qu'à environ un quart de l'emploi total.

Part de la valeur ajoutée en volume des services marchands (hors commerce) dans chaque grand pays européen

	Valeur ajoutée en volume		Emploi total	
	1995	2007	1995	2007
Allemagne	36,2 %	39,6 %	24,1 %	31,1 %
Espagne	n.d.	40,0 %	n.d.	32,6 %
France	40,0 %	45,2 %	29,2 %	34,5 %
Italie	35,9 %	39,9 %	22,3 %	27,8 %
Pays-Bas	35,0 %	39,2 %	n.d.	34,3 %
Royaume-Uni*	32,2 %	42,0 %	28,4 %	33,2 %

* hors activités récréatives, culturelles et sportives et services domestiques.

Source : Eurostat.

L'Allemagne et le Royaume-Uni représentent les deux plus importantes parts des services marchands (hors commerce) de l'Union européenne. Ces deux pays distancent nettement la France que ce soit en termes de part de la valeur ajoutée globale ou en part de l'emploi total.

Poids des services par pays dans le total de l'UE à 27

	Valeur ajoutée en volume de l'UE à 27	Milliers de personnes employées de l'UE à 27
Allemagne	21,3 %	19,2 %
Espagne	7,3 %	8,9 %
France	16,4 %	12,5 %
Italie	11,5 %	10,7 %
Pays-Bas	4,4 %	4,5 %
Royaume-Uni	20,2 %	n. d.

Source : Eurostat.

Des écarts avec les pays de l'OCDE les plus matures

Parmi les pays de l'OCDE, le peloton de tête des économies de services (administrations publiques incluses) comprend les pays comme la France, le Royaume-Uni, les États-Unis et la Belgique (et Luxembourg) où les services dans le sens large représentent entre 75 % et 77 % de leur PIB. D'autres pays se situent plus à distance (une dizaine de points derrière), avec des taux voisins de 65 %. Il s'agit du Canada, de l'Allemagne, de la Corée et du Japon. Enfin, le poids dans le PIB des différents secteurs de services marchands varient fortement d'un pays à l'autre.

Le poids dans le PIB de quelques pays

	Commerce	Hôtels et restaurants	Transports entreposage	Postes et télécommunications	Intermédiation financière	Activités immobilières	Services fournis aux entreprises
Canada	12,5 %	2,2 %	4,0 %	3,0 %	7,7 %	11,2 %	7,7 %
France	10,3 %	2,2 %	4,3 %	2,7 %	5,5 %	13,0 %	14,5 %
Allemagne	10,9 %	1,5 %	3,9 %	2,2 %	3,7 %	12,2 %	12,7 %
Grèce	17,9 %	7,5 %	7,9 %	3,9 %	4,1 %	9,6 %	3,4 %
Corée	8,5 %	2,4 %	4,3 %	3,4 %	6,8 %	7,5 %	6,0 %
Royaume-Uni	13,0 %	3,0 %	4,7 %	3,6 %	6,4 %	8,5 %	15,9 %
États-Unis	14,1 %	2,6 %	3,2 %	4,0 %	8,2 %	11,3 %	13,6 %

* hors activités récréatives, culturelles et sportives et services domestiques.

Source : OCDE – Données 2007.

Fiches thématiques

Fiche 1 – Concurrence mondiale et délocalisation

Lorsque l'on évoque la délocalisation, on pense le plus souvent à la fermeture d'usines, aux déménagements de machines vers d'autres pays et aux suppressions d'emplois douloureuses.

Contrairement à une idée courante, les délocalisations ne concernent pas seulement l'industrie. Même si les services créent encore et toujours des emplois, certaines entreprises sont amenées à délocaliser pour répondre aux besoins de leurs clients et aux contraintes imposées par ceux-ci.

Les délocalisations dans les services touchent aussi bien des emplois peu qualifiés (centres d'appels notamment) que les plus qualifiés (applications informatiques, centres de ressources partagées de fonctions comptables, RH...).

Le cas des centres d'appels

On a évoqué récemment les délocalisations ou fermetures de centre d'appels comme ceux de la société Téléperformance. Une plate-forme permet d'employer rapidement plusieurs centaines de salariés. Sa fermeture a des conséquences d'autant plus lourdes pour l'activité économique de la région concernée que les centres d'appels ont souvent accueilli et reconverti les emplois industriels perdus lors de restructurations précédentes.

Les centres d'appels doivent répondre à des besoins de clients et de consommateurs variables et complexes : montée en charge rapide, service effectif quel que soit le nombre d'appels reçus, plages de service larges, décroissance rapide en cas de fin d'opération ou de changement de prestataire décidé par le client.

Certaines contraintes législatives et réglementaires (travail dominical, travail de nuit, rigidités de l'organisation du travail à temps partiel...) et la concurrence tarifaire des plates-formes des pays à faible coût salarial, poussent certaines entreprises à délocaliser.

En 2009, les plates-formes situées en France ont continué de croître de 0,4 % (les effectifs ont progressé de 8 % entre 2008 et 2009¹¹), mais les plates-formes *offshore* ont crû de 2 %.

Un appel traité *offshore* revient à 0,38 € contre 0,77 € en France, alors que la masse salariale représente plus de 90 % des coûts directs. Ce qui explique que plus de 40 000 emplois ont été délocalisés depuis 2003 et que plus de 20 000 pourraient l'être encore.¹²

11. Étude Bearing Point/SP2C, avril-juillet 2010, *Les Échos*.

12. Étude AFRC, «Le modèle économique des centres de relation clients», juin 2010.

Les autres secteurs des services

D'autres secteurs peuvent être confrontés à la problématique des délocalisations.

Le secteur « Logiciel & Services » a créé 150 000 emplois nets au cours de la période 1998-2008. Il embauche le tiers des nouveaux diplômés issus des écoles d'ingénieurs et la profession figure parmi les premiers recruteurs de cadres en France¹³.

Néanmoins, dès 2004, la direction générale du Budget s'inquiétait que « les délocalisations de services se traduisent aussi par un transfert de personnels hautement qualifiés, notamment dans le secteur informatique. En cela, le *Business Process Outsourcing* (BPO) (...) affecte, moins marginalement que par le passé, des segments parmi les plus dynamiques et innovants dont le développement a un effet d'entraînement souvent important pour l'ensemble de l'économie »¹⁴.

D'autres métiers sont également concernés, comme les fonctions comptables, financières, RH et d'autres fonctions de back-office, avec la création de centres de ressources partagées externalisés en Europe de l'est, ou au Royaume-Uni ou hors de l'Union européenne.

Les facteurs d'explications

Le risque de délocalisation de prestations de services était évoqué dès le début des années 2000.

En 2005, le cabinet Mc Kinsey¹⁵ indiquait que, « bien qu'il existe déjà une offre structurée pour les centres d'appel *offshore*, la France peut créer dans ce secteur beaucoup plus d'emplois (de 100 000 à 200 000) que la délocalisation n'est susceptible d'en drainer. Pour cela, il conviendrait toutefois d'assouplir les réglementations autour des conditions de travail (...). À l'heure actuelle, un écheveau de réglementations encadre le temps de travail, les revenus minimums, les conditions d'embauches et de licenciements, qui peuvent constituer des freins à la création de nouveaux emplois. Pour ne prendre que l'exemple du salaire minimum, celui-ci, comparativement plus élevé en France, a incité les entreprises à se reposer toujours davantage sur l'automatisation et moins sur les ressources humaines. Par exemple, dans le secteur de la distribution, les acteurs français emploient proportionnellement jusqu'à 50 % de personnel en moins que leurs homologues américains. »

Pour répondre de façon réactive aux besoins de leurs clients, les entreprises doivent se concentrer sur leur cœur de métier, et, pour cela, externaliser certaines prestations de services. Encore faut-il qu'elles puissent le faire en toute sécurité, aussi bien d'un point de vue technique que réglementaire (définition du délit de marchandage, cf. point 5).

Dans cette même étude, le cabinet Mc Kinsey nuance le poids économique des délocalisations : créant de la richesse aux États-Unis (1 \$ dépensé en Inde rapporte

13. Syntec informatique d'après rapport de conjoncture APEC.

14. « Les délocalisations d'activités tertiaires dans le monde et en France », note de la Direction générale du trésor et de la politique économique, novembre 2004.

15. Étude Mc Kinsey, « Comment la France peut-elle tirer parti des délocalisations de services ? », juin 2005.

1,14 \$ aux États-Unis), le ratio était négatif pour la France (1 € dépensé en outsourcing rapporte 0,86 €), notamment en raison des difficultés à créer de la richesse par la création d'emplois.

Des réglementations à adapter

Le cadre réglementaire est un élément de la production et de la vente des prestations de services aussi important que les aspects financiers. Des règles d'harmonisation doivent donc être proposées pour éviter des distorsions de concurrence.

Les perceptions et études

Selon le tableau de l'attractivité de la France, édition 2010, « L'environnement administratif et réglementaire est souvent perçu comme un point faible de la France dans les enquêtes d'opinion. Si les charges administratives pesant sur l'emploi demeurent à un niveau relativement élevé, la France est cependant engagée dans une démarche systématique de réforme du cadre réglementaire. (...) »

Selon les travaux de l'OCDE relatifs aux barrières à l'entrepreneuriat, la France occupe une position médiane, derrière les pays anglo-saxons. Ces évaluations mettent en évidence, notamment, le poids des barrières à la concurrence, plus particulièrement à l'entrée dans les services, et le degré de transparence des procédures administratives et réglementaires. (...) »

La France est en bonne position quant à la facilité de création d'une nouvelle entreprise : 7 jours sont ainsi nécessaires en 2009, contre 18 en Allemagne.

La France fait également partie des 5 premiers pays en termes d'accessibilité des services publics en ligne, avec 16 des 20 services de base totalement accessibles.

Le classement de la France en matière de « charges administratives liées à la réglementation du travail » est dû principalement aux mesures perçues comme des freins à l'embauche (réglementations sur les contrats à durée déterminée, sur le salaire minimum), et, dans une moindre mesure, aux rigidités liées aux horaires de travail (horaires de travail non standards, jours de congés payés).»

La France a cependant évolué : plusieurs réformes visant à moderniser le marché du travail – le contrat à objet défini et la rupture conventionnelle – ont été voulues par les partenaires sociaux avant d'être reprises dans une loi.

Au niveau de l'Union européenne, la mise en œuvre d'un marché unique se réalise à travers l'harmonisation des normes des États membres, pour aboutir à la libre circulation des personnes, des biens, des capitaux, la libre prestation des services et l'élimination des discriminations, notamment celles qui sont fondées sur la nationalité.

La libre prestation de services inscrite à l'article 56 du Traité sur le fonctionnement de l'UE (TFUE) pose comme principe que toute entreprise prestataire de services implantée dans l'Union européenne ou l'Espace Économique européen (EEE) peut librement proposer ses services dans ces pays. Ainsi, les entreprises implantées dans l'UE peuvent effectuer librement une prestation en France.

Toutefois, pour garantir une concurrence loyale entre les entreprises et mieux protéger les salariés, les États membres et le Parlement européen ont adopté en 1996

une directive sur le détachement de travailleurs. Cette directive prévoit notamment que les entreprises qui détachent des salariés respectent un noyau dur de règles impératives de protection minimale des salariés dans le pays d'accueil afin d'éviter des différences de traitement sur un même lieu de travail.

Pourtant, le développement des prestations de services transnationales à l'intérieur de la communauté a provoqué une pratique abusive difficile à circonscrire, le « *dumping social* ».

En effet, malgré les règles d'harmonisation qui protègent en principe les salariés et les entreprises d'éventuels détournements d'intérêt, la directive ne prévoit rien pour la protection sociale et son coût. Ainsi, les charges patronales, sociales et fiscales d'une entreprise française (sécurité sociale, retraite, prévoyance, assurance-chômage, allocations familiales, taxes sur les salaires, fiscalité...) peuvent représenter plus de 50 % de la rémunération brute versée. De ce fait, le coût de la prestation de services peut être très avantageux à taux salarial identique dans un pays avec une imposition sociale et fiscale réduite, ce qui constitue une distorsion de concurrence.

Exemples et propositions

L'actualité récente démontre l'urgence d'une harmonisation des législations sociales et fiscales des États membres afin qu'ils ne se trouvent plus en situation de concurrence.

En 1993, l'entreprise Hoover a décidé de transférer un centre de production de Dijon en Écosse, où les salariés acceptaient des salaires moins élevés. Cet exemple de délocalisation industrielle avait surpris l'opinion car la délocalisation intervenait au sein même de l'Europe. Quelques années plus tard, Renault fermait son usine de Vilvoorde en Belgique.

Les fermetures de centres d'appels ou des transferts vers les pays du bassin méditerranéen sont fréquemment cités en exemple de délocalisation, même si les centres de « relation clients » continuent de créer globalement des emplois en France aujourd'hui.

Dernier exemple en date, la compagnie Ryanair a annoncé, le 13 octobre 2010, la fermeture de sa base de Marseille à compter de janvier 2011. Pour expliquer sa décision, Ryanair mentionne la procédure entamée à son encontre pour travail dissimulé, et son refus de prendre des risques juridiques supplémentaires le temps qu'une décision soit rendue. « Nous respectons les juges aixois, nous ne remettons absolument pas en cause leur travail, mais nous prenons en compte cette décision pour démontrer justement à quel point nos salariés sont mobiles et qu'ils n'ont pas à être assujettis à la législation du travail française » indique le PDG de la compagnie.

Même compte tenu des réglementations particulières du transport aérien, cet exemple illustre bien les risques et les limites imposées à la libre circulation des prestations de services, par les règles européennes actuelles, en particulier les limites liées aux coûts du travail et à la concurrence intra-communautaire entre les différents pays.

Conclusion

Dans le domaine de l'emploi, encore plus que dans les autres domaines, la mise en place d'une politique de convergence fiscale et sociale au niveau de l'Union européenne s'impose pour éviter toute distorsion de concurrence entre les États membres.

Fiche 2 – Coût du travail et compétitivité

La masse salariale dans les services

Une hausse du Smic de 30 % depuis 2002

La loi du 19 janvier 2000 instaurait 6 niveaux de Smic en fonction de la date de passage aux 35 heures, ce qui a engendré une dispersion des niveaux de Smic entre les entreprises. L'unification des Smic multiples s'est accompagnée, entre 2002 et 2005, d'une convergence vers le niveau de salaire minimum le plus élevé, accélérant le mouvement à la hausse. La croissance du Smic depuis 2005 s'est ensuite amplifiée au rythme de la hausse des prix et des « coups de pouce » successifs accordés.

Entre juillet 2002 et janvier 2010 le Smic horaire est passé de 6,83 € à 8,86 € augmentant ainsi de 30 %. Dans le même temps, le niveau général des prix progressait de 13,6 % (Insee, série hors tabac, ensemble des ménages).

Un alourdissement significatif des charges patronales

Parmi les pays de l'Union européenne, c'est en France que les taux de cotisations patronales sont les plus élevés (OCDE, *Taxing Wages – Main Results 2009*). Une dégradation de la position relative de la France, au regard de l'impôt sur les salaires, a par ailleurs été observée au cours de la dernière décennie.

En effet, le taux des cotisations patronales a augmenté de 1,3 point entre 2002 et 2005. Si le niveau des cotisations a très légèrement diminué entre 2005 et 2008, une inflation des prélèvements frappe à nouveau les entreprises. Un accroissement de 0,3 point du taux AGS est intervenu en 2009 et une augmentation supplémentaire des cotisations patronales de 0,2 point (0,1 point de plus dédié au Fonds national d'aide au logement, et 0,1 point supplémentaire consacré au taux accident du travail et maladie professionnelle) est programmé pour 2011.

Au total, depuis 2002, les charges sur les salaires supportées par les employeurs se sont accrues de 1,6 point.

Les professions de services particulièrement exposées aux variations du coût du travail

La valeur ajoutée est la notion comptable permettant de mesurer la richesse créée par une entreprise ou un secteur. Celle-ci est répartie entre salaires, charges sociales, marge de l'entreprise, impôts et taxes diverses.

La part de la valeur ajoutée dans le chiffre d'affaires est relativement élevée dans les professions de services, ce qui s'explique par l'intensité d'emploi de ces secteurs.

La part de la valeur ajoutée consacrée à la rémunération du travail représente en moyenne, toutes activités confondues 64,8 %. Elle s'élève à 71,3 % dans les services à la personne, 72,1 % dans les transports, 74,9 % dans l'hôtellerie restauration, 78 % dans les services aux entreprises. L'importance de la rémunération du travail culmine à environ 90 % de la valeur créée pour certains services aux entreprises tels que les centres d'appel, le nettoyage, le conseil de gestion, la sécurité ou l'intérim.

Une autre caractéristique des services réside dans la faiblesse relative du taux de marge des entreprises (mesurée par le rapport entre l'excédent brut d'exploitation et la valeur ajoutée). Le taux de marge des entreprises représente en moyenne 27,5 % ;

il descend à 26,6 % dans les services à la personne, 23,8 % dans les transports, 20,3 % dans l'hôtellerie-restauration, 18,8 % dans les services aux entreprises.

Les entreprises de services disposent donc d'une moindre capacité pour amortir leurs investissements et leur dette, d'un niveau de fonds propres inférieur pour maintenir et développer leur activité et de marges de manœuvre relativement plus faibles pour absorber les chocs économiques.

Ratios comptables pour les professions de services et pour la moyenne des entreprises

	Taux de valeur ajoutée (VA/CA)	Part de la valeur ajoutée consacrée à la rémunération du facteur travail (frais de personnel/VA)	Taux de marge (EBE/VA)
Transports	40,0 %	71,3 %	23,8 %
Hôtellerie-restauration	44,1 %	74,9 %	20,3 %
Services aux entreprises	46,9 %	78,0 %	18,8 %
Services à la personne	51,6 %	72,1 %	26,2 %
Moyenne de l'ensemble des entreprises françaises	27,4 %	64,8 %	27,5 %

Source : Insee/ESANE/Résultats 2008.

En d'autres termes, l'équation économique pour les professions de services repose essentiellement sur le coût du travail : une variation du niveau du coût du travail a un impact décisif sur l'équilibre économique des entreprises de ces secteurs.

Pour les secteurs à très forte intensité d'emploi, le taux de marge (EBE/VA) se situe autour de 5 %. Une augmentation de 5 % des frais de personnel se traduit, toutes choses égales par ailleurs, par une diminution de 90 % de leur taux de marge brute conduisant à leur inévitable disparition.

Une augmentation, même très limitée, du coût du travail, induit de graves difficultés pour les services.

Les défaillances des entreprises de services influencées par le niveau du coût du travail

La démographie des entreprises de services montre une relation étroite entre le nombre de défaillances et le niveau du coût du travail.

Alors que le nombre de défaillances enregistrait un recul en 2000 et au premier semestre 2001, une accélération de l'augmentation du Smic (+ 3,2 % en juillet 2000 puis + 4,1 % en juillet 2001) entraîne à partir du début d'année 2001 une augmentation des défaillances qui s'accroît à partir du deuxième semestre 2001. Le nombre de défaillances poursuit ensuite sa progression de façon concomitante avec la hausse du coût du travail.

À partir de 2006, la hausse du Smic est plus modérée, le niveau des défaillances cesse de s'amplifier et enregistre même une légère décreue jusqu'en juillet 2007. En 2008, le Smic augmente à 2 reprises avec une hausse sur un an, en juillet 2008, de 3,2 %, les charges patronales s'alourdissent à nouveau et le nombre de défaillances s'accroît.

En 2009, la récession accentue le phénomène et le nombre de défaillances demeure à un niveau très élevé.

Affaiblir les entreprises de services pénalise l'économie

L'augmentation du coût du travail affaiblit les entreprises de services, étroitement intégrées dans les bassins d'emploi et parties prenantes des processus de production. L'un des objectifs de la politique de l'emploi vise à maintenir l'emploi en France. Affaiblir les services reviendrait au final à sanctionner les secteurs utilisateurs, dont l'industrie et le BTP.

L'externalisation améliore la compétitivité des entreprises. Elle leur permet de se concentrer sur leur cœur de métier : l'énergie consacrée à la prospection commerciale, à la négociation des contrats ou à l'élaboration de normes de qualité, par exemple, s'intensifie. Le développement d'une économie de services permet ainsi aux entreprises clientes de gagner en souplesse et en efficacité.

Appauvrir le tissu des entreprises de services en renchérissant le coût des prestations revient donc finalement à inciter les entreprises clientes à rechercher la flexibilité à l'extérieur, en accentuant le recours à la sous-traitance internationale.

Alourdir le coût du travail pénalise la reprise de l'emploi dans les services

Selon les données publiées par l'Insee en septembre 2010, l'emploi salarié a progressé de + 0,2 % au deuxième trimestre 2010 en raison de la reprise dans le tertiaire. Celui-ci a en effet créé 125 000 postes en un an.

Entre 1999 et 2009, 1,4 million d'emplois ont été créés (création nette), correspondant à 1,8 million d'emplois créés dans le tertiaire, 200 000 emplois créés dans le BTP et 600 000 emplois détruits dans l'industrie. La relance de l'emploi est donc conditionnée par la dynamique dans les services.

Les allègements de charges

Le coût du travail peu qualifié en France procède d'un choix politique : garantir un salaire minimum au-dessous duquel aucun salarié n'est payé.

Celui-ci est fixé indépendamment de la productivité du travail et rend difficile l'ajustement entre le volume d'emplois disponibles dans les entreprises et le nombre de demandeurs d'emploi peu qualifiés.

Le niveau du salaire minimum en France, en pourcentage du salaire moyen, est beaucoup plus élevé que dans les autres pays de l'OCDE. Il restreint la compétitivité des entreprises domestiques, qui sont alors incitées à délocaliser leur production.

Conséquemment, le chômage des moins qualifiés est plus élevé que le chômage dans son ensemble et il a un caractère plus permanent.

