



RAPPORT 2011-2012

CPCS



Rapport d'activité 2011-2012

CPCS

Préface

Si le rééquilibrage de notre balance commerciale passe par une industrie forte, la compétitivité de l'économie est également tributaire de celle des services, et en particulier des services aux entreprises.

En effet, ils contribuent à hauteur de 46 % au PIB de la France, emploient 8,9 millions de personnes et apportent une contribution de 16,9 milliards d'euros au solde de la balance courante. Par ailleurs, les activités industrielles et de services sont désormais de plus en plus imbriquées, et partenaires dans la création de valeur.

À cet instant critique de notre développement économique, les pouvoirs publics ont besoin d'une instance telle que la Commission permanente de concertation des services, pour réunir et confronter les propositions pour la renaissance du tissu productif.

Je souhaite que le secteur des services s'y investisse et contribue, aux côtés des services de l'État, à en faire un cadre de travail dynamique, imaginatif et ouvert. Je souhaite qu'il développe une vision prospective de la compétitivité de toutes nos entreprises. Je souhaite qu'il contribue par des propositions innovantes et audacieuses, à éclairer les pouvoirs publics sur la contribution spécifique des services au développement de l'économie et de l'emploi.

Avec le concours de ses représentants, je lui fixerai la feuille de route ambitieuse dont notre pays a besoin.



Arnaud Montebourg
Ministre du Redressement productif

Sommaire

Introduction

Rappel des 10 enjeux prioritaires du <i>Rapport 2010</i>	9
Comprendre l'entreprise de services (l'ADN)	10
La CPCS : mandat et composition	15

Travaux du groupe 1 : « Économie et évaluation »

Orientation des travaux	18
Point sur les travaux menés	19
La situation économique des services marchands en 2010 et 2011	19
L'emploi s'est redressé en 2010 mais il a ensuite moins progressé qu'attendu	21
Les jeunes dans le tertiaire en France	29

Travaux du groupe 2 : « Emploi et attractivité des métiers »

Observatoire du coût du travail dans les services	41
Des interrogations sur la productivité dans les services	47
Trois leviers pour augmenter la souplesse des entreprises et la sécurité des salariés dans les services	49

Travaux du groupe 3 : « Compétitivité et innovation »

Orientation des travaux	56
Organisation des travaux	58
Compte rendu des travaux	59

Travaux du groupe 4 : « Approfondissement du marché intérieur des services »

Orientation des travaux	68
Organisation des travaux	69
Point sur les travaux menés en 2011-2012	70
Point d'actualité sur les travaux européens relatifs à la directive services	77

Annexes

Décret n° 2009-1048 du 27 août 2009 relatif à la création d'une Commission permanente de concertation pour les services	80
Arrêté du 30 décembre 2009 portant nomination à la Commission permanente de concertation pour les services	82
Liste des membres des groupes de travail	87
Organisation des travaux (jusqu'à fin 2011)	90
Synthèse du Colloque national de l'innovation dans les services	91
Circulaire du 17 février 2011 du Premier ministre relative à la simplification des normes concernant les entreprises et les collectivités territoriales	96

INTRODUCTION

Rappel des 10 enjeux prioritaires du *Rapport 2010*

Enjeu 1

Alléger les charges sur le travail pour favoriser la compétitivité.

Enjeu 2

Développer une dynamique « innovation services ».

Enjeu 3

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

Enjeu 4

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

Enjeu 5

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

Enjeu 6

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

Enjeu 7

Accompagner l'entrée en vigueur de la directive « services ».

Enjeu 8

Aider les PME françaises à saisir les opportunités de la directive « services ».

Enjeu 9

Faciliter les recrutements en qualité et en quantité.

Enjeu 10

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

Comprendre l'entreprise de services (l'ADN)

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 client¹. »

Ce que le client - entreprise, administration ou particulier - attend d'une entreprise de services, 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 services », 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 services

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 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.

(1) « Les services en France » – Insee Références, édition 2008

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... 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 matière 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.

1. 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.

2. 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.

3. 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 rentabilité 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.

4. 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 - « Consiste à tout mettre en œuvre pour permettre à chacun de réaliser son potentiel »

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.

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

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

- 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* ».

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 quatre domaines clés : la représentation homme/femme, l'emploi de toutes les générations, l'insertion des personnes handicapées, la représentation des différentes origines ethniques.

Le code génétique d'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 ;
- 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

- Pourcentage 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.

Le code génétique des centres de relation clients

Servir le client : être au service des consommateurs, par une relation à distance sur tous les canaux disponibles : téléphonie, e-mails, *chat*, internet, mobiles.

L'objectif est de fidéliser le client et de conquérir de nouveaux marchés au profit des entreprises.

Nos valeurs

- Créer des emplois et être un vecteur de promotion sociale et d'insertion (toutes catégories de télé-conseillers, n'omettant pas l'objectif d'insertion de la diversité, du handicap, des jeunes et des moins jeunes dans le monde du travail).
- Servir au mieux les marques pour lesquelles les prestataires sont engagés.
- Adopter un comportement responsable :
 - dans le démarchage (appels sortants), par une écoute accrue (appels entrants) par le respect de la norme NF services, d'une éthique et d'une exigence de qualité ;
 - par l'adhésion à un label social (bien-être des collaborateurs, versement d'une juste rémunération).

Nos priorités

- Améliorer la qualité du service perçu par les consommateurs.
- Poursuivre l'intégration des salariés dans l'entreprise et leur évolution de carrière sur le long terme.
- Intensifier l'innovation dans les services : développer les travaux visant à créer de la valeur et à développer l'emploi.
- Mieux prendre en compte l'écoute du client au moyen des réseaux sociaux.

La CPCS : mandat et composition

La Commission permanente de concertation pour les services a été instituée² 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 collègues : les membres représentant l'État et les représentants désignés pour trois ans par arrêté du ministre chargé des services.

(2) 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.

Travaux du groupe I :

**ÉCONOMIE
ET ÉVALUATION**

« La mission du groupe “Économie et évaluation” est de porter un diagnostic sur la situation et l'évaluation de l'économie des services. Ce travail inclut une approche comparative européenne. En outre, le groupe de projet s'attache à effectuer des études portant sur les caractéristiques et l'évolution de l'emploi dans les secteurs de services, en France. »

Orientation des travaux

La feuille de route du groupe de projet « économie et évaluation » a été présentée lors du comité de pilotage de la CPCS du 11 avril 2011.

La préparation de la partie économique du prochain rapport de la CPCS

Les travaux effectués en 2010 seront reconduits sous la forme d'une analyse économique et conjoncturelle de l'évolution des entreprises de services au cours de l'année écoulée (6 à 8 pages). La partie analyse sera complétée par un dossier annuel sur une question économique d'actualité pour le secteur des services.

Un premier thème de travail pour le groupe I : le choix d'indicateurs clés des services marchands

Il serait utile de prévoir une partie présentant une dizaine d'indicateurs clés permanents qui seraient suivis et analysés chaque année dans le rapport de la CPCS. La sélection de ces principaux indicateurs pourrait être un thème de réflexion d'une prochaine réunion plénière du groupe I, après une préparation préalable d'une liste d'indicateurs pertinents.

Le dossier économique à retenir pour le rapport 2011 : les services dans les échanges extérieurs

Une étude concernant la place des services dans le commerce extérieur français a été programmée par la DGCIIS. Cette étude a pour objectif de cerner l'exhaustivité de la mesure des flux des services, d'évaluer l'adaptation des dispositifs de soutien à l'exportation auprès des entreprises de services. Par ailleurs, l'examen de l'évolution des investissements directs à l'étranger ainsi que les investissements directs étrangers en France dans les secteurs des services pourrait être envisagé comme thème de travail éventuel (cette étude sera finalisée en juin 2012).

Un deuxième thème de travail : les caractéristiques de l'évolution de l'emploi dans les services marchands

La question de l'emploi des jeunes dans les services est à affiner et mériterait un examen approfondi. Par ailleurs, un premier contact a été pris avec l'Insee concernant l'analyse de l'emploi des services à travers le territoire français (l'évolution de l'emploi dans les services, analyse des principales tendances et évolutions de l'emploi sur la période récente).

La contribution éventuelle du groupe au colloque du 8 novembre 2011 sur l'innovation dans les services ou aux travaux des autres groupes

L'enquête statistique communautaire sur l'innovation dans les différents secteurs économiques sera exploitée afin de donner quelques éléments statistiques clés sur l'innovation dans les services. Un appel sera adressé aux autres groupes de projets de la CPCS pour connaître leurs besoins en statistiques.

Point sur les travaux menés

La situation économique des services marchands en 2010 et 2011

La situation des services marchands³ en 2010 et 2011

Début 2012, la conjoncture dans les services est morose selon les chefs d'entreprise. Les inquiétudes sur les dettes souveraines européennes, qui se sont brusquement accrues début août 2011, ont provoqué un véritable « choc d'incertitude » dans la zone euro. Celui-ci a pesé sur les décisions de consommation et d'investissement et a pénalisé l'activité économique en fin d'année 2011. En particulier, le ralentissement de l'activité industrielle freinerait les activités de services aux entreprises en 2012. Au total, la production de services marchands ralentirait (+ 0,1 % après + 0,4 %) et l'emploi marquerait une pause au 1^{er} trimestre 2012. Pour les services marchands, les deux années antérieures ont présenté un tout autre profil.

Le retour de la croissance en 2010 et son accélération en 2011

En 2011, la croissance de l'économie française s'est maintenue : le produit intérieur brut en euros constants progresse de 1,7 % en moyenne annuelle, comme en 2010, après la forte récession de 2009 (- 3,1 %). La production des branches de services marchands progresse au même rythme qu'en 2010.

Le retour de la croissance des services marchands en 2010

En 2010, l'activité des services marchands a progressé de 2,3 % en volume, effaçant ainsi une année de récession (- 2,2 %), après deux années de ralentissement. La plupart des activités se redressent, alors qu'elles reculaient presque toutes en 2009. Pour certaines, le rebond est très marqué en écho aux baisses plus ou moins fortes de l'année de crise. Les services marchands contribuent pour 0,7 point à la croissance du PIB (+1,5 %).

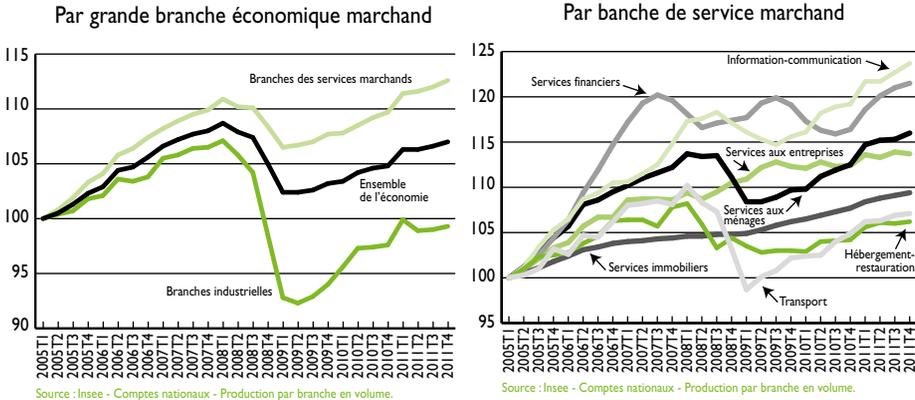
(3) NOTA : compris dans leur sens le plus large, les services recouvrent un vaste champ d'activités qui va du commerce à l'administration, en passant par les transports, les activités financières et immobilières, les services aux entreprises et services aux particuliers, l'éducation, la santé et l'action 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 » incluent les services des transports et les activités financières et correspondent au tertiaire marchand (hors commerce).

L'évolution en volume de la production des services marchands



Les activités de services administratifs et de soutien sont les plus dynamiques ; elles progressent de 4,2 % en 2010, contribuant fortement (+ 0,7 point) à la croissance des services marchands. La moitié de cette contribution tient aux activités liées à l'emploi en raison du redressement énergétique de l'intérim. L'activité des services informatiques et de communication progresse, elle aussi, de 2,5 % en 2010 et contribue pour 0,5 point à la croissance des services marchands. Les activités spécialisées scientifiques et techniques augmentent de 2 % en 2010 ; après une croissance vive de 1999 à 2006 (plus de 4 % par an en moyenne), leur production avait ralenti en 2007 et 2008, et régressé en 2009 (1,3 %).

Elles participent pour 0,5 point à la croissance des services marchands. Les activités immobilières, en hausse de 1,6 % en 2010, contribuent également pour 0,5 point, dont 0,4 point dû à la location immobilière. Enfin, sortant des deux années de récession, les services d'hébergement et restauration progressent de 1,3 % en 2010.

L'accélération de la croissance des activités de services en 2011

L'année 2011 a été marquée par une accélération de la croissance des activités de services (+ 3,4 % en moyenne). Tout au long de l'année 2011, l'indicateur du chiffre d'affaires des services dépasse le point haut du premier trimestre 2008. Cette accélération connaît des disparités marquées entre les secteurs les plus dynamiques (services aux entreprises + 5 %) et les moins dynamiques (immobilier + 2,5 %). Les activités de transport (+ 4,3 %) et du secteur de l'information et de la communication (+ 4 %). L'hébergement-restauration et les services aux ménages affichent une progression moindre (respectivement + 2,6 % et + 2,9 %).

Le taux de croissance de la valeur ajoutée, quant à lui, a retrouvé un rythme supérieur à celui de 2008. En glissement annuel, tous les trimestres affichent un taux de croissance supérieur à + 2 %. Il s'est finalement établi à 2,3 % en 2011. Il faut remonter à 2007 pour trouver une meilleure performance avec un taux de + 2,85 %.

La croissance ininterrompue des années 2010 et 2011 permet aux services de retrouver leur niveau de valeur ajoutée de référence du premier trimestre 2008 (185 milliards d'euros) dès le quatrième trimestre 2010 ; ce niveau a été dépassé pendant tout l'année 2011 pour atteindre en moyenne près de 200 milliards d'euros

en rythme trimestriel (soit un total s'approchant de 800 milliards d'euros).

De plus, en 2011, les services ont enregistré un taux de progression de leur valeur ajoutée supérieur à celui de l'économie marchande (+ 2,0 %) : ils ont joué leur rôle d'accélérateurs de la croissance après avoir été les amortisseurs de la crise de 2009 (- 1,3 % versus - 3,4 % pour l'ensemble de l'économie). Le transport est l'activité qui a connu la plus forte progression de sa valeur ajoutée en 2011 (+ 4,4 %). À l'opposé, les services aux ménages affichent un taux de croissance de + 0,9 % en 2011. L'hébergement-restauration retrouve un taux de croissance en ligne avec celui de l'économie après trois années difficiles.

Valeur ajoutée dans les services par secteur

	Croissance annuelle de la valeur ajoutée (VA)				Volume annuel 2011	Part des services dans la VA du secteur marchand	
	2008	2009	2010	2011		2008	2011
SERVICES	0,50 %	- 1,30 %	1,50 %	2,30 %	754,5	59,30 %	60,70 %
Services immobiliers	- 0,10 %	0,60 %	1,70 %	1,30 %	211,2	16,40 %	17,00 %
Services aux entreprises	1,30 %	- 5,20 %	2,20 %	2,50 %	195,7	15,90 %	15,80 %
Information-communication	2,90 %	- 2,30 %	1,80 %	2,70 %	94,3	7,40 %	7,60 %
Transport	- 0,50 %	- 2,80 %	5,30 %	4,40 %	83,7	6,30 %	6,70 %
Services financiers	- 3,00 %	5,30 %	- 2,30 %	2,90 %	72,8	5,50 %	5,90 %
Services aux ménages	2,70 %	2,30 %	- 0,10 %	0,90 %	57	4,40 %	4,60 %
Hébergement-restauration	0,00 %	- 2,70 %	- 0,70 %	1,90 %	39,8	3,30 %	3,20 %
SECTEUR MARCHAND	- 0,30 %	- 3,40 %	1,60 %	2,00 %	1242,6	76,80 %	76,40 %

Source : Insee – Comptes nationaux trimestriels.

L'emploi s'est redressé en 2010 mais il a ensuite moins progressé qu'attendu

C'est principalement grâce aux créations d'emplois dans les services marchands (services opérationnels, conseil, services aux personnes, transport...) que l'emploi se développe dans l'économie, voire se maintient en période de crise économique. Ainsi, en 2008 et 2009, les services marchands ont joué un rôle d'amortisseur de crise et le recul de l'emploi y a été également plus modéré.

L'emploi s'est redressé dans les services marchands en 2010

En 2010, l'emploi total de l'ensemble des services principalement marchands augmente de 2,2 % en 2010 (en équivalents temps plein), tandis que l'agriculture, l'industrie et la construction continuent de perdre des emplois. Dans les services, les créations ne compensent pas les suppressions de 2009 (- 3 %) mais permettent à l'emploi de retrouver son niveau de 2007. L'année 2009 avait été particulièrement marquée par la baisse de l'emploi intérimaire, le travail temporaire étant souvent le premier touché en période de crise.

En 2010, c'est principalement grâce aux créations d'emplois dans les services marchands que l'emploi se maintient dans l'ensemble de l'économie (+ 0,1 % après - 1,4 %). Par ailleurs, en 2010, la démographie des entreprises évolue également favorablement. En effet, les défaillances se réduisent (- 4,6 %) ; elles augmentaient de 9 %

en moyenne de 2007 à 2009. Les créations, y compris celles des auto-entrepreneurs, progressent de 7,3 %.

La création d'emplois dans les services perd de sa vigueur au second semestre 2011

Au total, sur l'ensemble de l'année 2011, 81 000 emplois nets ont été créés (+ 0,4 %). C'est moins important qu'en 2010 (+ 148 000), mais mieux qu'en 2008 et 2009 (- 380 000 au total sur les deux années). Dans l'industrie, les pertes s'élèvent à 17 000 emplois (- 0,5 %), dont 15 000 intérimaires. La performance de 2010 (près de 8 000 emplois créés) n'a pas été rééditée, mais les baisses d'effectifs restent mesurées par rapport à celles de 2008 et 2009 (plus de 170 000 emplois perdus chacune de ces deux années). Dans la construction, le secteur compte au total 11 000 salariés en moins, exclusivement des emplois directs (quatrième année de baisse consécutive).

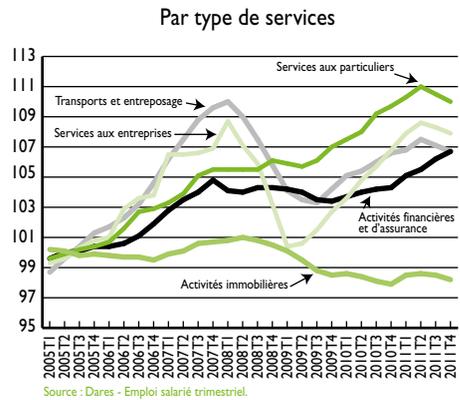
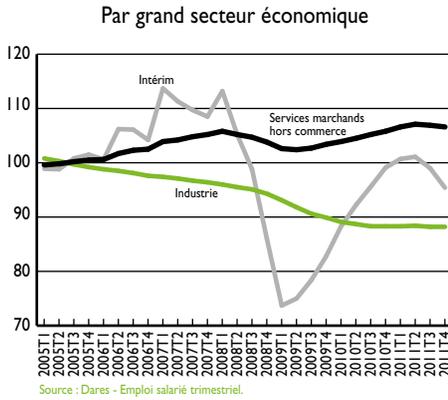
Le secteur tertiaire marchand a créé 81 000 emplois en 2011, soit moins de la moitié du volume généré l'année précédente (175 000). La baisse de l'intérim au second semestre (34 000 postes) explique pour l'essentiel cette évolution défavorable. Hors effectifs intérimaires employés dans les autres secteurs, la progression du secteur tertiaire marchand a atteint 95 000 salariés en 2011 (+ 0,9 %) ; elle est sensiblement identique à celle de 2010 (+ 100 000). Au quatrième trimestre 2011, les activités tertiaires n'ont pratiquement pas été créatrices d'emplois directs.

Les activités scientifiques et techniques et les services administratifs et de soutien sont restés créateurs d'emplois (+ 31 000 emplois soit + 1,1 %) malgré la perte de 22 000 intérimaires, surtout du fait du dynamisme des activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques. Ces activités ont généré 9 000 emplois directs au quatrième trimestre (+ 1,0 %), la plus forte croissance de tous les secteurs d'activités, et 40 000 au total en 2011 (+ 4,5 %).

Les activités financières et d'assurance ont continué de générer des emplois : elles gagnent ainsi 19 000 salariés en 2011 (+ 2,3 %). Dans les services d'information et de communication, plus de 11 000 salariés supplémentaires ont été dénombrés (+ 3,3 %). Après avoir atteint un palier fin 2010, les effectifs des autres activités de services diminuent depuis le deuxième trimestre 2011 : - 8 000 salariés au quatrième trimestre, et - 22 000 en 2011 (- 1,7 %), une première pour des activités traditionnellement créatrices d'emplois.

Pour l'ensemble de l'année 2011, les effectifs des *activités de transports et entreposage* ont légèrement progressé (+ 4 500, soit + 0,3 %). Dans le secteur de *l'hébergement et restauration*, la reprise de l'emploi se tasse au second semestre 2011. Cependant, avec 14 500 salariés de plus en 2011 (+ 1,5 %), le secteur de l'hébergement-restauration est resté l'un des principaux secteurs pourvoyeurs d'emplois.

