



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

**Intervention d'Emmanuel MACRON,
Ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique,
Conclusion des Assises des Services**

– le 17 novembre 2015 –

Monsieur le Président,

Mesdames et messieurs,

Vous l'avez dit avec vos mots, chacun d'entre nous ressent encore l'onde de choc de la tragédie de vendredi dernier, et vous savez combien l'émotion est encore grande, et combien aussi la réaction des pouvoirs publics a été rapide et à la mesure de l'événement. Et je ne peux aujourd'hui prendre la parole sans m'associer à votre tristesse et à la douleur que, je crois, nous partageons toutes et tous suite à ces terribles attaques.

Parce qu'en fait, c'est chacun d'entre nous qui était visé, à travers ces lieux d'innocence, de joie, d'émotion. Ces Françaises et ces Français n'étaient pas attaqués pour un combat qu'ils menaient ou pour ce qu'ils étaient, mais simplement pour le fait d'être là. C'était bien la collectivité que nous représentons qui était attaquée.

Et c'est pourquoi, au-delà des mesures d'urgence, des mesures de sécurité nationale qui sont prises en ce moment par le gouvernement, que le Président de la République a annoncées hier, au-delà des décisions d'importance qui émailleront les prochaines semaines, je crois que notre devoir à toutes et tous, c'est d'être debout, d'être là, de continuer à faire et de continuer à être ce que nous sommes.

Parce que ce qui est attaqué, ce qui a été recherché en son cœur, c'est précisément ce que nous sommes, c'est-à-dire ce pays ouvert, dynamique, inclusif. Et la meilleure démonstration, la meilleure réponse à tout cela, c'est de continuer d'être là. C'est pourquoi je tenais à être présent à vos côtés aujourd'hui, au-delà du fait que je m'y étais engagé, parce que continuer à tenir des manifestations comme la vôtre, ces Assises, continuer à tenir les salons professionnels qui sont organisés, continuer à ouvrir les centres commerciaux, les centres d'activité économique, c'est une réponse à cette odieuse attaque. C'est la meilleure réponse que le monde puisse leur asséner à court terme, celle qui montre que nous n'avons pas peur, que nous continuons à être là et à avancer. Et je veux ici le dire, c'est évidemment un message de vigilance que le

Seul le prononcé fait foi



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

gouvernement, depuis vendredi dernier, a envoyé, mais en même temps, il ne faut pas qu'il y ait de panique, il ne faut pas qu'on considère que l'activité économique devrait se rétracter, que nous n'avons plus à faire. Et c'est aussi cela que je suis venu vous dire aujourd'hui en étant présent.

Et puis il y a une autre réponse que nous devons aussi apporter, et qui prendra du temps. Parce qu'il ne faut pas voir dans ce qui s'est passé vendredi dernier une seule menace extérieure, un seul crime qui viendrait d'autres pays. Il faut regarder en face le fait que notre société, notre économie a aussi produit de l'anomie, de l'exclusion, des destins individuels qui ont pu conduire certains et certaines à aller jusqu'à ces atrocités. Et si collectivement, en tant qu'acteurs économiques – et vous en êtes – nous n'apportons pas une réponse à la hauteur de ce défi, nous aurons là aussi manqué quelque chose. Parce que notre défi, il est aussi intérieur.

Je veux maintenant revenir aux services et à ce Pacte que vous venez de me remettre, Monsieur le Président, parce qu'il y a en effet plusieurs mois – je m'y étais engagé et je veux ici vous en remercier – vous vous êtes mobilisés. Et collectivement, vous avez travaillé pour faire ces propositions, pour avancer et vous saisir de ces filières que représentent les services. Et vous l'avez dit, on les a trop souvent négligées. On a une tradition industrielle, mais l'industrie en France n'a pas la richesse, ou en tout cas le caractère inclusif du mot anglo-saxon, et en quelque sorte cette approche traditionnelle oppose l'industrie d'une part et les services de l'autre. Je préfère retrouver entre les deux une réconciliation, sur laquelle je reviendrai. Parce que vous occupez une place importante dans notre économie – vous en rappelez les chiffres à l'instant, ce sont les deux tiers de notre PIB. Parce que vous occupez une place déterminante dans la compétitivité : d'une part, beaucoup de services sont les intrants mêmes des secteurs industriels exposés à la mondialisation ; d'autre part, vous êtes au cœur de la montée en gamme, de la différenciation du secteur industriel. Enfin, parce que les liens réels, quotidiens, l'économie au plus proche de nos concitoyens : tout cela passe très largement par les services.