Mis en place en 1993, les allègements de charges sociales sur les bas salaires visent à développer l'emploi peu qualifié, à inciter les entreprises à ne pas automatiser l'ensemble de leurs processus, et à limiter les délocalisations dans les secteurs exposés à une forte concurrence internationale.

Dès la fin des années 90, le dispositif monte en puissance pour compenser les effets des 35 heures. Les allègements changent de nature avec l'aménagement et la réduction du temps de travail. Ceux-ci, désormais « défensifs », visent à neutraliser la perte de productivité liée à la réduction du temps de travail puis à contenir la hausse du salaire minimum induit par le surcoût de la convergence des salaires minimaux.

Mais les dispositifs destinés à compenser la réduction du temps de travail se sont révélés coûteux pour les finances publiques. En conséquence, plusieurs ajustements ont été opérés.

Les entreprises passées aux 35 heures bénéficiaient d'un allègement pour des rémunérations comprises entre 1 et 1,7 Smic. Depuis le 1^{er} janvier 2005 et en dépit des engagements antérieurs du gouvernement, l'État a restreint le niveau de rémunération ouvrant droit aux allègements à 1,6 Smic.

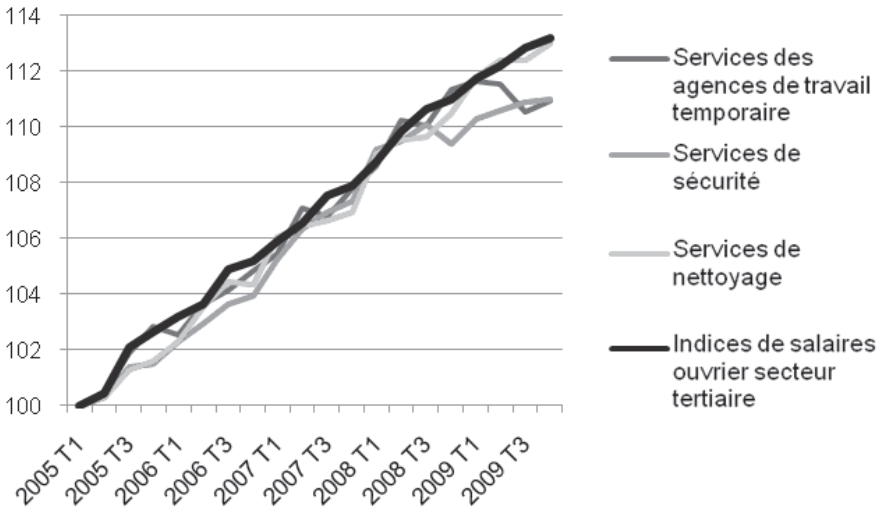
En 2008, la loi Tép a substitué à la notion « d'heures rémunérées » celle « d'heures prévues au contrat », pour le calcul des allègements de charges sociales, ce qui revient à exclure, pour certaines professions de services, les heures de congés du calcul des allègements.

L'annualisation du calcul de l'allègement, prévue dans le cadre du PLFSS pour 2011, est caractérisée par une augmentation des charges sociales estimée à 2,2 Md€. Celle-ci frapperait les entreprises qui ont mis en place un treizième mois ou qui versent des primes ou des indemnités à leurs salariés.

L'impact de la remise en cause de ces allègements

Les prix des prestations de services sont étroitement corrélés aux variations du coût du travail : pour maintenir leur activité, les entreprises intensives en emploi doivent répercuter la hausse des salaires sur leur prix de vente.

Indices de prix dans les services intensifs en emploi comparé aux indices de salaires ouvriers dans le secteur tertiaire
(indice base 100 : premier trimestre 2005)



Une réduction des allègements contraindrait les entreprises, soit à disparaître soit à augmenter significativement leurs prix. Cette inflation ne serait pas sans effet sur le marché de l'emploi. Toute augmentation de prix réduit la demande ou incite les clients à acheter du service à l'extérieur. Cet effet « demande » aurait un impact inévitablement négatif sur l'emploi.

S'y ajouterait un effet de « substitution » : les allègements de charges, en réduisant le coût du travail, favorisent l'arbitrage « machine / travail humain » en faveur de l'emploi. Une hausse du coût du travail peu qualifié inciterait les professions de service à automatiser bon nombre de fonctions dans des secteurs comme le commerce, la propreté, la logistique... et donc à détruire des emplois.

L'ensemble des études d'impact des allègements montre l'efficacité du dispositif en termes d'emploi. Même si les estimations diffèrent, plusieurs études récentes tendent à montrer que le nombre d'emplois créés ou sauvegardés par les allègements s'élèverait à 800 000.

En 2006, le Conseil d'orientation pour l'emploi, après un avis similaire rendu par le Commissariat au plan en 2005, écrit que « leur suppression totale aujourd'hui conduirait à détruire environ 800 000 emplois en l'espace de quelques années ». Il ajoute que « les allègements de cotisations sociales sur les bas salaires [constituent un] dispositif que le Conseil juge efficace pour accroître l'emploi des travailleurs peu qualifiés lorsqu'il existe un salaire minimum ».

Le dispositif des allègements est également évalué dans le rapport d'octobre 2010 du conseil des prélèvements obligatoires précisant : « l'estimation centrale retenue par l'étude DGTPE-DARES de 2008, généralement présentée comme consensuelle, évalue l'impact de cette première vague d'allègements à 300 000 emplois [en référence aux allègements de 1998] ». Compte tenu de la montée en puissance du dispositif entre 1998 et 2010, « une règle de trois sur le total des allègements d'aujourd'hui permet de déduire que le nombre total d'emplois créés ou sauvegardés par les allègements actuels s'élèverait à 800 000. »

Par ailleurs, les allègements ciblés sur les bas salaires favorisent l'insertion professionnelle des publics les plus vulnérables sur le marché du travail : jeunes, peu qualifiés, chômeurs. Ils jouent donc un rôle social décisif.

En l'espace de deux décennies, les allègements de charges sont devenus un élément indispensable de l'équilibre des entreprises permettant de contenir les prix et de stabiliser l'emploi peu qualifié.

En conséquence, les allègements sont une condition du maintien et du développement de l'emploi des salariés les moins qualifiés.

Malgré son efficacité incontestable, les allègements sont remis en cause en raison de leur coût pour les finances publiques. Mais cette orientation aurait un impact non négligeable sur l'emploi, estimé par le Conseil des prélèvements obligatoires à 90 000 destructions d'emplois.

Dans un contexte caractérisé par une hausse du chômage et par la difficulté d'activer les mesures efficaces pour l'emploi, cette option apparaît pour le moins surprenante.

Plus généralement, en entretenant de façon continue un climat d'incertitude sur les pérennités des allègements, les responsables politiques suscitent craintes et doutes des entrepreneurs, qui retardent ou annulent leurs décisions de recrutement.

Actions proposées

Une condition pour développer l'emploi repose sur l'existence d'un système lisible et stable dans le temps. Garantir aux entreprises l'existence de règles pérennes favorisera l'investissement sur le long terme et l'arbitrage en faveur de l'emploi.

Dans un contexte de rigueur économique, il convient néanmoins de conserver les mesures d'aides à l'emploi, facteur reconnu de croissance durable.

Pérenniser le principe des allègements de charges

Les allègements sur les salaires des salariés ont prouvé leur efficacité dans la croissance de l'emploi. Alors qu'entre 2002 et 2010, le coût du Smic a crû de plus de 30 %, d'autant que les charges qui pèsent sur les salaires en France sont élevées, les allègements de charges sur les bas salaires doivent être conservés.

- *Il convient donc de pérenniser les allègements de charges sur les bas salaires afin de favoriser le maintien d'emplois peu qualifiés en France.*

Clarifier le coût du travail en ajustant les prélèvements sociaux aux salaires

Les entreprises ont besoin de visibilité et de certitudes pour investir durablement dans l'emploi. La remise en cause permanente des règles nuit à leurs capacités entrepreneuriales.

Le principe d'une progressivité des prélèvements sociaux en fonction du niveau de salaire permet d'afficher clairement le niveau des prélèvements opérés, et, sans pénaliser les niveaux d'emplois qualifiés, permet de clarifier le coût du travail pour tous les emplois.

Il permet ainsi de répartir les efforts à fournir pour maintenir notre système social selon les rémunérations reçues, sans pénaliser les emplois les moins qualifiés.

À titre d'exemple, la mise en place d'une « barémisation » des charges patronales devrait être étudiée.

- *Il convient donc de mettre en place une progressivité des cotisations patronales en fonction des rémunérations versées.*

Ouvrir la réflexion sur une TVA sociale

Les régimes sociaux portent le poids des ans. Ils ont été mis en place après-guerre, dans une économie industrielle traditionnelle où la masse salariale ne représentait en moyenne que le tiers du chiffre d'affaires, contre plus de la moitié aujourd'hui dans les services. De plus, famille et maladie ne sont pas du ressort des entreprises, mais bien de la solidarité nationale. Les prélèvements sur l'élément-clé de la création de valeur dans les services continuent pourtant à peser, sans justification sociale ou politique et malgré l'instauration de la CSG.

Cette tendance n'a pourtant rien d'inéluctable. Il paraît opportun d'étudier leur transfert vers un impôt moderne à large assiette comme la TVA.

Ce système, qui fonctionne au Danemark où il fait l'objet d'une évaluation positive, offre un double avantage. D'une part, le coût du travail serait réduit, y compris pour l'État et les autres employeurs publics dont la "masse salariale chargée" diminuerait. D'autre part, le poids des charges porterait en partie sur des produits ou services provenant de pays où le coût de la protection sociale est moindre.

En France, la réflexion en cours devra prendre en compte toutes les conséquences de ce transfert. Il faut en particulier éviter de renchérir les prix des services, au risque de les rendre inaccessibles.

• *Il convient donc d'étudier et d'expertiser en concertation avec l'ensemble des professions, la possibilité de mettre en place une TVA « sociale » en contrepartie d'un allègement de certaines charges patronales.*

Fiche 3 – Accélérer la croissance de la productivité pour renforcer la compétitivité des services

La productivité constitue un facteur clé de la compétitivité des services.

Trois séries de facteurs ont une importance déterminante dans la croissance de la productivité des services marchands¹⁶ :

- L'investissement en technologies de l'information et de la communication (TIC)¹⁷.
- Le capital immatériel, souvent combiné avec les investissements en TIC pour développer notamment les nouveaux business models et organisations industrielles qui permettent de faire émerger de nouvelles activités et réduire les coûts unitaires de production tout en améliorant la qualité des services.
- L'innovation réalisée avec des clients, des concurrents ou des fournisseurs, notamment au sein de réseaux spécialisés locaux. Les pôles de compétitivité correspondent potentiellement, dans une large mesure, à ce troisième facteur.

Enjeu

En France, la productivité des services est en croissance sur le moyen terme. Mais elle risque d'accumuler du retard si elle est freinée au lieu d'être encouragée.

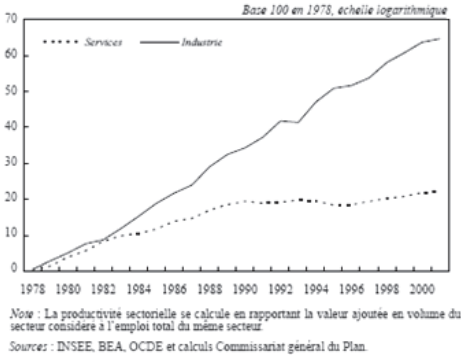
Les gains de productivité ne sont ni assez rapides ni assez forts : une comparaison récente entre l'évolution de la productivité des services en France et aux États-Unis montre que les gains de productivité sont beaucoup plus significatifs outre-Atlantique

16. Source : "Innovation and productivity growth in the EU services sector", Kristian Uppenberg et Hubert Strauss, BEI, juillet 2010.

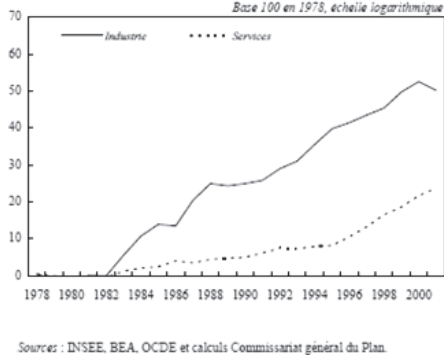
17. Cf. étude de la BEI et rapport du CAE.

et que l'écart de compétitivité a donc tendance à se creuser aux dépens de la France, notamment en raison d'investissements moins importants en technologies.

9. Productivité dans l'industrie et les services en France



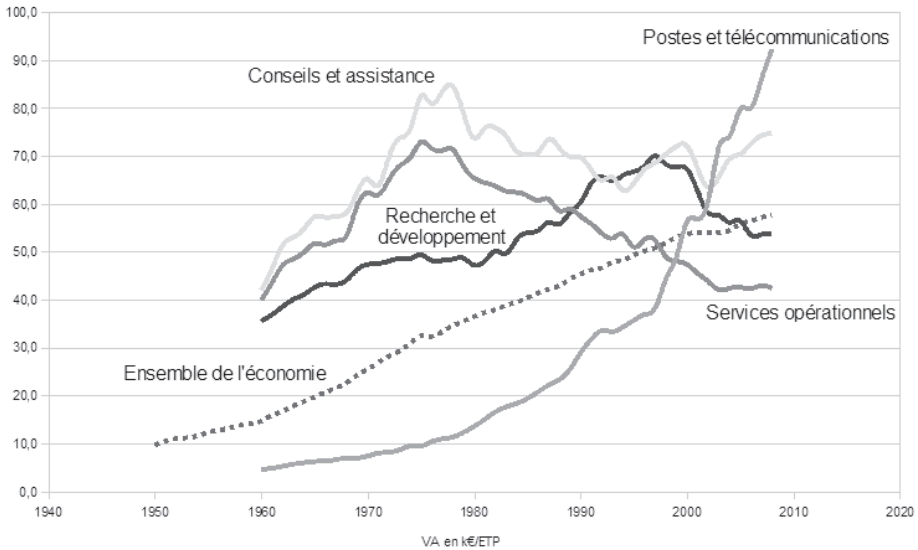
10. Productivité dans l'industrie et les services aux États-Unis



Source : « Productivité et emploi dans le tertiaire », P. Cahuc et M. Debonneuil (CAE).

De son côté, une comparaison entre l'évolution de la productivité de plusieurs types de services et celle de l'ensemble de l'économie française montre également des gains de productivité limités dans la période récente, notamment dans les services opérationnels.

Productivité des services aux entreprises



Source : G. Postel Vinay DGCS, à partir de données OCDE.

Dans le cas des télécommunications (cf. graphique), les gains substantiels de productivité semblent dus, dans une large mesure, à des innovations technologiques qui ont accompagné des phases de libéralisation des marchés et d'ouverture à la concurrence.

Plusieurs types de freins à la croissance de la productivité des services sont spécifiques à l'économie française, dont notamment :

- le coût du travail ;
- l'absence de concurrence loyale pour certaines activités ;
- la fiscalité ;
- les carences en matière d'infrastructures ;
- les obstacles à l'innovation ;
- le retard en matière d'externalisation des services de l'État ;
- le manque d'industrialisation du secteur des services à la personne.

Actions proposées

Plusieurs séries de mesure permettront d'améliorer le couple productivité et compétitivité, notamment les suivantes :

- Bâtir un consensus des parties prenantes sur l'impératif de croissance de la productivité des services.
- Abaisser les charges pesant sur le coût du travail.
- Appliquer une concurrence loyale.
- Développer une fiscalité de croissance et de compétitivité.
- Investir dans les infrastructures de croissance.
- Développer une dynamique Innovation Services.
- Externaliser davantage pour mieux maîtriser la dépense publique stimulera également une hausse de la productivité.
- Maintenir les incitations pour que le secteur des services à la personne poursuive son développement.

Sources

«TEF 2010», Insee.

«60 ans d'économie française : des mutations structurelles profondes», Insee.

«La croissance de la productivité dans les services : le rôle de la mesure des prix», Insee.

Introduction à l'économie des services, F. Djelall et C. Gallouj.

Productivité et emploi dans le tertiaire, P. Cahuc et M. Debonneuil (CAE).

“How to compete and grow : a sector guide to policy”, MC Kinsey Global Institute.

“Innovation and productivity growth in the EU services sector”, Kristian Uppenberg et Hubert Strauss, BEL, juillet 2010.

Rapport de la Commission de libération de la croissance française, 2008.

Fiche 4 – Une concurrence loyale : à même métier, même fiscalité

La loyauté de la concurrence implique le respect de l'exigence : «À même métier, mêmes règles». Les acteurs publics ou privés qui exercent des activités identiques doivent se voir appliquer une stricte égalité (fiscale, sociale...) quel que soit leur statut juridique.

Sans faire l'inventaire exhaustif des obstacles existants, force est de reconnaître que ceux-ci sont nombreux, parfois d'ordre administratif ou juridique (notamment dans la manière de recueillir les informations des entreprises répondantes à des appels d'offres). Un des obstacles majeurs provient des distorsions entre opérateurs publics et opérateurs privés. L'appréciation de l'impact global fiscal, financier et social (notamment la variable TVA et le coût des charges sociales) doit permettre de créer des compensations qui neutralisent ces distorsions.

Les études de projets sont biaisées par les comparaisons régie/entreprise privée à structures de coûts différentes. Par exemple, la TVA renchérit mécaniquement le coût d'une prestation de 19,6 %, payé de facto par le ministère ou l'administration concernés lorsque cette prestation est assurée par une entreprise privée. Et ce, sans qu'ils ne perçoivent en contrepartie la recette fiscale collectée par le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi. Une approche globale au niveau de l'État serait un élément de réponse.

L'harmonisation des règles fiscales et parafiscales éviterait que les décisions publiques ne soient biaisées lorsqu'il s'agit d'arbitrer entre gestion directe et partenariat. Les nombreuses exemptions dont bénéficient les structures publiques en matière d'impôts locaux rendent difficiles certaines réformes fiscales, comme celle de la contribution économique territoriale (taxe professionnelle) et n'incitent pas au meilleur choix économique.

Pour mesurer correctement le niveau de performance dans le cadre des contrats publics (marchés publics, DSP...), il faudrait déterminer :

- la fonction concernée, du point de vue de son périmètre et de sa qualité ;
- le niveau de service actuel de la fonction, le niveau d'activité de la fonction ;
- le coût complet.

C'est à ces conditions que les contrats pourront être exécutés avec satisfaction et ne pas être source de litiges.

Le Parlement a voté récemment une loi portant création de sociétés publiques locales. Détenues en totalité par les collectivités territoriales et leurs groupements, ces sociétés dont l'objectif déclaré est de «renforcer la capacité d'action des collectivités locales en leur permettant d'agir plus rapidement», seront compétentes pour réaliser des «projets d'aménagement, des opérations de construction, des services publics à caractère industriel ou commercial ou toutes autres activités d'intérêt général».

Le texte prévoit que ces sociétés pourront se voir attribuer des activités sans publicité ni appel d'offres. «Il s'agit d'une atteinte grave à la liberté du commerce et de l'entreprise et d'une menace pour des milliers d'entreprises et notamment des PME

qui ont pour *core business* de répondre à ces appels d'offres publics», a déploré Laurence Parisot.

Enjeux

- Optimiser l'utilisation des ressources fiscales de l'État et des collectivités territoriales.
- Stimuler plus fortement la demande publique (ce qui devrait l'ouvrir davantage à l'innovation, faire progresser la qualité du service...) *via* une mise en concurrence périodique par les collectivités des services gérés en régie publique.
- Recourir davantage aux diverses formes de partenariats public – privé, notamment les délégations de services publics : elles doivent être encouragées et facilitées, dans la mesure où elles répondent à des objectifs économiques reconnus.

Actions proposées

- Poursuivre la réduction des obstacles, de natures fiscale, sociale, administrative et juridique, au développement des partenariats public privé.
- Mettre fin aux distorsions entre régies et services délégués en matière de taxation des ouvrages et des services (taxe foncière, CET, RODP).
- Mettre fin aux distorsions de concurrence dans l'attribution des subventions publiques lorsque les ouvrages sont réalisés en concession de services publics.
- Obliger les collectivités organisatrices à réexaminer périodiquement le mode de gestion de leurs services gérés en régie publique, à l'instar de ce qui est imposé par la loi Sapin aux services délégués.
- Assurer la transparence et mettre en place les contrôles nécessaires : toute activité concurrentielle du secteur public doit se faire par le biais d'une structure dédiée et juridiquement distincte – de préférence mais pas nécessairement privée ; c'est la condition préalable fondamentale pour éviter des subventions croisées entre activités sous monopole et activités concurrencées. Exemple : ouvrir aux entreprises privées l'appel d'offres en ingénierie du projet du Grand Paris.

Sources

Concurrence : marché unique, acteurs pluriels : pour de nouvelles règles du jeu, MEDEF, mai 2002.

Régie, marché, contrat de partenariat, délégation. Quelle compétition pour l'amélioration du service public? Comparabilité, transparence, réversibilité, Christian Babusiaux, Président du groupe de travail, Claude Lucas de Leyssac, Rapporteur, assistés de Anne Lathuillière, Fabrice van Cauwelaert, Institut de la gestion déléguée, novembre 2004.

Rapport de la Commission pour la libération de la croissance française sous la présidence de Jacques Attali, septembre 2008.

«Acteurs publics – entreprises : 9 propositions pour de nouveaux partenariats», *GPS/les*, novembre 2009.

Fiche 5 – Pôles et numérique : des infrastructures et outils de développement

Les infrastructures informatiques, de télécommunication et internet

Comme les autres activités économiques, les activités de services dépendent du bon déploiement et du bon fonctionnement des infrastructures du pays. Outre les infrastructures dans les domaines des transports, de la logistique, de l'énergie ou de l'eau, généralement qualifiées de denses et de performantes en France, même s'il convient d'en soutenir le niveau de compétitivité, les entreprises du secteur des services sont plus spécifiquement sensibles au déploiement des infrastructures informatiques et de télécommunications, ainsi qu'aux infrastructures de recherche et de formation.