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



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

Libellé	Salariés (1)			Chiffre d'affaires hors taxes (2)		
	au 31 décembre 2011 Milliers	Évolution sur un an en milliers	Évolution sur un an en %	2010 Mds €	Évolution oct nov déc 2010 juill août sept 2010 %	T/T-1 moyen en 2005-2007 %
Ensemble des services marchands (3)	7 861,70	82,8	1,05	869,8	0,4	1,3
Transports et entreposage	1 332,00	4,5	0,3	186,5	0,7	1,3
Hébergement et restauration	964,5	14,5	1,5	77,4	0,1	1,1
Information et communication	715,5	14,4	2,1	174,2	- 0,1	1,3
Édition, audiovisuel et diffusion	216,9	1,5	0,7	47	1,6	0,9
Télécommunications	144,6	1,6	1,1	69,1	- 0,6	1,1
Activités informatiques et services d'information	354,1	11,4	3,3	58,1	- 0,9	1,6
Activités financières et d'assurance	849,2	18,8	2,3	ND	ND	ND
Activités immobilières	239	0,3	0,1	71,1	0,7	0,7
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	1293,8	44,4	- 0,6	184,7	1,4	1,6
Activités juridiques, comptables, de gestion...	921,5	40	4,5	142,2	1,2	1,8
Recherche développement scientifique	162,4	0,3	0,2	8,9	11,7	2,2
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	209,9	4,1	2	33,6	0,5	1
Activités de services administratifs et de soutien	1638,1	8	0,8	127,2	- 1,3	1,4
dont intérim (tous secteurs)	568,9	- 21,8	- 3,7	20,4	- 4,5	1,8
Autres activités de services	829,6	- 22,1	1,7	48,7		
Arts, spectacles et activités récréatives	272,3	- 13	- 4,6	24,4	1,2	0,5
Services aux ménages	557,3	- 9,1	- 1,6	24,3	0,2	0,4

Source : Insee, Dares (1) Insee, Esane pour 2009 et estimations DGCIS pour 2010 (2) hors commerce et activités des ménages en tant qu'employeurs et hors activités financières pour les chiffres d'affaires (3) hors secret statistique.

Les investissements redémarrent mais les investissements directs français à l'étranger sont encore en repli en 2010

En 2010, l'investissement des entreprises non financières a renoué avec la croissance, porté notamment par la formation brute de capital fixe (FBCF) en produits manufacturés. Dans les branches des services marchands, la FBCF retrouve une croissance tonique (+ 6 %) en 2010, après la nette contraction (- 5 %) de 2009. En 2011, les dépenses d'investissements des entreprises se sont accentuées portant notamment sur les biens manufacturés, avec le renouvellement de leur parc automobile et l'achat de machines, ainsi que sur les services en particulier informatiques.

Les investissements directs français à l'étranger engagés par les entreprises, pour s'implanter sur les marchés extérieurs européens ou pour tirer profit des marchés en forte croissance, s'établissent à 50,7 milliards d'euros en 2010. Ils sont en recul pour la troisième année consécutive. Si le repli des années 2008 et 2009 peut s'expliquer par la crise financière, celui observé en 2010 intervient dans un contexte marqué par une reprise mondiale des flux d'investissements. La répartition sectorielle des flux d'investissements directs montre que le recul est inégal selon les secteurs. Les entreprises du secteur financier maintiennent un effort d'investissement important, avec un montant de plus de 15 milliards d'euros, soit 30 % des flux annuels. À l'opposé, les replis les plus importants concernent les entreprises du secteur de l'hébergement-restauration et, surtout, celles du secteur de l'information et de la communication (télécommunications et cinéma, vidéo et télévision) qui réduisent significativement leur effort d'implantation à l'étranger.

En 2011, les investissements directs français à l'étranger ont progressé plus fortement que les investissements directs des non-résidents en France. En 2011, ces investissements s'élèvent à - 73,9 milliards d'euros, contre - 63,5 milliards en 2010. La répartition sectorielle des flux d'investissements directs français à l'étranger pour 2011 n'a pas encore été publiée.

Concernant les implantations à l'étranger, il faut souligner que, comme dans l'industrie, les activités de services sont susceptibles d'être affectées par une externalisation à l'étranger. Certains rapports, déjà anciens, avancent que, dans les services, les deux secteurs les plus menacés par des externalisations à l'étranger sont les activités informatiques (traitement de données, conseil en systèmes informatiques et en logiciels) et les services principalement fournis aux entreprises (activités de centre d'appel, secrétariat, traductions, saisie, activités de *back office* des grandes entreprises, comptabilité, audits, conseils fiscaux). Certaines études internationales font état d'un accroissement significatif des investissements de R & D dans des pays émergents à bas salaires au détriment des pays développés. Toutefois, en France, la réforme très favorable du « crédit impôt recherche » en 2008 a plutôt contribué à maintenir, voire à attirer sur le territoire national, des implantations de centres de recherche français ou étrangers.

Redressement des échanges de services en 2010 et progression du solde extérieur en 2011

En 2010, les exportations et les importations de services marchands se redressent après le fléchissement de 2009. L'excédent des échanges de services s'élève à 10 milliards d'euros, restant stable à ce niveau en 2009 et 2010. La baisse de 1,9 milliard de l'excédent touristique (voyages) est compensée par l'amélioration du

solde des services de transport pour 0,8 milliard et par celle de l'excédent des autres services pour 1 milliard.

La balance des paiements – les services

En milliards d'euros	2008			2009			2010		
	Recettes	Dépenses	Soldes	Recettes	Dépenses	Soldes	Recettes	Dépenses	Soldes
	Exportations	Importations		Exportations	Importations		Exportations	Importations	
Services	112,9	96,4	16,5	103,7	93,5	10,2	109,9	99,8	10
Transports	27,7	28,8	- 1,1	22,9	23,6	- 0,7	27,1	27,1	0,1
Tourisme (voyages)	38,5	27,9	10,5	35,5	27,5	8	35,1	29,1	6,1
Autres services	46,8	39,7	7	45,3	42,4	2,9	47,6	43,7	3,9

Source – Banque de France – Balance des paiements et position extérieure – Rapport annuel 2010.

Les échanges de services de transport enregistrent globalement une forte hausse dans le sillage de la reprise des échanges de biens et retrouvent des niveaux proches d'avant la crise, voisins de 27 milliards d'euros. En 2010, le solde d'ensemble est proche de l'équilibre, après un déficit en 2009. L'excédent du tourisme se réduit, pour la troisième année consécutive, pour atteindre 6,1 milliards, alors qu'il était légèrement supérieur à 10 milliards de 2000 à 2008. Depuis le point haut à 39,6 milliards observé en 2007, les recettes du tourisme ont reculé de 4,5 milliards pour atteindre 35,1 milliards en 2010. L'excédent des échanges des autres services (hors services de transport et voyages) augmente légèrement pour atteindre 3,9 milliards, après 2,9 milliards en 2009. Les exportations augmentent de près de 5,1 % après une contraction de 3,2 % en 2009, alors que les importations continuent leur progression.

L'année 2011 représente un changement de tendance avec un retour à des volumes rassurants pour la compétitivité des services français. Après deux années difficiles, l'année 2011 se classe comme la sixième meilleure année depuis 2000, avec un solde positif cumulé de 16,9 milliards d'euros (données provisoires). Au mouvement de rattrapage du début d'année a succédé une seconde partie d'année, où la moyenne mensuelle du solde s'est stabilisée à plus de un milliard d'euros. Le poste tourisme (voyages), avec un solde brut de 7 milliards d'euros, est le premier contributeur au solde excédentaire. Avec un milliard d'excédent, le poste services financiers est le second contributeur au solde positif des services. À l'opposé, les soldes bruts des postes « services d'information » et « transports » restent déficitaires. De même, le poste « services aux entreprises » affiche un recul de 1,1 milliard d'euros par rapport à 2008, avec un solde brut de près de - 5,2 milliards d'euros.

L'importance sous-estimée de l'activité d'innovation dans les services marchands

L'importance de l'innovation dans les services marchands est généralement méconnue ou sous-estimée. S'il est vrai qu'en moyenne les entreprises de services innove moins que les entreprises industrielles, il apparaît que les entreprises les plus innovantes sont celles relevant des services liés aux TIC.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser *a priori*, le clivage n'est pas simplement marqué autour d'une industrie spécialisée dans l'innovation de produits et de pro-

cédés de fabrication et les services tournés vers les innovations d'organisation et de marketing. Si ce profil est vérifié 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) innover plus que la moyenne en produits et en procédés d'élaboration.

De leur côté, les services intellectuels (services professionnels, publicité et étude de marché et architecture-ingénierie-contrôle) innover 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 surtout en marketing plutôt qu'en produits ou en prestations.

Part des entreprises de l'ensemble des secteurs économiques ayant procédé à des innovations

SECTEURS	Tous types d'innovations	Innovations en produits nouveaux pour le marché
Information et communication	62	29
Industrie	53	18
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	47	14
Activités immobilières	44	7
Activités financières et d'assurance	42	12
Transport et entreposage	41	3
Activités de services administratifs et de soutien	40	8
Hébergement et restauration	39	7
Commerce	38	6
Construction	35	6
TOTAL	43	11

Source : Insee, enquête communautaire sur l'innovation des entreprises (période 2006-2008).

Au total, il apparaît que les innovations dans les services marchands sont avant tout liées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC). D'une façon générale, les sociétés de services marchands ont davantage recours aux TIC et, par ailleurs, les secteurs des services financiers et des services aux entreprises apparaissent être en pointe dans l'utilisation des outils des TIC. Dans ces services, l'utilisation des TIC concerne à la fois les activités de « *back office* » et de « *front office* ».

Forte croissance des dépenses de R & D notamment dans les services informatiques

Les services ont longtemps été jugés comme des activités n'impliquant pas de véritable R&D. Avec la transformation en profondeur des services au cours des dernières décennies, une vision différente s'impose. Des secteurs nouveaux de services se sont développés, tels « l'industrie du logiciel » et 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).

Dépenses intérieures de R & D des entreprises

	2005	2006	2007	2008	2009	2009 / 2008
Activités informatiques	734	730	1 183	1 210	1 446	19,50 %
Opérateurs télécoms	760	782	803	850	796	- 6,30 %
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	324	414	454	673	923	37,20 %
Édition, audiovisuel, diffusion	388	457	436	619	724	16,90 %
Autres branches de services	17	30	175	254	295	16,10 %
Total services marchands	2 223	2 413	3 051	3 606	4 184	
Part des services dans la R&D	9,90 %	10,10 %	12,30 %	14,00 %	15,90 %	

Source : MESR - Enquête dépenses intérieures de R&D 2009.

En 2009, les **dépenses de R&D des entreprises de services** ont atteint 4,2 milliards d'euros, progressant de 16 % par rapport à 2008, alors que les dépenses de R&D des entreprises industrielles ont stagné. Grâce à ce fort dynamisme, les dépenses de R&D des entreprises de services représentent désormais 15,9 % de la DIRDE en 2009, contre 9,9 % en 2005 et 14 % en 2008. Depuis 2004, les **services informatiques**, qui ont pris le relais des services de télécommunications, tirent la croissance de la R&D des entreprises, avec une progression de leurs dépenses de R&D : + 19,5 % en 2009. Les services informatiques sont devenus la cinquième branche de recherche, derrière l'industrie automobile, l'industrie pharmaceutique, l'industrie aéronautique et l'industrie chimique. À souligner également la forte progression de l'effort de recherche des activités spécialisées, scientifiques et techniques.

Malgré ce dynamisme, la part des services dans l'effort de R&D des entreprises en France (15,9 %) dépasse celle constatée au Japon et en Allemagne (11 % en 2008) mais elle offre encore un gisement considérable de progrès (30 % aux États-Unis et 40 % en Norvège).

L'importance du secteur des services dans l'économie française continue de se développer

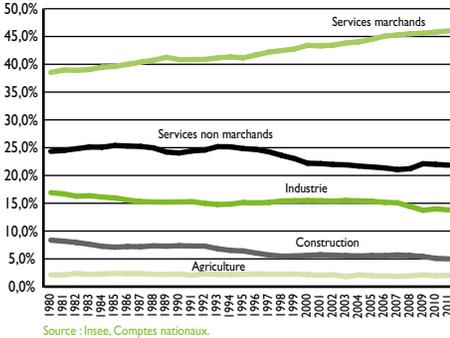
La France est une des économies européennes où le poids des services est le plus important. La France possède des champions en position de leaders mondiaux (environnement, construction et énergie) ou parmi les trois premiers (médias, hôtellerie, distribution alimentaire et transports).

En 2011, les services marchands réalisent 46 % de la valeur ajoutée totale

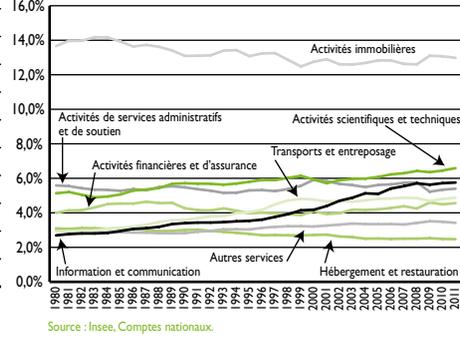
En 2011, les services marchands (hors commerce) représentent 46,1 % de la valeur ajoutée, alors que l'industrie (hors construction) ne représente que 13,8 % de la valeur ajoutée. Depuis 1995, les services marchands ne cessent d'accroître leur contribution à la valeur ajoutée, tandis que l'industrie oscille. En effet, entre 1985 et 2010, la contribution des services marchands est passée de 40,9 % à 46,1 %, soit une augmentation de 5,2 points. Ainsi, les services jouent un rôle de plus en plus important dans le développement économique.

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

Par grand secteur économique



Par type de service

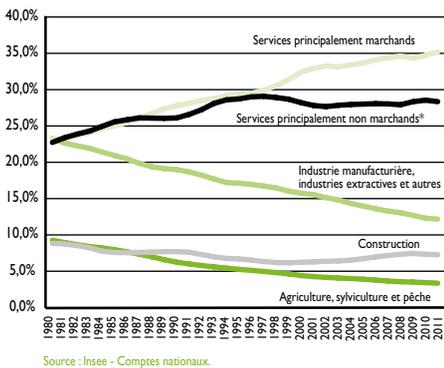


En 2011, les services marchands représentent 35 % de l'emploi total

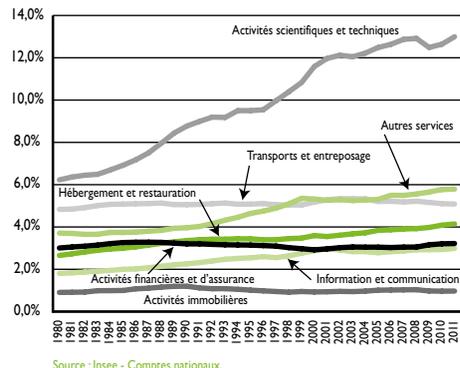
En 2011, les services marchands emploient 8,9 millions de personnes (emplois à temps plein ETP) pour un total de 25,3 millions de personnes ETP. Ils représentent ainsi 35,2 % de l'emploi total ETP, alors que l'industrie ne représente plus que 12,2 % de l'emploi total ETP. Entre 1990 et 2011, la part des services marchands dans l'emploi total ETP a continué d'augmenter : elle est passée de 27,8 % à 35,2 %, soit une augmentation de 27 %. En revanche, la part de l'industrie dans l'emploi total ETP est passée de 19 % en 1995 à 12,2 % en 2009, soit une baisse de 36 % de sa part.

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

Par grand secteur économique



Par secteur de service marchand



Une étude du Centre d'analyse stratégique⁴ 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.

L'actualisation récente de cette étude prévoit qu'au total 783 000 emplois seraient créés dans le secteur marchand de 2011 à 2016. « Les secteurs dont l'emploi diminuerait sur la période 2011-2016 perdraient 161 000 emplois, tandis que les secteurs créateurs d'emplois, regroupés dans les services aux entreprises, dans les services personnels et d'utilité collective ainsi que dans les services d'intermédiation, totaliseraient 944 000 créations d'emplois. »

Sources :

Le tableau de bord mensuel des services marchands – DGCIS – SD P3E.

Le tableau de bord trimestriel de l'emploi salarié – DGCIS – SD P3E.

La balance des paiements et la position extérieure de la France – Rapport annuel – Banque de France – exercice 2010.

« Les services marchands en 2010 : retour de la croissance » – *Insee Première* n° 1366 – septembre 2011.

Le baromètre économique des services en France – octobre 2011 et mars 2012 – Groupement des professions de services (GPS).

L'étude d'Oliver Wyman (16 juin 2011) – *Services : les enjeux de la compétitivité française à l'horizon 2020*.

Les jeunes dans le tertiaire en France

Les jeunes de 15-24 ans sont assez peu présents sur le marché du travail. Quand ils travaillent, un sur deux occupe un emploi non pérenne. Les métiers de services qui emploient le plus de jeunes sont ceux du commerce et les services directs aux particuliers. Les jeunes occupent plus du tiers des emplois dans certaines professions de services exigeant peu de qualification initiale.

Les jeunes et l'emploi

En 2010, selon les normes du Bureau international du travail (BIT), 25,7 millions de personnes de plus de quinze ans ont un emploi et 2,7 millions sont au chômage (cf. définitions). Parmi les actifs ayant un emploi, seuls 9 % d'entre eux ont moins de 25 ans. On recense 2,3 millions de jeunes actifs ayant un emploi et 700 000 jeunes chômeurs, soit 22,8 % de la population active.

(4) Centre d'analyse stratégique – *La note d'analyse* n° 200 de novembre 2010 : « Les secteurs créateurs d'emplois à court-moyen terme après la crise » et *La note d'analyse* n° 258 de janvier 2012 : « Les secteurs créateurs d'emplois à moyen terme ».

8,8 % des jeunes en emploi

Tranches d'âges	Répartition des actifs ayant un emploi (%)	Taux d'emploi		
		Ensemble	Hommes	Femmes
15-24 ans	8,8	30,1	33,2	26,9
25-49 ans	65,8	81,7	87,1	76,5
50-64 ans	25,4	53,7	57,2	50,4
Moyenne		63,6	68,0	59,5

Champ : population des ménages de 15 ans ou plus (âge au dernier jour de la semaine de référence), vivant en France métropolitaine, hors communautés.

Source : Insee, enquêtes Emploi du 1er au 4ème trimestre 2010.

Parmi les jeunes occupant un emploi, certains sont en situation de sous-emploi. Il s'agit de personnes qui travaillent à temps partiel mais qui souhaiteraient travailler davantage ou de personnes qui sont en situation de chômage technique ou partiel (cf. Définitions). 10,5 % des jeunes de 15-24 ans occupant un emploi sont en situation de sous-emploi, contre 5,6 % des 25-49 ans.

Le taux de chômage au sens du BIT en 2010 est de 22,9 % chez les jeunes. Ce taux représente plus du double du taux de chômage global des individus de 15 à 64 ans (9,4 %). Il est, en outre, supérieur de 2,7 points au taux moyen de chômage de l'UE15. Ce taux élevé s'explique par le fait que les jeunes de moins de 25 ans présents sur le marché du travail sont surtout des personnes peu ou pas diplômées. Toutefois, les jeunes sont moins longtemps au chômage que les adultes et retrouvent un emploi plus facilement. Parmi les jeunes de 15-24 ans au chômage en 2010, 30 % le sont en moyenne depuis plus d'un an (contre 40,8 % pour les 25-49 ans) et 11,3 % depuis deux ans ou plus (contre 18,1 %).

Près d'un jeune sur deux occupe un emploi non pérenne, dit précaire (intérim, apprentissage ou CDD, cf. définition page 37).

Les jeunes sont nombreux à poursuivre des études, et sont donc peu présents sur le marché du travail. La forte dégradation de la situation du marché du travail à partir de la mi-2008 a incité les jeunes à prolonger davantage leurs études. Ils travaillent plus fréquemment en intérim (4,7 %), en apprentissage (14,1 %) ou en contrat à durée déterminée (26,8 %) que leurs aînés âgés de 25-49 ans, respectivement 1,5 %, 0,1 % et 6,9 %.

Il y a relativement plus de jeunes hommes en emploi que de jeunes femmes. En effet, ces dernières poursuivent davantage leurs études. Elles sont également moins concernées par l'apprentissage qui conduit les hommes à se présenter plus tôt sur le marché du travail.

Les jeunes ont été les premiers à subir la crise en 2008, mais également les premiers à bénéficier de la reprise des embauches et du rebond de l'intérim en 2010 : 5,9 % d'intérimaires parmi les 15-24 ans contre 5,2 % en 2009.

Des emplois précaires*en %*

Type de contrat de travail	De 15 à 24 ans	De 25 à 49 ans	50 ans et plus	Total
Non salariés (indépendants, employeurs)	3,2	12,1	19,8	13,1
Salariés, dont :	96,8	87,9	80,2	86,9
Intérimaires	4,7	1,5	0,6	1,6
Apprentis	14,1	0,1	0,0	1,4
CDD(1)	26,8	6,9	4,3	8,1
CDI(2)	51,2	79,4	75,3	75,8

1. Y compris les emplois aidés.

2. Y compris les emplois aidés, les salariés sans contrat, ainsi que les fonctionnaires stagiaires et les titulaires du secteur public.

Champ : population des ménages de 15 ans ou plus (âge au dernier jour de la semaine de référence), vivant en France métropolitaine, hors communautés.

Source : Insee, enquêtes Emploi du 1er au 4e trimestre 2010.

Progression de l'intérim et des CDD chez les jeunes salariés*en %*

Statut de l'emploi	2009	2010
Non salariés (indépendants, employeurs)	1,9	2,4
Salariés	98,1	97,6
Intérimaires	5,2	5,9
Apprentis	16,3	15,0
CDD	27,3	27,8
CDI	49,3	48,9
Emploi total (en milliers)	2 070	2 255

Champ : individus âgés de 15 à 24 ans

Les emplois aidés ont été une voie privilégiée d'insertion des jeunes de moins de 26 ans, notamment peu diplômés, sur le marché du travail, au point de représenter plus de 30 % de celui-ci dans la seconde moitié des années 1990.

En 2010, près d'un quart des jeunes de moins de 26 ans occupant un emploi est dans un emploi aidé.

Parmi les seuls jeunes non qualifiés qui occupent un emploi, plus de la moitié bénéficient d'un emploi aidé (54 % fin 2010).