Donc pour toutes ces raisons, il était important qu'on puisse formaliser le travail, le structurer, et puis, en quelque sorte, partager quelques convictions – vous les avez retranscrites dans ce projet de Pacte et je voulais aujourd'hui y apporter une réponse. Nous devons structurer le travail que je compte, avec vous, conduire dans les prochains mois et les prochaines années autour de trois impératifs.

Le premier impératif, c'est de réussir votre transformation pour réaliser le potentiel d'emplois que les services recèlent, notamment avec la révolution numérique.

Seul le prononcé fait foi



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Ensuite, le second impératif, c'est de tirer la transformation des autres secteurs en décloisonnant encore davantage industries et services, ce qui exige là aussi toujours plus d'innovation. Et puis enfin, le troisième impératif, c'est de définir un plan d'action très concret – vous m'y avez invité et c'est là-dessus que je voudrais revenir.

Réussir la transformation des services d'abord. C'est ce que la transformation des usages dans notre société et dans notre économie exige. D'une part parce que les consommateurs sont à la recherche de services plus personnalisés, toujours plus innovants qui obligent à développer des métiers très qualifiés pour lesquels la créativité, la capacité d'adaptation sont essentielles et difficilement automatisables. Ils obligent aussi, concrètement, à développer les métiers commerciaux qui sont tournés vers les attentes des usagers et qui sont en profondes transformations pour toutes ces raisons. De même, la publicité, l'événementiel, la formation professionnelle sont à la fois des gros réservoirs d'activités et des secteurs en profonde transformation en raison même de ces nouveaux défis. Enfin, tous les nouveaux services proprement liés au numérique, qu'il s'agisse du codage ou du développement d'applications, sont au cœur de ces changements. Transformations d'usage chez nos concitoyens, transformations de pratiques et d'organisation professionnelle, transformation de nos modèles économiques : tout cela implique une transformation des services.

3

Par ailleurs, des hommes et des femmes toujours plus actifs, des personnes âgées toujours plus autonomes vont aussi transformer la façon d'apporter l'offre. Cela renforce la demande pour des emplois qu'on appelle parfois « peu qualifiés », mais qui, en réalité, exigent un savoir-faire que la machine ne peut remplacer. Et ce sont autant de nouvelles opportunités de services à la personne, qui s'articulent d'ailleurs parfaitement avec les innovations technologiques que permettent les objets connectés ou la domotique. Donc il y a une avancée, si je puis dire, de pair sur tous ces secteurs.

Concrètement pour les services, un formidable potentiel de croissance se trouve dans les services à la personne, dans l'hôtellerie, dans le tourisme, avec un vrai potentiel d'emplois et une question qui est : comment maximiser cette transformation ?

Il y a une chance qui nous est offerte pour saisir justement cette transformation, c'est le numérique. Le numérique bouleverse profondément votre modèle d'affaires, que ce soit dans l'hôtellerie, dans le transport, dans la banque, dans les services à la personne. Tous les secteurs sont touchés, tous sont confrontés à ce qu'on appelle ces

Seul le prononcé fait foi



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

disruptions, c'est-à-dire à ces transformations profondes et rapides. Et pour les penser, pour les accompagner, nous devons tout faire pour que l'émergence du numérique soit la plus simple, la plus rapide possible. Ne pas la voir simplement comme une menace et chercher à protéger les acteurs qui sont déjà en place, mais tout faire pour que le numérique contribue à la transformation des modèles en place, contribue à la maximisation de la valeur créée, et à la maximisation du nombre d'emplois créés sur notre territoire. Cela suppose, de notre part, de clarifier les règles quand c'est nécessaire – nous l'avons fait en matière d'hôtellerie et de tourisme ; cela suppose aussi de tout faire pour que les acteurs en place puissent investir, former plus facilement, afin de prendre leur part dans cette nouvelle économie ! Et nous avons toutes les capacités pour le faire.

Et là-dessus, je veux vous dire que les secteurs liés au tourisme seront au cœur de ma stratégie pour les Nouvelles Opportunités Economiques, tout comme l'est l'industrie, pour que nous puissions saisir cette transformation. Qu'est-ce que ça veut dire ? D'abord, pouvoir évoluer dans un cadre réglementaire plus clair, pour certains secteurs, je viens de l'évoquer. Ensuite, attirer les talents quand ils sont critiques, et donc avoir le cadre fiscal qui permette de le faire. Et puis aussi se financer de manière plus efficace, et donc avoir le cadre juridique, fiscal qui convient pour que les nouveaux acteurs, ou les acteurs existants qui doivent se moderniser, puissent se financer. Enfin, avoir une politique de formation qui permette d'accompagner les acteurs – et en particulier les moins qualifiés – des services, à travers la transformation de leur mission.