Or, si le territoire national est aujourd'hui couvert à 98,6 % par le haut débit (avec l'objectif de dépasser sensiblement les 99 % en 2013, comme annoncé récemment par France Telecom dans un communiqué de presse), un classement de l'OCDE montre que la France pointe au neuvième rang pour la pénétration du haut débit en nombre d'abonnés, loin derrière les Pays-Bas et le Danemark, premiers ex æquo avec un taux de 37,1 %, mais devant l'Allemagne (30,3 %), le Royaume-Uni (29,5 %), les États-Unis (26,4 %) et le Japon (24,8 %).

Néanmoins, la disponibilité et la qualité de l'offre ADSL en France nous placent clairement parmi les pays les plus en avance dans ce domaine, ce dont les entreprises de services bénéficient largement.

Par ailleurs, les usages de demain nécessiteront que la France s'équipe dans une proportion identique en infrastructure très haut débit. Or Le Japon est le pays le plus avancé en la matière puisqu'il compte plus de 17 millions d'abonnés, devant la Corée du Sud (9 millions d'abonnés) et les États-Unis (près de 6 millions). La France, elle, ne se classe qu'en dixième position avec 0,3 million d'abonnés.

Le gouvernement a d'ailleurs lancé en août 2010 un Plan très haut débit financé à hauteur de 2 Md€ dans le cadre du grand emprunt national. Ce plan bénéficiera aux entreprises de services qui déposent à peu près autant de brevets que les entreprises industrielles, essentiellement dans les domaines des TIC et des biotechnologies.

Mais cet effort de déploiement du très haut débit en France doit s'appuyer sur toutes les initiatives, privées comme publiques, en donnant une visibilité suffisante de retour sur investissements pour les différents acteurs, dans un souci de bonne gestion (*cf. notre proposition dans l'enjeu 6*). Le cadre réglementaire mis en place par les pouvoirs publics sur le déploiement de la fibre optique doit favoriser l'investissement privé dans les infrastructures, comme c'est le cas dans les pays les plus avancés (USA, Japon, Corée du Sud...) et stimuler la mise en place d'écosystèmes innovants autour du très haut débit.

Les infrastructures de recherche et de formation

Si les sociétés de services bénéficient à plein de la diffusion des technologies de la communication pour développer leur activité dans le « e- » voire le m-tourisme, le e-commerce ou le m-commerce, le *e-learning*, la e-assistance, la e-publicité, le e-marketing, la e-publicité, le télétravail, la télémédecine, etc., ou pour rationaliser leurs

processus de production et réaliser des gains de productivité, la technologie est nécessaire mais pas suffisante.

Pour créer de la valeur, les sociétés de services ont tout autant besoin de matière grise ou de main-d'œuvre compétente, capable d'optimiser le processus de production de la prestation et d'assurer la qualité de la relation client.

Cet aspect qui s'attache au capital humain de l'entreprise doit pouvoir s'appuyer sur des infrastructures de recherche efficaces dans le domaine des sciences humaines sociales et organisationnelles, et sur des dispositifs de formation publiques ou privées multidisciplinaires.

Or, la R&D dans le domaine des SHS et de l'organisation est le parent pauvre de la recherche. Les budgets engagés par la communauté de la recherche publique en 2009 ont été de 7,5 M€ en sciences humaines et sociales, soit un peu plus de 1 % des 650 M€ par ailleurs consacrés à la R&D technologique. Ce niveau est trop faible pour soutenir valablement l'innovation dans les entreprises de services¹⁸.

En ce qui concerne le dispositif de formation, il cloisonne trop les métiers techniques et les métiers du commerce pour les compétences requises dans les métiers de services, valorise trop les pratiques de *cost killing*, et pas suffisamment les aspects liés à la culture de l'innovation dans les services, au processus de conception du service, à la qualité de la relation client, etc.

Environ les 2/3 de l'emploi sont actuellement, générés par les activités de commerce et de services marchands et non marchands. Il est important que cette composante en sciences humaines et organisationnelle soit mise en adéquation avec la réalité de la structuration de l'économie française.

Créer de nouveaux services et améliorer leur productivité

Le développement des infrastructures notamment dans les domaines des TIC, de la recherche et de la formation est indispensable à la croissance des entreprises de services et à l'innovation dans ces secteurs.

Toutefois si le développement des infrastructures a toute son importance, il ne servirait à rien de couvrir tout le territoire français en haut ou très haut débit et en campus universitaires d'excellence en sciences humaines et sociales, si l'on ne s'occupe pas également de « transformer l'essai » en accompagnant les entreprises de services dans le développement des nouveaux usages qui découlent de la diffusion de ces technologies.

Le processus d'innovation dans les services passe en effet par un assemblage complexe de création d'idées, de savoir-faire et de technologies existantes ou à inventer, qui concourent à la satisfaction d'un besoin client.

Comme les entreprises industrielles, et plus encore lorsque leurs innovations de nature immatérielles ne sont pas brevetables, les entreprises de services sont condamnées à innover pour survivre et se développer dans un monde beaucoup plus concurrentiel qu'on ne le croit. Les outils à disposition sont nombreux.

18. Source : Rapport 2009, Agence nationale de la recherche.

Le grand emprunt doit bénéficier aussi aux entreprises de services. Il a vocation à financer des «projets structurants à moyen et long terme», en partenariat avec les entreprises et les collectivités territoriales.

L'enveloppe de 35 Md€ prévue pour cet emprunt sera ventilée selon les arbitrages suivants :

- Enseignement supérieur et formation : 11 Md€, dont 10 pour l'enseignement supérieur (campus d'excellence etc.) et 1 pour la formation, dont 500 millions pour la formation professionnelle et autant pour l'égalité des chances ;
- Recherche : 8 Md€ dont 3,5 pour la valorisation de la recherche publique, 1 pour les laboratoires d'excellence, 1 pour les équipements de recherche, et 2,5 pour la santé et les biotechnologies ;
- Filières industrielles et PME : 6,5 Md€ dont 1 pour la filière automobile, les transports terrestres et maritimes, 2 pour la filière aéronautique et espace, et 2,5 pour les PME ;
- Le développement durable : 5 Md€, dont 2,5 pour les énergies renouvelables et décarbonées, 1 pour le «nucléaire de demain», 1 pour les transports et urbanisme durables et 0,5 pour la rénovation thermique ;
- Le secteur numérique : 4,5 Md€ dont 2 pour les infrastructures de très haut débit, et 2,5 pour le développement des usages et contenus innovants.

S'assurer de la présence des entreprises de services dans les pôles de compétitivité pour les services aux entreprises

Les pôles de compétitivité rassemblent, sur un territoire donné, des entreprises, des laboratoires de recherche et des établissements de formation pour développer des synergies et des coopérations. D'autres partenaires, dont les pouvoirs publics, nationaux et locaux, ainsi que des services aux membres du pôle de compétitivité y sont associés. Ils ont pour objectif, à partir d'une vision partagée par les différents acteurs, d'élaborer une stratégie à cinq ans, pour :

- Concrétiser des partenariats entre ces différents acteurs ayant des compétences reconnues et complémentaires.
- Bâtir des projets collaboratifs stratégiques de R&D qui peuvent bénéficier d'aides publiques.
- Promouvoir un environnement global favorable à l'innovation et aux acteurs du pôle en conduisant des actions d'animation, de mutualisation ou d'accompagnement des membres du pôle sur des thématiques telles que la formation et les ressources humaines, la propriété industrielle, le financement privé, le développement à l'international, etc.

La politique des 71 pôles de compétitivité labellisés en France a été conçue dans une logique essentiellement industrielle et aucun pôle n'est dédié aux services en tant que tels. Cependant, toutes les thématiques des pôles sont susceptibles de concerner les services, notamment les services aux entreprises ou aux collectivités locales.

On notera cependant (cf. carte en annexe) la présence de pôles thématiques dans le domaine de la finance (Finance Innovation), la logistique (Novalog), des TIC (TES, Image et réseau, Solutions communicantes sécurisées), des biotechnologies (Alsace Biovalley), du commerce (Industrie du commerce), qui mobilisent diverses catégories d'entreprises de services.

La thématique des services et les caractéristiques propres de leur processus d'innovation pourrait justifier la mobilisation des entreprises des services autour d'un *cluster* du type pôle de compétitivité qui leur serait dédié.

Actions proposées

- Impliquer les entreprises de services dans les filières industrielles auxquelles elles contribuent.
- Créer des campus d'excellence dont le leadership serait porté par les sciences humaines et sociales.
- Réserver une part du grand emprunt à des projets de services dans le domaine des services aux particuliers.
- Associer toutes les entreprises de services au volet «développement des usages à contenus innovant» du plan très haut débit.
- Inclure systématiquement dans le programme de travail des pôles de compétitivité des actions spécifiques de rapprochement avec les entreprises de services associées à leurs thématiques.
- Créer et faire labelliser un pôle spécifiquement dédié à l'innovation service. Le pôle Nekoé pourrait servir de base à cette expérience.
- Revoir les règles de déploiement de la fibre optique définies par l'Arcep.

(Ces règles, définies *ex ante* sur une technologie encore évolutive, obligent les opérateurs à une publicité préalable de leurs intentions, à une couverture des zones potentielles de câblage selon des critères administratifs plutôt que commerciaux, au partage de toutes leurs intentions d'investissement avec leurs concurrents, et au respect de normes techniques très précises. Mais ces contraintes s'exercent alors qu'il n'y a pour l'instant aucune visibilité claire sur le modèle d'affaires de la fibre optique, car il n'a pas encore de vision claire des usages d'un tel débit avec les perspectives associées de chiffre d'affaires et de rentabilité. Il faut donc investir massivement en prenant des risques, ce qui ne peut se faire si les acteurs n'ont pas la liberté de piloter leur programme et de prendre des initiatives innovantes, notamment avec des communautés d'utilisateurs et de prescripteurs. Évidemment, ces contraintes conduisent les acteurs privés à une posture très prudente dans leurs investissements, alors que certains ne demanderaient pas mieux que d'accélérer si les conditions étaient plus favorables. Devant ces difficultés, les pouvoirs publics et les collectivités locales se proposent alors de faire ce déploiement de la fibre optique sur crédits publics, c'est-à-dire sur l'impôt, ce qui est paradoxal. En effet, autant l'opportunité, voire la nécessité de financements publics pour finaliser une couverture géographique, sur une technologie stabilisée, lorsque la rentabilité marginale devient insuffisante, n'est discutée, autant il est regrettable que l'argent public se substitue à l'initiative privée lorsque celle-ci est prête à investir).

Sources

- Tableau de bord de l'attractivité de la France 2010 :

http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/Tableau_de_bord_attractivite_juillet2010_fr.pdf

- Palmarès 2009 de l'Internet haut débit de l'OCDE :

http://www.oecd.org/document/4/0,3343,en_2649_34225_42800196_1_1_1_1,00.html

- Rapport 2009 de l'Agence nationale de la recherche :

http://www.agence-nationale-recherche.fr/fileadmin/user_upload/documents/uploaded/2010/Rapport_ANR_2009.pdf

- Dossier de l'Observatoire de la propriété industrielle :

http://www.inpi.fr/fileadmin/mediatheque/pdf/OPI/Dossier_PME_2009.pdf

- Les pôles de compétitivité :

<http://competitivite.gouv.fr/>

- Crédit d'impôt recherche :

<http://www.assemblee-nationale.fr/13/rap-info/i1794.asp>

Fiche 6 – Développer une dynamique innovation services ⁽¹⁹⁾

Seulement 33,7 % des entreprises de services innovent contre 37,4 % dans l'industrie. L'innovation dans les services représente donc un enjeu capital de compétitivité et d'emploi ²⁰, longtemps sous-estimé faute de culture dédiée de management de l'innovation service et d'indicateurs spécifiques de mesure

Cette prise de conscience apparaît cependant récente ²¹, notamment par rapport à l'innovation technologique. Le secteur des services a longtemps souffert d'un déficit de connaissance et de reconnaissance, car souvent perçu comme un secteur à gains de productivité faibles ou nuls ²².

Néanmoins, la réalité de l'émergence de l'innovation services s'illustre par les réflexions et actions engagées dans plusieurs pays au cours des dernières années. La France pourrait s'inspirer, en particulier, des politiques de soutien au développement des services de la Finlande et de l'Allemagne. Au Québec, le conseil de la science et de la technologie rendait dès 2003 un avis argumenté sur l'innovation dans les services ²³. En France, l'opération de prospective FutuRIS lancée en 2003 concluait dans son premier rapport à l'importance de l'innovation dans les services. L'exposé sur la politique industrielle devant le conseil économique, social et environnemental fait le 27 septembre 2010 conclut également sur ce point comme un chantier d'avenir.

Définir l'innovation services

Le manuel d'Oslo ²⁴, référence internationale, définit l'innovation de services comme une nouveauté en termes de service apporté au client et adossée sur une innovation de procédé, d'organisation ou de commercialisation. On peut en outre la caractériser par quatre grands types de facteurs :

- technologique, non technologique ou combinant les deux;
- interne ou externe à l'entreprise (avec une part externe souvent prépondérante);
- transversale sur la chaîne de production et impliquant fortement les ressources humaines;
- collaborative, impliquant souvent l'utilisateur final ou les parties prenantes.

À partir de l'analyse des projets soutenus, l'Allemagne définit l'innovation de services par quatre axes opérationnels d'analyse :

- le modèle économique est nouveau (Deezer [radio en ligne], Google, journal 20 minutes...) ou bien il résulte de l'application d'un modèle existant dans un secteur nouveau ou d'applications nouvelles (classe affaires *low cost* « L'Avion », iPhone...);

19. Travaux DGCIS et Deloitte.

20. « Mettre enfin l'immatériel au service de la croissance » 2008/» Innovation dans les services, les enjeux d'une croissance annoncée » 2009 Marie-Ange Andrieux, Eurostat Key Figures on Europe 2009.

21. *Pour une nouvelle vision de l'innovation*, Pascal Morand et Delphine Manceau, La Documentation française, 2009.

22. Pour reprendre la catégorisation de Jean Fourastié.

23. « L'innovation dans les services : pour une stratégie de l'immatériel », avis du Conseil de la science et de la technologie, 2003.

24. 3^e édition, OCDE 2005.

- la promesse au client se réalise par un mode ou une méthode de livraison du service ou de l'offre de services (bornes Mc Donald's...);
- le processus d'élaboration du service est nouveau (Venteprivée.com, Priceminister, Velib', Autolib', Exalead...);
- le marché et le client interagissent (Viadeo, Facebook...).

Déterminants, freins et enjeux de l'innovation services

Déterminants

L'innovation dans les services s'appuie sur trois déterminants principaux : l'introduction de nouvelles technologies (informationnelles), l'évolution de la réglementation, les mutations sociales et sociétales de la demande.

Environ les deux tiers²⁵ des innovations dans les services s'appuient sur l'acquisition ou l'utilisation de nouvelles technologies, liées en particulier à l'information (NTIC). La diffusion des NTIC permet donc d'améliorer la capacité d'innovation des services qui en sont aujourd'hui les principaux utilisateurs (entre 60 à 80 % des NTIC achetées). Cela explique en grande partie la croissance de la R&D dans les services que l'on observe au niveau statistique.

L'évolution de la réglementation (et de la déréglementation) représente aujourd'hui un ensemble d'opportunités stratégiques pour les entreprises de services²⁶. La réglementation peut être un déterminant de l'innovation, les entreprises innovant pour se conformer à la réglementation ou pour s'adapter.

De nombreux travaux, en particulier de sociologie, ont mis en évidence des mutations sociales et sociétales fondamentales (vieillesse de la population, accroissement du temps non travaillé, prégnance des préoccupations environnementales...) qui modifient directement la demande du consommateur, qui évolue de « l'avoir plus » au « vivre mieux ou autrement ». Ces besoins de nature nouvelle poussent les entreprises à adapter leur offre et à lancer des prestations innovantes. Par ailleurs, le consommateur est de moins en moins passif mais de plus en plus consommateur-acteur co-créateur de valeur et partie prenante de l'innovation. Cette nouvelle posture modifie l'approche de l'organisation du processus d'innovation ainsi que la gestion de la propriété industrielle et intellectuelle.

Les besoins des entreprises ont également connu de profondes transformations ces dernières années. Les entreprises (comme les ménages) n'achètent plus des objets mais des systèmes complexes, induisant de l'incertitude et sujets à une forte vulnérabilité. Ces deux éléments constituent des leviers de croissance de certains services externes (le plus souvent innovants) visant à la réduction de l'incertitude et à la couverture des risques encourus.

25. Djellal et Gallouj 1998.

26. Jean-Paul Flipo (2001) en cite de nombreuses : la possibilité de s'installer facilement dans des pays étrangers et de se connecter à des réseaux mondiaux, la possibilité de se développer dans des métiers connexes mais différents (ex. : la banque ou les distributeurs dans l'assurance), la possibilité d'étoffer son offre de services tout en restant sur son métier de base (le conseil pour les experts comptables), la possibilité d'échapper aux exclusivités territoriales (concessions automobile, distribution, etc.), la possibilité de s'appuyer sur des codes déontologiques revus dans un sens plus libéral...

Freins

Les différentes enquêtes existantes (CIS en particulier) identifient d'assez nombreux freins, ou contraintes, à l'innovation dans les services²⁷. Ces freins relèvent de quatre catégories :

- les contraintes liées au marché;
- les contraintes liées aux ressources financières;
- les contraintes réglementaires;
- les contraintes internes à l'organisation.

À ces freins s'ajoute le déficit d'indicateurs qui handicape la mesure de l'investissement et du retour sur investissement de l'innovation services. Faridah Djellal, qui a clairement mis en avant cet aspect, parle d'« innovation gap » et de « performance gap », pour désigner la différence entre la réalité de l'innovation produite et de ses résultats et ce que les indicateurs traditionnels de R&D ou de performance retracent²⁸.

Enjeux

Les principaux enjeux d'une politique d'innovation dans les services seraient donc de favoriser :

- La connaissance et la reconnaissance de cette innovation par les pouvoirs publics, les entreprises, les acteurs financiers, leviers de confiance nécessaires à un projet innovation services.
- Le développement des compétences de management de l'innovation au sein des entreprises de services.
- La capacité à travailler en réseaux et de façon collaborative et à favoriser, notamment *via* du conseil, les regroupements pour obtenir des entreprises de taille critique.
- L'obtention des financements en correspondance avec les enjeux de confiance.
- La protection intellectuelle de l'innovation de services.

27. On peut citer les suivants parmi les plus significatifs : les risques économiques perçus comme excessifs, les coûts d'innovation jugés trop élevés, l'absence de ressources de financement appropriées, la structure et les rigidités organisationnelles, le manque de participation et de coopération du personnel, résistances interne à l'innovation, le manque de personnel qualifié, le manque d'information scientifique et technique, le manque d'information sur les marchés, la nécessité de se conformer à la réglementation en vigueur, le manque d'intérêt des clients pour les innovations, le faible consentement à payer des clients, l'absence de protection et la facilité d'imitation des innovations de service, la pression du quotidien qui limite les capacités d'anticipation, l'absence de dynamique interne...

28. « L'innovation gap et la performance gap dans les économies de services : un défi pour les politiques publiques », publié en anglais dans *The Handbook of Innovation and Services*, 2010. Très récemment, le frein de la mesure a de nouveau été mis en évidence dans le mémoire d'Eric Huber et Colas Hennion lesquels précisent : « Fondamentalement, dans les sociétés modernes, ce qui n'est pas mesuré n'existe pas » (« Mesurer les services : qu'est-ce que la puissance économique aujourd'hui ? », Eric Huber et Colas Hennion, juin 2010).

Actions proposées – Faire connaître et reconnaître l'innovation services

Connaître

- Engager les entreprises à mobiliser davantage ces dispositifs au niveau des fédérations professionnelles. Celles-ci pourraient également y contribuer elles-mêmes afin de diffuser les résultats. Des actions collectives des Direccte pourraient être mises en œuvre à cet égard ²⁹. Ces engagements permettraient notamment d'approfondir la recherche en sciences humaines et sociales rendu indispensable par la nature complexe de l'innovation services. In fine, ce processus doit rendre possible une meilleure prise en compte de la dimension services dans la programmation de l'ANR ou à l'occasion des programmes blancs, de même qu'une meilleure utilisation des dispositifs de soutien à la recherche collaborative tels que les thèses Cifre.
- Inciter une meilleure intégration des acteurs (recherche publique et entreprises) peut se faire à l'occasion de la création des Instituts de Recherche Technologique, Instituts d'Excellence en Énergie Décarbonée, Sociétés d'Accélération du Transfert de Technologies, dans le cadre des initiatives lancées par l'emprunt national. En substance, l'objectif est de constituer un corpus de « science des services ».

Reconnaître

- Mettre en place des actions de communication à large échelle sur l'importance de l'innovation services au regard de la compétitivité de l'économie comme de la croissance et de la performance des entreprises ³⁰. Elles seraient conjointement menées par les pouvoirs publics, les réseaux relais (CRCI, CCI, APCE...) et les organisations professionnelles des services. Cette démarche devrait s'inscrire en cohérence avec les réflexions et actions de place sur l'économie de l'immatériel (dans les domaines de la cartographie, du management, de la mesure, de la protection, de la communication, relatifs aux actifs immatériels), l'innovation étant identifiée comme un actif immatériel essentiel à la compétitivité et au développement des entreprises.