Le nombre de jeunes de moins de 26 ans occupant un emploi aidé du secteur marchand (hors alternance) qui culminait à plus de 140 000 en 2007, n'est plus que de

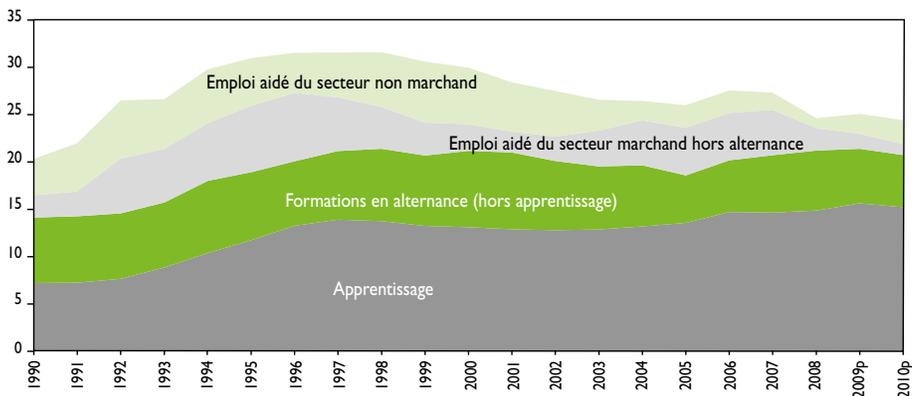
31 000 en 2010. Cette forte décroissance est due à la suppression du *contrat jeunes* en entreprises (CJE ou SEJE pour « soutien à l'emploi des jeunes en entreprises ») qui avait été créé en juillet 2002. L'État versait pendant trois ans, une prime mensuelle aux entreprises du secteur marchand qui embauchaient des jeunes peu qualifiés en CDI ; cette prime était cumulable avec les « allègements Fillon » des charges patronales sur les bas et moyens salaires. Fin 2007, alors que le nombre de SEJE atteint 135 000, le programme est supprimé.

Les contrats aidés du secteur non marchand sont conclus par des collectivités territoriales, des entreprises publiques ou des associations. Depuis 2010, le contrat d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE) reste le seul emploi aidé dans le secteur non marchand. En 2010, 29 % des entrants dans le dispositif ont moins de 26 ans, soit près de 66 000 jeunes.

L'apprentissage et les autres contrats en alternance (contrat de professionnalisation et, auparavant, contrats de qualification, adaptation et orientation) mettent en œuvre une alternance entre périodes d'emploi et de formation, et concernent près de 570 000 emplois occupés par des jeunes fin 2010.

Part des emplois aidés* parmi les emplois occupés par des jeunes

en %



* Hors abattement temps partiel, Accre, et insertion par l'économique.

p : donnée provisoire.

Champ : France métropolitaine.

Source : Dares.

L'industrie et l'administration publique font une place plus réduite aux jeunes

Parmi les actifs occupés, les jeunes travaillent plus souvent que les seniors dans la construction. Ce secteur emploie plus d'un jeune sur 10, mais un senior sur 16. En revanche, seul un jeune sur neuf travaille dans l'industrie, contre près d'un senior sur six.

Au sein du tertiaire, les jeunes de 15-24 ans sont surreprésentés dans les activités de commerce et de réparation automobile, qui concentrent presque 20 % des jeunes salariés, contre moins de 11 % des seniors. Ils sont trois fois plus nombreux que ceux de 50 ans et plus dans l'hébergement et restauration ; 8 % des jeunes y travaillent contre 2,6 % des seniors ; ainsi que dans les activités scientifiques et techniques, les services administratifs et de soutien (13 % contre 8 %).

À l'inverse, l'administration publique accueille peu de jeunes. Un tiers des seniors y travaillent, contre moins de 20 % des jeunes salariés. Depuis 2003, on assiste à une baisse du nombre de titulaires recrutés dans la fonction publique d'État, dans un contexte où les objectifs fixés par la RGPP imposent d'ajuster le nécessaire renouvellement des effectifs (vieillessement et départs à la retraite) à la maîtrise des dépenses publiques (non-remplacement d'un départ à la retraite sur deux).

Trois jeunes sur quatre travaillent dans le tertiaire

en %

Secteurs d'activité	De 15 à 24 ans	De 25 à 49 ans	50 ans et plus	Total
Agriculture, sylviculture et pêche	2,4	2,5	4,3	2,9
Industrie	11,0	14,5	13,8	14,0
Construction	10,3	7,1	6,1	7,1
Tertiaire, dont :	76,1	75,8	75,7	75,8
Commerce ; réparation	19,1	13,2	10,3	12,9
Transports et entreposage	3,5	5,3	5,1	5,1
Hébergement et restauration	8,0	3,6	2,6	3,7
Information et communication	2,4	3,2	2,1	2,9
Finances, assurances, immobilier	2,9	4,5	5,1	4,5
Sciences, techniques, services administratifs	13,1	10,5	8,2	10,1
Administration publique, éducation, santé, action sociale	19,4	29,5	34,9	30,0
Autres services	7,7	5,9	7,4	6,5
Activité indéterminée	0,1	0,1	0,2	0,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Champ : actifs de 15 ans ou plus ayant un emploi vivant en France métropolitaine.

Source : Insee, enquêtes Emploi du 1er au 4ème trimestre 2010.

Dans les services d'information, 63 % des 15-24 ans sont diplômés de l'enseignement supérieur

Certains secteurs sont plus ouverts que d'autres aux jeunes sans expérience professionnelle. C'est le cas du secteur de l'industrie du cuir et de la chaussure, de la gestion des déchets, et des autres activités spécialisées, scientifiques et techniques.

Le secteur d'embauche est sensible au niveau de diplôme. Un bachelier sur six obtient son premier emploi dans le secteur de l'organisation de jeux de hasard et d'argent, les activités de location et location-bail, les activités créatives, artistiques et de spectacle.

Pour leur part, les diplômés de l'enseignement supérieur débutent massivement dans les domaines des services d'information, de l'édition, de la programmation, conseil et autres activités informatiques.

**Dans les services d'information, 60 % des 15-24 ans
sont diplômés de l'enseignement supérieur**
en %

Diplômes	Supérieur à Bac+2	Bac+2	Baccalauréat ou brevet professionnel ou autre diplôme de ce niveau	CAP, BEP ou autre diplôme de ce niveau	Brevet des collèges	Aucun diplôme ou certificat d'études primaires	Ensemble
Transports terrestres et transport par conduites	6,3	8,6	34,2	30,9	14,5	5,4	100
Transports par eau	0,0	54,9	28,4	16,7	0,0	0,0	100
Transports aériens	0,0	0,0	37,6	62,4	0,0	0,0	100
Entreposage et services auxiliaires des transports	7,5	8,7	40,6	18,3	8,2	16,7	100
Activités de poste et de courrier	6,6	12,2	39,4	19,1	18,4	4,2	100
Hébergement	9,2	5,3	36,9	18,7	13,9	16,0	100
Restauration	3,8	6,5	31,3	28,2	15,0	15,2	100
Édition	57,6	12,3	20,5	2,2	2,7	4,7	100
Production de films cinématographiques, de vidéo et de programme	36,3	17,9	28,4	5,2	12,3	0,0	100
Programmation et diffusion	33,9	22,2	37,4	0,0	0,0	6,4	100
Télécommunications	31,0	22,1	37,4	7,1	0,0	2,4	100
Programmation, conseil et autres activités informatiques	51,4	27,0	18,2	0,8	1,8	0,8	100
Services d'information	63,6	15,0	13,6	5,6	0,0	2,2	100
Activités des services financiers, hors assurance et caisses de retraite	32,8	37,7	28,4	0,0	0,8	0,4	100
Assurance	36,0	37,3	22,6	0,0	4,1	0,0	100
Activités auxiliaires de services financiers et d'assurance	14,6	20,2	53,7	0,0	9,8	1,6	100
Activités immobilières	8,3	28,2	38,3	5,8	9,2	10,2	100
Activités juridiques et comptables	25,9	44,3	23,3	5,9	0,6	0,0	100
Activités des sièges sociaux ; conseil de gestion	34,9	11,4	43,7	1,8	3,9	4,2	100
Activités d'architecture et d'ingénierie ; activités de contrôle et analyses	36,3	29,9	16,1	9,3	7,0	1,3	100
Recherche-développement scientifique	49,2	15,0	25,0	10,8	0,0	0,0	100
Publicité et études de marché	23,9	19,9	40,9	2,9	11,2	1,1	100
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	21,4	19,2	21,2	0,9	12,2	25,1	100
Activités vétérinaires	19,6	0,0	46,9	0,0	33,5	0,0	100
Activités de location et location-bail	7,8	25,3	58,0	6,9	2,0	0,0	100
Activités liées à l'emploi	12,8	11,8	35,6	21,9	6,0	11,8	100
Activités des agences de voyage, voyagistes, services de réservation	19,1	42,6	22,4	11,2	4,8	0,0	100
Enquêtes et sécurité	2,1	13,0	18,3	34,1	17,3	15,1	100
Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager	6,1	10,3	20,8	31,0	11,3	20,5	100
Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises	15,5	18,9	42,4	8,4	11,6	3,1	100
Activités créatives, artistiques et de spectacle	27,3	9,4	55,5	0,0	4,8	3,0	100
Bibliothèques, archives, musées et autres activités culturelles	31,9	7,6	46,7	0,0	0,0	13,8	100
Organisation de jeux de hasard et d'argent	0,0	0,0	60,1	32,3	3,8	3,8	100
Activités sportives, récréatives et de loisirs	8,6	15,5	37,1	18,4	13,3	7,2	100
Activités des organisations associatives	29,7	13,0	33,7	8,6	2,9	12,0	100
Réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques	5,1	6,3	38,3	39,2	7,0	4,2	100
Autres services personnels	0,0	2,4	36,6	35,1	12,8	13,1	100

Champ : actifs de 15-24 ans ou plus ayant un emploi vivant en France métropolitaine. Secteurs des services au sens de la CPC8.

Source : Insee, enquêtes Emploi du 1er au 4ème trimestre 2010.

Les métiers qui recrutent le plus de jeunes

Les « métiers jeunes » sont souvent des emplois d'attente ou de début de carrière que beaucoup de jeunes quittent, lorsqu'ils le peuvent, pour des emplois plus qualifiés offrant de meilleures perspectives de carrière et des conditions de travail plus stables. Ces métiers parfois saisonniers, aux conditions de travail et d'horaires souvent difficiles, connaissent un *turn-over* important.

Les métiers de services qui embauchent le plus de jeunes sont les métiers d'employés de commerce ou de services directs aux particuliers. Les jeunes occupent plus du tiers des emplois dans certaines professions peu qualifiées des services : serveurs (35 % des salariés ont moins de 25 ans), coiffeurs (35 %), manucures-esthéticiens (44 %), vendeurs tabac-presse (37 %), boulangers (27 %), aides de cuisine, employés dans la restauration (29 %).

Les métiers qui embauchent le plus de jeunes

Classement selon la part (%) des jeunes parmi les actifs employés

Métiers	15-24 ans	25-49 ans	50-64 ans
Apprentis boulangers, bouchers, charcutiers	98,7	0,5	0,9
Internes en médecine, odontologie et pharmacie	55,0	45,0	0,0
Métalliers, serruriers, réparateurs en mécanique non qualifiés	52,8	39,6	7,6
Manucures, esthéticiens (salariés)	44,4	49,1	6,6
Ouvriers de production non qualifiés du travail du bois et de l'ameublement	41,9	46,3	11,8
Vendeurs de tabac, presse et articles divers	37,3	51,3	11,4
Ouvriers non qualifiés du second œuvre du bâtiment	37,2	46,0	16,8
Ouvriers non qualifiés du gros œuvre du bâtiment	35,6	55,6	8,8
Coiffeurs salariés	35,3	57,2	7,5
Serveurs, commis de restaurant, garçons (bar, brasserie, café ou restaurant)	34,8	56,1	9,1
Vendeurs en habillement et articles de sport	32,0	57,0	11,0
Electriciens, électroniciens qualifiés en maintenance entretien, réparation : automobile	31,8	68,2	0,0
Animateurs commerciaux des magasins de vente, marchandiseurs (non cadres)	30,3	60,1	9,6
Vendeurs du commerce de fleurs	30,1	57,8	12,1
Ouvriers de production non qualifiés travaillant par formage de métal	29,4	53,6	17,0
Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration	29,0	56,4	14,6
Ouvriers non qualifiés de l'électricité et de l'électronique	29,0	52,8	18,2
Agents non qualifiés des services d'exploitation des transports	28,6	66,5	4,9
Ouvriers de l'élevage	27,8	47,4	24,8
Boulangers, pâtisseries (sauf activité industrielle)	26,9	60,2	12,9

Champs : population des ménages de 15 ans ou plus (âge au dernier jour de la semaine de référence), vivant en France métropolitaine, hors communautés.

Source : Insee, enquêtes Emploi du 1er au 4ème trimestre 2010.

Typologie des emplois de services

La restauration, les services à la personne, les activités récréatives sont les secteurs qui emploient relativement le plus de jeunes. Les services à la personne se caractérisent par une forte féminisation, mais ces jeunes actives travaillent généralement dans des PME, et sont peu qualifiés. Dans les secteurs de l'hôtellerie-restauration ou des activités récréatives, l'intérim est peu développé mais les jeunes sont souvent recrutés sur des contrats précaires, contrats à durée déterminée ou en apprentissage. Ces situations concernent environ un actif sur six dans la restauration-hébergement et plus d'un actif sur quatre dans les activités récréatives. Tous ces secteurs emploient majoritairement des salariés sans exigence particulière de diplôme et qui travaillent dans des petites structures.

Caractéristiques des secteurs de services employeurs

en %

Secteurs des services	Part des jeunes	Taux de féminisation	Part travaillant dans des GE	Part en CDD et apprentissage	Part des BAC+2 et plus	Variation annuelle moyenne de l'emploi salarié 1999-2009
Restauration	23,4	44,9	7,3	15,5	6,4	16 000
Programmation, conseil et autres activités informatiques	8,6	21,5	13,1	3,6	51,7	15 800
Activités des sièges sociaux ; conseil de gestion	5,2	48,0	11,5	7,0	45,2	15 600
Activités d'architecture et d'ingénierie ; activités de contrôle et a	5,8	36,1	10,4	6,6	40,5	10 000
Services relatifs aux bâtiments et aménagement paysager	11,2	49,6	13,6	11,3	2,4	9 900
Activités administratives et autres activités de soutien aux entre	12,7	58,4	11,9	13,0	20,4	8 500
Transports terrestres et transport par conduites	5,8	19,3	20,1	5,8	5,5	5 700
Entreposage et services auxiliaires des transports	10,7	30,3	33,2	4,5	9,8	5 300
Transports aériens	1,2	34,6	22,7	2,5	21,5	5 200
Enquêtes et sécurité	7,5	15,8	15,5	6,8	7,0	4 600
Activités auxiliaires de services financiers et d'assurance	4,6	51,0	12,0	6,6	21,6	4 400
Activités sportives, récréatives et de loisirs	17,1	43,9	4,3	26,8	19,2	3 400
Autres services personnels	20,4	80,0	1,8	21,5	2,5	3 300
Télécommunications	6,3	32,2	37,3	6,4	29,6	3 100
Activités juridiques et comptables	6,1	63,5	6,7	6,3	42,8	2 100
Activités de location et location-ball	8,8	29,3	21,3	7,7	7,7	2 000
Recherche-développement scientifique	5,1	39,4	54,3	21,1	55,5	1 600
Activités créatives, artistiques et de spectacle	5,5	43,0	3,6	52,7	28,3	1 100
Activités des organisations associatives	7,0	66,7	3,5	22,7	30,3	1 100
Hébergement	11,1	55,5	5,7	21,9	12,0	1 100
Assurance	5,8	71,1	30,1	4,6	26,7	1 000
Activités vétérinaires	8,4	60,6	0,0	8,0	55,9	500
Programmation et diffusion	4,7	53,1	31,6	28,8	37,5	500
Activités des agences de voyage, voyagistes, services de réserv	9,5	70,7	3,7	13,0	21,5	500
Activités des services financiers, hors assurance et caisses de r	8,2	54,7	34,6	6,3	34,8	400
Organisation de jeux de hasard et d'argent	15,3	37,3	10,6	14,7	7,5	400
Transports par eau	8,9	36,6	18,6	16,8	28,0	200
Production de films cinématographiques, de vidéo et de program	13,3	31,6	2,1	43,7	33,7	200
Bibliothèques, archives, musées et autres activités culturelles	5,5	54,9	23,1	20,7	31,7	100
Activités de poste et de courrier	5,1	48,3	60,3	4,7	6,7	-100
Publicité et études de marché	9,4	54,5	21,8	18,2	25,8	-100
Services d'information	8,5	57,8	12,3	8,4	44,6	-300
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	5,3	46,6	8,2	9,2	36,5	-500
Réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques	5,2	26,7	9,1	11,2	4,7	-600
Activités immobilières	6,8	53,1	7,3	6,3	14,6	-700
Activités liées à l'emploi	19,0	46,1	18,6	16,1	12,0	-1 400
Édition	4,7	42,4	17,4	5,6	52,8	-5 500
Ensemble des services	9,2	45,1	16,5	9,5	38,0	114 100

Champ : population des ménages de 15 ans ou plus (âge au dernier jour de la semaine de référence), vivant en France métropolitaine, hors communautés. Secteurs des services au sens de la CPCS.

GE : Grande Entreprise, effectif supérieur à 250 salariés

Sources : Insee, enquêtes Emploi du 1er au 4e trimestre 2009 et Pôle Emploi

Définitions

L'enquête Emploi : l'enquête Emploi est la seule source statistique qui permet de déterminer la situation des individus sur le marché du travail conformément aux normes du Bureau international du travail (BIT), notamment selon leur âge. L'enquête Emploi constitue le volet français de l'enquête Forces de travail (LFS : Labour Force Survey), coordonnée au niveau européen par Eurostat. L'activité est définie au sens du BIT : les actifs occupés regroupent toutes les personnes ayant exercé une activité rémunérée (y compris celles qui sont en congé ou en arrêt de maladie et les militaires du contingent) au cours d'une semaine de référence, semaine précédant juste l'interrogation du ménage. Parmi les personnes qui ne sont pas comptabilisées en actifs occupés, celles qui recherchent activement un emploi et qui sont

disponibles pour travailler sont comptabilisées comme chômeurs. Enfin, les personnes qui ne sont ni actives occupées ni chômeuses sont classées en inactifs. Cette enquête est réalisée en continu sur toutes les semaines de l'année pour la métropole. Son échantillon est partiellement renouvelé et les résultats sont exploités chaque trimestre. En 2010, l'enquête s'est déroulée auprès de 268 000 résidences principales et 414 000 personnes ont répondu au questionnaire.

Jeunes : la notion d'âge retenue dans l'enquête emploi est mesurée en années révolues. Les jeunes sont définis ici comme les personnes âgées de 15 à 24 ans.

Chômeur au sens du Bureau international du travail (BIT) : personne en âge de travailler (conventionnellement 15 ans ou plus) qui : n'a pas travaillé au cours de la semaine de référence ; est disponible pour travailler dans les deux semaines et a entrepris des démarches effectives de recherche d'emploi ou a trouvé un emploi qui commence dans les trois mois.

Taux de chômage au sens du BIT : nombre de chômeurs rapporté à la population active totale BIT (actifs ayant un emploi et chômeurs).

Sous-emploi (BIT) : situation d'une personne ayant un emploi à temps partiel, mais qui souhaite travailler plus d'heures sur une semaine donnée et qui est disponible pour le faire, qu'elle recherche un emploi ou non. Est également incluse dans le sous-emploi la personne ayant involontairement travaillé moins que d'habitude (exemple : chômage technique).

Taux d'emploi d'une classe d'âge : rapport entre le nombre d'individus de la classe ayant un emploi au nombre total d'individus de la classe d'âge.

Emploi précaire : emploi dont le statut n'est pas un contrat à durée indéterminée. Ce sont l'intérim, les contrats à durée déterminée, l'apprentissage et les contrats aidés.

Emploi aidé : emploi qui relève d'un contrat de travail dérogeant au droit commun, pour lequel l'employeur bénéficie d'aides publiques, pouvant prendre la forme de subventions à l'embauche, d'exonérations de certaines cotisations sociales, d'aides à la formation, afin de stimuler la création d'emplois et/ou la formation de certains « publics cibles ». Ces emplois peuvent relever du secteur marchand ou du secteur non marchand.

Références

- Mansuy A., Wolff L., (2012), « Une photographie du marché du travail en 2010 : depuis 2008, chômage et sous-emploi progressent », division Emploi, Insee, *Insee Première*, n° 1391, février.
- Mansuy A., Nouël de la Buzonnière C., (2011), « Une photographie du marché du travail en 2009 », division Emploi, Insee, *Insee Première*, n° 1331, janvier.
- « Synthèse des actifs occupés Fiches thématiques emplois et salaires, Insee Références, 2012.
- *Tableau de bord de l'économie française*, 2011/2012.
- « Emploi et chômage des 15-29 ans en 2010 », Dares, *Dares Analyses*, mai 2011.
- Site : travail-emploi-sante.gouv.fr, rubrique Études, recherche et statistiques de la Dares ; actualisation régulière par la Dares des pages *Politiques d'emploi et de formation professionnelle*.

Travaux du groupe 2 :

**EMPLOI
ET ATTRACTIVITÉ
DES MÉTIERS**

Dans son volet « Emploi », le premier *Rapport 2010-2011 de la CPCS* a identifié quatre enjeux :

- alléger les charges sur le travail pour favoriser la compétitivité ;
- faciliter les recrutements en qualité et en quantité ;
- adapter les outils contractuels aux fortes spécificités du travail dans les services ;
- clarifier le prêt de main d'œuvre et sécuriser les prestations de services.