Et là-dessus, acteurs publics privés comme acteurs privés ont une responsabilité fondamentale. Chaque jour, nous le mesurons à travers les entreprises du secteur public. Je voudrais ne citer ici qu'un exemple, celui de LA POSTE qui, dans les services qu'elle offre à nos citoyens, se transforme en profondeur grâce au numérique : elle change son activité, elle change son offre, et donc sa politique d'investissement, sa politique de formation. Et nous l'avons accompagnée parce qu'il me semble que c'est un exemple tout à fait emblématique de cette transformation en profondeur qui est en cours.

Cette transformation des services, elle implique aussi, peut-être plus encore que dans l'industrie, d'avoir un cadre du marché du travail qui donne les souplesses, l'agilité qui conviennent. Et Myriam EL KHOMRI comme moi-même travaillerons dans les prochaines semaines pour que, sur les forfaits-jours, sur le télétravail, sur la simplification des mécanismes de groupements d'employeurs, nous puissions apporter des réponses, que le numérique justifie plus encore et qui sont parfois

Seul le prononcé fait foi



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

autant d'instabilités que le rapport récent dirigé par Bruno METTLING a pu mettre en évidence et qui touchent tout particulièrement vos secteurs.

Pour vous appuyer dans cette transformation et réaliser le potentiel d'emplois qu'elle recèle, les pouvoirs publics ont une responsabilité – et vous la mentionnez dans la priorité n°2 du Pacte Services –, c'est de reconnaître les mutations structurelles du travail et d'adapter notre modèle social à l'ère du service. C'est sur tout cela que je veux aussi que nous puissions travailler. Cela passe par le compte personnel d'activité, qui permettra aux salariés de passer plus facilement d'une entreprise à l'autre, d'un secteur d'activité à l'autre. Mais bien au-delà, ce qu'il nous faut simplifier et c'est fondamental pour le secteur des services, ce sont les transitions professionnelles : c'est faciliter l'initiative économique pour les individus, la possibilité de créer sa propre entreprise, dans nombre de secteurs qui sont les vôtres ; c'est offrir une plus grande facilité pour grandir, et donc plus de simplicité en termes juridiques et fiscal-sociaux, pour créer des parcours de croissance qui sont aujourd'hui plutôt des parcours d'obstacles ! Et puis offrir une plus grande simplicité en termes de qualifications des métiers, pour éviter que nos exigences de qualité ou de label ne soient des barrières à l'entrée – ce qui est encore trop souvent le cas.

Il faut reconnaître les qualités des formations en place et de l'offre des professionnels en place, mais en même temps, il nous faut savoir ouvrir les portes dans certains secteurs d'activité, pour que la recherche de qualité ne soit pas une barrière à l'entrée. Parce que ce sont trop souvent de tels mécanismes qui ont conduit à des exclusions trop faciles, ou qui ont conduit à ce que notre société, dans un dualisme qu'elle chérit, fasse qu'il y avait d'un côté la possibilité d'avoir des contrats à durée indéterminée dans des secteurs bien identifiés avec des qualifications bien labellisées, et de l'autre des minima sociaux pour les publics les moins protégés. Il y a la place pour un droit à l'initiative économique, il y a la place pour une entrée dans certains secteurs avec des qualifications qui peuvent parfois être un peu moindres si on crée, là aussi, un parcours qualifiant, et que collectivement – et ce sera le rôle de vos organisations –, on aide chacune et chacun à monter en qualité, à se différencier.

Et c'est pourquoi, pour accroître la vitalité des services, la priorité n°4 de votre Pacte me semble particulièrement importante également, et je voulais ici la souligner : simplifier l'environnement réglementaire. Je m'engage à ce que, dans les prochains mois, nous puissions travailler – comme nous avons structuré la chose avec le Conseil National de l'Industrie –, à un mécanisme d'engagement par l'Etat de non-surtransposition des directives européennes, car cela a pendant très longtemps été une source de complexification croissante de notre environnement juridique. Et au-

Seul le prononcé fait foi



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

delà, il faut qu'on puisse regarder ensemble quelles sont les surtranspositions existantes, qui ont pu conduire à créer une norme inutile dans certains secteurs. Et sur ce sujet-là comme sur d'autres, il me semble essentiel qu'on puisse aller au bout de cette simplification, à la lumière de ce que j'évoquais à l'instant sur les parcours de croissance.