Évaluer

- Définir et utiliser un outil méthodologique commun pour qualifier un projet d'innovation de service et pour l'évaluer sur le plan de ses impacts, enjeux, risques et valeur ajoutée. Ceci peut se faire dans le cadre d'une action coordonnée en faveur des projets de services, en s'appuyant sur des outils similaires existants à l'étranger ou en France notamment chez Oseo. Ce référentiel facilitera les passerelles entre les différents dispositifs publics et « crédibilisera » l'instruction de ce type de projet (présentation et financement du projet) en l'intégrant dans la démarche usuelle d'analyse des projets innovants.
- Tracer l'action publique en faveur de l'innovation de services à partir d'indicateurs communs aux différents intervenants, financeurs ou accompagnateurs des porteurs de projets, en particulier à l'aide de l'outil évoqué ci-dessus.

29. Pour autant que des marges de manœuvre budgétaires soient dégagées pour cet enjeu, dans un contexte contraint de réduction des dépenses publiques.

30. Cette sensibilisation pourrait concerner en priorité les entreprises mais également les structures d'accompagnement telles que les incubateurs.

- Il permettrait également d'orienter de façon souple, au travers de la sélection des projets, l'allocation des financements et des aides sans afficher de priorités sectorielles.

Culture de l'innovation services dans les entreprises

- Élaborer un « Guide Innovation Services », conjointement entre les pouvoirs publics et les fédérations d'entreprises et lui assurer une large diffusion par les pouvoirs publics, les réseaux de relais (cf. Proposition 1) et les fédérations professionnelles, pour consolider l'ensemble des dispositifs existants, les modalités d'accès, et fournir ainsi aux entreprises une vision globale et pratique du champ des possibles. Ce guide général pourrait être, dans une seconde étape, décliné par les fédérations professionnelles pour traduire les spécificités des différents métiers des services.
- Mettre en place un focus « Innovation services » sur le site internet du ministère chargé de l'économie en vue d'orienter les entreprises dans les différentes étapes de leurs projets innovation services (conception, implémentation, financement). Il pourrait reprendre en particulier les initiatives déjà engagées par la DGCIS, telle que l'action « marketing pour les PME ».

Valoriser le management de l'innovation services

Sensibiliser et former à l'innovation services

Le capital humain est un déterminant essentiel de la valeur des entreprises de services. Il est fortement impliqué dans l'innovation services.

La créativité, la capacité à structurer et mener un projet d'innovation dans et par les services nécessite que l'entreprise soit sensibilisée à cet enjeu et puisse également bénéficier de compétences spécifiques.

- *Intégrer des modules sur les services et l'innovation services dans les cursus de formation initiale et professionnelle faciliteraient le recrutement de jeunes profils adaptés.*

Les dispositifs publics existants doivent être mis à profit pour permettre aux entreprises d'acquérir les compétences nécessaires à leur développement. En particulier, les Directions régionales de l'État en charge de l'emploi (Direccte) disposent de fonds de l'État et de fonds européens (FSE, Feder) permettant de financer des actions en faveur de la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences).

- *Se mobiliser au niveau des associations professionnelles du secteur des services, avec le soutien des pouvoirs publics, pour organiser des actions collectives au bénéfice des entreprises.*

Les entreprises de services et notamment les PME doivent pouvoir faire appel à des consultants spécialisés pour accompagner leur démarche.

- *Proposer des aides au conseil d'un usage aisé, au plus proche des besoins du terrain, aiderait les entreprises à prendre en charge le coût de cet accompagnement.*
- *Développer des bonnes pratiques de rémunération incitative et faciliter leur intégration dans les systèmes d'épargne salariale favoriseraient la dynamique d'innovation au sein de l'entreprise. Ces bonnes pratiques devraient être fondées sur des critères de performance financiers et non financiers, en matière d'innovation.*

Sensibiliser aux enjeux de la propriété intellectuelle

Pilier des innovations technologiques, la propriété intellectuelle est parfois vue comme insuffisamment apte à protéger les innovations dans et par les services. Ce constat doit être nuancé.

Lorsque les innovations de services ont une base technologique, cette dernière bénéficie parfois d'une protection par brevet ou, au titre de logiciel, par les droits d'auteur ou la brevetabilité de l'effet technique induit. Les innovations de services peuvent également recourir au dépôt d'une marque sur laquelle l'entreprise pourra capitaliser, notamment lorsqu'elle arrive première sur le marché. Les acteurs de l'innovation services ne doivent pas omettre dans leurs réflexions la protection apportée par le droit d'auteur à la forme de leurs idées.

- *Sensibiliser les entreprises de service à l'utilisation de la propriété intellectuelle, à commencer par les marques, par une action conjointe des organismes publics concernés (INPI, par exemple) et des fédérations professionnelles. Le pré-diagnostic INPI devrait faire l'objet d'une communication spécifique.*

La question de la brevetabilité des méthodes commerciales a reçu des réponses différentes aux États-Unis et en Europe. Les débats qui ont eu lieu et qui se poursuivent, y compris aux États-Unis, montrent que, en général, il n'apparaît pas souhaitable, du point de vue de l'innovation, de modifier les règles européennes.

- *Former les cadres des entreprises de service à stratégie internationale aux différentes possibilités qu'offrent les systèmes législatifs des pays où elles opèrent, et optimiser les sources de financement qui peuvent en résulter.*

Renforcer les dynamiques collaboratives

Les dynamiques collaboratives, tant externes qu'internes à l'entreprise, génératrices d'innovation services, peuvent être renforcées :

- *Utiliser le levier des pôles de compétitivité pour intégrer dans leurs objectifs une ouverture plus large aux projets d'innovation services (idéalement pour l'entreprise à combiner avec les régimes JEL et CIR) et développer les connexions et synergies avec d'autres pôles internationaux.*

- *Favoriser le développement de plates-formes permettant de tester des usages nouveaux en grandeur réelle (exemple de l'Institut de la Vision, pour les Quinze-Vingt).*

- *Développer les outils de communautés collaboratives au sein de l'entreprise (réseaux sociaux d'entreprises, plates-formes intra-disciplinaires et extra-disciplinaires...), en liaison avec la proposition 7 relative au capital humain.*

Faciliter le financement de l'innovation services

Mieux intégrer l'innovation services dans les mécanismes existants

La prise en compte des projets innovation services doit être mieux intégrée aux mécanismes de financement existants, que les entreprises pourraient mieux connaître grâce au « Guide Innovation services ».

Le cas des dispositifs portés par Oseo illustre concrètement cette action.

Le développement de l'innovation est au cœur des priorités fixées par l'État, avec une orientation forte vers les projets d'innovation de rupture, comportant un fort risque technico-économique. Oseo a signé avec l'État un Contrat de performance qui fixe des priorités et des objectifs qualitatifs et quantitatifs pour optimiser l'utilisation des financements publics et favoriser un accompagnement efficace des entreprises dans leurs projets.

- *Inscrire une action spécifique dans les objectifs fixés par l'État à Oseo permettrait de valoriser les outils et méthodes d'évaluation et d'instruction spécifiques des projets d'innovation de services développés par l'opérateur afin de mieux dynamiser l'innovation dans et par les services.*

Certains projets d'innovation services « de rupture » sont déjà pris en compte dans les objectifs fixés par l'État, mais on pourrait aussi définir un objectif de soutien des projets d'innovation de service utilisant les TIC (projets dits « PI »), avec, par exemple, une cible de 10 % des soutiens accordés d'ici à deux ans. Une évaluation des résultats permettra de mesurer l'effet de cette action.

Mieux faire connaître la qualification FCPI aux entreprises porteuses de projet d'innovation de services

Le décret du 14 mars 1997 relatif aux fonds communs de placement dans l'innovation (FCPI) précise que les demandes de qualification d'« entreprise innovante » sont instruites dans les mêmes conditions que les demandes d'aides à l'innovation attribuées par Oseo Innovation. Il faut donc « reconnaître le caractère innovant, les perspectives économiques et le besoin de financement correspondant aux produits et procédés créés par l'entreprise ». Cela signifie que les entreprises porteuses de projets de services innovants (innovation d'usage par rapport à un état de l'art européen du secteur considéré) sont éligibles à la qualification.

Au minimum, il conviendrait de réafficher de manière plus explicite l'accès possible de ce type d'entreprises aux FCPI (sachant que dans ces entreprises de services, la R&D est souvent sous-traitée à un prestataire externe, donc dans une logique d'intégration de technologies plus que de production de technologies). Une autre piste serait d'élargir l'accès au dispositif FCPI à des entreprises de service dont l'innovation ne repose pas sur la mise en œuvre ou l'utilisation de technologies.

Créer un concours

Le concours pour la création d'entreprises de technologies innovantes du ministère chargé de la recherche, et instruit par Oseo, fournit un bon modèle pour l'organisation d'un concours pour la création d'entreprises de services innovants par le ministère chargé des PME.

Deux types de projets de création d'entreprises pourraient être présentés :

- les projets « en émergence » qui nécessitent encore une phase de maturation et de validation technique, économique et juridique ;
- les projets « création-développement » dont la validité du concept est établie et pour lesquels la création d'entreprises peut être envisagée à court terme.

Les modalités restent à déterminer tant en termes de montant à financer que de nature des dépenses concernées.

Développer un environnement fiscal et économique favorable à l'innovation services

Sensibiliser les entreprises de services au crédit d'impôt recherche et stabiliser le dispositif

Parmi les 9 propositions prioritaires contenues dans le rapport de la Mission d'évaluation et de contrôle sur le CIR de l'Assemblée nationale publié le 30 juin 2010, la proposition n° 7 peut favoriser la sensibilisation des entreprises du secteur des services : la formation au sein des réseaux consulaires d'un « correspondant fiscalité des PME » chargé d'informer les entreprises sur le crédit d'impôt recherche et de promouvoir la procédure de rescrit en la matière.

Par ailleurs, il conviendrait de soutenir davantage les projets en matière de sciences humaines et sociales lorsqu'ils sont éligibles. Une possibilité serait de faire référence au Manuel de Frascati dans le cadre de la rédaction de l'instruction fiscale en cours de préparation à la suite des États généraux de l'industrie.

Il est souhaitable que le cadre général du dispositif ne soit pas touché dans le cadre de la prochaine loi de finances, notamment pour les dépenses de fonctionnement éligibles, alors qu'il a déjà été réformé en 2008 et que les entreprises, tous secteurs confondus, en ont fait, en toute bonne foi, le premier instrument de financement de leur R&D.

Les fédérations professionnelles pourraient rédiger un guide sectoriel du CIR dédié aux services, soumis notamment pour avis au ministère chargé de la recherche. À partir de plusieurs exemples, il permettrait de mieux appréhender l'utilisation possible du CIR.

Utiliser le levier de la commande publique

Selon les dernières données disponibles de l'observatoire économique de l'achat public, la part des marchés publics de services s'élevait en France en 2008 à plus de 20 Md€, soit environ 30 % de l'achat public total sur cette période. La commande publique représente ainsi un gisement indéniable de croissance pour les entreprises de services.

Dans ce contexte, l'achat public de services innovants pourrait être amplifié dans un calendrier progressif en obligeant les grands acheteurs publics de la recherche (CEA, CNRS, Inria, Inra...) à consacrer quelques pourcent de leur budget externalisé de R&D aux « achats publics avant commercialisation », qui sont des marchés de services de R&D dont l'acheteur public ne finance pas entièrement la prestation ou n'acquiert pas la propriété exclusive des résultats (exemples britanniques : marché sur l'hygiène des mains à l'hôpital, marché sur l'allégement de l'équipement des soldats).

En support de cette proposition, il peut être fait référence aux travaux de Charles Wesner sur l'évaluation du Small Business Innovation Research (SBIR) américain.³¹

31. "The Small Business Innovation Research – SBIR – An Assessment of the Department of Defense Fast Track Initiative", National Academy of Sciences, 2000.

Mettre en place une veille et une évaluation des dispositifs d'innovation services, au niveau national, européen et international

Au niveau français, il conviendrait de mettre en place un dispositif au sein de la CPCS avec le soutien de l'administration ayant pour objectifs :

- la consolidation et le suivi de toutes les actions et dispositifs en faveur de l'Innovation services ;
- l'évaluation de la performance individuelle et collective (externalités positives) de ces actions, sur la base d'un référentiel d'indicateurs à déterminer ;
- l'établissement d'un tableau de bord de l'innovation services et l'élaboration de propositions prospectives à la lumière du diagnostic des réalisations.

Au niveau international, il pourrait être demandé :

- à l'OCDE, notamment au travers de son groupe de travail de la direction des sciences, des technologies et de l'innovation (DSTI) qui suit le manuel d'Oslo, d'effectuer une veille spécifique sur l'innovation de services ;
- à l'Union européenne d'élargir davantage à l'innovation de services son tableau de bord de l'innovation. Cela permettrait de constituer une base de connaissances et de bonnes pratiques capable d'enrichir les réflexions des pays membres sur leur stratégie de compétitivité par l'innovation services.

Fiche 7 – Externaliser davantage pour mieux maîtriser la dépense publique

Dans un contexte de finances publiques tendues où la France réfléchit aux investissements stratégiques d'avenir porteurs de compétitivité et de croissance, seuls des modes de collaboration originaux entre secteur public et secteur privé pourront mobiliser l'ensemble des acteurs, optimiser les ressources disponibles et rassembler les financements nécessaires pour les programmes en gestation.

L'État devrait se focaliser sur son rôle de régulateur et déléguer de manière significative à des opérateurs privés, tout en les contrôlant, le soin de délivrer les services au niveau de qualité et de professionnalisme attendus par les citoyens devenus « clients-consommateurs ». Les instruments juridiques, tels la délégation de services aux entreprises privées, existent, même si des freins et des « entorses à la concurrence » demeurent. Cependant, les résistances culturelles freinent le processus et amènent les entreprises à s'interroger sur la réelle volonté de l'État d'accélérer et d'étendre ses actions en profondeur.

En même temps, les acteurs publics pourront se renforcer sur ce qu'ils savent faire le mieux, en préservant la qualité du service, mais au meilleur coût. Cette logique conduit à confier au meilleur acteur la réalisation et la gestion des services publics. Le choix de la solution de gestion la plus adaptée ne pourra se faire qu'à l'aune de critères objectifs donc transparents, appréciables et mesurables et non selon des logiques doctrinaires d'où qu'elles viennent.

Dès lors, les entreprises seront reconnues comme des acteurs pouvant concourir à la maîtrise de la dépense publique et à la meilleure utilisation des équipements publics, pour apporter des solutions nouvelles et pour créer des services.

La France ne peut rester se passer de compétitivité. Un benchmark des démarches et des résultats permettrait de prendre chez les autres le meilleur de leurs pratiques, qu'elles soient portées par des organisations publiques, par des entreprises ou par des partenariats mixtes. À titre d'illustration, notons que la France, à échelle comparable, consacre l'essentiel de ses dépenses publiques aux rémunérations de ses agents (54 %) et aux transferts en nature – les subventions – (près de 30 %) au détriment des consommations intermédiaires. D'autres pays (États-Unis, Canada, Royaume-Uni, Finlande) privilégient le recours à des prestataires externes pour la réalisation des missions (le montant de consommations intermédiaires dans les dépenses publiques y est voisin de 60 %).

Enjeux

- La transformation en profondeur de l'ensemble des organisations publiques passe par l'amélioration de la mesure de leur performance (équilibre entre coût, qualité de services et analyse de risques) et la diffusion d'une culture service.
- De nouveaux partenariats apporteront à la fois un « mieux État » et un « mieux entreprises ».
- Le mieux disant doit prendre toute sa place dans un *Public Business Act* à faire émerger.
- Le développement et le renforcement d'un tissu de PME et ETI innovantes.
- Pour plus d'efficacité, l'État et les collectivités territoriales doivent se recentrer sur leurs missions régaliennes.
- Tous les secteurs de l'économie doivent s'ouvrir à la concurrence.

Actions proposées

- Rechercher la meilleure utilisation des ressources financières publiques et le retour sur investissement pour les projets structurants, de long terme, à tous les niveaux de l'État, des hôpitaux, des administrations et des collectivités territoriales.
- Pour favoriser l'implication des entreprises dans la réalisation d'investissements publics (biens de retour dans le cadre de contrats de partenariats ou de délégations), il est nécessaire que les maîtres d'ouvrages publics acceptent les contraintes de rémunération de ces investissements dictés par les marchés. Des TRI inférieurs à 13 % sont difficilement acceptables pour un investisseur industriel sur les investissements qu'il consolide : pour y parvenir, les marges d'exploitations à réaliser sur ces services publics sont corrélativement d'un niveau élevé puisqu'elles doivent couvrir cette rémunération du financement. La puissance publique devrait renforcer sa pédagogie sur le sujet auprès des maîtres d'ouvrage.
- Réaliser un état des lieux des dépenses publiques ayant des impacts sur la compétitivité des services, Grand Emprunt y compris, et du champ des activités

publiques déléguables (administrations centrales et collectivités) en s'appuyant sur les comparaisons internationales pertinentes.

- Poursuivre la réforme de l'État en mesurant les impacts possibles de l'externalisation de tâches assumées par l'État sur la compétitivité du pays.
- Ouvrir les administrations à des prestations d'entreprises privées, comme la location des flottes automobiles plutôt que l'achat et la gestion interne.
- Dans un contexte d'augmentation du chômage, il convient de renforcer la complémentarité entre le service public de l'emploi et les opérateurs privés de placement en intensifiant la sous-traitance.

Sources

«L'externalisation des services publics : un moyen efficace pour réduire les dépenses de fonctionnement?», Sylvie Bénard et Annick Guilloux, département affaires économiques et financières du Centre d'analyse stratégique (Premier ministre), juillet 2009.

«Les opérateurs privés et publics de services urbains en France. Chiffres clés 2006 : eau, déchets, énergie, transports, parcs de stationnement dans les communes urbaines», Commissariat général au développement durable, édition décembre 2008.

Rapport Juppé/Rocard, *Investir pour l'avenir – Priorités stratégiques d'investissement et emprunt national*, juillet 2009.

«Régie, marché, contrat de partenariat, délégation Quelle compétition pour L'amélioration du service public? Comparabilité, transparence, réversibilité», Christian Babusiaux, Président du groupe de travail, Institut de la gestion déléguée, 2005.

Fiche 8 – Maintenir les incitations au développement des services à la personne

Nos modes de vie ont changé au cours des dernières décennies. De nouveaux besoins liés à l'équilibre de la vie personnelle et de la vie professionnelle ont émergé. Mais pour des raisons culturelles (poids du service public, difficulté à payer le service à son «vrai prix»...), il faut aider la demande des ménages français à s'orienter vers une offre d'entreprises du secteur marchand (ce que l'on appelle la solvabilisation des ménages).

Les entreprises de services à la personne qui répondent à ces besoins existent depuis toujours comme, par exemple, garde d'enfants, assistance aux personnes âgées, entretien de la maison, conciliation... Cependant, l'offre de services marchands demeure très inférieure à une demande croissante et de plus en plus diversifiée (dépannage informatique à domicile, soutien scolaire, etc.), car les ménages ont recours en grande majorité au travail au noir ou à l'autoproduction (quand elle est possible). C'est pourquoi, au cours des 15 dernières années, les gouvernements ont conçu et étendu des politiques qui stimulent à la fois la demande et l'offre dans le respect du cadre social de l'économie de marché. De manière générale, les incitations sociales et fiscales

mises en place visent à disqualifier financièrement le travail dissimulé afin de permettre l'essor d'un secteur marchand structuré et la création d'emplois sur le marché légal du travail.

Par ailleurs, l'évolution démographique a un impact sur le financement du modèle social et le déficit de nos comptes sociaux. Que ce soit la garde d'enfants (à domicile, elle sollicite moins les finances des collectivités locales que la création et le fonctionnement de crèches) ou les soins aux personnes âgées dépendantes (maintien à domicile ? hospitalisation ?), les Français ne peuvent rester indifférents au mode de financement collectif/individuel retenu. Sans prétendre répondre complètement à cette question, soulignons que la place des prestataires privés peut s'analyser comme un complément à l'action sociale, avec l'organisation et la modernisation de l'intervention à domicile.

Les enjeux sont multiples et majeurs : des besoins nouveaux résultent du vieillissement de la population, les personnes âgées déclarent préférer le maintien à domicile, la liberté de choix (emploi direct, mandataire ou prestataire agréé) doit être garantie. En outre, les métiers de la dépendance sont de vrais emplois.

La politique publique des services à la personne semble devrait fournir un contexte favorable au développement du maintien à domicile appuyés sur des services de qualité. C'est un enjeu majeur pour les finances de la Nation, car le maintien et les services à domicile constituent une alternative moins onéreuse aux structures d'accueil traditionnelles – ces dernières restants complémentaires et irremplaçables.

Enjeux

- Le vrai prix du service n'est pas perçu par les Français car le « service indispensable est inclus » (école, hôpital...). La référence au prix du service à la personne est celle du travail au noir. Il faut maintenir les mécanismes d'incitation actuels pour réduire le coût d'accès au service. Leur remise en question menacerait les entreprises qui ont développé ces activités, génératrices d'emplois non délocalisables.
- Les métiers des services à la personne sont peu considérés, voire dénigrés, alors qu'ils jouent un rôle d'insertion de populations peu qualifiées et éloignées de l'emploi. Le développement des entreprises, donc de l'emploi pour ces populations, va dans le sens d'un renforcement du lien social.
- Rendre ces métiers plus attractifs passe par la signature d'une convention collective des entreprises de services à la personne, la recherche de convergence avec les autres conventions collectives du secteur et une simplification du droit du travail.

Actions proposées

- Favoriser le développement d'innovations technologiques dans les services (maintenance évolutive, interfaces de communication, assistance à la mobilité...) et d'innovations par le service lui-même (exemple : Finlande ou Suède) – création de nouveaux services dans la mouvance du plan Borloo.
- Maintenir les dispositifs prévus dans leur intégralité (Cesu préfinancé, agrément simplifié...).