Pour chacun de ces enjeux, une série d'actions étaient proposées. Sur ces bases, le groupe 2, pour l'année 2011/2012, a choisi de travailler autour de trois axes, (et de réunir des sous-groupes de travail sur chacun d'eux) afin soit de creuser et enrichir un thème identifié lors de la première année de la CPCS, soit de commencer à mettre en place une ou des actions proposées. Ainsi, ont été retenus :

- le coût du travail. S'appuyant sur la contribution détaillée et argumentée du premier rapport, le sous-groupe a souhaité suivre au moyen de données chiffrées l'évolution du coût du travail (observatoire), et rappeler les risques d'un alourdissement de celui-ci, essentiellement ceux d'une délocalisation de certains secteurs de services (ou de certaines fonctions). Il a également commencé de rassembler et analyser les premières études sur la productivité des services ;
- le deuxième sous-groupe s'est attaché à travailler sur la dimension juridique (Code du travail) : comment augmenter la souplesse nécessaire aux métiers de services dans un cadre de sécurité accrue pour les salariés ? Cette démarche a abouti à deux propositions structurées : un nouveau contrat de travail et une modernisation du dialogue social ;
- le troisième sous-groupe, plus opérationnel, a commencé de jeter les bases de ce qui pourrait devenir un certificat de compétences interbranches sur la relation client.

Observatoire du coût du travail dans les services

Les données chiffrées

Une hausse du smic de 35 % depuis 2002

La loi du 19 janvier 2000 instaurait six niveaux de smic en fonction de la date de passage aux 35 heures. Celle-ci a engendré une dispersion des niveaux de smic entre 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 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 accordés.

Ainsi, en moins d'une décennie, entre juillet 2002 et janvier 2012 le smic horaire est passé de 6,83 euros à 9,22 euros augmentant de 35 %. Dans le même temps, le niveau général des prix progressait de 16,5 % (Insee, série hors tabac), soit deux fois moins vite que le smic.

Un alourdissement significatif des charges patronales

Le taux des cotisations patronales a augmenté de 1,3 point entre 2002 et 2005, puis a ensuite très légèrement diminué entre 2005 et 2008. Une inflation des prélèvements frappe à nouveau les entreprises depuis 2009 : un accroissement de 0,3 point du taux AGS est intervenu en 2009 et une augmentation supplémentaire des cotisations patronales de 0,1 point lié au changement des modalités de calcul du taux accident du travail et maladie professionnelle.

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

Des postes d'augmentation supplémentaires depuis 2011 à travers la réduction des allègements, la généralisation de la taxe sur la valeur ajoutée et la hausse de pénalités

Depuis 2010, la hausse du coût du travail est principalement due à des mécanismes variant suivant les caractéristiques des entreprises et des secteurs d'activité, l'impact sur le coût du travail apparaît tout à fait significatif mais il est donc beaucoup plus difficile à mesurer d'un point de vue macroéconomique.

L'annualisation des allègements de charges

Le mécanisme d'annualisation des allègements de charges sociales a pour effet d'agréger l'ensemble des éléments de rémunération de l'année pour un calcul mensuel de l'allègement. Désormais, le calcul de l'allègement intègre l'ensemble des primes et le treizième mois. Ce dispositif avait pour objectif de réduire de 10 % le montant des allègements, l'impact a été beaucoup plus significatif dans certains secteurs des services où celui-ci s'est traduit par une diminution de l'allègement atteignant 20 %.

L'intégration des heures supplémentaires dans le calcul des allègements

Jusqu'en 2012, la rémunération des heures supplémentaires était exclue de la base servant au calcul du coefficient d'allègement. Désormais la majoration de la rémunération des heures supplémentaires est intégrée dans le périmètre de calcul réduisant ainsi le montant de l'allègement pour les salariés concernés par les heures supplémentaires.

La cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE)

La réforme de la taxe professionnelle s'est faite au détriment des PME des services. L'option retenue a consisté à supprimer la taxe sur les équipements et à généraliser une cotisation assise sur la valeur ajoutée. Dès lors, les salaires sont réintégrés dans la base imposable, ce qui, comparé à la situation des autres secteurs d'activité, pénalise les entreprises à forte intensité d'emploi (et tout particulièrement les PME).

La mise en place de nouvelles pénalités sociales pesant sur le coût du travail

Depuis 2010, la pénalité pour les entreprises qui n'atteignent pas 6 % de collaborateurs handicapés, a été portée à 1 500 fois le smic horaire par personne manquante.

De plus, les entreprises ont également désormais l'obligation de mettre en place un plan d'action portant sur l'emploi des seniors. Les employeurs ne satisfaisant pas cette obligation sont soumis à une pénalité correspondant à 1 % de leur masse salariale.

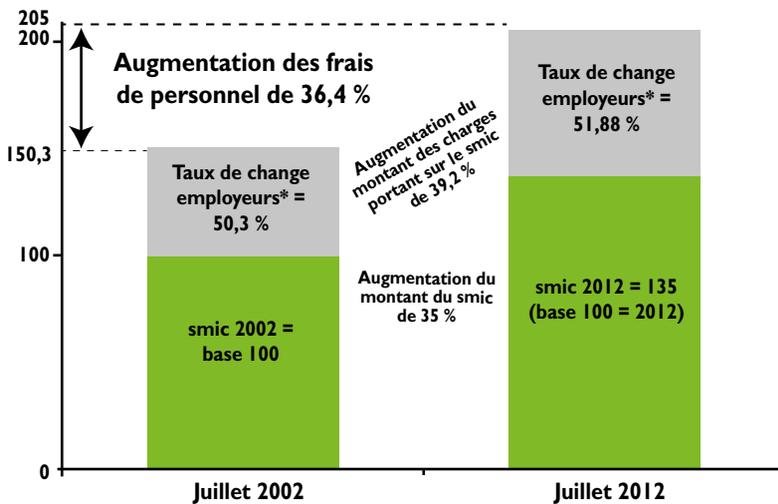
Enfin, un renforcement de la pénalité pour non-respect du quota d'apprentis doit intervenir à l'horizon de 2015.

En outre, le quota d'apprentis requis au sein des entreprises de plus de 250 salariés sera relevé.

Évolution des charges sociales des entreprises de janvier 2002 à janvier 2012 (+ de 20 salariés, non soumis à la TVA)

	janv-02	janv-03	janv-04	janv-05	janv-06	janv-07	juil-08	oct-09	janv-11	janv-12
	Taux %	Taux %	Taux %	Taux %	Taux %	Taux %	Taux %	Taux %	Taux %	Taux %
Charges non cadres (taux de charges sociales applicable dans la limite d'un plafond sécu entreprise de plus de 20)										
• Assurance maladie, maternité, invalidité, décès	12,8	12,8	12,8	12,8	12,8	12,8	12,8	12,8	12,8	12,8
• Assurance vieillesse	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3
• Allocations familiales	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
• Accidents du travail	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4
	% variable 28	% variable 28	% variable 28	% variable 28	% variable 28,1 0,1 point hausse de	% variable 28,1	% variable 28,1	% variable 28,1	% variable 28,1 0,1 point hausse de	% variable 28,1
Sécurité sociale	+ variable tx AT	+ variable tx AT	+ variable tx AT	+ variable tx AT	+ variable tx AT (+0,1)	+ variable tx AT	+ variable tx AT	+ variable tx AT	+ variable tx AT	+ variable tx AT
• Non-cadres (minimum) :	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
- AGFF	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
Retraite complémentaire	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7	5,7
- Assurance chômage	3,6	4	4	4	4,04	4	4	4	4	4
- Fond de garantie des salaires	0,2	0,35	0,45	0,45	0,25	0,15	0,1	0,4	0,4	0,4
Chômage-emploi	3,8	4,35	4,45	4,45	4,29	4,15	4,1	4,4	4,4	4,4
Construction-logement (construction 0,45 + logement 0,1 + 0,4)	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95	0,95
Taxe d'apprentissage	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Fonds national de développement et de modernisation de l'apprentissage (FNDMA)			0,06	0,12	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18	0,18
Formation professionnelle (dix salariés et plus)	1,5	1,5	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
Versement transport (variable selon le lieu de travail : exemple Paris)	2,5	2,5	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6	2,6
Taxe sur les salaires (4,25 % jusqu'à 7 491 € annuels puis 6,5 %/ Banque, Assurance	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4
Autonomie des personnes âgées				0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Total	49,35 + variable + AT	49,90 + variable + AT	50,26 + variable + AT	50,62 + variable + AT	50,62 + variable + AT	50,48 + variable + AT	50,43 + variable + AT	50,73 + variable + AT	50,73 + variable + AT	50,73 + variable + AT
Total en incluant les variations de taux AT	49,35	49,90	50,26	50,62	50,72	50,58	50,53	50,83	50,93	50,93

**Entre juillet 2002 et janvier 2012,
les frais de personnel ont augmenté de 36,4 %**



* Pour une entreprise de plus de 10 salariés localisée en Île-de-France non assujettie à la TVA, hypothèse : la partie variable (transport + accident du travail + taxe sur la cotisation de prévoyance) est estimée à 5,4 % en 2002 et 5,7 % en 2012.

Les risques d'un alourdissement du coût du travail pour le secteur des services et pour l'économie

La France, par rapport à un certain nombre de pays, en particulier l'Allemagne, a connu une dégradation de la compétitivité coût. Depuis 2000, elle a enregistré une hausse de 37 % du coût salarial horaire de sa main d'œuvre, contre une moyenne de 23,9 % dans les pays de l'Union européenne, et 14,9 % en Allemagne. Le coût salarial unitaire de la main d'œuvre (coût du travail/productivité) a lui aussi bondi de 20 % contre 7 % en Allemagne... En définitive, avec 33,60 euros/heure le salaire horaire moyen français est le deuxième plus cher d'Europe et est passé devant celui de l'Allemagne (30,30 euros/heure).

La question du coût du travail reste au cœur des préoccupations des professionnels des services. Si, dans l'industrie, celui-ci est comparable en France et en Allemagne, on rappelle trop rarement que, dans le secteur des services, la situation est tout autre : le coût horaire de travail se monte ainsi à 32 euros dans les services en France, contre moins de 27 euros outre-Rhin (*Étude emploi et salaires*, Insee, février 2012).

Toute hausse du coût du travail impacte considérablement les entreprises de services. La part de la valeur ajoutée dans le chiffre d'affaires y est en effet relativement élevée 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 74,3 % 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 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.

Concrètement, c'est dans les activités financières, la production et la distribution d'électricité et de gaz, l'information et la communication que les coûts sont les plus élevés à 40 euros de l'heure. À l'autre extrémité, les coûts dépassent à peine 20 euros de l'heure dans l'hébergement-restauration et les services administratifs.

Cette hétérogénéité selon les secteurs d'activité, s'atténue toutefois quand les effets taille (plus l'entreprise est grande, plus les obligations légales sont nombreuses), implantation régionale (les coûts sont très supérieurs en Île-de-France) et catégorie professionnelle (les cadres sont nombreux dans la finance) sont pris en compte.

Dans les services à faible valeur ajoutée, le risque - même pour certains emplois dits « non délocalisables » - est en réalité celui d'une dégradation des conditions d'emplois et d'une délocalisation « interne » (passage d'une partie des salariés dans l'économie souterraine).

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

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 leurs dettes, 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 entreprises 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 entreprises de services. Pour retrouver un marché du travail dynamique, il ne faut pas laisser se dégrader la compétitivité-coût.

Depuis la réforme Fillon de 2003, les dispositifs d'allègements de cotisations sociales représentent un budget annuel de plus de 20 milliards d'euros et prennent la forme d'une exonération dégressive de 26 points de cotisations employeurs au niveau du smic (28,1 % pour les entreprises de moins de 20 salariés) et qui diminue régulièrement avec le salaire jusqu'à s'annuler à 1,6 smic.

Pour une entreprise donnée, le montant des exonérations dépend donc fortement de la distribution des salaires, qui renvoie pour l'essentiel à la structure de ses qualifications. C'est la raison pour laquelle certains secteurs d'activité riches en main d'œuvre vont être très concernés par ces dispositifs, tandis que pour d'autres secteurs, plus intenses en travail qualifié et en capital, ces dispositifs n'auront pas ou peu d'effets sur le montant des prélèvements sociaux à la charge des employeurs.

Dans le premier rapport de la CPCS, la démonstration avait été apportée de la nécessité absolue de pérenniser (voire sanctuariser) le dispositif d'allègements sur les bas salaires.

Les charges patronales représentent 16 % de la valeur ajoutée des sociétés françaises, contre 8 % en Allemagne. Les professions de service soutiennent les recommandations du Medef qui visent à transférer une partie d'entre elles vers des impôts à assiette plus large. Le but est de transférer 30 à 40 milliards d'euros de cotisations salariales et patronales, qui alourdissent directement le coût du travail, vers des impôts à assiette plus large.

Des interrogations sur la productivité dans les services

Deux études convergentes parues récemment ont amené le groupe « Emploi » de la CPCS à s'interroger sur l'évolution de la productivité dans les professions de services :

- *Beyond austerity : a path to economic growth and renewal in Europe*, (Mac Kinsey Global Institute, octobre 2010) ;

- *Emploi et productivité dans les services*, (GC Conseil pour le GPS, octobre 2011).

La productivité du travail est mesurée en rapportant la valeur ajoutée produite au temps de travail nécessaire à sa réalisation. Dans le modèle économique des services, les gains de productivité ne s'obtiennent pas uniquement par l'investissement en capital fixe (informatisation notamment), mais également par la formation des personnels, davantage même que dans d'autres secteurs d'activité.

La productivité du travail est au cœur de la compétitivité des services par son influence sur les coûts, donc sur les prix. Mais elle impacte également l'attractivité du secteur et du territoire, générateurs d'investissements et donc d'emplois. Enfin, une productivité qui croît signifie un secteur qui se développe, qui innove. Au-delà des capitaux investis et des marchés conquis, la productivité est le signe de la qualité et de la fiabilité des prestations proposées et des personnes qui les produisent.

L'étude de Mac Kinsey Global Institute portant sur la période 1995-2005 montre un certain retard de l'Union européenne (15) par rapport aux États-Unis quant à la contribution des services dans le PIB, ainsi qu'une moindre croissance en termes de productivité. Ce qui n'est en revanche pas pour l'industrie où les USA et l'UE à 15 sont quasiment sur le même *trend*.

Au sein de l'Union européenne, en termes de performances du rendement du travail, les services en France occupent une place intermédiaire, entre l'Europe du Sud et du Nord. Le rebond de productivité constaté dans la plupart des pays européens est toutefois survenu précocement en France (2008) et semble se maintenir depuis. Cette bonne performance au cours des trois dernières années a permis notamment de réduire notre écart de productivité avec l'Allemagne, aidé en cela par la baisse continue du rendement du travail constatée outre-Rhin.

En France, la productivité du travail du secteur des services s'accroît en moyenne plus lentement que le reste de l'économie depuis les dix dernières années. Les gains de productivité dans les services sont inférieurs de 38 % à ceux du secteur privé, hors services, c'est-à-dire principalement le commerce et l'industrie.

Dans le secteur information-communication et les services financiers, l'arrivée à maturité des investissements technologiques réalisés dans la deuxième moitié des années 90 (informatisation, réseaux, dématérialisation...) représente une part importante des gains de productivité réalisés depuis.

En miroir de ce phénomène, les activités de services très intensives de travail (services immobiliers, aux ménages, hébergement-restauration) connaissent des gains de

productivité plus faibles lorsque l'investissement en matériel ne permet pas d'améliorer sensiblement la valeur ajoutée produite.

La situation des services aux entreprises – qui représentent le deuxième contributeur au PIB de la France en produisant 15,8 % de la valeur ajoutée de la Nation – est plus préoccupante. En perdant en moyenne 0,1 % de productivité horaire par an pendant plus de dix ans, cette activité dégrade sa compétitivité. En effet, lorsqu'une heure de travail produisait 100 de valeur ajoutée en 2002, elle ne produisait plus que 98,8 au premier trimestre 2011.

Les volumes de valeur ajoutée produits par les nouveaux emplois créés confirment la tendance aux gains de productivité négatifs constatée dans les services aux entreprises et l'hôtellerie-restauration. Ce sont en effet les deux seules activités dans lesquelles chaque nouvel emploi créé depuis 2000 génère moins de valeur ajoutée que la moyenne des emplois en place.

On remarque également que les trois secteurs de services (information-communication, transports et services financiers) affichant les niveaux les plus élevés de valeur ajoutée dans les nouveaux emplois, appartiennent au groupe d'activités les moins intensives en temps partiel. C'est l'inverse, pour l'hébergement-restauration et les services aux entreprises qui ont d'avantage recours au travail à temps partiel.

Ces éléments établissent un lien entre travail à temps partiel et faiblesse de la productivité. La solution passe encore par la formation des personnels dans un contexte économique difficile. De même, il ne peut être fait l'économie d'une vraie réflexion sur l'organisation du travail et de la production dans les services.

Dans le contexte de crise, les activités de services ont réussi à maintenir plus longtemps leurs prix, sans pour autant ralentir la dégradation du salaire en volume.

C'est-à-dire que malgré des prix stables, les entreprises de services ont continué à acheter plus cher la main d'œuvre nécessaire à la création d'une quantité égale de valeur ajoutée.

La dégradation en volume des termes de l'échange travail/salaire dans les services est une tendance lourde. De plus, à compter du troisième trimestre 2009, la crise économique a produit des effets négatifs sur les prix des services renforçant les tendances baissières du rapport de production. La quantité de valeur ajoutée obtenue, aussi bien en valeur qu'en volume, par unité de salaire, se réduit, en particulier à partir du premier trimestre 2010, date à laquelle l'indicateur en valeur passe à nouveau sous le seuil de 2000.

Cette tendance baissière s'est installée tout au long de l'année 2010 et semble marquer un palier au premier trimestre 2011. Compte tenu du contexte conjoncturel du deuxième trimestre 2011, il est peu probable que les mécanismes de marché permettent un rebond en valeur, signe d'un redressement des prix.

La baisse tendancielle du volume de valeur ajoutée obtenue pour chaque unité de salaire ne peut trouver, quant à elle, de solution simple à court terme.

Il s'agit d'une problématique structurelle liée notamment à l'organisation du travail, au management et à la gestion des compétences. C'est également dans cette optique que le groupe « emploi » de la CPCS a travaillé sur les trois leviers suivants.

Trois leviers pour augmenter la souplesse des entreprises et la sécurité des salariés dans les services

Plus encore que les entreprises industrielles, les entreprises de services, premières créatrices d'emploi en France, n'ont d'autres choix que de s'adapter en permanence à l'évolution de la demande de leurs clients qui souhaitent une disponibilité et une réactivité toujours plus grandes des collaborateurs des entreprises.

Leur compétitivité, dont on sait qu'elle s'est dégradée, dépend également de cette souplesse qui manque aujourd'hui.

Par ailleurs, collectivement les entreprises de services n'ont objectivement pas intérêt à entretenir un marché du travail dual, en ne sécurisant qu'une partie de leurs salariés : seule une gestion responsable de la souplesse, accompagnée d'un développement des compétences des salariés peut assurer la disponibilité d'une main d'œuvre qualifiée, employable, condition première de la compétitivité « hors coût » des entreprises de services.

C'est pourquoi il est urgent de refonder notre droit social sur des bases plus saines, en partant d'un compromis entre les partenaires sociaux, sur les besoins des entreprises et ceux des salariés. C'est à cette condition, et à cette condition seulement, que l'on pourra enfin combiner souplesse des entreprises et sécurisation des salariés.

Supprimer la dualité CDD/CDI en créant un contrat de travail de référence

De nombreux travaux sur le droit du travail s'accordent pour en dénoncer la complexité et parfois l'inefficacité. Le droit du travail doit être envisagé en tant qu'outil répondant à la fois aux besoins des salariés dans leur diversité, mais aussi à ceux des entreprises également dans leur diversité. Certains secteurs ont créé des outils innovants pour accroître leur compétitivité. Pour d'autres, des aménagements plus spécifiques devraient leur donner les moyens de sécuriser leur mode de fonctionnement tout en leur permettant de s'adapter aux aléas économiques.

La majorité des emplois offerts par les entreprises de services correspondent à des besoins longs et pérennes. La Commission permanente de concertation pour les services (CPCS) propose que ces derniers soient assurés dans le cadre d'un **nouveau contrat de travail**, qui opèrerait une fusion entre les CDD, trop souvent utilisés de manière détournée comme dispositifs de pré-embauche, et les CDI actuels. Il s'agirait alors de sécuriser les risques de rupture en début de contrat, tant pour les salariés que pour les entreprises.

Les professionnels des services proposent ainsi, afin de limiter *de facto* les risques juridiques en cas de rupture du contrat à l'instigation de l'employeur, de calculer les indemnités de manière à ce qu'elles soient au moins équivalentes à ce qu'elles sont aujourd'hui en CDD et en CDI.

Il conviendrait également de développer les possibilités de recours à la flexibilité

interne (chômage partiel, accords dits de « compétitivité emploi » comme en Allemagne, etc.) en les sécurisant sur le plan juridique.

Dans certains cas et selon des modalités soumises à négociation, le contrat pourra avoir un objet défini, dont la réalisation entraînerait la fin de la relation contractuelle, sauf si les parties décident de la poursuivre.

À l'intérieur de ce contrat, la CPCS propose d'innover, en introduisant de manière dérogatoire, une option « parcours » pour les personnes les plus éloignées de l'emploi. L'embauche définitive serait conditionnée au succès de ce parcours d'intégration et de formation interne.

Enfin, pour répondre aux besoins atypiques de certaines entreprises de services, le contrat de travail pourrait être adapté par des accords de branches qui devront impérativement traiter les dimensions suivantes : temps de travail et conditions de renouvellement des contrats, formation professionnelle et sécurisation des parcours, santé au travail, accompagnement social.

Améliorer l'efficacité du dialogue social dans les entreprises de services

La plupart des propositions de réforme du marché du travail formulées par la CPCS ne peuvent aboutir sans une implication beaucoup plus grande des partenaires sociaux.

Reste qu'aujourd'hui, force est de constater que les entreprises de services souffrent à la fois de « trop » et de « pas assez » de dialogue social. Le dialogue social n'est pas efficace, au détriment des salariés et des entreprises qui sont en risque opérationnel et juridique permanent. Le système est aujourd'hui « perdant/perdant » pour tous ses acteurs.

Dans certains cas, les entreprises (surtout les plus grandes) sont prisonnières de procédures très lourdes et peu efficaces, caractérisées par une augmentation de la fréquence des consultations des instances représentatives du personnel (IRP) sur des sujets de plus en plus vastes.

La CPCS considère également qu'il y a trop d'instances, aux attributions redondantes et mal calibrées. Elle constate que le secteur des services souffre également d'un manque de structuration ou de l'absence de représentants bien identifiés dans certaines branches ou entreprises.

C'est pourquoi elle propose une **réforme profonde du fonctionnement du dialogue social** avec :

- création obligatoire d'un conseil d'entreprise, à compter d'un seuil de 20 salariés dans l'entreprise. Il serait issu de la fusion des DP, des CE, des CHSCT ou, dans les entreprises de 50 à 199 salariés l'ayant mise en place, de la délégation unique du personnel (DUP) et du CHSCT ;

- dans les grandes entreprises, ce conseil d'entreprise aurait vocation à se substituer aux instances spécialisées (une seule élection), qui pourraient être un comité économique, un comité d'emploi, d'hygiène et de sécurité, un comité de réclamation individuelle ou des œuvres sociales ;

- le fonctionnement de ce conseil d'entreprise (et les moyens qui y seraient affectés) serait adapté en fonction de la taille de l'entreprise (nombre de représentants, rythme des réunions, crédits d'heure de délégation...);
- les procédures d'informations-consultations du conseil d'entreprise seraient regroupées et simplifiées. Les informations utiles seraient regroupées dans des rapports annuels à la place des informations trimestrielles annuelles (situation économique et perspectives de l'entreprise, rapport annuel sur la situation de l'emploi). Dans les entreprises de moins de 250 salariés, ces informations pourraient être rassemblées dans un rapport unique ;
- en parallèle, les instances seraient soumises à une obligation générale de confidentialité, notamment en cas de réorganisation des entreprises (restructuration/opération de fusion/acquisition, etc.).

Développer les compétences des salariés

La dynamique imprévisible des services entraîne d'importantes difficultés pour déterminer précisément, à l'horizon de dix ou vingt ans, quels seront les secteurs porteurs et surtout le type de compétences qu'on exigera des salariés. Il est fort probable que nous ne connaissons qu'une toute petite partie des métiers de demain. Le bon employeur n'est plus celui qui sécurise les postes de travail, mais celui qui aide les salariés à évoluer à l'intérieur comme à l'extérieur des entreprises. Afin de faciliter les transitions entre postes, entreprises ou secteurs, des titres professionnels reconnus par tous demeurent nécessaires.

Par ailleurs, les professionnels des services regrettent l'absence en France d'une véritable « culture client ». De nombreux métiers exigent des capacités de communication et de comportement moins requises dans les métiers de l'industrie. Parfois appelées *soft skills* ces compétences (savoir-être) sont non seulement indispensables mais également difficiles à acquérir.

C'est sur ces bases que les membres de la CPCS ont souhaité, dans leur premier rapport, travailler à la construction d'un CQP « relation client ».

Point d'étape de la construction d'un CQP « relation client »

Les travaux menés par le Groupement des professions de service (GPS) ont permis de mesurer que les branches des services qui sollicitent leurs observatoires ont une très bonne connaissance de leurs métiers et qu'elles portent un intérêt approfondi aux certifications professionnelles.

Ainsi, 15 branches ont créé 46 certificats de qualification professionnelle (CQP) dont 36 sont inscrits au répertoire national de la certification professionnelle (RNCP). Satisfaites de ce dispositif qui répond à leurs besoins, les branches ont de nombreux projets de création de nouveaux CQP.

	Certificats de qualification professionnelle	
	Inscrits au RNCP	Non inscrits au RNCP
Association des agences conseil en communication (AAC)	-	4
Coutiers d'assurances	-	4
Fédération des entreprises de propreté (FEP)	6	-
Fédération de la formation professionnelle (FFP)	1	-
Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)	1	-
Hôtellerie-restauration :		
SNARR, SNRC, SNRTC, UMIH	17	2
Fédération professionnelle des entreprise de l'eau (FP2E)	1	-
Services énergie environnement (Fedene)	1	-
Syndicat national des espaces de loisirs, d'attraction et culturels (Snelac)	-	1
Syndicat national des prestataires de services d'accueil (SNPA)	-	1
Syntec	5	1
Union des entreprises de sécurité privée (USP)	-	1
	36	10

CQP par branche (étude GPS – février 2012).

La relation client exercée dans le cadre d'une prestation de service par différence avec celle qui est liée à la vente, constitue un domaine de compétences **essentiel et caractéristique** des services.

Aussi ce thème est clairement identifié dans les certificats de qualification professionnelle concernés et fait souvent l'objet d'un module spécifique.

Les compétences liées à la relation client comprennent les **compétences spécifiques** au métier, donc non transférables à d'autres métiers, et les **compétences comportementales** qui sont transversales à tous les métiers.

Les métiers de service sont différents d'une branche à l'autre, sauf quelques exceptions qui se retrouvent dans deux ou trois branches au maximum, cependant la relation client est présente dans beaucoup d'entre eux et constitue un **socle commun**.

Les exigences techniques relatives à la création d'un CQP interbranches des services (même métier se retrouvant dans l'ensemble des branches concernées) n'étant pas remplies, ce socle commun transversal pourra être l'objet d'une création sous une forme qui lui permettra **d'être inscrit au RNCP dans l'inventaire** créé par la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie. Cette inscription lui donnera la visibilité souhaitée auprès de l'environnement concerné.

Propositions du groupe de travail

- Créer un « **bloc de compétences relation client** » qui s'intéressera aux aspects comportementaux et aux savoirs transposables.
- Ce bloc de compétences pourra identifier les compétences à différents niveaux (exécution simple-exécution complexe-expertise) correspondant aux situations rencontrées dans les entreprises.
- Ce bloc de compétences aura vocation à être utilisé dans la construction de CQP, titres et diplômes.
- Il permettra de cibler les formations tant au niveau de la formation initiale que de la formation professionnelle.
- Il sera inscrit à l'inventaire du RNCP.

Enjeux pour les services

- Cette démarche permettra d'identifier les compétences clés de la relation clients dans la prestation de service, d'améliorer le niveau de formation des salariés, de faciliter les transitions entre les métiers et d'améliorer la performance des entreprises.
- Pour le secteur des services : c'est l'opportunité de disposer d'une grille de lecture commune sur un élément essentiel et caractéristique de la profession tout en apportant une aide aux branches dans leur démarche de qualification et de sécurisation des parcours.
- Pour l'image des services : la lisibilité valorisera les métiers des services et participera à leur identification par les organismes de formation tant publics que privés qui pourront en tirer profit et mieux cibler leur action.

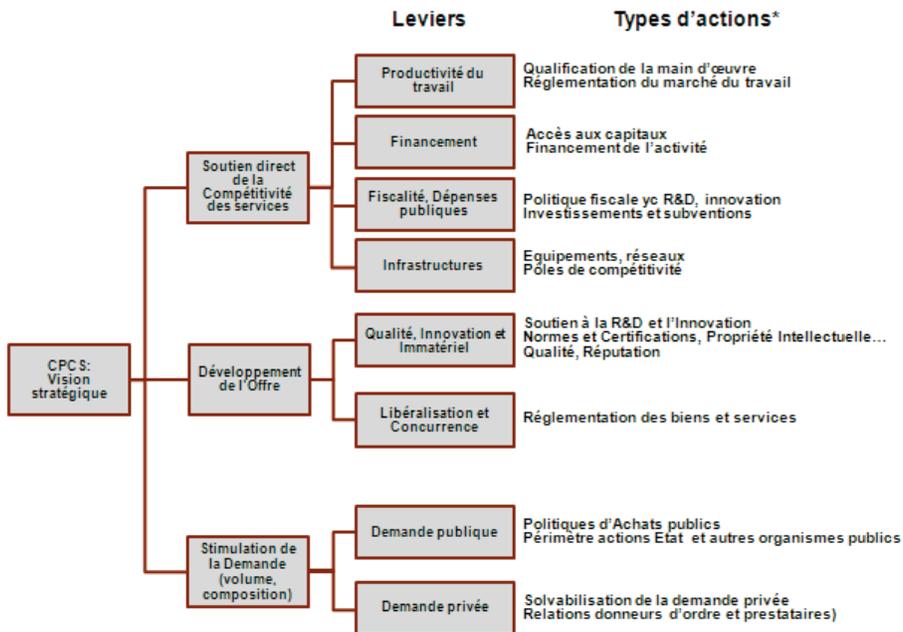
Travaux du groupe 3 :

**COMPÉTITIVITÉ
ET INNOVATION**

Orientation des travaux

Après une première année de travaux du groupe, qui ont permis d'analyser les grands enjeux de la compétitivité et de l'innovation pour les services en France,

Compétitivité/Innovation des services : approche méthodologique



*Pour chaque type d'actions, des benchmarks internationaux seront utilisés à chaque fois que cela sera pertinent

La deuxième année a été essentiellement consacrée à la mise en œuvre de deux réalisations majeures, conformément aux orientations retenues par le ministre sur le thème de l'innovation, pour la période 2011-2012 :

- le colloque national de l'innovation dans les services ;
 - le guide de l'innovation à l'usage des PME de services ;
- et à la préparation d'une troisième opération :
- le grand prix national de l'innovation dans les services.

Cette dernière action avait été identifiée l'année précédente comme une priorité à court terme pour donner de la visibilité à la réalité de l'innovation dont sont capables les entreprises de services.

Deux autres actions figuraient dans la feuille de route :

- la compétitivité des secteurs des services ;
- le guide pour faciliter l'utilisation du crédit impôt recherche dans les entreprises de services.

La deuxième année de travail du groupe a permis de faire émerger de nouvelles priorités, qui seront présentées pour approbation, lors de la réunion plénière de la CPCS qui se tiendra à l'automne 2012.

Organisation des travaux

Membres du groupe

Les travaux de l'année 2011 ont été conduits par Christian Nibourel, président d'Accenture France et Bénélux, qui a succédé comme chef de file à Pierre Nanterme, appelé à de nouvelles responsabilités mondiales au sein d'Accenture.

Le groupe est composé d'une vingtaine de représentants issus du monde de l'entreprise et de représentants du ministère en charge des services. Oséo a également rejoint le groupe sur les sujets relatifs à l'innovation.

Calendrier des réunions

Les membres du groupe se sont réunis en comité de pilotage dédié à l'organisation du premier Colloque national de l'innovation dans les services et en réunion plénière. Certains membres du groupe ont participé aux réunions du comité de pilotage du guide de l'innovation :

- réunions « colloque innovation », en 2011, les : 15 avril, 26 avril, 19 mai, 7 juin, 11 octobre, 4 novembre ;
- réunions « compétitivité et innovation », les : 20 mai 2011, 15 septembre 2011, 26 septembre 2011, 7 décembre 2011, 9 février 2012, 13 avril 2012, 8 juin 2012, le 2 juillet 2012 ;
- réunions « guide de l'innovation », 30 novembre 2011, 11 janvier 2012, 29 février 2012, 4 avril 2012, 3 mai 2012.

Compte rendu des travaux

Organisation d'un colloque sur l'innovation le 8 novembre



Lors de la réunion plénière de la CPCS le 31 mars 2011, il a été convenu que le Groupement des professions de services organiserait à Bercy un colloque dédié à l'innovation dans les services, dont l'objet serait de mettre en évidence les capacités innovantes avérées du secteur des services et leur influence considérable sur la compétitivité de l'ensemble de l'économie, sur la croissance et sur l'emploi. Le Colloque s'est déroulé le mardi 8 novembre de 8h45 à 17h au Centre de conférence Pierre Mendès France du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. 552 participants se sont inscrits et 313 étaient présents. Le colloque était diffusé en direct en *streaming* sur le site dédié à l'événement www.colloqueservices2011.fr. Il a fait l'objet de 1 300 connexions de 10 minutes en moyenne, soit 216 heures visionnées.

Il s'est déroulé sous la forme de cinq tables rondes thématiques réunissant de nombreux patrons d'entreprises de services qui ont pu illustrer la diversité des modalités d'innovations possibles dans les différents domaines des services aux entreprises, aux collectivités locales et aux particuliers dans ce domaine. Il a mis en évidence les capacités d'innovation des grandes entreprises du secteur comme celle des PME ou des jeunes entreprises à fort potentiel de développement.

Les débats animés par Isabelle Gounin-Lévy de LCI étaient ponctués par la synthèse du « grand témoin » Hervé Mathe, titulaire de la chaire « innovation & services » de l'Essec et par la présentation des résultats de l'étude Ernst & Young pour la DGCIS.

Cette étude relative à l'innovation dans et par les services, qui est disponible à l'adresse <http://www.pme.gouv.fr/services/innovation/index.php>, a notamment mis en évidence :

- que les entreprises de services innovent au même titre que les entreprises industrielles ;
- qu'une **innovation de service est une innovation qui apporte de la valeur ajoutée au client** : soit par la création d'un service nouveau en tant que tel ou l'adjonction d'un service nouveau à un produit ; soit par la création d'un nouveau mode d'administration du service ; soit par un service lié à des innovations organisationnelles ; soit sur l'amélioration d'un *process* existant ; ou le cumul des quatre précédents ;

8H45 - 9H15	Accueil-Café
9H15-9H30	Présentation de la journée et mot de bienvenue Gilles PÉLISSON , Président du Groupement des Professions de Services
9H30-9H40	Présentation du dynamisme des professionnels des services Gilles PÉLISSON , Président du Groupement des Professions de Services Hervé MATHE , Professeur à l'ESSEC, chaire La Poste innovation & Service, fondateur de l'Institut Stratégie, Innovation, Services (ISIS) et doyen d'ESSEC Asia-Pacific à Singapour
9H40-10H20	Comment l'innovation dans les services peut servir la croissance économique ? <i>La contribution du secteur des services à la croissance économique, à la productivité et à l'innovation semble primordiale à l'heure où les économies française et européenne connaissent de nombreux soubresauts. Quels sont les facteurs, institutions et politiques, susceptibles de renforcer les perspectives de croissance de ce secteur ? Quelles sont les contributions réelles des différentes typologies d'innovations ?</i> Jean-Paul BETBÉZE , Directeur des études économiques du Crédit Agricole S.A. Hélène-Diane DAGE , Chef d'Unité Adjoint, Commission Européenne Aline PEYRONNET , Chef de Service à la DGCS - tourisme, commerce, artisanat et services +
10H20-11H10	Quels services pour quels clients ? <i>Même si le secteur des services est très diversifié, il y a de nombreux défis communs, et des bonnes pratiques à intégrer. Cette table ronde sera l'occasion de croiser les regards des différents professionnels sur les questions de l'apport des clients dans le développement de nouveaux services et sur les modes d'émergences de nouveaux services.</i> Jean-Charles DECAUX , Président du Directoire de JC Decaux Michel LANDEL , Directeur Général du Groupe Sodexo Sandra LE GRAND , Fondatrice et Présidente de KALIDEA (ex Canalce), Vice-Présidente de Croissance plus Michel LUNGART , Directeur Général d'Amaguiz Denis PAYRE , Président-Fondateur de Kiara
11H10-11H40	Pause
11H40-12H30	Quelles compétitivités pour les services ? <i>Les différentes compétitivités sont des enjeux cruciaux pour le développement des entreprises de services, ce qui est à la fois un défi, mais aussi une priorité politique. Pour pouvoir être compétitives sur le marché national et international, les entreprises doivent compter sur des conditions-cadres aptes à répondre aux défis présents d'un marché global. Quelles sont les défis auxquelles les sociétés de service sont confrontées aujourd'hui et quelles sont les solutions mises en place afin de répondre à ces enjeux ? Comment de nouveaux modes d'organisation comme le télétravail ont pu émerger ?</i> Jean-Paul BAILLY , Président de La Poste Philippe de GIBON , Directeur Général de Convers Télémarketing Hervé PARIZOT , Directeur général de vente-privee.com Paul SESSEGO , SNCF Voyages Richard VIEL , Directeur Général Délégué de Bouygues Telecom
12H30-12H45	Synthèse du Grand Témoin Hervé MATHE , Professeur à l'ESSEC, chaire La Poste innovation & Service, fondateur de l'Institut Stratégie, Innovation, Services (ISIS) et doyen d'ESSEC Asia-Pacific à Singapour

12h45-14h30

Cocktail Déjeunatoire

14H30-14H45

Les leviers pour l'innovation dans les services

*Présentation des résultats de l'étude Ernst & Young***Philippe GRAND**, Associé au sein d'Ernst & Young Advisory
Laure SCHREPFER, Manager Senior chez Ernst & Young Advisory

14H45-15H25

Services et vie quotidienne : un vivier de croissance économique ?

*Quels sont les rôles joués par les services à la personne dans le développement de l'activité économique globale ? Les questions du dynamisme dans ce secteur, et des contraintes auxquelles les acteurs doivent faire face seront abordées par les différents intervenants, avec un focus mis sur les problématiques de vieillissement de la population, de développement de services dédiés, techniques ou spécifiques.***Serge BIZOUERNE**, Président Fondateur de Dom Plus**Rodolphe CARLE**, Président de Babilou**Jean-Paul COTTET**, Directeur Exécutif - Marketing et Innovation du Groupe France Télécom/Orange**Héloïse DION**, Dirigeante de Pastas Party**Frédéric MAZZELLA**, Président-Fondateur de Comuto

15H25-16H15

Le rôle de l'innovation dans le secteur des services dans les 5 prochaines années

*Après avoir dépassé le constat de l'importance de l'innovation dans les services, il convient d'aborder les pistes afin de développer l'efficacité économique des services dans les années à venir. Comment trouver les clés pour que les entreprises du secteur soient plus efficaces dans les années à venir, c'est-à-dire à la fois plus innovantes et plus compétitives ? Quelles seront les nouveaux modes d'organisation dans le secteur des services dans les prochaines années ?***Delphine MANCEAU**, Directrice de l'Institut pour l'Innovation et la Compétitivité**Christian NIBOUREL**, Président d'Accenture France et Benelux, Vice-Président du Groupement des Professions de Services**Gilles PÉLISSON**, Président du Groupement des Professions de Services**Laure REINHART**, Directeur Général Délégué d'OSEO et de sa filiale Innovation

16H15-16H45

Discours de clôture

Frédéric LEFEBVRE, Secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation

Animatrice de la journée

Isabelle GOUNIN-LEVY, Journaliste, LCI

- qu'il existe un processus d'innovation dans les services, plus proche en général du marché, mais qui ressemble par de nombreux aspects à celui de l'innovation industrielle ;

- qu'une politique de soutien à l'innovation de services est nécessaire, d'une part pour que les entreprises de services marchands qui représentent en France 56 % de la création de valeur ajoutée et 8,7 millions d'emplois puissent croître et créer de l'emploi, mais également parce que les entreprises des autres secteurs d'activités (industriels notamment) innovent par le service.

Le colloque a été clôturé par le ministre en charge des services, qui a présenté à cette occasion un plan pour développer l'innovation dans les services, composé de trois axes déclinés en six actions :

- premier axe : favoriser, diffuser et valoriser l'innovation dans les services en créant un grand prix national de l'innovation de service et en réalisant un guide de l'innovation destiné aux PME de services ;
- deuxième axe : mobiliser des moyens financiers en faveur de l'innovation dans les services, en particulier ceux d'Oséo et de la direction générale de la Compétitivité de l'industrie et des Services ;
- troisième axe : coordonner les acteurs et expertiser la création d'un pôle d'innovation dans les services, par exemple à partir du pôle d'innovation par les services existant dans la région d'Orléans : Nekoé.

Le plan est consultable sur le site du ministère à l'adresse suivante : <http://www.pme.gouv.fr/actualites/manifes/dp-innovation-services.pdf>

Le « Guide de l'innovation dans les services » a fait l'objet d'un appel d'offres du ministère remporté par le bureau d'études Akoya Consulting.

Il s'agit d'un guide du management de l'innovation à l'usage des PME de services, dont l'objet est d'accompagner le diagnostic du besoin, l'identification des différentes étapes nécessaires à la conduite du projet, et l'optimisation des outils de soutien à l'innovation tout au long du processus. Ce guide doit permettre de promouvoir la connaissance et la pratique de l'innovation dans et par les services ainsi que le management de l'innovation dans les petites et moyennes entreprises, qui constituent la richesse économique de notre pays.

Par son approche délibérément pratique, ce manuel est destiné à sensibiliser les dirigeants des PME aux enjeux du management de l'innovation, les inciter à l'intégrer dans leur stratégie et les guider dans les moments clés de la vie de leur entreprise.

Illustré de bonnes pratiques et de cas d'entreprises, il conseille le lecteur et lui propose, étape par étape, des stratégies adaptées à sa situation, quels que soient le secteur des services concerné (plus ou moins technologique), le degré de maturité de l'entreprise ou la nature de l'innovation concernée.

Pour faciliter son appropriation par les PME, ce guide fait l'objet d'une présentation pédagogique, de conseils méthodologiques et sera accompagné d'exemples concrets : Il se veut pratique, didactique et éducatif tout en restant simple d'utilisation. Il donne des pistes d'actions et des informations utiles.



Un comité de pilotage composé de représentants du Groupement des professions de services, et d'entreprises de services, ainsi que de représentants des réseaux de soutien à l'innovation d'Oséo, de l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie, de la Caisse des dépôts et consignations, de l'Agence nationale de la recherche, de l'Institut national de la propriété intellectuelle, de l'Agence française de normalisation et de la direction générale de la Compétitivité de l'industrie et des Services s'est réuni à cinq reprises, pour produire ce guide.

Un comité technique composé de chefs d'entreprises de services a en outre validé que chaque page de ce guide était utile et lisible.

Le guide est finalisé et sera disponible dans les prochaines semaines en ligne et sous forme papier. Sa diffusion sera assurée par le ministère, le GPS, les fédérations professionnelles des secteurs des services qui le souhaitent, ainsi que par l'ensemble des partenaires du comité de pilotage de ce guide.

L'organisation du grand prix national de l'innovation dans les services est en cours. Elle a été confiée au Groupement des professions de services qui a mandaté *Le Public Système* pour en assurer la mise en œuvre. La remise des prix pourrait intervenir au printemps 2013 sous le patronage et en présence du ministre.