- Maintenir les dispositifs d'allègements de charges sociales sur les bas salaires (cf. pour plus de détails sur cette proposition « Libérer les potentiels d'emplois et de talents »).
- Préserver les mécanismes de crédit d'impôts associés à l'emploi de salariés à domicile.
- Inciter les départements à verser sous forme de Cesu les prestations APA et PCH.
- Assurer une convergence, une lisibilité et une diffusion des différents textes ainsi que le développement d'outils déclaratifs et de paiement des salaires et charges conformes à la législation en vigueur.
- Poursuivre la politique de professionnalisation des salariés tirée par des entreprises de services à la personne tournées vers la satisfaction et la fidélisation des clients.
- Développer des plans de formation continue et une politique d'apprentissage au niveau national.
- Promouvoir le référentiel qualité Qualicert spécifique aux services à la personne.

Les bénéfices économiques et sociaux du développement des services à la personne sont nombreux :

- Création d'emplois : 350 000 emplois (167 000 ETP) créés depuis 2006 pour tout le secteur, dont plus de 63 000 emplois (30 000 ETP) dans les entreprises.
- Création d'entreprises : + 35 % en 2009, et + 273 % en incluant les auto-entrepreneurs.
- Création d'une saine concurrence : la politique mise en œuvre laisse le libre choix au consommateur de choisir son prestataire.

Sources

« Bilan des acteurs privés des services à la personne 5 ans après la mise en place du premier plan SAP dit Plan Borloo », Fédération des services à la personne, 2009.

« Les services à la personne : bilan et perspectives », Michèle Debonneuil, septembre 2008.

Rapports de la Cour des comptes 2005 et 2010, Plan 2 de développement des services à la personne, mars 2009.

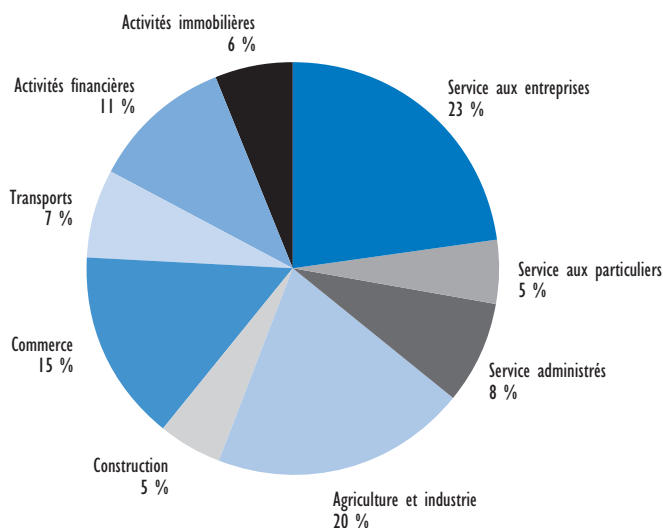
Rapport au nom de la délégation sénatoriale à la prospective sur l'avenir des services à la personne, par M. Joseph Kergueris, juin 2010.

Fiche 9 – Équilibrer les relations donneurs d'ordres/prestataires de services

Les relations entre donneurs d'ordres (industriel ou consommateur) et prestataires de services sont parfois rudes. La récente crise, qui a mis en difficulté les donneurs d'ordre, a encore exacerbé le phénomène.

Le recours aux prestations externes de la part des entreprises industrielles, du bâtiment et surtout de la part des entreprises de services, permet à ces donneurs d'ordres de bénéficier d'un savoir-faire dont ils ne disposent pas en interne et aux prestataires d'accéder à des marchés qu'ils ne pourraient peut-être pas conquérir seuls. Mais cette activité en commun ne va pas sans risques.

Les services sont les premiers clients des services (60 %)



Les entreprises des secteurs de l'agriculture et de l'industrie consomment 20 % des activités de services marchands. L'ensemble des entreprises du secteur des services (transport, activités financières, activités immobilières, services aux entreprises, services aux particuliers et administrations) consomment 60 % des services produits en France. Le solde est consommé par les entreprises de la construction (5 %) et du commerce (15 %).

Source : Insee Premières, n° 1163 – novembre 2007, « Les ressorts de l'économie des services : dynamique propre et externalisation », Xavier Niel, Mustapha Okham, division Services, Insee.

Les prestataires de services sont avant tout des PME/TPE, parfois des ETI³² qui ne sont ni suffisamment organisées entre elles, ni de taille suffisante pour dialoguer en direct avec des donneurs d'ordres de taille significative, ou confrontés à des consommateurs aux moyens financiers limités.

Le management des donneurs d'ordre est guidé par des objectifs à court terme de réduction des prix et de réduction du nombre de fournisseurs. Les acheteurs créent

32. ETI : Entreprise de taille intermédiaire qui a entre 250 et 4999 salariés, et soit un CA n'excédant pas 1,5 milliard d'€ soit un total de bilan n'excédant pas 2 milliards d'€. Une entreprise qui a moins de 250 salariés, mais plus de 50 millions d'€ de chiffre d'affaires et plus de 43 millions d'€ de total de bilan est aussi considérée comme une ETI.

ainsi les conditions du déclin de leur tissu de prestataires par des pratiques abusives : enchères inversées, marges arrières, dialogues compétitifs déloyaux, captations de la propriété intellectuelle, délits de marchandage, ruptures d'engagement, délais de paiement non respectés, clauses abusives. Ils les conduisent dans certains cas à délocaliser leurs activités, ou entravent durablement leur capacité à retrouver un haut niveau de compétitivité quand l'activité économique redémarre dans le secteur.

Les prestataires de services doivent cesser d'être de simples variables d'ajustement pour devenir des partenaires à part entière des filières économiques.

Comme le coût des prestations de services est essentiellement composé de coûts de main-d'œuvre, les pratiques abusives qui exercent une pression forte en particulier à la baisse des prix, alors que les charges sur les salaires ne diminuent pas et que celles sur la valeur ajoutée augmentent (voir encore récemment la réforme de la taxe professionnelle), provoquent un effet de ciseau très défavorable à la croissance des entreprises de services.

Les pratiques systématiques de *cost killing* mises en œuvre par les acheteurs, favorisent le moins-disant au détriment des marges des entreprises et de la qualité des prestations. Elles favorisent aussi la délocalisation des prestations dans les pays low cost.

La pratique courante de l'accaparement de la propriété intellectuelle par le donneur d'ordre constitue également une pratique déloyale.

Dans le domaine des services aux particuliers, la diminution du pouvoir d'achat des actifs et des retraités limite les perspectives de croissance des marchés.

Au total, les prestataires de services ne doivent plus être considérés par les donneurs d'ordre comme une variable d'ajustement, ni comme des sous-traitants mais comme des co-traitants qui collaborent à la création de valeur.

Actions proposées

- Élargir le champ des compétences du médiateur des relations interentreprises industrielles et de la sous-traitance aux relations interentreprises de services et à la sous-traitance de service.
- Interdire les pratiques d'enchères inversées dans les appels d'offres.
- Rendre non applicables certaines clauses contractuelles abusives (dommages indirects, plafonds de responsabilité irréalistes...).
- Organiser une table ronde entre un organisme représentatif des acheteurs (la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France?) et le GPS pour définir des principes communs en matière d'achats de services.

Sources

Chiffres clés des services GPS : <http://www.GPS.asso.fr/chiffres.htm>

Chiffres clés des services Insee : http://www.pme.gouv.fr/economie/services/chiff_services.php

Médiateur de la sous-traitance : <http://www.mediateur.industrie.gouv.fr/>

Fiche 10 – Poursuivre les efforts de réduction des délais de paiement

Comme la masse salariale représente une part essentielle de la valeur ajoutée et du chiffre d'affaires des entreprises de service, celles qui prestent en *B to B* sont particulièrement sensibles aux délais de règlement de leurs clients. Certaines entreprises rencontrent d'importantes difficultés pour financer leur fonds de roulement – essentiellement constitué de frais de personnel – et dépensent des sommes élevées en frais financiers.

La loi de modernisation de l'économie (dite LME, août 2008) introduit dans son article 21 une démarche en plusieurs étapes en vue de raccourcir les délais de paiement ainsi qu'un renforcement des pénalités en cas de retard de paiement. Elle commence à produire des effets positifs, mesurés dans le rapport annuel 2009 de l'Observatoire des délais de paiement.

Certains secteurs des services aux entreprises soulignent l'amélioration en cours et appellent à la poursuite des efforts pour les réduire davantage et plus rapidement.

Le secteur public (État et collectivités) est également concerné, même s'il n'est pas dans le champ de la LME. Il doit poursuivre ses efforts dans ce domaine.

Enjeux

- Les pratiques en matière de délais de paiement actuels vont jusqu'à menacer la pérennité de PME et d'ETI qui sont contraintes d'immobiliser jusqu'à un quart de leur chiffre d'affaires alors qu'elles paient leurs salariés à la fin du mois.
- Les retards de paiement coûtent entre 1 et 3 % du chiffre d'affaires de l'entreprise (coûts financiers directs, coûts administratifs) : autant de coûts improductifs qui alourdissent le compte de résultat au détriment de dépenses productives (innovation, politique salariale).
- Les PME innovantes sont particulièrement touchées : l'enjeu est tout simplement la modernisation et la régénération de notre économie.

Actions proposées

- Poursuivre les efforts recensés par l'Observatoire des délais de paiement.
- Veiller à la mise en œuvre des mesures récentes sur la réduction des délais de paiement, en particulier au sein de l'État.
- Encourager le développement de la facturation électronique.

Sources

Rapport annuel 2009 de l'Observatoire des délais de paiement, présidé par Jean-Paul Betbèze, directeur des études économiques au Crédit Agricole, membre du Conseil d'analyse économique; rapporteur : Elisabeth Kremp, Banque de France, direction des entreprises.

Fiche 11 – Faire bénéficiaire pleinement les entreprises de service du *Small Business Act*

Le *Small Business Act* à la française peine à monter en puissance. En 2008, la commande publique de l'État s'est élevée à 144 Md€ (soit 5 000 € par seconde) sur un montant global de dépenses de 278 Md€. L'État pourrait réaliser des économies budgétaires et des gains d'efficacité substantiels en externalisant un plus grand nombre d'activités auprès de prestataires extérieurs, notamment dans le domaine des services qui sont dans leur grande majorité des PME.

Selon le *Small Business Act*, voté le 30 juillet 1953 par le Congrès américain, « le Gouvernement doit aider, conseiller et protéger dans toute la mesure du possible les intérêts de la petite entreprise, afin de préserver l'esprit de libre concurrence, d'assurer qu'une proportion équitable des marchés publics soit passée avec de petites entreprises, et de maintenir en la renforçant l'économie de la Nation dans son ensemble ».

À ce titre, les PME se voient réserver les marchés publics dans les cas suivants :

- lorsque les marchés de fournitures ou de services sont d'un montant estimé entre 2 500 \$ et 100 000 \$;
- lorsque le montant du marché est supérieur à 100 000 \$ et qu'il existe de très grandes chances qu'au moins deux PME formulent une offre intéressante ;
- lorsque seules les grandes entreprises peuvent répondre à l'appel d'offres, les PME se voient attribuer une réservation partielle du marché (équivalent de l'allotissement) ;
- lorsque les appels d'offres remportés par une grande entreprise sont d'une valeur de plus de 500 000 \$, ils doivent comporter un « plan de sous-traitance » montrant la part à laquelle les PME ont droit.

Un *Small Business Act* pour l'Europe a été adopté en juin 2008, sous présidence française de l'Union européenne, sur la base de 4 principes :

- alléger les charges administratives qui pèsent sur les PME (moins de 250 salariés) ;
- faciliter l'accès aux financements ;
- faciliter l'accès aux marchés en général (cf. transposition de la directive service et aux marchés publics en particulier) ;
- promouvoir l'esprit d'entreprise.

Le gouvernement français a repris dans le Code des Marchés Publics certaines mesures du dispositif américain, notamment l'allotissement, l'obligation de sous-traiter aux PME, ou des seuils plus adaptés aux PME. Mais il reste des progrès à réaliser pour égaler la fluidité de fonctionnement de la commande publique américaine.

Part des PME (en % du nombre et du montant total des marchés publics recensés)

	2004	2005	2006	2007	2008
PME (en % du Nombre total)	64	64	64	62	60
dont Etat	55	59	52	52	49
dont Collectivités Territoriales	65	66	65	64	63
PME (en % du Montant total)	36	32	27	35	30
dont Etat	21	19	12	28	21
dont Collectivités Territoriales	41	39	40	41	40

Sources : ARAMIS, SUSE, LIFI, DIANE.

Les données fournies par l'Observatoire économique de l'achat public montrent une relative stagnation de la part des marchés publics attribuée aux PME. La faible proportion en volume de marchés de l'État attribués aux PME s'explique en particulier par le poids de marchés publics structurellement défavorables aux PME comme les marchés de la défense.

Enjeu

Plus de 96 % des entreprises de services sont des PME de moins de 250 salariés (définition européenne de la PME) contre 88 % dans l'industrie. 95 % ont moins de 20 salariés, 93 % moins de 10 salariés et 51 % n'ont aucun salarié. Le secteur des services est donc le secteur économique le plus concerné par le *Small Business Act* en France.

Chiffres clés des services – Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi/DGCIS – octobre 2009

	PME**				Entreprises ¹ dépendantes et grandes entreprises ² de 250 sal. et +	Ensemble
	0 salarié	1 à 9 sal.	10 à 19 sal.	20 à 249 sal.		
PROMOTION, GESTION IMMOBILIERE	42 985	29 542	1 711	660	6 964	81 862
SERVICES AUX ENTREPRISES	239 795	161 426	14 811	10 787	22 038	448 857
POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	1 953	1 546	171	124	231	4 027
CONSEILS ET ASSISTANCE	174 593	129 607	11 107	6 243	14 598	336 148
Activités informatiques	16 507	16 531	1 669	1 436	1 879	40 022
Services professionnels	62 728	51 462	5 036	2 493	2 453	144 172
Administration d'entreprises	27 426	19 409	1 172	450	7 251	55 717
Publicité, études de marché	6 647	9 483	739	507	963	20 339
Architecture, ingénierie, contrôle	37 285	32 722	2 491	1 348	2 052	75 898
SERVICES OPÉRATIONNELS	62 355	29 577	3 440	4 291	6 936	106 599
Location sans opérateur	11 089	4 696	379	254	930	17 348
Sélection et fourniture de personnel	499	628	166	1 057	639	3 218
Sécurité, nettoyage et services divers aux entreprises	50 364	23 267	2 745	2 883	4 852	84 131
Assainissement, voirie et gestion des déchets	403	706	121	97	515	1 902
RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT	694	694	93	129	273	2 083
SERVICES AUX PARTICULIERS	213 808	199 233	11 627	4 902	3 936	432 906
HÔTELS ET RESTAURANTS	71 689	128 384	6 203	3 400	2 094	213 830
ACTIVITÉS RÉCRÉATIVES, CULTURELLES ET SPORTIVES	84 096	15 571	1 284	1 012	1 504	103 467
Activités audiovisuelles	4 406	4 567	501	449	792	10 715
Autres activités récréatives, culturelles et sportives	79 690	11 004	783	563	712	92 752
SERVICES PERSONNELS	56 023	55 278	1 540	430	338	115 609
ENSEMBLE DES SERVICES (FRANCE MÉTROPOLITAINE)	496 588	390 291	27 549	16 349	32 938	963 625

Source : DGI - INSEE - DGCIS, bases de données fiscales des régimes du bénéfice réel (BIC-RN, BIC-RSI, BNC-DC) et des régimes "micro"

¹ statut légal

** statut légal indépendantes ayant moins de 250 salariés

Actions proposées

- Appliquer de manière rigoureuse au bénéfice des PME, notamment des PME de service, l'ensemble des dispositions prévues par le *Small Business Act* européen, et les dispositions relatives aux PME incluses dans le Code des marchés publics.
- Poursuivre la logique du mieux disant.
- Poursuivre les réflexions autour d'un *Public Business Act* européen.

Sources

Chiffres clés des services : http://www.pme.gouv.fr/economie/services/chiff_services.php

Observatoire économique de l'achat public :

http://www.minefi.gouv.fr/directions_services/daj/oeap/recensement/recensement_2008.htm

Le portail des marchés publics pour les PME : <http://www.marchespublicspme.com/dépense-des-administrations-temps-reel.html>

ANNEXES

- 1 – Bilan des entreprises
- 2 – Les formes existantes atypiques de contrats de travail
- 3 – Les règles relatives au détachement transnational des salariés
- 4 – Le processus de mise en œuvre de la directive Services touche à sa fin
- 5 – Contributions des parties prenantes
- 6 – Décret n° 2009-1048 du 27 août 2009 relatif à la création d'une commission permanente de concertation pour les services
- 7 – Arrêté du 30 décembre 2009 portant nomination à la commission permanente de concertation pour les services
- 8 – Remerciements : liste des membres des groupes de travail

1 – Bilan des entreprises

Bilan des entreprises par secteur d'activités

	Industrie	Energie	Btp	Commerce	Services	Industrie	Energie	Btp	Commerce	Services
Immo. Corporelles nettes	14%	35%	9%	9%	14%	32%	23%	13%	26%	43%
Immo. Incorporelles nettes	5%	4%	3%	9%	3%	5%	8%	9%	5%	5%
Immo. Financières	21%	33%	7%	14%	55%	6%	33%	3%	2%	3%
Stocks	15%	5%	10%	19%	2%	19%	18%	16%	21%	33%
Créances	36%	17%	50%	37%	17%	38%	15%	54%	46%	14%
Vmp + Disponibilités	6%	4%	17%	9%	7%	1%	4%	5%	1%	2%
Cptes de régul	3%	3%	4%	3%	1%					
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : Images économiques des entreprises et des groupes au 1^{er} janvier 2008 – Insee Résultats N° 46 Economie - avril 2010

Bilan des entreprises de services, par métiers

	Transport roulier de marchandises	Activités informatiques	Sélection et fourniture de personnel	Sécurité, nettoyage et services divers aux entreprises	Hôtels et restaurants	Transport roulier de marchandises	Activités informatiques	Sélection et fourniture de personnel	Sécurité, nettoyage et services divers aux entreprises	Hôtels et restaurants
Immo. Corporelles nettes	35%	5%	2%	8%	31%	32%	33%	37%	26%	21%
Immo. Incorporelles nettes	3%	9%	6%	5%	23%	5%	3%	11%	4%	6%
Immo. Financières	6%	24%	15%	30%	11%	1%	4%	2%	4%	1%
Stocks	1%	2%	0%	1%	2%	22%	17%	7%	35%	40%
Créances	42%	43%	56%	44%	19%	39%	38%	43%	30%	31%
Vmp + Disponibilités	12%	14%	19%	10%	12%	0%	5%	0%	2%	1%
Cptes de régul	2%	4%	2%	2%	2%					
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : Images économiques des entreprises et des groupes au 1^{er} janvier 2008 – Insee Résultats N° 46 Economie - avril 2010

INDICATEURS	Taux de valeur ajoutée	Part des frais de personnel dans la VA	Part de l'IESE dans la VA	Frais de personnel moyens	Taux de marge brute	Rentabilité globale	Taux d'investissement	Taux d'endettement	Délais de paiement des clients	Délais de paiement des fournisseurs
NES16										
Tous secteurs	26,0	68,1	31,9	41,4	8,3	9,1	21,3	28,5	53	69
Industries agricoles et alimentaires	19,6	65,7	34,3	34,7	6,7	11,5	20,4	21,3	45	61
Industrie des biens de consommation	27,9	67,1	32,9	48,3	9,2	12,4	10,3	16,0	71	79
Industrie automobile	15,5	73,6	26,4	51,7	4,1	8,5	18,2	19,4	37	80
Industries des biens d'équipement	26,1	79,0	21,0	50,9	5,5	6,6	8,5	14,1	23	77
Industries des biens intermédiaires	25,3	70,4	29,6	44,1	7,5	10,9	17,1	21,9	71	77
Energie	21,1	43,6	56,4	65,9	11,9	8,9	35,7	17,8	64	66
Construction	34,1	79,5	20,5	38,9	7,0	11,7	8,8	16,0	72	97
Commerce	12,8	69,8	30,2	36,4	3,9	9,5	12,9	20,8	37	55
Transports, dont :	36,2	73,5	26,5	40,0	9,6	8,9	26,0	37,1	50	65
Transport routier de marchandises	36,1	82,2	17,8	34,7	6,4	11,5	13,4	22,0	66	60
Activités immobilières	37,0	30,7	69,3	43,5	25,7	6,8	118,0	47,5	95	97
Services aux entreprises, dont :	47,1	72,9	27,1	45,9	12,8	8,1	20,6	30,1	87	99
Activités informatiques	49,5	81,7	18,3	60,4	9,1	11,0	5,0	17,3	102	100
Sélection et fourniture de personnel	88,8	94,5	5,5	33,8	4,9	13,3	0,4	7,3	89	82
Sécurité, nettoyage et services divers aux entreprises	45,0	84,4	15,6	30,6	7,0	7,4	8,9	35,4	84	97
Services aux particuliers, dont	44,0	67,5	32,5	31,0	14,3	15,9	18,8	33,0	32	75
Hôtels et restaurants	44,7	73,6	26,4	27,4	11,8	13,1	23,2	40,0	14	65
Éducation, santé, action sociale	63,0	51,3	48,7	38,9	30,7	50,6	8,7	30,4	26	45

Champ : entreprises non financières, non agricoles

Source : Insee, Sise (Système unifié de statistiques d'entreprises)

2 – Les formes existantes atypiques de contrats de travail

Le Contrat de travail à durée indéterminée intermittent (CDII)

Possible dans certaines entreprises, le travail intermittent se caractérise par l'alternance de périodes travaillées et de périodes non travaillées. Il doit faire l'objet d'un contrat à durée indéterminée comportant un certain nombre de clauses obligatoires. Le salarié en contrat de travail intermittent bénéficie des mêmes droits que les autres salariés¹.