Le groupe s'est réuni pour rédiger une proposition de règlement du concours, établir le budget de l'opération et la politique de recherche des sponsors.

Il travaille actuellement avec *Le Public Système* à :

- la préparation des supports de communication tant pour le lancement et la remise du prix que pour la recherche des sponsors ;
- la mobilisation des professions de services concernées ;
- la mise en forme du dossier de candidature ;
- la constitution du jury de sélection ;
- la cérémonie de remise des prix dans les six catégories définies ci-dessous.

Intitulé du prix	Définition
Modèle économique innovant	<ul style="list-style-type: none"> • Nouveau service ou transformation d'un service existant, y compris offre hybride industrie/service dans laquelle le service crée une valeur additionnelle déterminante pour le produit industriel • Nouveau dispositif de gouvernance et d'intéressement des salariés
Processus innovant	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation de processus métier • Innovation de processus de co-création de valeur avec des partenaires externes (clients, fournisseurs)
Marketing innovant	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation en terme canaux de distribution et de communication, y compris mobilisation des réseaux sociaux
Innovation services à fort développement international	<ul style="list-style-type: none"> • Prix spécial pour les innovations services qui ont obtenu une fort développement international principalement en raison de leur caractère innovant
Empreinte sociétale	<ul style="list-style-type: none"> • Prix pour les entreprises dont les innovation services ont un fort impact positif sur l'écosystème humain interne ou externe à l'entreprise en matière d'emploi, de diversité, de formation et employabilité, de qualité de travail ou encore d'ancrage dans le tissu économique et social d'un territoire
Prix « coup de cœur » du jury	<ul style="list-style-type: none"> • Choix du jury d'une innovation avec impact potentiel fort qui ne peut être primée dans l'une des catégories ci-dessus, telle, par exemple une innovation technologique avec des effets significatifs majeurs

Compétitivité

Les membres du groupe compétitivité et innovation ont auditionné les auteurs de différents rapports ou fait réaliser plusieurs études au cours de l'année :

- présentation de l'étude Oliver Wyman sur la compétitivité des services ;
- présentation des enjeux fiscaux pour les services par le chef économiste du Medef.

Remise de l'étude Oliver Wyman sur le bilan économique et les enjeux de croissance des services à la personne qui aboutit aux cinq conclusions suivantes :

Conclusions 5 idées reçues à dénoncer	
Les idées reçues	La réalité
1 Les services à la personne coûtent cher aux finances publiques	<ul style="list-style-type: none"> Le bilan coûts / bénéfices du secteur est très largement positif et supérieur à 2,6 milliards d'euros par an
2 Les services à la personne ne profitent qu'aux familles riches	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 30% des utilisateurs des services à la personne perçoivent moins de 1 500€ par mois (2008)
3 Les services à la personne sont des consommations de « confort »	<ul style="list-style-type: none"> Près de 70% de la valeur créée est le fait des personnes dépendantes (handicapées ou âgées) 5% de la valeur créée l'est auprès des familles (gardes d'enfants, soutien scolaire, etc)
4 Les services à la personne créent des travailleurs pauvres	<ul style="list-style-type: none"> Les services à la personne permettent d'intégrer des populations fragiles: 91% de femmes, 82% sans le bac, âge moyen de 46 ans
5 Les services à la personne ne créent pas de valeur / rémunèrent mal leurs salariés	<ul style="list-style-type: none"> 1,1% du PIB français et 6% de l'emploi, soit 330 000 emplois créés entre 2005 et 2010 Un salaire horaire moyen supérieur de 33% au SMIC

Parmi les autres sujets évoqués comme possible axe de travail, la réalisation d'un « **Guide crédit impôt recherche dans les services** » a été repoussé. La DLF (direction de la Législation fiscale) est en train de finaliser une nouvelle instruction fiscale sur le CIR. Il convient donc d'attendre sa publication avant d'envisager la publication d'un guide à l'intention des entreprises de services.

Travaux du groupe 4 :

**APPROFONDISSEMENT
DU MARCHÉ INTÉRIEUR
DES SERVICES**

Orientation des travaux

Dans le *Rapport 2010* de la CPCS, l'intérêt porté par le secteur des services à la consolidation du marché intérieur des services faisait l'objet d'un chapitre sous le titre « Tirer le meilleur parti de la directive services ».

Dans cette perspective, trois enjeux avaient été identifiés :

- accompagner l'entrée en vigueur de la directive services ;
- aider les PME françaises à saisir les opportunités de la directive services ;
- évaluer la compétitivité de la France en matière de services pour éclairer les décisions publiques.

Le programme de travail pour l'année 2011 a décliné ces enjeux et il s'est concrétisé par :

- la poursuite de notre action de veille sur la mise en œuvre de la directive services et les directives ou projets de directives de révision qui interagissent, notamment « détachement des travailleurs », « qualification professionnelle », « concessions » et « SBA – *Small Business Act* » ;
- l'approfondissement des sujets sous-jacents aux enjeux : accompagnement pour la mise en œuvre des « tests de performances » dans les activités de services concernées, promotion du réseau du guichet unique (physique et électronique), recherche d'une meilleure compréhension de la notion d'exportation et d'échanges de services, amélioration et élargissement de la mesure des échanges de services.

Organisation des travaux

Membres du groupe

Au cours de l'année 2011, deux des rapporteurs du groupe de projet ont quitté leurs fonctions : Marie-José Palasz et Pierre Goudin. La mission « transposition directive services » a été rattachée fin 2010 à Mme Aline Peyronnet, secrétaire générale de la CPCS, qui a désigné Hélène Machart, chargée de mission « directive services », comme rapporteur aux côtés de Pierre Brunhes⁵.

Calendrier des réunions

27 avril 2011, 21 juin 2011, 9 septembre 2011, 27 septembre 2011, 6 décembre 2011, 13 juin 2012.

La réunion du 9 septembre était ouverte aux membres du groupe de projet I de la CPCS « économie et évaluation » animé par Patrick Gounelle.

(5) Pierre Brunhes a été nommé chef du service "tourisme, commerce, artisanat, et services" à compter du 3 mai 2012 et assurera les fonctions de secrétaire général de la CPCS.

Point sur les travaux menés en 2011-2012

Mieux comprendre les concepts et la mesure des exportations de services et évaluer l'adaptation des dispositifs de soutien à l'exportation auprès des entreprises de services

La DGCIS a lancé une étude sur le thème de « la place des services dans le commerce extérieur français ». L'objectif est de saisir la contribution des services à la balance des paiements et de préconiser, le cas échéant, une adaptation des dispositifs publics de soutien au développement à l'international aux entreprises de services, notamment aux sociétés de services aux entreprises (fin des travaux juin 2012).

Le professeur Damien Broussole (université de Strasbourg, Laboratoire de recherche en gestion et en économie – Large) a été auditionné par le groupe. Il a développé le thème des carences et des paradoxes de la mesure des services dans les échanges.

Ses travaux démontrent qu'au sens de la balance des paiements, le commerce de services ne désigne pas exclusivement le commerce des entreprises de services. Le commerce de services correspond aux services marchands qui traversent la frontière en donnant lieu à des mouvements monétaires. Ces flux peuvent aussi bien provenir d'entreprises de services que d'entreprises industrielles. La balance des paiements mesure donc les échanges indépendamment des secteurs d'origine, ce qui traduit une évaluation imparfaite du commerce de services.

Il a par ailleurs été constaté que l'internationalisation des entreprises de services s'effectuait de préférence par les investissements directs à l'étranger (IDE). En effet, la nécessité de produire sur place et de maintenir une relation client solide sur des marchés nationaux qui restent spécifiques conduit les entreprises à s'établir. En ne mesurant que les IDE, les instruments de mesure économique, tels que la balance des paiements, ne prennent pas en compte l'internationalisation des services dans son ensemble. Il faudrait pouvoir mesurer aussi l'impact des IDE sur le commerce induit de services.

À la suite de cette audition, un contact exploratoire a été organisé avec Dominique Nivat, direction générale des statistiques de la Banque de France. Il ressort de ce premier contact qu'il existerait quelques outils statistiques pour quantifier les bénéfices de l'activité des entreprises françaises à l'étranger (revenus des investissements indirects) ; ces outils mériteraient d'être mieux exploités afin de distinguer les biens et les services et de présenter une répartition géographique Union européenne/reste du monde.

Enfin, le groupe de projet a commencé à réfléchir à une approche qualitative des apports d'une entreprise de services exportatrice à l'économie française : comment identifier les externalités autres que les flux *stricto sensu* ? En quoi l'écosystème de l'entreprise est-il enrichi ? Peut-on qualifier et mesurer l'influence des entreprises françaises à l'étranger ?

Organisation d'une réunion le 29 novembre avec les professions de services concernées par les « tests de performance » initiés par la Commission (DG Marché intérieur)

Dans sa communication du 27 janvier 2011 « *Vers une amélioration du fonctionnement du marché unique des services* », la Commission européenne a exposé les principaux résultats du processus d'évaluation mutuelle et, sur cette base, a proposé de passer à une nouvelle phase de la construction du marché unique des services en consolidant les avancées de la directive services et en les complétant par une série d'actions supplémentaires, dont la mise en place d'un test de performances dans trois secteurs d'activités : conseil fiscal, agences de voyages, services de construction.

Ces tests de performances ont eu pour objectif d'identifier les entraves qui persistent au regard de la directive services en mettant notamment en lumière l'articulation de cette directive avec les autres directives européennes, telles que la directive « qualifications professionnelles » ou la directive « commerce électronique ».

Les tests de performances se voulaient pragmatiques en se plaçant sous l'angle des prestataires de services. Les fédérations professionnelles au niveau européen ont été consultées par la Commission européenne. Il est également apparu important de solliciter les associations professionnelles au niveau national afin d'identifier les entraves que les opérateurs économiques français rencontrent lors de leur établissement ou lors de l'exercice temporaire et occasionnel de leurs activités sur le territoire d'un autre État membre.

Lors de la réunion du 29 novembre 2011 au Medef, la Fédération nationale des travaux publics et la Fédération française du bâtiment ont indiqué qu'elles n'avaient pas reçu de plaintes de leurs adhérents sur des difficultés qu'ils auraient pu rencontrer en exerçant leurs activités sur le territoire des autres pays européens. La Fédération française du bâtiment a ajouté que ses adhérents étaient en très grande majorité des PME qui ont développé leurs activités au niveau local. La Fédération a en revanche signalé qu'elle était régulièrement saisie de plaintes à l'égard de « bitumistes » britanniques qui viennent en France pour des chantiers temporaires sans respecter la législation nationale.

Dans le secteur du conseil fiscal, le groupe Alma Consulting a indiqué qu'il avait pu s'implanter sans difficultés dans plusieurs autres pays européens en créant des filiales.

N'ayant pas assisté à la réunion du 29 novembre, le Syndicat national des agences de voyages et la Fédération des tour-opérateurs ont été contactés ultérieurement. Ces deux organisations professionnelles ont indiqué que leurs adhérents voyagistes n'avaient pas signalé de difficultés particulières. Des guides touristiques français ont en revanche rencontré des obstacles pour exercer de manière temporaire et occasionnelle leur activité en Italie et en Espagne. Des solutions au cas par cas ont néanmoins pu être trouvées. Des guides slovènes rencontreraient des difficultés similaires en Espagne et au Portugal.

Organisation d'une réunion sur les conséquences de la transposition de la directive services et la mise en place du guichet unique : « Le marché intérieur des services, ce qui a changé, ce qui va changer » (14 février 2012).

Sont intervenus : Pamela Brumter-Coret, DG Marché intérieur et services ; Guillaume Lacroix, DGCIS ; Jeroen Hardenbol, Business Europe ; Florent Tournois, GIP Guichet entreprises ; Emmanuel Julien, Medef ; Philippe Herzog, président de Confrontations Europe, conseiller spécial du commissaire européen au marché intérieur et services Michel Barnier.

Trois thèmes ont été développés devant une assistance d'un peu plus de 40 participants (membres de fédérations professionnelles et d'entreprises de services principalement).

L'approfondissement du marché intérieur : deux ans après la transposition de la directive services, la vie des entreprises a-t-elle changé, a-t-elle été simplifiée ?

La **Commission européenne** a rappelé que les services étaient le principal moteur de croissance et de création d'emplois dans l'Union européenne (UE). Ce secteur représente environ 70 % du PIB de l'UE sachant que les services couverts par la directive représentent 40 % du PIB de l'UE. Entre 2000 et 2005, près de 11 millions d'emplois nets ont été créés au sein de l'UE. Les services fournissent 60 % des emplois nouveaux.

Les services sont plus affectés que les marchandises par les barrières qui subsistent dans le marché intérieur. Ces barrières découlent de règles nationales, régionales et locales, de pratiques et de cultures spécifiques, et parfois du comportement des administrations. En facilitant la liberté d'établissement et la libre prestation de services, la directive services est un outil au service de la croissance. Elle encourage en effet la simplification des formalités administratives pour créer une entreprise de services ainsi que la modernisation et l'allègement des régimes d'autorisation. La transposition de la directive services par les États membres a été un exercice de grande ampleur : 35 000 exigences juridiques ont été notifiées à la Commission et plus de 1 000 textes ont été modifiés par les États.

Dès 2010, la Commission a mené plusieurs travaux visant à évaluer, aussi bien sous un angle économique que juridique, la qualité et la conformité de la transposition par les États membres. Les résultats de ces travaux seront restitués dans une communication adressée au Conseil et au Parlement au second semestre 2012.

La Commission a indiqué qu'une révision de la directive services ou une extension de son champ d'application n'était pas prévue. Il faut en revanche s'assurer que les secteurs couverts par la directive services bénéficient pleinement de sa mise en œuvre intégrale. Dans cette perspective, les tests de performances doivent permettre d'établir un diagnostic concret du fonctionnement des règles du marché intérieur dans les États membres. La Commission a dit recevoir peu de retour du terrain et être intéressée par l'expérience vécue par les professionnels de services.

La **DGCIS** a rappelé que la transposition de la directive services avait enclenché un travail inédit de recensement des réglementations dans le secteur des services et

d'évaluation des exigences juridiques et administratives au regard des critères posés par la directive. Ce travail de recensement et d'évaluation a mené à un vaste chantier de réformes qui a abouti à l'été 2011.

La France a opté pour une transposition de nature sectorielle, afin de tenir compte de la spécificité de chaque secteur d'activité concerné, par opposition à une loi cadre. Au total, 13 textes de niveau législatif et un peu plus de 70 textes réglementaires ont été nécessaires pour adapter les législations en matière de services aux dispositions de la directive.

Les réformes adoptées ont impacté un large éventail d'activités de services, telles que le commerce de gros et de détail, les services touristiques (agences de voyages, hôtels), les services à la personne, les professions réglementées (par exemple : architectes, géomètres-experts, experts-comptables), les services de formation, les services de placement de personnes (organismes privés de placement, agences de mannequins, agents sportifs), ou encore le secteur culturel (par exemple : ventes volontaires de meubles aux enchères publiques, entrepreneurs de spectacles). Dans ces secteurs, des régimes d'autorisation et de nombreuses règles en matière de détention de capital, de formes juridiques imposées, d'assurances obligatoires, ou d'incompatibilités professionnelles ont été assouplies, voire supprimées dans certains cas.

Enfin, des mesures spécifiques ont également été adoptées afin de transposer les dispositions transversales de la directive, telles que la mise en place des guichets uniques, le renforcement des droits des destinataires de services (consommateurs et professionnels), et les obligations de coopération administrative avec les autres États membres.

Au-delà de la transposition, la DGCIS a indiqué qu'il convenait de s'assurer que de nouvelles réglementations restrictives ne soient pas édictées. C'est d'ailleurs dans cette perspective que la directive services prévoit un système de notification à la Commission européenne des nouveaux textes dès lors qu'ils créent ou renforcent des régimes d'autorisation ou des exigences subordonnant l'accès et l'exercice d'activités de services. L'objectif d'un tel mécanisme de notification est d'améliorer la transparence des réglementations adoptées par les États membres et d'éviter l'apparition de nouveaux obstacles à la libre circulation des services. Ainsi, une circulaire du Premier ministre du 22 novembre 2011 organise au plan national la procédure de notification et rappelle aux ministères leur obligation de veiller à ce que leurs textes soient compatibles avec la directive services. La DGCIS a par ailleurs mis en place un partenariat avec les services du Premier ministre et le Commissaire à la simplification afin d'assurer la bonne application de la circulaire interministérielle.

Le déploiement du réseau de guichets uniques en Europe et en France : état des lieux, enjeux, priorités

Business Europe a constaté que, cinq ans après l'adoption de la directive services par le Conseil et le Parlement européen, les formalités administratives avaient été simplifiées et des exigences injustifiées avaient été supprimées. Des régimes d'autorisation disproportionnés restent néanmoins en vigueur. Les nouvelles opportunités créées par la directive sont par ailleurs trop peu connues.

Les grandes lignes de son rapport sur la mise en place des guichets uniques dans les États membres⁶ ont été présentées. Il ressort que les moyens financiers mis à dispo-

(6) Business Europe, « *Are the points of single contact truly making things easier for European companies?* », Novembre 2011.

sition par les États pour la mise en place des guichets uniques, leur promotion et leur amélioration sont souvent limités. De nombreux guichets uniques ne permettent pas d'accomplir toutes les formalités en ligne et peu d'entre eux sont accessibles dans une ou plusieurs langues étrangères.

Les bénéficiaires de la mise en place des guichets uniques pour les entreprises ne doivent pas être minimisés par les États membres. Les guichets uniques constituent un outil de simplification de la vie des entreprises qui doit permettre d'attirer les investisseurs, d'accroître la croissance et de stimuler la création d'emplois. Dans cette perspective, Business Europe recommande une plus grande visibilité des guichets uniques et la mise en place de guichets pleinement opérationnels (site accessible en plusieurs langues, possibilité d'accomplir toutes les formalités en ligne en particulier pour les activités transfrontalières).

La **Commission européenne** a rappelé l'obligation pour chaque État membre de mettre en place un guichet unique électronique au moyen duquel les prestataires de services peuvent obtenir toutes les informations relatives à la réglementation applicable à leur activité et accomplir toutes les procédures administratives en un point unique, sans devoir communiquer avec toute une série d'autorités.

Une étude menée par Deloitte Consulting⁷, sur mandat de la Commission, montre que deux tiers des guichets uniques ne fournissent pas aux entrepreneurs une information complète et qu'un tiers d'entre eux ne permettent pas ou permettent partiellement d'accomplir toutes les formalités en ligne. En termes d'accessibilité dans d'autres langues, la moitié des guichets fournissent des informations détaillées et 25 % permettent d'accomplir les formalités en langues étrangères.

La Commission a présenté un classement des États membres en matière de disponibilité et de qualité des guichets uniques au sein duquel la France se classe en position intermédiaire. Le grand nombre d'informations disponibles par activité sur le guichet français et la possibilité d'enregistrer toute forme d'entreprise avec un seul outil ont été présentés positivement. Des améliorations sont néanmoins souhaitables en particulier en augmentant le nombre de procédures administratives pouvant être traitées en ligne.

La prochaine étape annoncée par la Commission va être de déterminer un « guichet unique idéal » qui servira de point de comparaison dans le cadre des prochaines évaluations des guichets uniques.

Le GIP « guichet entreprises » a indiqué que la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 avait confié aux centres de formalités des entreprises (CFE) le rôle de guichet unique. Les points de contact physiques du guichet unique et le portail électronique « *guichet-entreprises.fr* », ouvert depuis janvier 2010, permettent d'ores et déjà aux créateurs d'entreprises :

- d'accéder à une information détaillée et actualisée sur les procédures et formalités liées à l'accès et l'exercice d'activités de service ;
- d'identifier les pièces à produire pour chaque formalité et demande d'autorisation ;
- d'effectuer le dépôt de dossier de formalités de création d'entreprise.

(7) Deloitte Consulting, « *The functioning and usability of the Points of Single Contact under the Services Directive – State of play and Way Forward* », janvier 2012.

En février 2012, sur 100 activités soumises à autorisation, 63 ont donné lieu à des travaux de modélisation, de définition de simplifications (117 pistes détectées depuis 2010), 33 fonctionnent en mode guichet unique par la voie « physique », et 17 ont été déployées de manière totalement dématérialisée. Le guichet unique poursuit son déploiement, l'objectif étant de couvrir la totalité des activités soumises à la directive services d'ici à fin 2013.

L'accès du site en langue étrangère est un point régulièrement évoqué par les différentes évaluations. Depuis le mois de février, un outil de traduction automatique est mis en place. Il est également prévu qu'une version en anglais du portail électronique soit développée en 2013. Cependant, la langue française restera la référence pour les déclarations d'activité.

Pour permettre ce déploiement, le GIP « guichet entreprises » a souligné qu'il s'appuyait sur une équipe projet spécifiquement dédiée à la mise en place du guichet unique en France. En réponse au rapport de Business Europe sur les manques de moyens financiers, il a été souligné qu'un budget de plus de 10 millions d'euros était alloué au déploiement du guichet unique.

La directive détachement des travailleurs : derniers développements

Le Medef a rappelé que la directive du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 1996 concernant le détachement des travailleurs effectué dans le cadre d'une prestation de services vise à assurer la libre circulation des travailleurs tout en préservant la nécessité d'une concurrence loyale. Aux termes de la directive, un travailleur détaché est un travailleur qui exécute son travail, pendant une période limitée, sur le territoire d'un État membre autre que l'État sur le territoire duquel il travaille habituellement. La directive établit un socle de conditions de travail et d'emploi que le prestataire de services doit respecter dans l'État membre d'accueil pendant la durée du détachement, et qui comprennent notamment des périodes maximales de travail et minimales de repos, une durée minimale de congés annuels payés, ou encore un taux de salaire minimal.

Pour améliorer le contrôle de la réglementation en vigueur et la façon dont elle est appliquée dans la pratique, la Commission a publié une proposition de directive d'exécution dont les grandes lignes ont été présentées⁸ :

- instaurer une meilleure information des travailleurs et des entreprises sur leurs droits et obligations prévues par les réglementations et conventions collectives ;
- établir des règles de coopération administrative entre les administrations compétentes en matière de détachement des travailleurs ;
- possibilité pour le travailleur détaché d'engager une procédure contre son employeur, même *a posteriori*, et pour une organisation syndicale de le représenter ;
- introduire une responsabilité conjointe et solidaire entre le donneur d'ordre et les sous-traitants en cas de non-paiement des salaires ou des cotisations ;
- permettre à l'État d'accueil du travailleur détaché de réclamer à l'État d'origine le paiement de pénalités ou d'amendes si elles sont prévues par la législation de cet État d'origine.

(8) À noter que la proposition de directive n'était pas encore adoptée par le collège des commissaires au moment du colloque organisé au Medef le 14 février 2012. La proposition définitive de directive d'exécution a été rendue publique le 21 mars 2012.

Un nouveau règlement relatif à l'exercice du droit de mener des actions collectives est également proposé par la Commission. Ce nouveau règlement tient compte de la jurisprudence actuelle en matière de droit de grève qui a suscité de très fortes craintes de la part des organisations syndicales.

Le Medef a reconnu que la directive de 1996 pourrait être mieux appliquée et que les clauses qui concernent la mise en œuvre effective des dispositions du texte d'origine sont légitimes aux yeux des entreprises. Toutefois, Laurence Parisot a alerté le commissaire Michel Barnier sur la portée de la création de la responsabilité conjointe et solidaire sans limite de rang pour les sous-traitants. Le Medef craint que cette responsabilité soit impraticable du fait de la relation entre donneurs d'ordre et sous-traitants, et du nombre de détachements considérés. Le risque serait d'aboutir à une plus grande insécurité juridique, ce qui n'est pas l'objectif recherché. Le Medef a commandé une étude sur les conséquences économiques, sociales et juridiques de la création d'une telle responsabilité, étude qu'il conviendrait de mener dans les principaux secteurs concernés.

Colloque national de l'innovation dans les services le 8 novembre à Bercy

Le groupe 4 a contribué à l'identification d'un intervenant européen pour évoquer le thème de l'innovation dans les politiques européennes (Mme Hélène Diane Dage, remplacée par Lisbeth Balh Poulsen - DG Entreprises).

Point d'actualité sur les travaux européens relatifs à la directive services

La Commission européenne présentera au Conseil européen des 28 et 29 juin 2012 une communication sur la mise en œuvre de la directive services qui fera suite à sa communication du 13 avril 2011 sur l'Acte pour le marché unique dans laquelle la mise en œuvre pleine et entière de la directive services dans l'ensemble des États membres avait été identifiée comme un levier important de la compétitivité, de la croissance et de la création d'emplois en Europe.

La communication de juin 2012 comportera une évaluation juridique de la mise en œuvre de la directive fondée sur les résultats des travaux d'évaluation mutuelle et des tests de performances réalisés dans les secteurs du tourisme, de la construction et des services aux entreprises. Le rapport d'évaluation des guichets uniques, réalisé par Deloitte Consulting, sera également annexé.

Par ailleurs, la communication sera accompagnée d'une étude sur l'impact économique de la transposition de la directive réalisée par les DG ECFIN et DG MARKT dont il ressort que les réformes adoptées par les États membres devraient permettre à termes une hausse de 0,8 % du PIB de l'UE. L'étude montre également que la directive services présente un potentiel encore inexploité : la poursuite des allègements et suppressions des barrières dans le marché unique des services permettrait une nouvelle hausse du PIB de l'UE de l'ordre de 0,4 %. En outre, il ressort de l'étude que la mise en place des guichets uniques permet une réduction importante des coûts de démarrage de l'activité pour les PME. La simplification des démarches administratives pour les entreprises aboutirait à termes à une hausse de 0,13 % du PIB de l'UE.

La Commission devrait également intégrer dans sa communication un plan d'actions pour une nouvelle croissance dans les services qui viserait :

- à assurer une mise en œuvre complète et ambitieuse de la directive afin d'en exploiter tout le potentiel ;
- à améliorer le fonctionnement des guichets uniques ;
- à réviser la directive relative aux qualifications professionnelles ;
- à réviser de directives touchant à la protection des consommateurs dans le but d'une meilleure harmonisation des législations nationales.

ANNEXES

Décret n° 2009-1048 du 27 août 2009 relatif à la création d'une Commission permanente de concertation pour les services

29 août 2009

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 10 sur 154

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 : ECE0911834D

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,

Décrète :

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.

FRANÇOISE 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,
HERVE NOVELLI

Arrêté du 30 décembre 2009 portant nomination à la Commission permanente de concertation pour les services

Le 8 janvier 2010

JORF n°0006 du 8 janvier 2010

Texte n°32

ARRETE

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 RENOUE, 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.

Personnalités désignées par le M. le Ministre pour participer aux travaux :

Mme Marie-Ange ANDRIEUX, Deloitte,

M. Jean-Paul BETBEZE, Crédit Agricole SA,

M. Camal GALLOUJ, Université Lille I,

M. Philippe GRILLOT, TLF,

Mme Marie-Béatrice LEVAULT, FEPEM

JORF n°0220 du 22 septembre 2011

Texte n°50

ARRETE

Arrêté du 13 septembre 2011 portant nomination à la commission permanente de concertation pour les services

NOR: EF11115796A

Par arrêté du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et du secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, en date du 13 septembre 2011 :

Est nommé membre du second collège prévu à l'article 4 du décret n° 2009-1048 du 27 août 2009 relatif à la création d'une commission permanente de concertation pour les services :

Au titre du groupement des professions de services

M. Gilles PELISSON, président du groupement des professions de services.

Liste des membres des groupes de travail

ANDRIEUX	Marie-Ange	Deloitte
AUBINEAU	Jean-Luc	DGCIS
AYMONIN-ROUX	Florian	DGCIS
BARRÉ	Jacques	Groupement national des chaînes hôtelières
BAUBY	Élisabeth	Fédération française des sociétés d'assurances
BEAUCCOUDREY (de)	Bérangère	Groupement des professions de services
BEAUME	Romain	DGCIS
BENTEJAC	Alain	Syntec Ingénierie/Coteba
BERRY	Michel	École de Paris du management
BILLIET	Stéphane	WE-Agency
BITARD	Pierre	ANRT
BONNICHON	Mathilde	Professionnels de l'intérim, services et métiers de l'emploi
BONTEMPS	Emmanuelle	Transport et logistique de France
BORDET	Marie-Pierre	Association des agences conseils en communication
BOULANGER	Laurent	Assofac
BRACK	Estelle	Fédération bancaire française
BRULEFERT	Ludovic	Fédération nationale des activités de la dépollution et de l'environnement
BRUNETEAU	Jean-Jacques	Hôpital services
BRUNHES	Pierre	DGCIS
CALMELS	Dominique	Accenture
CAMBOURNAC	Anne-Dauphine	Syntec Numérique
CZAPKA	Olivier	Accenture
CHANTELOUP	Guillaume	DGCIS
CHEYNEL	Henry	Association française bancaire
CHOUARD	Catherine	Expert
COLIN	Grégory	Expert
CRESSARD	Élisabeth	DGEFP
DADIAN	Éric	Association française des centres de relation clientèle
DAHAN	Jo-Michel	DGCIS
DARNICHE	Anne	Oséo
DAMIENS	Jean	Aslog
DONNE	Sylvie	DGCIS
DUDAN	Dominique	Union Investment
DUNO	Véronique	Syntec Informatique
ESTRAMPES	Fabienne	Fédération des entreprises de propreté et services associés
FERRET	Jean-François	Hertz
FISZPAN	Patrick	Aslog
FONTANA	Gilles	Fédération des entreprises de propreté et services associés
FOSSIER	Marc	Orange
FOURNIER	Lise	DGCIS
FRAPSAUCE	Hervé	Groupe MMA
GALLOUJ	Camal	Université Lille I
GAS	Philippe	Euro Disney
GOUDIN	Pierre	DGCIS
GUÉRY	Jean-Claude	Fédération bancaire française
GUILLOT	Christiane	DGCIS
GUIRKINGER	Bernard	Suez

GUYONNET	Loys	Fédération des entreprises de propreté et services associés
HEITZMANN	Raymond	DGCIS
HINTERMANN	Francis	Accenture
KUHN	Pierre-François	Union nationale des services publics industriels et commerciaux
LABAYE	Renaud	DGCIS
LABBÉ	Matthieu	Acticall
LAFON	Gilles	Prisme
LAZARD-HOLLY	Laure	Ministère du Travail
LE MOUEL	Yves	Fédération française des télécoms
LE STANG	François	Acies
LEFORESTIER	Patrick	Fédération des entreprises de propreté et services associés
LEPETIT	Jean-Charles	Pc30
LERBUT	Guy	Fédération des entreprises de propreté et services associés
LLORENS	Fiona	Association des agences conseils en communication
LODIN	Lydie	Fédération des entreprises de propreté et services associés
MACHART	Hélène	DGCIS
MAGNIEN	François	DGCIS
MALÉTRAS	Rémi	Groupement des professions de services
MARCEAU	Jacques	Aromates
MARTIN	Christelle	Accenture
MARTIN	Richard	DGCIS
MAURIN	Florence	Syndicat Tpe
MAYEUR	Christian	Entrepart
MICHEL	Romain	FESP
MIRCHER	Dominique	Accor
MONGON	Hubert	Mc Donald's
MONNIER	Bruno	Culturespaces
MORAIS	Anne-Marie	DGT
MOUROT	Jean-Denis	Speed Burger
MOYNOT	Patrick	CDC Numérique
NAVELLOU	Valérie	DGEFP
NAUDIN-ROY	Nicolas	DGCIS
NEVEUX	Raphaële	Foires, salons, congrès et événements de France
NIBOUREL	Christian	Accenture
NOBLET	Florent	Transport et logistique de France
NOUVELLET	Guillaume	STEF-TFE
PALASZ	Marie-José	DGCIS
PALLINCOURT	René	Fnaim
PALOT	Philippe	Sodexo
PARIS	Daniel	Accor
PARQUET	Éric	C3 Groupe
PENNANEACH'	Boris	DGCIS
PERRU-POUPON	Isabelle	Fédération des entreprises de propreté et services associés
PITROU	Frédéric	Foires, salons, congrès et événements de France
POIGET	Philippe	Fédération française des sociétés d'assurances
PORET (de)	Vincent	Sap
POSTEL-VINAY	Grégoire	DGCIS
PROUST	Guillaume	Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables

PYRONNET	Jean-Henri	DGT
RENEAUME	Marc	FP2E - Veolia
ROUX	Francois	Professionnels de l'intérim, services et métiers de l'emploi
SALMON	Christophe	A2PI
SAUGÈRE	Stéphane	Association française bancaire
SCELIN	Philippe	Groupe Irfa
SONET	Aurélien	Sodexo
TARDIEU	Jean-Pierre	Veolia
TARLET	Claude	Union de la sécurité privée
THIRION	Jean-Marc	Devenir
TIRET	Alain	Veolia
VAN CAMPO	Claire	Fédération de la formation professionnelle
VERDIER	Damien	Sodexo
VIDAL	Olivier	Aslog
VO-DINH	Serge	Adecco
WINCKLER	Freddie	JWT

Organisation des travaux (jusqu'à fin 2011)

Le secrétariat général de la CPCS est assuré par Mme Aline Peyronnet, chef de service du « service du tourisme, du commerce, de l'artisanat et des services » à la direction générale de 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 ; Guillaume Lacroix – DGCIS.

Groupe n° 2 « Emploi, et attractivité des métiers » :

- Chefs de file : Gilles Lafon ; Patrick Leforestier ; Serge Vo-Dinh ;
- Rapporteurs : Richard Martin – DGCIS ; Jean-Henri Pyronnet – DGT.

Groupe n° 3 « Compétitivité et innovation » :

- Chefs de file : Christian Nibourel ; Marie-Ange Andrieux ;
- Rapporteurs : Christiane Guillot – DGCIS ; Sylvie Donne – DGCIS ; Lise Fournier – DGCIS.

Groupe n° 4 « Approfondissement du marché intérieur des services » :

- Chef de file : Damien Verdier ;
- Rapporteurs : Pierre Brunhes – DGCIS 8.

Le comité de pilotage de la CPCS est composé de :

- Aline Peyronnet, secrétaire général ;
- Gilles Pélisson, 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.

Synthèse du Colloque national de l'innovation dans les services



STRATÉGIE Les entreprises de services sont la solution à la crise actuelle. C'est du moins ce que pensent les participants à la première table ronde. P.2

DÉBAT L'innovation à tout prix, d'accord, mais sans focaliser sur le tarif. La compétitivité des entreprises ne se résume pas aux arguments économiques. P.3

ENTRETIEN Grand témoin du colloque, Hervé Mathe, professeur à l'ESSEC et conseil en stratégie, livre son sentiment. P.4

Réalisé en partenariat avec

CABIER SPÉCIAL

UN COLLOQUE AU SERVICE DE L'INNOVATION

Avec des entreprises très présentes à l'international, l'image de la France se positionne comme l'un des trois leaders mondiaux des services. « Ces sociétés ont d'abord été des PME sur le marché local puis national. Elles ont ensuite su conquérir les



premières places mondiales en mettant l'innovation au centre de leur stratégie », tient à rappeler Gilles Peisson, vice-président de la Commission Permanente de Concertation pour les Services (CPCS) et président du Groupement des Professions de Services (GPS), qui organise ce mardi 8 novembre – sous l'égide du Ministère de l'Économie et des Finances, en partenariat avec Le Public Système – le premier Colloque national de l'innovation dans les services.

« Un plan ambitieux »

Ce rassemblement a été l'occasion pour Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, de présenter plusieurs axes de travail. « Un plan ambitieux », selon les termes du secrétaire d'État, qui intervient quelques mois seulement après la remise par la CPCS d'un rapport de propositions en faveur des métiers de services. Ce document vise à préserver la compétitivité des entreprises françaises, notamment à travers de l'innovation. « Celle-ci constitue clairement un enjeu



essentiel. [Dans ce colloque], les services poursuivent leur digitalisation à un rythme accéléré. Le taux de croissance du numérique s'élève à 21 % dans le secteur du voyage, 36 % dans celui du film, 23 % dans la publicité, 22 % dans la musique, 7 % dans la presse... Cela suscite parfois beaucoup d'inquiétudes, mais tous ceux qui jouent le pari de l'innovation sortent gagnants et se placent en situation de conquérir des parts de marché pour demain. Il ne faut donc pas avoir peur d'adopter cette stratégie. » Frédéric Lefebvre a ainsi présenté un plan d'action structuré en trois axes. « D'abord, favoriser et valoriser l'innovation dans les services, en soutenant la production mais aussi la diffusion auprès grand nombre, notamment aux petites entreprises. Ensuite, mobiliser les moyens financiers. Enfin, conditionner les acteurs et expertiser la création d'un

La création d'un Grand Prix national de l'innovation services: une récompense censée attirer les investisseurs.

plan d'innovation dans les services. » Dans ce cadre, le secrétaire d'État a proposé notamment la création d'un Grand Prix national de l'innovation services. Une récompense censée, à terme, attirer les investisseurs. Autre proposition : l'édition d'un Guide de l'innovation dans les services à l'usage des petites et moyennes entreprises, moins familières que les grandes aux processus de création. Des projets qui devraient voir le jour très prochainement. ■

2 COLLOQUE DE L'INNOVATION DANS LES SERVICES

TABLE RONDE N°1 Comment l'innovation dans les services peut servir la croissance économique ?

« LA SOLUTION À LA CRISE »

Opposer l'industrie aux services, c'est le 20^{ème} siècle. Réunis sur l'estrade de la salle de conférence Pierre Mendès-France, à Bercy, Aline Peyronnet (DGCCRF), Lisbeth Bahl Poulsen (Commission européenne) et Jean-Paul Bettebaze ont tracé une nouvelle voie, celle de la coopération.

Pour le directeur des études économiques du Crédit agricole, cette opposition n'a plus lieu d'être. « Les uns

« Nous ne pouvons ouvrir seuls dans notre silo. »

Lisbeth Bahl Poulsen

seraient les catholiques, les autres les protestants. Mais il y a eu l'édré de Nantes. Il faut que l'industrie et les services vivent ensemble. Il ne peut y avoir d'innovation hard, si elle n'est pas préparée par les services. Le soft développe le hard ».

Pour s'en convaincre, il suffit de voir la success story Apple. « L'intéressant avec l'iPhone ou l'iPad, ce n'est pas le matériel, assure Lisbeth Bahl-Poulsen. Ce qui compte, ce qui fait le succès, c'est ce que l'on met dans le matériel. » D'où l'importance pour la Belgique de faire tra-



Jean-Paul Bettebaze et Lisbeth Bahl Poulsen réunis pour la première table ronde de colloque.

vailler main dans la main les entreprises de services et les manufacturiers. « Nous ne pouvons ouvrir seuls dans notre silo. »

L'Etat semble lui aussi prendre le chemin de la transversalité. « Nous avons longtemps eu une vision morcelée, confesse Aline Peyronnet mais les choses changent. Depuis 2008, nous avons cette volonté de travailler en

partenariat. » Le chef de service à la DGCCRF Tourisme, commerce, artisanat et valeur « voit dans la création de la direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services en 2009 un moyen de regrouper des forces, donc de réduire les coûts mais également d'apporter une nouvelle réponse aux entreprises en misant sur la transversalité.

Réduire les dépenses

C'est d'autant plus important, insiste Jean-Paul Bettebaze que ce sont « les services qui doivent [nous] sortir de la crise », en réduisant les dépenses publiques via la mise en œuvre de solutions plus précises et moins coûteuses, et en assurant le développement des exportations. « C'est maintenant qu'il faut se battre. » ■



Sandra La Grand, Kalidea.

TABLE RONDE N°2 Quels services pour quels clients ? Comprendre les besoins pour faire évoluer les services

Du fait en commun de jeunes entreprises comme Kaldea, Kalidea, Amaguz.com et des leaders mondiaux comme JCDecaux et Sodexo ? Avant tout des clients, qu'ils ont placés au cœur de leur stratégie. « Il faut dépasser leurs attentes, résume Michel Lurgart d'Amaguz.com. Quand on s'est lancé, le marché ne nous avait pas attendus. Les clients n'expriment pas de nouveaux besoins. Plutôt en les écoutant bien, on voit que beaucoup n'avaient plus envie de payer pour les autres. Ils prenaient moins la voiture mais leur assurance leur coûtait aussi cher. [...] Alors nous avons inventé l'assurance au kilomètre. » Et ça a marché.

Même son de cloche chez Sodexo. « On essaie d'imaginer pour le client une solution qui va répondre à ses besoins stratégiques, confirme le directeur gé-

néral du groupe ». Michel Landel, Sodexo ne se contente plus de la restauration et offre des solutions complètes, en s'engageant sur des résultats, comme la baisse de la facture via les services que le groupe fournit aux établissements hôteliers.

« L'innovation est un produit collectif, commente Hervé Mahe, professeur à

Pour réussir, « il faut devancer les attentes »

Michel Lurgart.

l'Essec. Elle découle d'une logique de partenariat fort. » Denis Payre ne le contredit pas. Avec Kaldea, l'entreprise dont il est le cofondateur, il a créé pour HP un système innovant de swap d'imprimantes qui réduit les courses chez

le client. La solution a intéressé d'autres partenaires comme Free qui a choisi Kaldea pour sa dernière montée de version.

Même les marchés rigoureux plus hostiles au changement sont ricanés. La réussite de Sandra La Grand et Kalidea les convaincra prudemment. En apportant des services finement choisis et les avantages d'un suivi par Internet, son entreprise a conquis un portefeuille de 5000 comités d'entreprise.

Si l'innovation génère le succès, elle n'est pas toujours reconnue à sa juste valeur. « Avec V8iB, nous avons innové sur le produit, sur le service et sur le business model. Ça mériterait bien un prix, plaisante Jean-Charles Decaux, coprésident du directeur de JCDecaux. C'est un clin d'œil mais je trouve que les pouvoirs publics sous-estiment encore l'innovation. » ■

COLLOQUE DE L'INNOVATION DANS LES SERVICES 3

TABLE RONDE N°3 Quelles compétitivités pour les services ?

« PLUS QU'UNE QUESTION DE TARIF »

Ils ont misé sur l'innovation et ont accru leur compétitivité. Modernisation, concurrence interne, cadre de travail, nouvelles technologies... Les cinq entreprises représentées sur scène ont suivi des voies différentes, mais aucune ne s'est reposée sur la seule offre tarifaire.

« La compétitivité n'est pas qu'économique, confirme Jean-Paul Bailly, PDG de La Poste. Il faut créer les conditions pour que les clients vous choisissent. Enormément de facteurs entrent en jeu. Ce qui compte, c'est la vision durable. » Pour Hervé Parizot et vente-prives.com, la qualité est un élément déterminant. « Nous avons quasiment tout internalisé : centre d'appel, logistique, studio photo... Et nous n'avons rien délocalisé. Tout est fait pour avoir de la qualité dans chacune de nos actions. A terme, c'est comme ça qu'on devient compétitif. »

L'humain au cœur du processus

A ses côtés, Philippe de Gobon ne peut qu'apprécier. Créateur de Conwers Télémarketing, il a d'emblée cherché à se différencier en offrant à ses collaborateurs un contrat de travail basé sur le temps choisi. « Tous les semaines, les salariés peuvent changer leurs horaires de travail. Cette mesure est appréciée. Elle nous a permis d'attirer vers les



Jean-Paul Bailly amené avec La Poste un vaste programme de modernisation.

centres d'appel des gens qui ne seraient pas venus. Notamment des seniors, qui constituent 30 % de l'effectif. Ils maîtrisent bien le français, connaissent le monde de l'entreprise. Grâce à eux nous sommes compétitifs, même avec des locaux sur la promenade des Anglais. » Améliorer de 2 points l'engagement des salariés, c'est augmenter d'un point la satisfaction des clients », renchérit Paul Sessego, DG d'OTOV. En combinant ce service avec les clients et les sala-

riés, son entreprise a obtenu un taux de remplissage de 70 % supérieur à celui des TOV. Les entreprises sont contraintes à innover pour rester compétitives et s'adapter aux clients. Comme le rappelle malicieusement Richard Viel, DG délégué de Bouygues Telecom, « en 2007, les trois fonctionnalités pour téléphone les plus recherchées par les clients étaient l'heure, la sonnerie téléchargeable et l'appareil photo » qui sait ce qu'ils voudront demain. ■

TABLE RONDE N°4 Les services à la personne

Combiner la technologie et la réponse humaine



Hélène Dion fondatrice de Partas Party

Plus d'humain ou plus de techno? Les deux ! L'avenir des services à la personne est difficilement prévisible mais il passera certainement par une combinaison de nouvelles technologies et de solutions humaines innovantes. De la techno, Jean-Paul Cottet en a plein les poches. Du simple tag aux terminaux de paiement, le directeur e-commerce marketing et innovation de France Télécom étale des exemples de ce que la technologie « sans contact » révolutionnera demain. Mais après-demain?