Le travail intermittent se caractérise par l'alternance de périodes travaillées et non travaillées qu'impliquent les fluctuations d'activités. Il peut être mis en œuvre pour des emplois permanents qui, par nature, comportent une telle alternance (certains emplois de formateurs ou de moniteurs de ski par exemple). Une convention ou un accord collectif doit autoriser le recours à un tel contrat. Ainsi l'entreprise doit être couverte par un texte conventionnel relatif au travail intermittent pour l'utiliser.

Le texte conventionnel négocié entre les partenaires sociaux doit prévoir les conditions générales du recours au contrat de travail intermittent et en particulier la définition des emplois permanents pour lesquels ce type de contrat peut être conclu. Il peut prévoir les modalités de lissage de rémunération versée aux salariés, lesquels peuvent ainsi percevoir un salaire mensuel d'un montant régulier, indépendant de l'horaire réellement effectué dans le mois.

Le contrat de travail intermittent est obligatoirement conclu pour une durée indéterminée. Établi par écrit, il mentionne notamment la qualification du salarié, les éléments de rémunération, la durée annuelle minimale du travail du salarié, les périodes de travail, la répartition des heures de travail à l'intérieur de ces périodes.

Dans les secteurs, dont la liste est déterminée par décret (à l'heure actuelle le secteur du spectacle vivant et enregistré), où la nature de l'activité ne permet pas de fixer avec précision les périodes de travail et la répartition des heures de travail au sein de ces périodes, la convention ou l'accord collectif de travail détermine les adaptations nécessaires, et notamment les conditions dans lesquelles le salarié peut refuser les dates et les horaires de travail qui lui sont proposés.

Le contrat de travail intermittent précise obligatoirement la durée annuelle minimale de travail du salarié concerné. Cette durée peut être dépassée avec une limite : les heures effectuées au-delà ne doivent pas, sauf accord de l'intéressé, excéder le tiers de la durée fixée par le contrat.

Les salariés en contrat de travail intermittent bénéficient des mêmes droits que ceux reconnus aux salariés travaillant à un rythme régulier, sous réserve toutefois des dispositions spécifiques contenues dans la convention ou l'accord collectif organisant le recours à ce type de contrat. À noter également que pour déterminer les droits que

1. D'après ministère du Travail – www.travail-solidarite.gouv.fr/informations-pratiques/

le salarié concerné tient de son ancienneté (pour le calcul de certaines primes par exemple), il convient de prendre en compte la totalité des périodes non travaillées.

Le Contrat à durée déterminée d'usage (CDD U)

En comparaison du CDD « classique », le CDD d'usage présente trois particularités :

- il n'est soumis à aucune durée maximale;
- il n'y a aucun délai de carence à respecter entre deux CDD d'usage. Il est donc tout à fait possible de conclure plusieurs CDD d'usage successifs;
- aucune indemnité de fin de contrat n'est due au terme du CDD d'usage.

Ce contrat de travail à durée déterminée doit être écrit. A défaut, il sera présumé conclu pour une durée indéterminée (article L. 1242-12 alinéa 1^{er} du Code du travail).

Conformément à l'article L. 1242-2 3^o du Code du travail, un contrat à durée déterminée peut être conclu pour des emplois pour lesquels, dans certains secteurs d'activité définis par décret ou par convention ou accord collectif étendu, il est d'usage constant de ne pas recourir au contrat de travail à durée indéterminée.

En outre, l'article D. 1242-1 du Code du travail énumère les 20 secteurs d'activité dans lesquels le recours aux CDD d'usage est autorisé (audiovisuel, spectacles, enseignement, sport...).

Les secteurs d'activité concernés sont ceux correspondant à l'activité principale de l'entreprise.

Toutefois, le seul fait que le secteur d'activité soit mentionné sur la liste ne donne pas le droit de recourir à un CDD pour tous les emplois de ce secteur.

En effet, la conclusion de CDD d'usage par un employeur est subordonnée à certaines conditions « il doit être d'usage constant de ne pas recourir au contrat de travail à durée indéterminée en raison de la nature de l'activité exercée et du caractère par nature temporaire de ces emplois » (Article L. 1242-2 3^o du Code du travail).

De plus, la jurisprudence a précisé que des contrats successifs peuvent être conclus avec le même salarié à condition que ce soit justifié par des raisons objectives, qui s'entendent d'éléments concrets établissant le caractère par nature temporaire de l'emploi concerné, et limité de fait l'utilisation.

Son utilisation fait aujourd'hui courir aux entreprises le risque d'une requalification en CDI et d'encourir une sanction pénale pour recours abusif aux CDD d'usage, punie d'une amende de 3 750 euros ou 7 500 euros et de 6 mois d'emprisonnement en cas de récidive.

Le portage salarial

Longtemps non reconnu, le portage salarial a été défini dans l'Accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008 sur la modernisation du marché du travail (Article 19) :

« Le portage salarial se caractérise par :

une relation triangulaire entre une société de portage, une personne, le porté, et une entreprise cliente, la prospection des clients et la négociation de la prestation et de son prix par le porté, la fourniture des prestations par le porté à l'entreprise cliente,

la conclusion d'un contrat de prestation de service entre le client et la société de portage et la perception du prix de la prestation par la société de portage qui en reverse une partie au porté dans le cadre d'un contrat qualifié de contrat de travail.

Considérée comme entachée d'illégalité, cette forme d'activité répond cependant à un besoin social, dans la mesure où elle permet le retour à l'emploi de certaines catégories de demandeurs d'emploi, notamment des seniors. Il est souhaitable de l'organiser afin de sécuriser la situation des portés ainsi que la relation de prestation de service.

À cet effet, la branche du travail temporaire organisera, par accord collectif étendu, la relation triangulaire, en garantissant au porté le régime du salariat, la rémunération de sa prestation chez le client ainsi que de son apport de clientèle. La durée du contrat de portage ne devra pas excéder 3 ans.

Les signataires du présent accord évalueront les effets du dispositif, dont la mise en place est prévue ci-dessus par voie d'accord.»

À l'issue, la loi n° 2008-596 du 25 juin 2008 a précisé que « Le portage salarial est un ensemble de relations contractuelles organisées entre une entreprise de portage, une personne portée et des entreprises clientes comportant pour la personne portée le régime du salariat et la rémunération de sa prestation chez le client par l'entreprise de portage. Il garantit les droits de la personne portée sur son apport de clientèle.» (article L. 1251-64 du Code du travail)

Un accord a été signé en date du 24 juin 2010 entre le Prisme et 4 organisations syndicales afin d'encadrer l'activité de portage salarial. Il clarifie notamment les notions de salariés portés et entreprise de portage salarial, et définit notamment le type de contrat de travail, la rémunération minimale versée et les conditions de conclusions des contrats de prestation. L'accord doit être retranscrit prochainement par le législateur pour être applicable.

Les groupements d'employeurs²

Le groupement d'employeurs permet aux entreprises de se regrouper pour employer une main-d'œuvre qu'elles n'auraient pas, seules, les moyens de recruter. Il s'agit d'une des formes d'exercice de la pluriactivité : les salariés du groupement d'employeurs effectuent des périodes de travail successives auprès de chacune des entreprises adhérentes au groupement.

Le but du groupement d'employeurs est de recruter un ou plusieurs salariés et de les mettre à disposition de ses membres, selon leurs besoins. Il peut également apporter à ses membres son aide ou son conseil en matière d'emploi ou de gestion des

2. D'après ministère du Travail – www.travail-solidarite.gouv.fr/informations-pratiques/

ressources humaines. Le groupement est l'employeur des salariés. Ces derniers sont donc liés au groupement par un contrat de travail.

Le groupement d'employeurs ne peut effectuer que des opérations à but non lucratif. Il vise à satisfaire les besoins en main-d'œuvre d'entreprises qui n'auraient pas la possibilité d'employer un salarié à temps plein. Il doit ainsi favoriser la stabilité des salariés sur un même territoire.

Ne pouvant effectuer que des opérations à but non lucratif, le groupement n'exerce pas d'activité commerciale, met ses salariés à la disposition de ses seuls adhérents et, en aucun cas, auprès d'entreprises extérieures. Par ailleurs, le groupement a vocation à recruter sur des emplois stables (contrat à durée indéterminée – CDI) puisque son objet est d'associer des employeurs qui, pris séparément, ne pourraient pas supporter la charge d'un emploi permanent.

Tout employeur peut adhérer au groupement (si il possède la même convention collective ou à défaut la convention collective qui aura été déterminée par l'ensemble du groupement), sauf les entreprises de plus de 300 salariés dont l'adhésion est subordonnée à la signature d'un accord collectif ou un accord d'établissement qui le prévoit.

Le groupement d'employeurs permet aux entreprises :

- le recours à une main-d'œuvre qualifiée au moment où elles en ont le plus besoin ;
- bénéficier de l'expérience acquise par les salariés dans plusieurs entreprises différentes ou, dans le cas de travaux saisonniers, de la compétence accumulée les années précédentes ;
- de supporter, chacune d'entre elles, les frais salariaux en proportion de l'utilisation de la main-d'œuvre, avec des frais de gestion réduits au minimum ;
- d'être déchargées des tâches administratives qu'occasionne normalement l'emploi d'un salarié ;
- de pouvoir bénéficier, de la part du groupement, d'aide ou de conseil en matière d'emploi ou de gestion des ressources humaines.

Les salariés du groupement

- relèvent d'un employeur unique (le groupement) ;
- ont un seul contrat de travail, obligatoirement écrit, qui mentionne la liste des adhérents du groupement, c'est-à-dire des utilisateurs potentiels ;
- sont couverts par une convention collective ;
- ont l'assurance de percevoir leur salaire même en cas de défaillance de l'un des membres du groupement, ceux-ci étant solidairement responsables des dettes contractées à l'égard des salariés.

3 – Les règles relatives au détachement transnational de salariés

Le détachement au sens du droit du travail

Les règles du « détachement transnational de travailleurs » du Code du travail³ s'appliquent aux employeurs étrangers qui sont amenés à intervenir en France dans le cas de l'exécution d'une prestation de services : il s'agit des activités de nature industrielle, commerciale, artisanale, libérale ou agricole, réalisées dans le cadre d'un contrat conclu entre une entreprise prestataire et le destinataire de cette prestation, moyennant un prix convenu entre eux. Sont notamment visées toutes les opérations de sous-traitance.

Ainsi, la directive communautaire dite « détachement » du 16 décembre 1996 impose l'application de la loi du pays d'accueil dans des matières qu'elle énumère limitativement (salaire minimum, durée du travail et congés payés, notamment).

Par ailleurs, ne sont pas applicables aux salariés détachés les dispositions du droit du travail français, mais celles du pays d'origine, relatives :

- à la conclusion et à la rupture du contrat de travail ;
- la représentation du personnel ;
- la formation professionnelle ;
- la prévoyance.

Tout employeur établi à l'étranger peut effectuer des prestations de service sur le territoire français et y détacher des salariés sans avoir l'obligation de s'y établir. Il doit néanmoins remplir deux conditions préalables dans son pays d'origine :

- y être régulièrement établi, être constitué et géré en conformité avec la législation de cet État. Le statut juridique de l'entreprise est indifférent, qu'il s'agisse de sociétés de droit civil ou commercial, ou de toutes autres personnes morales de droit public ou privé ;
- y justifier d'une activité significative, stable et continue, le Code du travail⁴ prohibant la création d'un établissement dans un État dans le seul but de détacher des salariés. Si l'entreprise étrangère a une activité habituelle, stable et continue en France, elle doit s'y établir et assujettir ses salariés à l'ensemble des règles du Code du travail.

Le détachement peut varier d'une journée à plusieurs mois suivant la mission confiée au travailleur détaché, déterminée dans son objet et sa durée. Le terme du détachement est donc préalablement fixé (échéance précise ou terme d'une mission). Une fois leur mission effectuée, les salariés détachés doivent reprendre leur activité au sein de leur entreprise d'origine. À défaut, les règles du détachement ne s'appliquent plus, le contrat de travail devant être assujéti à l'intégralité du droit français.

3. Art. L. 1261-1 à L. 1263-2 et R. 1261-1 à R. 1264-3 CT.

4. Art. L. 1262-3 CT.

Cependant, la directive de 1996 prévoit des dérogations pour les prestations de services de courte durée (durée de la prestation inférieure à 8 jours et faible ampleur des travaux).

En outre, en cas de détachement pour une durée inférieure à 1 mois, l'État membre d'accueil peut dispenser l'entreprise étrangère d'appliquer sa réglementation relative au salaire minimum et aux congés payés annuels.

Les règlements européens dits « de coordination des systèmes de sécurité sociale européens » des 29 avril 2004 et 16 septembre 2009 ont également pour objet de définir le régime de sécurité sociale applicable au travailleur communautaire en cas de détachement transnational.

Ces textes imposent l'application du régime du pays d'origine au travailleur communautaire détaché sur le territoire d'un autre État membre, lorsque la durée prévisible de ce détachement n'est pas supérieure à 24 mois.

En cas de dépassement de cette durée en raison de circonstances imprévisibles, le maintien de l'application du régime du pays d'origine est subordonné à l'accord du pays d'accueil.

Salariés détachés

Au sens du Code du travail⁵, « est un salarié détaché tout salarié d'un employeur régulièrement établi et exerçant son activité hors de France, et qui, travaillant habituellement pour le compte de celui-ci, exécute son travail à la demande de cet employeur pendant une durée limitée sur le sol français dans les conditions définies aux articles L. 1262-1 et L. 1262-2 du Code du travail ».

La relation de travail doit avoir débuté avant le détachement, ce qui implique qu'un salarié ne peut être recruté par une entreprise étrangère dans la seule perspective d'être détaché en France. Il n'existe cependant aucune ancienneté minimale fixée a priori⁶.

La relation salariale avec l'employeur étranger est maintenue pendant le détachement. Elle s'apprécie conformément aux critères du droit français, c'est-à-dire en recherchant l'existence d'un lien de subordination avec l'employeur, à la différence :

- du travailleur indépendant, régulièrement établi hors de France, qui peut librement réaliser une prestation de services en France, et qui ne relève pas des règles du détachement (auquel la formalité de la déclaration préalable ne s'applique pas). S'il s'avérait lors d'un contrôle qu'il exerce en réalité en France comme salarié du donneur d'ordre, le « faux travailleur indépendant » pourra être requalifié en salarié ;
- de l'emploi direct de ressortissant étranger, directement recruté en France en qualité de salarié par un employeur établi en France. Dans cette hypothèse, les règles

5. Art. L. 1261-3 CT.

6. Cf. arrêt Commission contre Allemagne, C-244/04 du 19 janv. 2006 : la CJUE a jugé contraire à la libre prestation de services une loi allemande qui exigeait une ancienneté d'un an avant tout détachement.

du détachement n'ont pas lieu de s'appliquer, le contrat de travail étant régi dans sa totalité par les règles françaises.

Dispositions applicables aux salariés détachés

Les employeurs établis hors de France doivent appliquer un noyau dur de règles impératives françaises. Ce sont notamment celles relatives aux libertés individuelles et collectives dans la relation de travail, à la non-discrimination et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, aux conditions de mise à disposition et garanties dues aux salariés par les entreprises exerçant une activité de travail temporaire, à l'exercice du droit de grève, à la durée du travail, au salaire minimum, et à la santé et sécurité au travail.

Pour ces règles impératives, c'est le droit commun qui s'applique⁷, sauf règles particulières expressément prévues par le Code du travail⁸. Cela signifie que les dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles de droit commun, telles qu'elles sont appliquées aux entreprises françaises de la même branche d'activité, doivent être respectées, sauf dérogation prévues par le Code du travail.

Notamment, les règles légales, réglementaires et conventionnelles étendues, relatives à la durée du travail et au repos hebdomadaire, sont applicables aux salariés détachés, comme les durées maximales journalières et hebdomadaires, ou le régime des heures supplémentaires.

7. Art. R. 1261-1 CT.

8. Art. R. 1262-1 à R. 1264-3 CT.

4 – Le processus de mise en œuvre de la directive Services touche à sa fin

Communication de la Commission européenne – Septembre 2010

Faciliter les prestations de services dans toute l'UE

Le processus de mise en œuvre de la directive Services touche à sa fin

La directive Services est une directive européenne qui impose à tous les pays de l'UE de supprimer de nombreux obstacles juridiques et administratifs à la prestation de services et de créer un environnement réglementaire plus transparent pour les entreprises. Le délai de mise en œuvre dans tous les pays de l'UE s'est achevé le 28 décembre 2009. Cette directive offrira de nouvelles opportunités commerciales dans l'ensemble de l'UE, en particulier pour les petites et moyennes entreprises (PME). Quels en sont les avantages pratiques pour les PME? Quels sont les droits et les simplifications qui en découlent? Et, d'une manière générale, quel avantage y a-t-il à faire des affaires dans le marché unique de l'UE?

La directive Services est désormais une réalité pour les entreprises et les consommateurs de l'UE. Au plus tard à la fin de l'année 2009, tous les pays de l'UE devaient avoir simplifié l'environnement réglementaire des entreprises et réduit les charges administratives. Les PME pourront bénéficier de procédures simplifiées et de formalités administratives allégées. Elles pourront recourir aux « guichets uniques », des portails de l'administration en ligne qui leur permettront d'obtenir des informations et d'accomplir des formalités dans tous les pays de l'UE.

La directive Services devrait considérablement faciliter la vie des PME et stimuler le secteur des services de l'UE, qui est non seulement le plus important de nos économies, puisqu'il pèse pour 70 % environ dans le PIB et l'emploi de l'UE, mais aussi le principal moteur de croissance et d'emploi. Ainsi, au cours des dernières années, ce secteur a été la source de toutes les créations d'emplois nets dans l'UE. Toutefois, son potentiel de croissance est loin d'être totalement exploité en raison des nombreux obstacles qui entravent encore les échanges entre les pays de l'UE et freinent la création d'entreprises en général. Par conséquent, les services ne représentent toujours qu'environ 20 % des échanges transfrontaliers dans l'UE.

La directive Services vise à supprimer un grand nombre des obstacles précités et à faciliter la tâche des PME dans l'ensemble de l'UE. Elle devait être intégralement mise en œuvre dans tous les pays de l'UE au plus tard le 28 décembre 2009. En quoi cette directive aide-t-elle les PME, et quels sont les services couverts?

Directive Services : principaux avantages

- Dans le domaine de la création d'entreprises, les pays de l'UE doivent supprimer les obstacles avérés et alléger les procédures relatives à la création d'entreprises, par exemple dans les cas où un entrepreneur individuel ou une société souhaite créer un établissement permanent (une société ou une succursale) dans son propre pays ou dans un autre pays de l'UE.

Exemple : une entreprise de construction belge souhaite s'établir en Hongrie, ou une société espagnole désireuse d'ouvrir un nouveau magasin de commerce de détail dans son propre pays.

- Les pays de l'UE doivent supprimer les obstacles à la prestation de services transfrontaliers, par exemple dans le cas où une entreprise déjà établie dans un pays de l'UE souhaite fournir ses services dans un autre pays, sans y créer d'établissement permanent.

Exemple : un architecte établi en France désireux de dessiner les plans d'une maison en Allemagne, ou un organisateur finlandais d'événements souhaite organiser un festival de plein air en Estonie.

- Les pays de l'UE doivent mettre en place des « guichets uniques », qui sont des points de contact permettant aux entreprises d'obtenir des informations et d'accomplir des formalités administratives dans tous les pays de l'UE.

Quelles activités de services sont couvertes par la directive ?

La directive couvre un large éventail de services, fournis par des individus ou par des sociétés, à savoir notamment :

- les services de distribution, de gros et de détail, de biens et de services ;
- les services liés à la construction ;
- les activités artisanales ;
- la plupart des services professionnels (services des conseillers juridiques et fiscaux, architectes, ingénieurs, comptables, géomètres, vétérinaires) ;
- les services aux entreprises (entretien des bureaux, conseil en management et gestion, organisation d'événements, publicité, recrutement, conseils en brevets) ;
- le tourisme (agences de voyage, guides touristiques) ;
- les services de loisir (centres sportifs, parcs d'attraction) ;
- les services d'installation et de maintenance d'équipements ;
- les services d'information (portails web, agences de presse, édition, programmation informatique) ;
- l'hôtellerie et la restauration (hôtels, restaurants, services de restauration) ;
- les services dans le secteur de l'éducation et de la formation (universités privées, écoles de langues, écoles de conduite) ;
- la location, y compris la location de véhicules et le crédit-bail ;
- les services liés à l'immobilier ;
- les services à domicile (nettoyage, garde d'enfants, jardinage).

Plusieurs activités de services sont expressément exclues du champ d'application de la directive Services, notamment les services financiers, les réseaux de communications électroniques, les services de transport, les services de santé, les services audiovisuels, les activités de jeux d'argent et certains services sociaux.

Exercer vos activités à l'étranger, pourquoi pas ? En quoi la directive Services est-elle importante pour les PME ?

Le marché intérieur de l'UE recèle un énorme potentiel. Toute entreprise établie dans l'UE a automatiquement accès à un marché de près de 500 millions de clients en puissance. La directive Services va aider les entreprises, et en particulier les PME, à tirer parti des possibilités qui s'offrent à elles.

Aujourd'hui, l'activité de la grande majorité des petites sociétés de services reste cantonnée au marché national ou aux marchés locaux. Selon des chiffres récents, 8 % des petites entreprises seulement ont une activité qui s'étend au-delà des frontières de leur pays d'établissement. Cette situation peut être le résultat d'un choix commercial, mais elle est bien souvent due à la multiplicité des obstacles juridiques et administratifs qui subsistent dans les pays de l'UE. Il est manifeste que les PME sont désireuses de se lancer dans des activités transfrontalières, mais, dans la plupart des cas, les démarches à accomplir pour y parvenir se révèlent décourageantes. En résumé, le marché intérieur des services ne fonctionne pas encore correctement et ce sont les PME qui en pâtissent le plus. Les obstacles présents sur ce marché sont bien connus. Il s'agit notamment :

- des difficultés pour obtenir des informations concernant les formalités à remplir ;
- des difficultés pour identifier les autorités chargées de ces formalités ;
- l'obligation de contacter un grand nombre d'autorités pour obtenir différentes autorisations ;
- des exigences non transparentes et injustifiées ;
- des procédures longues, compliquées et coûteuses.

Les entraves à la prestation de services sont difficiles à surmonter, même pour de grandes entreprises qui disposent de vastes moyens financiers et d'un accès au conseil juridique. Pour les PME, les coûts et la nature dissuasive des formalités administratives peuvent se révéler insurmontables. Dans de nombreux cas, les PME abandonnent tout simplement leurs projets d'activités à l'étranger.

Les PME qui envisagent d'exercer leurs activités à l'étranger ne sont toutefois pas les seules sur lesquelles pèsent ces obstacles. En effet, beaucoup d'entreprises ne voient jamais le jour et de nombreuses possibilités commerciales ne sont pas exploitées en raison de la complexité des procédures juridiques et administratives. Les procédures trop complexes et les exigences excessives peuvent donc peser tout aussi lourdement sur les PME dont l'activité se limite au marché national.

La directive Services contribue à supprimer une grande partie de ces obstacles et créer des conditions plus souples et plus transparentes pour l'exercice d'une activité économique. Les grandes entreprises bénéficieront de substantielles économies

d'échelle mais surtout des opportunités et des marchés et nouveaux s'offriront aux PME qui, jusqu'à présent, avaient renoncé à exercer leurs activités à l'étranger. Les PME auront la possibilité de tester de nouveaux marchés sans procéder à des investissements considérables, de diversifier leur clientèle ou d'acquérir une masse critique de clients pour des services innovants.

Les gains susceptibles d'en résulter sont considérables. Selon une étude récente, les gains dus à l'entrée en vigueur de la directive dans l'UE pourraient se situer entre 60 et 140 milliards d'euros, soit un potentiel de croissance du PIB pouvant atteindre 1,5 %, d'après des estimations prudentes.

Les articles suivants expliquent plus en détail de quelle manière la directive Services fonctionnera dans la pratique et comment elle simplifiera la tâche des PME.

Créer une entreprise dans un autre pays de l'UE ou dans son propre pays : en quoi la directive Services peut-elle être utile ?

Quiconque envisage de créer une entreprise ou de développer son activité dans son propre pays ou dans un autre pays de l'UE pourra profiter de procédures simplifiées et de formalités administratives réduites. Les pays de l'UE devaient, pour la fin de l'année 2009 au plus tard, moderniser leur cadre juridique et éliminer les procédures et exigences excessivement lourdes. Il sera désormais plus facile de créer une entreprise (qu'il s'agisse d'une jeune entreprise, d'une succursale ou d'un établissement secondaire) ou de développer des activités existantes.

Comment cela se passe-t-il dans la pratique? Voici un bref aperçu des mesures de la directive qui peuvent aider à la création ou au développement d'une entreprise :

- les pays de l'UE doivent supprimer les procédures d'autorisation injustifiées ou excessivement lourdes ou les remplacer par des mesures moins contraignantes, comme le dépôt de simples déclarations faites par l'entreprise auprès d'une instance de contrôle :
 - les procédures maintenues doivent être simplifiées et rendues plus transparentes (par exemple, les conditions d'octroi des autorisations doivent être publiées à l'avance, les critères doivent être clairs et non discriminatoires);
- les autorisations, les licences, etc. doivent en principe être octroyées pour une durée indéterminée et être valables sur l'ensemble du territoire national (et pas seulement dans une zone, région ou commune particulière);
 - en principe, en l'absence de réponse de l'autorité concernée à une demande d'autorisation dans le délai fixé, l'autorisation ou la licence sera réputée accordée à l'entreprise, qui pourra donc agir en conséquence (principe de l'autorisation tacite);
 - les exigences discriminatoires ou particulièrement restrictives doivent être supprimées, comme par exemple :
- les exigences fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence (par exemple, une règle prévoyant que seules les sociétés détenues par les ressortissants du pays concerné peuvent entreprendre un certain type d'activité);

- les « tests économiques » (consistant, par exemple, à exiger des entreprises qu'elles procèdent à des études de marché afin de « prouver » aux autorités qu'il existe une demande réelle pour les services qu'elles proposent);
- l'obligation d'obtenir des garanties financières ou de souscrire des assurances auprès d'opérateurs établis dans le même pays;
 - les autorités doivent accepter les documents délivrés dans les autres pays de l'UE; elles ne peuvent imposer la présentation de documents originaux ou de traductions certifiées conformes que dans un nombre limité de cas;
 - les entreprises peuvent s'adresser à des « guichets uniques » auprès desquels elles pourront obtenir toutes les informations nécessaires et accomplir les formalités requises (voir l'article consacré à ce sujet).

Le principe de la « libre prestation de services »

Offrir des services à l'étranger sans peine

Généralement, la solution adoptée par les PME pour offrir des services dans un pays autre que leur pays d'origine consiste à franchir la frontière pour une durée limitée. En effet, au début du moins, il est rare qu'une PME puisse se permettre un établissement permanent à l'étranger, sous la forme d'une société ou d'une succursale. Or, en particulier pour les services spécialisés ou innovants, l'accès à des marchés plus vastes est essentiel au développement des activités et à l'expansion du volume d'affaires de ces entreprises.

Les entraves qui subsistent sur le marché intérieur rendent généralement difficile l'exercice d'activités transfrontalières parce qu'elles imposent aux entreprises un certain nombre de formalités supplémentaires. Il est souvent plus facile à une PME de travailler à l'intérieur des frontières de son pays, même si cela nécessite de parcourir de longues distances, que d'avoir des clients dans des régions frontalières pourtant plus proches de son lieu d'implantation. Ainsi, une société de livraison de produits alimentaires de Munich peut trouver plus facile de faire des livraisons à Hambourg que vers d'autres destinations qui pourraient avoir sa préférence, telles que l'Autriche ou l'Italie du Nord.

La directive Services oblige les pays de l'UE à supprimer un certain nombre d'obstacles existants à la prestation de services transfrontaliers.

- Une entreprise déjà établie dans un pays de l'UE qui souhaite fournir ses services dans un autre pays de l'UE pourra le faire sans avoir à y créer d'établissement permanent.
- Une entreprise qui franchit une frontière pour fournir ses services dans un autre pays de l'UE n'aura pas, en général, à accomplir de procédures administratives ni à se conformer aux règles en matière d'établissement de ce pays. Ainsi, elle ne devrait pas avoir à obtenir d'autorisation préalable.

- Le pays dans lequel le service est fourni ne peut imposer ses exigences que s'il a des raisons valables de le faire et dans des circonstances très limitées⁹, c'est-à-dire lorsque des règles nationales sont nécessaires pour la protection de l'ordre public, de la sécurité publique, de la santé publique ou de l'environnement. Ces exigences, doivent être proportionnées, c'est-à-dire qu'elles ne doivent pas aller au-delà de ce qui est nécessaire pour garantir la protection d'un de ces intérêts, et elles ne doivent pas introduire de discrimination vis-à-vis d'entreprises originaires d'autres pays de l'UE.
- Les pays de l'UE restent autorisés à imposer certaines exigences aux prestataires étrangers. Toutes les informations utiles à cet égard sont disponibles en ligne auprès des « guichets uniques » (voir l'article consacré à ce sujet), qui permettent également d'accomplir par voie électronique l'ensemble des procédures nécessaires.

Exemple de services transfrontaliers

Une entreprise de construction établie en France passe la frontière pour construire une maison en Allemagne. Un traiteur établi en Autriche se charge de la restauration pour un événement qui se déroule en Slovaquie. Un guide touristique établi en Lettonie accompagne un groupe de touristes qui visite la Hongrie.

Un guide dans le dédale de l'administration : le guichet unique

Fatigué d'errer dans le labyrinthe des procédures et des systèmes juridiques ?

Excédé par les démarches successives à accomplir auprès des autorités nationales, régionales et locales ?

Ces tracasseries appartiendront bientôt au passé. À la fin de l'année 2009 au plus tard, un « guichet unique » pour les entreprises devra avoir été mis en place dans tous les pays de l'UE. Ce guichet unique doit permettre aux entreprises :

- d'obtenir facilement des informations ;
- de déposer leurs demandes ;
- de recevoir les décisions ou autres réponses des autorités.

Il ne doit plus être nécessaire de s'adresser à une multitude d'autorités à des échelons administratifs différents, comme c'était le cas jusqu'à présent¹⁰. Les guichets uniques permettront en outre d'accomplir des démarches à distance, grâce à des applications d'administration en ligne (*e-gouvernement*).

9. La « libre prestation de services » est assortie d'un certain nombre de dérogations d'ordre général. Elles concernent notamment des questions couvertes par la directive 96/71/CE concernant le détachement de travailleurs ainsi que par le titre II de la directive 2005/36/CE relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles.

10. Étant donné que la directive ne concerne pas la législation relative au travail, à la sécurité sociale ou aux questions fiscales, les formalités dans ces domaines ne sont pas censées être traitées par les guichets uniques mais, dans les faits, elles le seront dans de nombreux pays de l'UE.

Guichets uniques : un exemple concret

Une société suédoise de construction souhaite ouvrir une succursale en Espagne. Pour obtenir les informations dont elle a besoin sur les conditions à remplir en Espagne à cet effet, elle se connecte au site web du guichet unique espagnol. Puis elle remplit en ligne tous les formulaires et demandes de permis nécessaires et reçoit les décisions et permis correspondants par l'intermédiaire du même site web.

Comment se présentent les guichets uniques ? Où les trouve-t-on ?

Les guichets uniques sont des portails de l'administration en ligne mis en place dans chacun des pays de l'UE. Tous sont reconnaissables à leur logo, identique dans tous les pays. Dans de nombreux pays, ces portails électroniques seront associés à des services qu'il sera possible de contacter par téléphone ou par courrier électronique pour obtenir des conseils personnalisés.

Il pourra y avoir plusieurs guichets uniques dans chaque pays de l'UE et il est donc essentiel de pouvoir trouver facilement le bon guichet, dans son pays comme à l'étranger. Un architecte espagnol doit ainsi savoir à quel guichet unique s'adresser s'il veut ouvrir un bureau en France ou s'il projette de dessiner les plans d'un bâtiment en Hongrie.

La Commission a créé un portail des guichets uniques qui permet de trouver les guichets uniques pour chaque pays de l'UE. Ce portail fonctionne comme un point d'entrée unique, avec des hyperliens vers tous les portails nationaux. Il est accessible à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/internal_market/eu-gol

Les guichets uniques en quatre points

1. Des points de contact pour les entreprises, à créer dans tous les pays de l'UE.
2. Des portails d'administration en ligne (e-gouvernement), accessibles par l'internet.
3. Ces guichets uniques doivent fournir des informations claires et exhaustives sur les procédures administratives et les exigences particulières applicables aux entreprises.
4. Ils permettent d'accomplir en ligne toutes les procédures requises (immatriculation aux registres du commerce et professionnel, obtention des autorisations et licences, dépôt de déclarations, etc.). Ces guichets uniques permettront aux entreprises :
 - de soumettre les informations et documents requis ;
 - de recevoir par voie électronique des décisions, autorisations, etc.

Pour en savoir plus :

- Visitez le site web consacré à la directive Services :

http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/index_fr.htm

- Visitez le portail d'accès aux guichets uniques :

http://ec.europa.eu/internal_market/eu-go/

5 – Contributions des parties prenantes

(Réponses adressées par les fédérations professionnelles consultées en juin 2010 sur la compétitivité)

Études et Conseil (GSSEC)

Politique fiscale

Soutien à la R&D et à l'innovation :

- Développer les financements, subventionner les coûts de dépôts et de protection des brevets, etc.
- Possibilité d'immobiliser au bilan les charges correspondant à la R&D et l'innovation.
- Protéger le CIR, la prise en charge des Docteurs dans le cadre de leur premier CDI.
- Imaginer un élargissement du CIR aux activités innovantes de conseil (les entreprises de ce secteur y sont rarement éligibles dans l'acceptation actuelle).
- Aides aux fonds propres des PME innovantes.

Volet social

- Protéger la rupture conventionnelle du contrat de travail.
- Protéger l'exonération de charges salariales pour les heures supplémentaires (TEPA).
- Assouplir la réglementation du marché du travail, introduire plus de flexibilité.

Dispositifs législatifs ou conventionnels permettant de normer les relations avec les grands donneurs d'ordre

- Rendre non-applicables certaines clauses contractuelles (ex : dommages indirects, plafonds de responsabilités trop vite transposés du monde industriel...).
- Appliquer vraiment les règles de délai de règlement (notamment par les services de l'État...).
- Développer la facturation électronique.

Incitations

Stimulation de la demande, dans le contexte actuel notamment tout dispositif incitant les entreprises publiques et privées à faire appel aux PME.

Simplifications

La création d'une entité unique gouvernementale ayant pour vocation d'assister administrativement et financièrement nos sociétés.

Gestion des services d'eau et d'assainissement (FP2E)

1) *Dans votre secteur, quels sont les principaux enjeux identifiés pour défendre et accroître la compétitivité des entreprises? (cf. schéma en annexe)*

- Développement de l'offre pour l'innovation dans le cadre des nouvelles contraintes environnementales (Directive cadre sur l'eau, Grenelle de l'environnement).
- Stimulation de la demande publique via une mise en concurrence périodique par les collectivités des services gérés en régie publique.

2) *Quelles sont les mesures ou situations actuelles à protéger en priorité dans le contexte actuel de remise en cause de nombreuses politiques publiques? Des menaces particulières dans les annonces récentes?*

- Mesures à protéger : dispositions relatives au crédit impôt recherché.
- Menaces particulières : mise en application du texte de loi permettant aux collectivités de créer des Sociétés publiques locales (SPL) pour la gestion de leurs services publics.

3) *Quelques sont vos 2 ou 3 propositions de nature économique, fiscale, sociale, réglementaire..., pour améliorer la compétitivité des entreprises de votre secteur?*

- Réglementaire : obligation pour les collectivités organisatrices de procéder à rythme périodique à un réexamen du mode de gestion de leurs services gérés en régie publique, à l'instar de ce qui est imposé par la loi SAPIN aux services délégués.
- Fiscale : mettre fin aux distorsions entre régies et services délégués en matière de taxation des ouvrages et des services (taxe foncière, CET, RODP).

Ingénierie (Syntec ingénierie)

1) *Dans votre secteur, quels sont les principaux enjeux identifiés pour défendre et accroître la compétitivité des entreprises? (cf. schéma en annexe)*

- Stimulation de la demande publique (grands investissements d'infrastructure).
- Stimulation de la demande privée (solvabilisation de la demande privée et relations donneurs d'ordre / prestataires).

2) *Quelles sont les mesures ou situations actuelles à protéger en priorité dans le contexte actuel de remise en cause de nombreuses politiques publiques? Des menaces particulières dans les annonces récentes?*

- L'essentiel me semble être que l'effort de déduction des déficits publics, absolument indispensable, porte sur les dépenses de fonctionnement, et non sur les dépenses d'investissements.

3) *Quelques sont vos 2 ou 3 propositions de nature économique, fiscale, sociale, réglementaire..., pour améliorer la compétitivité des entreprises de votre secteur?*

- Réduire, ou à tout le moins, ne pas augmenter les charges sociales pesant sur les salaires, y compris les moyens et hauts salaires, en compensant éventuellement par une hausse de la TVA et une réduction réelle des niches fiscales.
- Limiter les nouvelles réglementations (sociales, sécurité, environnementales...) en imposant la suppression de règles anciennes avant toute introduction de règles nouvelles.

Location de voiture de courte durée (FNLVD)

1) Dans votre secteur, quels sont les principaux enjeux identifiés pour défendre et accroître la compétitivité des entreprises? (cf. schéma en annexe)

La location de voitures est un secteur qui est fortement impacté, en terme de développement et de compétitivité, par la conjoncture, l'environnement fiscal, la bonne tenue des marchés financiers, les mesures environnementales et par la qualité des recrutements.

a) L'activité est en effet fortement liée au trafic aérien ou au trafic ferroviaire, et donc à la propension des entreprises ou des particuliers à voyager pour affaires ou dans un but touristique.

Le secteur de la location de voitures se répartit à peu près 50/50 entre les voyages d'affaires et le tourisme, plus de la moitié de l'activité étant réalisée dans les aéroports ou dans les gares.

Toute politique favorisant les déplacements professionnels mais surtout ceux de loisirs (augmentation du pouvoir d'achat) aura donc un effet positif sur le développement du secteur.

Une des plus grosses sources de croissance du secteur est en effet le domaine du loisir. Le taux de pénétration actuel de la location de voiture est de 6 % à 7 % de la population française, ce qui laisse un potentiel énorme pour le développement de cette activité.

b) L'environnement fiscal joue un rôle majeur à plusieurs titres :

- Les incitations à acheter des véhicules neufs joue à l'inverse sur le marché d'occasion qui est fondamental dans le développement du secteur de la location de voitures.

En effet les loueurs sont fortement dépendants du marché de l'occasion qui représente, en moyenne, la moitié des reventes de véhicules (l'autre moitié étant assurée par l'intermédiaire de contrats de rachat, dit de *buy-back*, par les constructeurs aux loueurs). Cette proportion varie cependant notablement en fonction des entreprises et de leur stratégie d'anticipation du marché de l'occasion.

Lorsque les primes à la casse ou au rachat sont élevées et favorise l'achat de véhicules neufs, le marché de l'occasion baisse et la santé des loueurs est alors fortement impactée.

- L'environnement fiscal joue aussi un rôle par l'intermédiaire de la réglementation de la TVTS ou autre taxe venant impacter le coût d'achat, et donc d'utilisation, des véhicules.

Un élément favorable au développement du marché peut être la mise en place de certaines catégories de véhicules, telles que la nouvelle catégorie NI qui permet à certains véhicules particuliers de bénéficier des avantages de la fiscalité d'un véhicule utilitaire léger (Pas de TVTS, suppression du malus écologique et plafonnement des amortissements), autrefois très restrictifs et limités aux véhicules de société de 2 places.

En tout état de cause, la stabilité de la politique fiscale quelle qu'elle soit, est un élément fondamental du développement du secteur.

- Les taxes sur les carburants sont aussi bien sûr un élément déterminant de compétitivité du secteur, non seulement dans sa composante incitative liée à une éventuelle baisse des coûts des déplacements, mais aussi dans sa composante de concurrence vis-à-vis d'autres modes de déplacements, notamment les transports en commun (bus, rail ou air).

- Enfin les stratégies fiscales favorisant certains types de véhicules moins polluants (électriques, à faible taux de rejet) peuvent être considérées comme facteurs de compétitivité tout en préservant l'environnement.

c) La bonne tenue des marchés financiers, la stabilité et la possibilité d'accéder à des sources de financement importantes et à coût modéré est une des conditions majeures de compétitivité du secteur de la location de voitures.

Ce secteur a en effet une forte intensité capitalistique qui nécessite un effort important de financement de la flotte de véhicules.

Cette flotte est en effet financée en majorité par emprunt. Des taux d'intérêt trop élevés, ou un assèchement du marché des emprunts, entraînent non seulement une baisse significative de la compétitivité mais aussi, dans certains cas, l'impossibilité de se développer ou, plus grave, l'impossibilité de se refinancer et de poursuivre l'activité. Ces derniers mois ont d'ailleurs vu de nombreux petits intervenants indépendants du secteur dans l'impossibilité de faire face à leurs échéances.

d) Enfin les mesures environnementales peuvent être soit un frein à la compétitivité, soit un facteur de renouveau et de relance de l'activité des loueurs. Celles-ci sont d'ailleurs souvent couplées à des instructions fiscales.

Ainsi des mesures liées à la limitation des capacités de transport dans les villes (notamment accès de camions transporteurs de voitures) aura pour impact de freiner l'activité de manière significative ou d'entraîner un enchérissement de la prestation et donc une moindre compétitivité du secteur.

Par contre, une incitation à des véhicules plus «verts», consommant moins et avec moins de rejets de CO², peut permettre un développement de flottes spécialisées «vertes» et favorisant une consommation soucieuse de préserver l'environnement... et le porte-monnaie des clients. L'effet est alors bénéfique à la fois pour l'environnement et pour le secteur.

Enfin, le développement de véhicules électriques peut être un vecteur fort d'incitation à une consommation respectueuse de l'environnement.

Ces véhicules électriques représentent en eux-mêmes une étape clé dans la politique environnementale, mais vont représenter aussi une étape majeure dans l'évolution du secteur de la location et sa compétitivité.

Ils vont en effet faire émerger de nouveaux modes de consommation, plus souples, plus urbains qui, par ailleurs, peuvent se cumuler avec l'auto-partage, comme le prévoit le projet «Automobile» de la ville de Paris et de plusieurs autres communautés urbaines.

- Le développement de l'auto-partage qui commence à émerger comme nouveau mode de consommation de véhicules, est lui aussi contributeur à la politique d'amélioration de l'environnement, mais aussi facteur de développement pour le secteur de la location.

La mise en place de l'auto-partage nécessite par contre une évolution sensible du business model des loueurs, basée sur l'innovation, et des investissements élevés à la fois en technologie et en infrastructures (parking – approvisionnement – logistique).