« On vit dans une société qui produit beaucoup de complexité, répond Serge Blotuerne, fondateur de DonePlus. On va devoir réintroduire de l'humain » pour apporter de meilleurs services. « La gestion de l'humain est chronophage et coûteuse, et pourtant fondamentale. Pour moi, c'est l'avenir », confirme Hélène Dion, gérante de Partas Party. Ses soirées dominicales pour

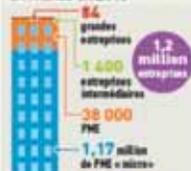
célibataires détonnent dans un marché dominé par les géants de la rencontre en ligne, mais elles ont trouvé leur public. Comme les crèches de Babibou représentées par Rodolphe Carrel, en plein essor, ou le service de coiffage créé par Frédéric Mazzella (Comuel).

« On a trouvé un trésor mais on ne sait pas encore ce que l'on va en faire. »

Frédéric Mazzella

Masculinement adopté, il permet désormais de prévoir les embouteillages sur les axes routiers français à partir des réservations enregistrées. « Ces données, c'est comme un trésor au fond du jardin. On l'a trouvé, mais on ne sait pas encore ce que l'on va en faire. » L'avenir lui dira. ■

Le secteur des services en France en 2010



Taux de croissance en 2010



9 emplois sur 10 créés entre 1995 et 2010 (2,3 millions)



1^{er} employeur de France 6,4 millions d'actifs dans ce secteur l'an passé



Source : Agence de l'Économie de la Poste

4 COLLOQUE DE L'INNOVATION DANS LES SERVICES

TABLE RONDE N°5 Le rôle de l'innovation dans le secteur des services ces cinq prochaines années

CLOUD, MOBILITÉ, OPEN DATA... L'AVENIR

S l'importance de l'innovation dans les services ne saurait être remise en question, les stratégies pour développer l'efficacité économique des services dans les années à venir restent encore à définir. Selon Delphine Marcéau, directrice de l'Institut pour l'innovation et la compétitivité, « un des enjeux clés sera de trouver les bons business models. On a vu beaucoup de choses dans le domaine d'internet, avec une dissociation entre l'utilisateur et le payeur. C'est par exemple Google, mais c'est aussi devenu la presse écrite. » Autre évolution, selon Delphine Marcéau, le passage à une société où l'on



Delphine Marcéau, de l'Institut pour l'innovation et la compétitivité.

possède plus des produits mais où l'on se contente d'un simple droit d'usage. Christian Nibourel, vice-président du Groupement des Professions de Services (GPS) a quant à lui identifié trois perspectives : le cloud-computing, la mobilité, et l'open data qui exigera « une capacité à analyser les données pu-

« Un enjeu clé : trouver le bon business model. »

blesques mises à disposition gratuitement, de façon à faire émerger ensuite un cer-

tain nombre de nouveaux services. » Gilles Péisson, président du GPS, alerte quant à lui sur les limites de la vie privée et l'utilisation des réseaux sociaux. « Cette notion du privé connaît une évolution qu'il faudra appréhender pour mieux connaître le client. » Mais pour pouvoir innover, il faudra d'abord financer. Or chez Oséo par exemple, « l'innovation non-technologique ne se finance pas de la même façon que l'innovation technologique, avvertit Laura Reinhart, directrice générale de Diligé. Il faudra donc trouver de nouveaux moyens pour aider ces entreprises. » ■

« Il faut courir en avant, coller aux besoins du clients »

HERVÉ MATHÉ
Professeur de management de l'innovation à l'ESSEC Business School et conseil en stratégie.

Grand témoin du Colloque national de l'innovation dans les services, Hervé Mathé partage son sentiment.

Comment définiriez-vous l'innovation dans les services ?
L'innovation dans les services, ce n'est pas juste l'invention d'une solution nouvelle. Il s'agit d'une production de valeur durable à partir d'un déploiement d'idées nouvelles, dans un contexte de co-création entre clients – ou bénéficiaires – et entreprises, souvent au travers d'un écosystème mêlant des partenaires ou acteurs diversés. Or le déploiement, primordial, ne peut se faire qu'en relation étroite avec les bénéficiaires.

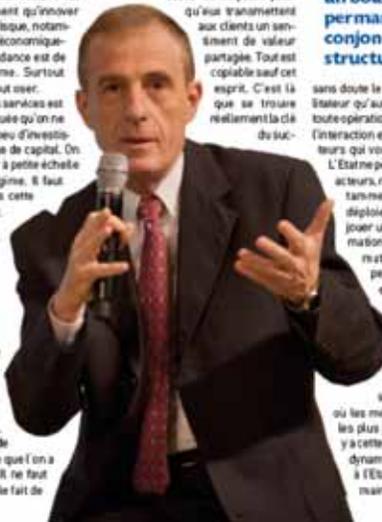
Selon vous, cette innovation constitue un enjeu capital de compétitivité et d'emploi ?
Je prendrais l'exemple de Motorola qui s'était concentré, à un moment donné, exclusivement sur la technologie, au point d'en oublier le client. Si aujourd'hui une entreprise, quel que soit son niveau de compétences, agit ainsi, il y a de fortes chances qu'un acteur d'un pays émergent arrive avec une solution plus efficace, plus équilibrée. L'objectif est donc d'équilibrer l'effort dans la technologie avec ce qu'elle va faire pour coller à ses besoins clients. L'innovation devient ainsi un facteur de compétitivité et d'emploi. Plus l'on produit de la valeur, plus il est vraisemblable que l'on va financer cette valeur. Soit le client s'impliquera et paiera, soit on trou-

vera d'autres modes de financements. Mais c'est en satisfaisant de vrais besoins, implicites ou explicites, que l'on crée de la valeur.

Quels sont les freins à l'innovation ?
Ils sont nombreux mais ne renvoient pas forcément aux financements... Il y a de vrais freins culturels. Même si beaucoup d'exemples montrent que l'on peut les contourner, ils restent bien réels. C'est par exemple le sentiment qu'innover constitue une prise de risque, notamment dans des périodes économiquement difficiles où la tendance est de se replier sur soi-même. Surtout dans ces contextes, il faut oser. Car l'innovation dans les services est souvent bien moins roquante qu'on ne l'imagine. Elle appelle peu d'investissements, peu de blocage de capital. On peut donc expérimentar à petite échelle avant de monter en régime. Il faut pouvoir se mettre dans cette posture, aller de l'avant.

Faut-il ensuite plutôt protéger ce que l'on a conçu en déposant des brevets ou courir sans cesse plus vite pour préserver son avance ?
Il faut se méfier de la logique de rente. Bien sûr, il faut protéger sa production intellectuelle quand celle-ci est brevetable. Pour autant, s'imaginer qu'à partir de là on peut dormir sur ce que l'on a produit est dangereux. Il ne faut surtout pas interpréter le fait de

déposer un brevet comme une protection durable contre quantité d'imitations, voire, nouvelles solutions. Dans les services, quand on innove, on peut facilement définir des procédés très proches mais différents. Il faut donc courir en avant, coller aux besoins du client, et plus que tout, s'assurer que l'on a développé l'esprit dans l'entreprise, un niveau de motivation et d'implication des personnels assez conséquent pour qu'ils transmettent aux clients un sentiment de valeur partagée. Tout est copiable sauf cet esprit. C'est là que se trouve réellement la clé



de succès dans les services, et donc dans la mise en œuvre d'une innovation.

Quel doit être le rôle des pouvoirs publics vis-à-vis de celle-ci ?
En Europe, et surtout en France, le rôle des pouvoirs publics continue d'être extrêmement important. Mais il faut

« Il faut entretenir un bouillonnement permanent, pas conjoncturel mais structurel. »

sans doute le voir plus comme un facilitateur qu'autre chose. Le pilotage de toute opération d'innovation se fait dans l'interaction entre les clients et les acteurs qui vont déployer une solution. L'Etat ne peut pas se substituer à ces acteurs, mais il peut contribuer notamment au financement d'un déploiement. L'Etat doit aussi jouer un rôle au niveau de la formation, de l'éducation, de l'information, créer des forums, permettre des échanges entre entités de secteurs différents pour qu'ils puissent travailler ensemble... Il faut entretenir un bouillonnement permanent, pas conjoncturel mais bien structurel. Dans les pays où les modèles d'innovations sont les plus performants, on voit qu'il y a cette volonté d'enclencher une dynamique permanente. Et c'est à l'Etat que revient la tâche de maintenir le mouvement. ■

5 COLLOQUE DE L'INNOVATION DANS LES SERVICES

EN PHOTOS Le colloque était l'occasion de présenter des solutions innovantes sur scène et en coulisse

UN LIEU POUR INNOVER

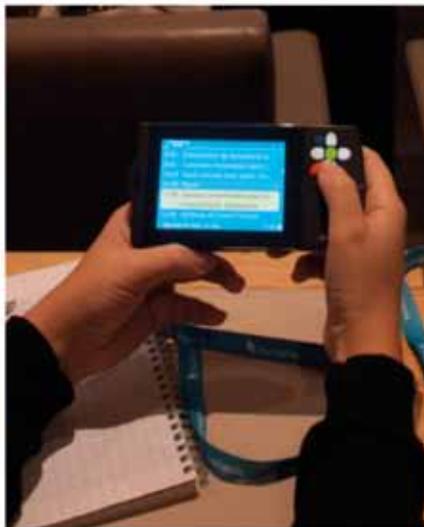
Difficile d'imaginer réunir tous les acteurs français de l'innovation dans les services pour leur proposer des solutions réchauffées. Le Public Système qui organisait le colloque à Bercy s'est donc mis en quête de nouveautés pour mener à bien sa mission.

Dès l'arrivée, les participants se voyaient remettre un boîtier SpotMe personnalisé. Grâce à lui, ils pouvaient interagir avec Isabelle Douzin-Lévy,

« Nous sommes un peu le Ikea du buffet. »

Benoît Périé, Prêt à recevoir

animatrice de la journée, qui recevait leurs questions sur sa tablette. Ils pouvaient également communiquer avec les autres invités, échanger leurs cartes de visite ou encore localiser leurs contacts. Pratique pour le cocktail déjeuner proposé par Prêt à recevoir. Ce traiteur nouvelle génération se définit comme le « Ikea du buffet » et propose des solutions simples et économiques, « prêtes à être mangées » basées sur des produits habituellement réservés aux professionnels de la restauration. Une jeune entreprise française qui a mis des sa création l'innovation au menu. ■



Le buffet préparé par Prêt à recevoir et le boîtier SpotMe remis aux participants à leur arrivée au colloque.



Circulaire du 17 février 2011 du Premier ministre relative à la simplification des normes concernant les entreprises et les collectivités territoriales

18 février 2011

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Texte 3 sur 118

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

PREMIER MINISTRE

Circulaire du 17 février 2011 relative à la simplification des normes concernant les entreprises et les collectivités territoriales

NOR : PRMX1104783C

Paris, le 17 février 2011

Le Premier ministre à Madame et Monsieur les ministres d'Etat, Mesdames et Messieurs les ministres, Mesdames et Messieurs les secrétaires d'Etat

Le Parlement et le Gouvernement ont pour préoccupation commune de mieux maîtriser l'inflation normative.

Ainsi que l'ont souligné les Etats généraux de l'industrie, la simplification et la stabilité du cadre réglementaire des entreprises sont un facteur important de leur compétitivité. Par ailleurs, la nécessité de réduire la dépense publique suppose que l'Etat prenne spécialement garde au coût induit par les réglementations dont il impose le respect aux autres personnes publiques, en particulier les collectivités territoriales.

Je souhaite par conséquent que l'administration prête une attention particulière à ces exigences dans les travaux d'élaboration de toute norme nouvelle, qu'elle soit de niveau législatif ou réglementaire. Ceci lui impose en particulier de rechercher les solutions induisant la moindre charge pour les entreprises et les collectivités territoriales et d'écarter, dans la conception des mesures de transposition des directives européennes ou d'application des lois, toute mesure allant au-delà de ce qu'implique strictement la mise en œuvre de la norme de rang supérieur.

Il revient à chaque ministère d'appliquer ces principes en se soumettant à une discipline d'évaluation préalable approfondie dès les premiers stades de la préparation de mesures concernant les collectivités territoriales, comme l'exigent déjà la consultation de la commission consultative d'évaluation des normes et les dispositions prises dans le cadre du moratoire applicable à l'adoption de mesures réglementaires concernant les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics. Il en ira de même, désormais, pour toutes les mesures concernant les entreprises.

Les annexes à la présente circulaire précisent le cadre dans lequel ces travaux d'évaluation préalable doivent être conduits.

Le commissaire à la simplification désormais placé auprès du secrétaire général du Gouvernement a pour mission de s'assurer de la qualité des évaluations préalables effectuées par les ministères, de rechercher avec eux les solutions les plus simples dans la mise au point des projets de mesure et de signaler à mon cabinet les difficultés que l'exercice de ses fonctions lui fera apparaître dans la réglementation en vigueur. Il est fondé à nouer des contacts directs avec les destinataires potentiels de ces projets de texte.

Je vous demande de veiller personnellement au respect par vos services de ces prescriptions. Eclairé par ces travaux d'évaluation préalable, j'apprécierai le bien-fondé des propositions que vous formulerez en vue de l'adoption et de la publication de nouveaux textes.

FRANÇOIS FILLON

ANNEXE 3

ANNEXE 1

ÉVALUATION PRÉALABLE DES MESURES CONCERNANT LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES OU LES ENTREPRISES

Les collectivités territoriales :

Les circulaires du 22 septembre 2008 relative à la mise en place de la commission consultative d'évaluation des normes et du 6 juillet 2010 relative au moratoire applicable à l'adoption de mesures réglementaires concernant les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics exigent déjà une analyse d'impact circonstanciée.

Il est précisé qu'entrent dans le champ d'application de ces procédures toutes les mesures concernant les collectivités territoriales, c'est-à-dire susceptibles d'avoir une incidence sur elles, leurs groupements et leurs établissements publics, indépendamment de la question de la charge financière qu'elles peuvent impliquer. Sont ainsi visés non seulement les textes normatifs qui concernent spécialement les collectivités territoriales ou leurs groupements et établissements publics mais aussi les mesures qui les concernent concurremment avec d'autres personnes publiques ou privées.

S'agissant des textes réglementaires, cette évaluation préalable sera retracée dans une fiche d'impact à établir le plus en amont possible, dès les premiers stades de la rédaction du projet. Cette fiche se conformera au modèle figurant en annexe II de la présente circulaire, qui actualise la fiche annexée à la circulaire du 22 septembre 2008.

Les projets d'actes réglementaires correspondants, accompagnés dans tous les cas de la fiche d'analyse financière et des documents retraçant la concertation menée avec les grandes associations d'élus locaux, s'il y a lieu, devront être communiqués au commissaire à la simplification préalablement à toute réunion interministérielle d'arbitrage, saisine du Conseil d'Etat ou mise en œuvre des procédures de recueil des contreseings ou signatures. En toute hypothèse, le ministère responsable du dossier sollicitera l'avis du commissaire à la simplification préalablement à la saisine de la commission consultative d'évaluation des normes.

Le commissaire à la simplification appréciera notamment si l'évaluation préalable a été effectuée de manière satisfaisante et invitera, le cas échéant, le ministère à l'origine du projet à la compléter. Il pourra solliciter en outre l'avis du ministère chargé des collectivités territoriales et demander, le cas échéant, à ce qu'il soit procédé à des consultations des organisations représentatives des collectivités concernées ou y procéder lui-même.

Si la mesure entre dans le champ du moratoire, il donnera un avis au cabinet du Premier ministre sur la suite à donner et la possibilité de la soumettre à l'examen de la commission consultative d'évaluation des normes.

Il est rappelé que les textes réglementaires d'application des lois récemment adoptées ou de transposition d'une directive européenne n'échappent au moratoire que dans la mesure où leur contenu est strictement commandé par la norme supérieure.

S'agissant de projets de loi ou d'articles de loi, l'évaluation préalable de mesures nouvelles a vocation à être intégrée dans l'étude d'impact devant accompagner le projet de loi dans sa transmission au Conseil d'Etat puis au Parlement, en application des règles constitutionnelles et organiques. La partie de cette étude consacrée aux effets sur les collectivités territoriales traitera dans la mesure du possible des différents aspects recensés dans la fiche de l'annexe II. Le commissaire à la simplification en connaîtra dans le cadre du travail préparatoire de l'étude d'impact animé par le secrétariat général du Gouvernement suivant les prévisions de la circulaire du 15 avril 2009 relative à la procédure législative.

Les entreprises :

L'élaboration de tout projet de loi, d'ordonnance, de décret ou d'arrêté comportant des mesures concernant les entreprises, c'est-à-dire susceptibles d'avoir une incidence sur elles, tout particulièrement sur les petites et moyennes entreprises et sur les entreprises du secteur industriel, appelle une analyse d'impact circonstanciée.

S'agissant des projets d'ordonnance, de décret et d'arrêté, cette évaluation préalable sera retracée dans la fiche d'impact de l'annexe III de la présente circulaire.

Le commissaire à la simplification doit être saisi du projet de texte et de l'analyse d'impact correspondante :

- s'agissant des arrêtés ministériels ou interministériels, au plus tard concomitamment à la saisine des instances obligatoirement consultées si le projet entre dans leur champ de compétence et, en toute hypothèse, préalablement au recueil de la (ou des) signature(s) ;
- s'agissant des projets de décret, au plus tard concomitamment à la saisine des instances obligatoirement consultées si le projet entre dans leur champ de compétences et préalablement à l'organisation d'une réunion interministérielle ou à la saisine du cabinet du Premier ministre pour arbitrage et, en toute hypothèse, préalablement au recueil des contreseings ;
- s'agissant des projets de décret en Conseil d'Etat ou d'ordonnance, au plus tard concomitamment à la saisine des instances obligatoirement consultées si le projet entre dans leur champ de compétence et préalablement à l'organisation d'une réunion interministérielle ou saisine du cabinet du Premier ministre pour arbitrage et, en toute hypothèse, à la saisine du Conseil d'Etat.

Le commissaire à la simplification appréciera notamment si l'analyse d'impact a été approfondie de manière satisfaisante, invitera, le cas échéant, le ministère à l'origine du projet à la compléter ou à poursuivre la consultation des entreprises susceptibles d'être affectées et, le cas échéant, se rapprochera du cabinet du Premier ministre pour lui soumettre la question du bien-fondé de l'adoption du projet de texte.

Sur décision du cabinet du Premier ministre, certains textes et les fiches d'impact les concernant pourront être soumis à l'avis de la conférence nationale de l'industrie, de la commission permanente de concertation pour les services ou de la commission nationale de concertation des professions libérales.

Les projets de décret ou d'arrêté transmis au secrétariat général du Gouvernement, respectivement, pour publication et pour présentation à la signature du Premier ministre seront retournés au ministère porteur si n'apparaissent pas au dossier les éléments de l'échange avec le commissaire à la simplification.

Les services déconcentrés de l'État sont invités à s'inspirer de cette démarche d'évaluation préalable et de consultation dans la préparation des mesures de portée locale qui sont susceptibles d'avoir des incidences sur les entreprises.

S'agissant de projets de loi ou d'articles de loi, l'évaluation préalable de mesures nouvelles a vocation à être intégrée dans l'étude d'impact devant accompagner le projet de loi dans sa transmission au Conseil d'Etat puis au Parlement, en application des règles constitutionnelles et organiques. La partie de cette étude consacrée aux effets sur les entreprises traitera dans la mesure du possible des différents aspects recensés dans la fiche de l'annexe III. Le commissaire à la simplification en connaîtra dans le cadre du travail préparatoire de l'étude d'impact animé par le secrétariat général du Gouvernement suivant les prévisions de la circulaire du 15 avril 2009 relative à la procédure législative.

Présidée par le ministre chargé des services, la Commission permanente de concertation des services est un cadre de travail dynamique, imaginaire et ouvert composé d'experts des différents secteurs des services marchands, de représentants des organisations professionnelles et des différents départements ministériels concernés. Le président du Groupement des professions de services en assure la vice-présidence.

Les services marchands représentent 46 % de la valeur ajoutée de l'économie française, emploient 8,7 millions de personnes et apportent une contribution positive de 16,9 Md€ à la balance courante. En outre, les activités industrielles et de services sont désormais de plus en plus imbriquées et partenaires dans la création de valeur. Dans un contexte économique critique, il est donc essentiel que le secteur des services soit plus visible et plus audible dans le paysage économique français et qu'il puisse exprimer des propositions innovantes et audacieuses pour la renaissance du tissu productif.

La Commission a pour vocation d'établir un diagnostic et de développer une vision prospective des services en France, d'éclairer les pouvoirs publics sur la contribution spécifique des services à la compétitivité de l'économie, de formuler des propositions visant à favoriser le développement de l'activité et de l'emploi, d'organiser la concertation nécessaire à l'évaluation des politiques publiques dans ce domaine, de réaliser des études prospectives ou d'impact des textes législatifs et réglementaires sur la compétitivité des entreprises de services.

Ce second rapport dresse un bilan de l'avancée des travaux de la Commission en matière d'évaluation économique des services, d'emploi et d'attractivité des métiers, de compétitivité et d'innovation, et d'approfondissement du marché intérieur des services.