Ce devrait toutefois être un élément déterminant dans l'évolution du secteur dans les années qui viennent.

e) Par ailleurs, le développement du secteur de la location de voitures vers un métier de plus en plus complexe, prenant en compte des éléments de supply chain logistique, mais aussi l'émergence d'offres de services de plus en plus élaborés et allant vers de véritables « solutions de mobilité », nécessitent des politiques de recrutement de plus en plus spécialisées et pointues dans le domaine de la logistique, des process et du commercial.

Trouver les bonnes qualifications n'est plus seulement une condition de l'amélioration de la productivité du secteur, mais aussi une condition de développement, d'autant que les besoins de main-d'œuvre qualifiée sont substantiels.

2) *Quelles sont les mesures ou situations actuelles à protéger en priorité dans le contexte actuel de remise en cause de nombreuses politiques publiques? Des menaces particulières dans les annonces récentes?*

- Mesures et situations à protéger :
 - stratégie d'ouverture des administrations à des prestations d'entreprises privées (ex. : location des flottes des administrations plutôt que stratégie d'achat et gestion interne).
- Menaces :
 - toutes les mesures incitant à l'épargne telles que la réforme des retraites, les ponctions fiscales sur les ménages ;
 - augmentations éventuelles de la fiscalité sur les véhicules ou sur les carburants ;
 - limitation d'accès au crédit ou difficultés de financement des entreprises ;
 - limitations de la circulation en ville, péages urbains.

3) *Quelques sont vos 2 ou 3 propositions de nature économique, fiscale, sociale, réglementaire..., pour améliorer la compétitivité des entreprises de votre secteur?*

- Diminuer le coût d'achat des véhicules « verts », à faible taux de rejet, hybrides ou électriques ;

- subventionner les utilisateurs de l'auto-partage sous toutes ses formes, aussi bien pour les voyages professionnels que pour le loisir;
- stabiliser les marchés financiers pour permettre le financement des entreprises dans des conditions de taux et de liquidités suffisantes;
- favoriser le développement d'un enseignement supérieur de qualité dans le domaine commercial et dans le domaine des process.

Propreté (FEP)

1) *Dans votre secteur, quels sont les principaux enjeux identifiés pour défendre et accroître la compétitivité des entreprises? (cf. schéma en annexe)*

- assurer la maîtrise du coût du travail (pérennisation des allègements sur les bas salaires) pour donner de la visibilité aux entreprises;
- continuer la politique sur la réduction des délais de paiement;
- éviter la taxation sur la valeur ajoutée;
- maintenir la déduction forfaitaire pour frais professionnels de 10 %.

2) *Quelles sont les mesures ou situations actuelles à protéger en priorité dans le contexte actuel de remise en cause de nombreuses politiques publiques? Des menaces particulières dans les annonces récentes?*

- Allègements de charges sur les bas salaires.

3) *Quelques sont vos 2 ou 3 propositions de nature économique, fiscale, sociale, réglementaire..., pour améliorer la compétitivité des entreprises de votre secteur?*

- pérenniser les allègements de charges sur les bas salaires;
- baisse des taux de la CVAE (CET);
- respect des délais de paiement (logiciel chorus).

Travail temporaire (Prisme)

1) *Dans votre secteur, quels sont les principaux enjeux identifiés pour défendre et accroître la compétitivité des entreprises? (cf. schéma en annexe)*

- réduire le coût du travail;
- simplifier la réglementation du travail temporaire;
- développer de nouveaux services.

2) *Quelles sont les mesures ou situations actuelles à protéger en priorité dans le contexte actuel de remise en cause de nombreuses politiques publiques? Des menaces particulières dans les annonces récentes?*

Dans un contexte d'augmentation du chômage, il convient de renforcer la complémentarité entre le service public de l'emploi et les opérateurs privés de placement en intensifiant la sous-traitance.

L'annualisation des charges sociales représente par ailleurs un risque important.

3) *Quelques sont vos 2 ou 3 propositions de nature économique, fiscale, sociale, réglementaire..., pour améliorer la compétitivité des entreprises de votre secteur?*

- le niveau des cotisations sociales renchérit le coût du travail; pour développer l'emploi il convient de réduire en priorité le niveau de ces cotisations;
- la réduction des délais de paiement doit se poursuivre;

- assouplir et simplifier le droit du travail temporaire : création de nouveaux cas de recours à l'intérim, allongement de la durée maximum des missions, suppression du délai de carence pour certains contrats (insertion, publics spécifiques...);
- ouvrir l'accès de nouveaux marchés liés à l'emploi aux entreprises de travail temporaire : services à la personne, prestation de conseil et de formation...leur permettant d'assurer une externalisation complète des RH auprès des entreprises et notamment des PME.

Focus innovation (facultatif)

Depuis 2005, les agences d'emploi peuvent proposer en plus de l'intérim des prestations de placement (auprès de l'État dans le cadre d'un partenariat) et de recrutement (auprès des entreprises). Les agences d'emploi, s'appuient sur leur réseau d'intérim composé de 6 500 agences pour innover dans le domaine des services liés à l'emploi.

Elles repensent leur organisation et proposent de nouveaux types de prestations liées à l'emploi adaptées à toutes les qualifications pour tout type d'entreprise.

Services à domicile à destination des particuliers – FESP – Fédération du service aux particuliers (représentant les entreprises mandataires et prestataires, les emplois directs et les auto-entrepreneurs)

1) Dans votre secteur, quels sont les principaux enjeux identifiés pour défendre et accroître la compétitivité des entreprises? (cf. schéma en annexe)

Opportunité d'emploi et de qualification d'une main-d'œuvre au chômage et /ou souvent sous qualifiée.

Coût pour l'économie française du service rendu par les différents acteurs (entreprises ou emploi direct) inférieur à celui rendu par les services publics (aides accordées et réductions fiscales comparées aux coûts d'investissement et de fonctionnement des services publics, crèches/établissement personnes âgées,...)

Secteur en croissance (forte demande de services à domicile du fait de l'évolution de la société française) d'emplois non délocalisables.

2) Quelles sont les mesures ou situations actuelles à protéger en priorité dans le contexte actuel de remise en cause de nombreuses politiques publiques? Des menaces particulières dans les annonces récentes?

Stabilisation et meilleure lisibilité des dispositifs d'aides sociales et d'allègements fiscaux.

Segmentation des aides en fonction de leur objectif : création d'emplois ou aides sociales.

Ne pas jauger les aides au développement de certaines activités à l'unique critère de la balance commerciale : les activités de services à domicile ne sont pas exportatrices. En

revanche le benchmark devrait être fait en terme de comparaison de coûts services publics/aides ainsi qu'en termes de demandes des ménages.

Risques :

- de glissement vers travail au noir ou au gris ;
- d'accroissement de la demande de services auprès de l'État (plus coûteux).

3) *Quelques sont vos 2 ou 3 propositions de nature économique, fiscale, sociale, réglementaire..., pour améliorer la compétitivité des entreprises de votre secteur ?*

Simplification du droit du travail (assurer une convergence, une lisibilité et une diffusion des différents textes et le développement d'outils déclaratifs et de paiement des salaires et charges conformes à cette législation).

Créer une instance de liaison entre les différents acteurs en vue de tester la compréhension et l'applicabilité des textes en amont de leur publication.

Qualification croisée (validation des formations par métier et non par mode d'intervention – prestataires/mandataires/particuliers employeurs – les salariés étant les mêmes).

Aides à l'innovation : élargir les critères d'aides à l'innovation aux secteurs des services et des SAP, diffuser la connaissance de ces aides et simplifier leur accès.

Innovations technologiques à développer dans les services (maintenance évolutive/ interfaces de communication/assistance à la mobilité) et innovation par le service lui-même (style Finlande ou Suède) – création de nouveaux services dans la mouvance du plan Borloo.

Valorisation du fonds de commerce du fait de la faiblesse de l'actif dans le cadre des activités de services en vue de leur soutien financier.

6 – Décrets, arrêtés, circulaires

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Décret n° 2009-1048 du 27 août 2009 relatif à la création d'une commission permanente de concertation pour les services

NOR : ECEI0911834D

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi,

Vu le décret n° 87-989 du 9 décembre 1987, modifié par le décret n° 2000-665 du 17 juillet 2000, portant création d'une commission des comptes de services,

Décète :

Art. 1^{er}. – Il est institué, auprès du ministre chargé de l'économie, une commission permanente de concertation pour les services.

Art. 2. – La commission permanente de concertation pour les services a pour mission d'éclairer les pouvoirs publics sur la situation du secteur des services en France, leur contribution au développement de l'économie et de l'emploi, d'examiner toutes les questions intéressant ce secteur et susceptibles d'en améliorer la compétitivité, de proposer les actions nécessaires en matière de politique de l'innovation dans les services.

Dans cet objectif, la commission permanente de concertation des services :

a) Etablit un diagnostic économique concernant la situation des activités de services en articulation avec les travaux réalisés dans le cadre de la commission des comptes des services ;

b) Formule toute proposition pour favoriser le développement de l'activité et de l'emploi dans le secteur des services ;

c) Organise avec les professionnels la concertation nécessaire au développement et à l'évaluation des politiques publiques dans les services, notamment en matière de compétitivité et d'innovation ;

d) Coordonne et réalise des études prospectives sur tout domaine d'intérêt pour les services ;

e) Coordonne et réalise des études d'impact sur la compétitivité des entreprises, des textes ou projets de textes législatifs et réglementaires nationaux ou communautaires concernant directement ou indirectement les services.

Art. 3. – La commission est présidée par le ministre en charge des services ou son représentant. Elle comporte un vice-président, choisi parmi les membres du second des deux collèges mentionnés à l'article 4 du présent décret.

Art. 4. – La commission permanente est composée de deux collèges :

Le premier collège comprend les membres suivants représentant l'Etat :

- le ministre chargé de l'économie ou son représentant ;
- le ministre chargé du travail ou son représentant ;
- le ministre chargé de la santé ou son représentant ;
- le ministre chargé de l'économie numérique ou son représentant ;
- le ministre chargé de la poste et des communications électroniques ou son représentant ;
- le ministre chargé de l'industrie ou son représentant ;
- le ministre chargé de l'emploi ou son représentant ;
- le ministre chargé du commerce extérieur ou son représentant ;
- le ministre chargé des transports ou son représentant ;
- le ministre chargé du développement durable ou son représentant ;
- le ministre de l'intérieur ou son représentant ;
- le ministre de l'éducation nationale ou son représentant ;

– le directeur général de l'INSEE ou son représentant.

En fonction de l'ordre du jour, le président peut inviter d'autres ministres à se faire représenter aux réunions de la commission.

Le second collège est composé de représentants désignés pour trois ans par arrêté du ministre chargé des services selon les modalités suivantes :

- 1 représentant du Groupement des professions de services ;
- Le vice-président de la commission des comptes des services ou son représentant ;
- 1 représentant du secteur des banques et des assurances ;
- 1 représentant du secteur des activités immobilières ;
- 2 représentants des secteurs des postes et des communications électroniques ;
- 2 représentants des secteurs du conseil et de l'assistance aux entreprises ;
- 2 représentants des secteurs des services opérationnels aux entreprises ;
- 1 représentant des secteurs des transports et de la logistique ;
- 2 représentants du secteur des services aux collectivités locales ;
- 2 représentants des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration ;
- 1 représentant des secteurs des activités récréatives, culturelles et sportives ;
- 2 représentants du secteur des services à la personne.

Le président peut associer, en tant que de besoin, toute autre personnalité en fonction de sa compétence ou de son expérience dans le secteur des services.

Art. 5. – La commission se réunit au moins une fois par an sur convocation de son président. Elle arrête son programme de travail pour l'année et constitue des groupes de projets chargés de formuler des propositions.

Les représentants des professions assurent la présidence des groupes de projets ; le secrétariat de chaque groupe est assuré par un représentant désigné par l'administration, en fonction des thèmes retenus.

Art. 6. – Le secrétariat de la commission est assuré par un secrétaire général désigné par le ministre chargé des services.

Art. 7. – Le présent décret s'applique jusqu'au 1^{er} janvier 2013.

Art. 8. – La ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 27 août 2009.

FRANÇOIS FILLON

Par le Premier ministre :

*La ministre de l'économie,
de l'industrie et de l'emploi,*

CHRISTINE LAGARDE

*Le secrétaire d'Etat
chargé du commerce, de l'artisanat,
des petites et moyennes entreprises,
du tourisme, des services et de la consommation,*
HERVÉ NOVELLI

7 – Arrêté du 30 décembre 2009 portant nomination à la Commission permanente de concertation pour les services

Décrets, arrêtés, circulaires

MESURES NOMINATIVES

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Arrêté du 30 décembre 2009 portant nomination à la commission permanente de concertation pour les services

NOR : ECEI0926358A

Par arrêté de la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et du secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation en date du 30 décembre 2009, sont nommés membres du second collège prévu à l'article 4 du décret n° 2009-1048 du 27 août 2009 relatif à la création de la commission permanente de concertation pour les services :

Au titre du groupement des professions de services

M. Georges DROUIN.

Au titre de la commission des comptes des services

M. Dominique ROUX.

Au titre des secteurs des banques et des assurances

Titulaire

M. Jean-Claude GUERY, directeur des affaires sociales de l'Association française des banques.

Suppléant

M. Bernard SPITZ, président de la Fédération française des sociétés d'assurances.

Au titre du secteur des activités immobilières

Titulaire

M. Jean-François GABILLA, président de la Fédération des promoteurs et constructeurs de France.

Suppléant

M. René PALLINCOURT, président de la Fédération nationale de l'immobilier.

Au titre des secteurs des postes et des télécommunications

Titulaires

M. Frank ESSER, président de la Fédération française des télécommunications et des communications électroniques ;

M. Nicolas ROUTIER, président du Syndicat des opérateurs postaux.

Suppléants

M. Eric JACQUEMET, président-directeur général de Tnt Express France ;

M. Marc FOSSIER, directeur de la responsabilité sociale d'entreprise d'Orange.

Au titre des secteurs du conseil et de l'assistance

Titulaires

M. Pierre NANTERME, président de la Fédération syntec ;
M. Pierre KOSCIUSKO-MORIZET, président de l'Association de l'économie numérique.

Suppléants

M. Alain BENTEJAC, président de Syntec Ingénierie ;
M. Patrick GOUNELLE, président-directeur général d'Ernst & Young France et Europe du Sud.

Au titre des secteurs des services opérationnels aux entreprises

Titulaires

M. Gilles LAFON, vice-président des Professionnels de l'intérim, des services et des métiers de l'emploi ;
M. Patrick LEFORESTIER, président de la Fédération des entreprises de propreté.

Suppléants

M. Eric DADIAN, président de l'Association française de la relation client ;
M. Claude TARLET, président de l'Union des entreprises de sécurité privée.

Au titre des secteurs des transports et de la logistique

Titulaire

M. Frédéric HENDRICK, président de l'Association française pour la logistique.

Suppléante

Mme Caroline MONDON, secrétaire générale de l'association française de management des opérations de la chaîne logistique.

Au titre des secteurs des services aux collectivités locales

Titulaires

M. Armand BURFIN, président de l'Union nationale des services publics industriels et commerciaux ;
M. Marc RENAUME, président de la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau.

Suppléants

M. Christophe CROS, président de la Fédération nationale des activités de dépollution et de l'environnement ;
M. Damien VERDIER, directeur marketing de SODEXO.

*Au titre des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie
et de la restauration*

Titulaire

M. Jacques BELLIN, président du Groupement national des chaînes hôtelières.

Suppléants

M. Jean-Paul RENOU, président du Syndicat national des entreprises de restauration et services ;
M. Jean-Paul BRAYER, président du Syndicat national de l'alimentation et de la restauration rapide.

*Au titre des secteurs des activités récréatives,
culturelles et sportives*

Titulaire

M. Arnaud BENNET, président du Syndicat national des espaces de loisir, d'attractions et culturels.

Suppléant

M. Philippe GAS, président-directeur général d'Eurodisney.

Au titre du secteur des services à la personne

Mme Florence MAURIN, présidente du Syndicat des particuliers employeurs ;

Mme Dominique LERY, présidente du Syndicat des entreprises de services à la personne.

Titulaires

M. Jacques MANARDO, président de la Fédération du service aux particuliers ;

M. Richard BINIER, président de la Fédération française de services à la personne et de proximité.

Les personnes susvisées sont nommées pour une durée de trois ans.

8 – Remerciements aux participants des groupes de travail

Caroline ANDRIEU, Syntec Informatique

Marie-Ange ANDRIEUX, Deloitte

Jean-Luc AUBINEAU, DGCIS

Florian AYMONIN-ROUX, DGCIS

Jacques BARRE, Groupement national des chaînes hôtelières

Élisabeth BAUBY, Fédération française des sociétés d'assurances

Romain BEAUME, DGCIS

Alain BENTEJAC, Syntec Ingénierie/Coteba

Michel BERRY, École de Paris du management

Stéphane BILLIET, Hill & Knowlton

Mathilde BONNICHON, Prisme – Professionnels de l'intérim, services et métiers de l'emploi

Emmanuelle BONTEMPS, Transport et logistique de France

Marie-Pierre BORDET, Association des agences conseils en communication

Laurent BOULANGER, Assofac

Estelle BRACK, Fédération bancaire française

Ludovic BRULEFERT, Fédération nationale des activités de la dépollution et de l'environnement

Sylvie BRUNET, Onet

Jean-Jacques BRUNETEAU, Hôpital services

Pierre BRUNHES, DGCIS

Dominique CALMELS, Accenture

Isabelle CALVEZ, Groupama

Yves CAMBAY, Sin & Stes

Guillaume CHANTELOUP, DGCIS

Henry CHEYNEL, Association française bancaire

Catherine CHOUARD, Expert

Grégory COLIN, Expert

Élisabeth CRESSARD, DGEFP

Éric DADIAN, Association française des centres de relation clientèle

Anne DARNICHE, OSEO
Jean DAMIENS, Aslog
Bérangère de BEAUCOUDREY, Groupement des professions de services
Vincent de PORET, Sap
Sylvie DONNE, DGCIS
Dominique DUDAN, Union Investment
Véronique DUNO, Syntec Informatique
Christiane DUTRAY, Quick
Fabienne ESTRAMPES, Fédération des entreprises de propreté et services associés
FANNANE BENSEGHIR EL, Autoroutes
Jean-François FERRET, Hertz
Patrick FISZPAN, Aslog
Gilles FONTANA, Fédération des entreprises de propreté et services associés
Marc FOSSIER, Orange
Hervé FRAPSAUCE, Groupe MMA
Camal GALLOUJ, Université Lille I
Philippe GAS, Euro Disney
Jean-Pierre GAUCHER, *Symphony Iri Group*
Pierre GOUDIN, DGCIS
Jean-Claude GUERY, Fédération bancaire française
Christiane GUILLOT, DGCIS
Bernard GUIRKINGER, Suez
Loys GUYONNET, Fédération des entreprises de propreté et services associés
Raymond HEITZMANN, DGCIS
Francis HINTERMANN, Accenture
Sophie HUBERSON, SNELAC (Syndicat national des espaces de loisirs, d'attractions et culturels)
Miroslava IVANOVA, Fédération des entreprises de services à la personne
Pierre KOSCIUSKO-MORIZET, Acsel
Pierre-François KUHN, Union nationale des services publics industriels et commerciaux
Renaud LABAYE, DGCIS
Matthieu LABBE, Acticall
Gilles LAFON, Prisme

Laure LAZARD-HOLLY, ministère du Travail
Yves LE MOUËL, Fédération française des télécoms
François LE STANG, Acies
Patrick LEFORESTIER, Fédération des entreprises de propreté et services associés
Jean-Charles LEPETIT, Pc30
Guy LERBUT, Fédération des entreprises de propreté et services associés
Fiona LLORENS, Association des agences conseils en communication
Lydie LODIN, Fédération des entreprises de propreté et services associés
François MAGNIEN, DGCIS
Rémi MALETRAS, Groupement des professions de services
Jacques MARCEAU, Aromates
Richard MARTIN, DGCIS
Florence MAURIN, Syndicat Tpe
Christian MAYEUR, Entrepert
Nicolas MEULY, Expert
Dominique MIRCHER, Accor
Caroline MONDON, Fapics
Hubert MONGON, Mc Donald's
Bruno MONNIER, Culture Espaces
Anne-Marie MORAIS, Dgt
Jean-Denis MOUROT
Patrick MOYNOT, CDC Numérique
Valérie NAVELLOU, Dgefp
Raphaële NEVEUX, Foires, Salons, Congrès et Événements de France
Christian NIBOUREL, Accenture
Florent NOBLET, Transport et logistique de France
Guillaume NOUVELLET, Stef-Tfe
Marie-José PALASZ, DGCIS
René PALLINCOURT, Fnaim
Philippe PALOT, Sodexo
Daniel PARIS, Accor
Éric PARQUET, C3Groupe

Boris PENNANEACH', DGCIS

Isabelle PERRU-POUPON, Fédération des entreprises de propreté et services associés

Frédéric PITROU, Foires, Salons, Congrès et Événements de France

Philippe POIGET, Fédération française des sociétés d'assurances

Grégoire POSTEL-VINAY, DGCIS

Guillaume PROUST, Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables

Jean-Henri PYRONNET, DGT

Marc RENEAUME, FP2E – Veolia

Jean-François ROBINET, DGEF

François ROUX, Professionnels de l'intérim, services et métiers de l'emploi

Christophe SALMON, A2pi

Frédéric SANS, DGCIS

Stéphane SAUGERE, Association française bancaire

Philippe SCELIN, Groupe Irfa

Aurélien SONET, Sodexo

Jean-Pierre TARDIEU, Veolia

Claude TARLET, Union de la sécurité privée

Jean-Marc THIRION, Devenir

Alain TIRET, Veolia

Claire VAN CAMPO, Fédération de la formation professionnelle

Damien VERDIER, Sodexo

Olivier VIDAL, Aslog

Serge VO-DINH, Adecco

Freddie WINCKLER, Jwt