Le deuxième impératif, c'est que les services ne se transforment pas seulement eux-mêmes, mais transforment notre économie tout entière. – ce qui suppose d'aller au bout de la complémentarité qui est déjà, de fait, entre les services et l'industrie.

J'ai moi-même souhaité, au printemps dernier, lorsque nous avons ouvert la deuxième saison de la Nouvelle France industrielle, repenser cette convergence. Parce qu'aujourd'hui, on ne produit plus un objet qu'on vendrait en série, on produit des solutions industrielles à des clients, en France comme à l'international. Et ces solutions, c'est la réconciliation des objets industriels, du numérique et des services qui y sont attachés. La valeur de la production industrielle, elle passe dans les services d'innovation, dans les services d'accompagnement de l'objet, dans les services fournis par les personnes mises à disposition, et dans l'innovation et les services attachés à l'objet tout au long de la vie de celui-ci. Et ce mariage de l'industrie, au sens classiquement entendu, et des services, on le retrouve à peu près dans tous les secteurs ! Dans l'industrie lourde comme dans les secteurs de la vie quotidienne, et donc qu'il s'agisse des entreprises ou des consommateurs, les solutions aujourd'hui sont partout, qui allient une diversification de l'offre industrielle et des services à la personne ou des services aux entreprises. Qu'il s'agisse de la fabrication de moteurs, de la conciergerie, des crèches, des restaurations : cette réconciliation entre les services et l'industrie est fondamentale, et cette convergence, c'est celle que plusieurs experts plébiscitent – notamment Michèle DEBONNEUIL, qui depuis de nombreuses années, plaide pour « l'économie du quaternaire » qui marque cette réconciliation. C'est celle qui nous a conduit à cette économie d'usage où on n'achète plus un véhicule, mais une solution de mobilité ; celle qui crée d'autres emplois, y compris des emplois de service, et fait que certaines entreprises qui jusqu'alors faisaient des volets roulants, sont devenues des championnes de la domotique, qui créent du service embarqué et du soin à la personne, *in fine*.

Les services du futur sont bien au cœur de l'industrie du futur.

Seul le prononcé fait foi



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Et donc la clé, c'est l'innovation. Il faut miser sur l'innovation parce que c'est maintenant l'innovation qui tire la croissance, qui tire cette transformation profonde. Et ce ne sont ni la seule technologie, ni la seule R&D au sens classique du terme, mais toutes les formes d'innovation – y compris d'usage. Nous avons commencé à adapter notre cadre fiscal en la matière en étendant le Crédit Impôt Recherche et en créant le Crédit Impôt Innovation, mais il faut aller plus loin. Et c'est là aussi l'ambition du projet de loi que je vais porter, de la stratégie pour les nouvelles opportunités économiques. Parce que ce mouvement dans lequel nous vivons est fait d'innovations technologiques profondes et en même temps d'innovations d'usage.

Innover, c'est repenser les usages et le rapport à ses clients, qu'il s'agisse d'entreprises ou de particuliers. Et c'est donc repenser en profondeur l'organisation productive. Pour ce faire, les services ont évidemment un rôle décisif.

Je salue à ce titre les actions entreprises par la Commission nationale des services pour faire évoluer les mentalités : la mise en place du radar de l'innovation servicielle, grille d'évaluation des projets d'innovation qui a contribué à faire évoluer les grilles des acteurs du financement comme Bpifrance ; et les opérations de promotion de l'innovation servicielle, à l'instar de la Journée d'échanges organisée en février 2015 à Strasbourg. Les diverses initiatives de sensibilisation ont été des moments importants.

Au cœur de la stratégie que je porterai également : toutes les mesures permettant de faciliter l'accès aux données, qui sont la matière première de la nouvelle économie, et qui sont extrêmement importantes pour les services. Nous avons commencé à le faire en matière de mobilité et de transport, dans la loi croissance et activité, et nous le ferons dans tous les secteurs où c'est utile : d'abord évidemment pour les données publiques, mais partout où c'est utile, pour les données d'intérêt général, afin qu'on puisse là aussi créer de l'innovation, de nouvelles formes d'activité, et aider de nouveaux acteurs à émerger.

Les services marchands doivent également pouvoir apporter l'innovation au service public. La cinquième priorité que vous avez pointée qui consiste à favoriser une collaboration public/privé renforcée pour des services publics performants me paraît tout à fait adaptée à cet égard, parce qu'en effet, l'innovation du service public passe par un partenariat renforcé. Et avec mes collègues du gouvernement, j'ai voulu qu'on puisse développer des start-ups d'Etat qui sont incubées au sein d'Etalab, et des partenariats avec l'ensemble des acteurs privés, qui en la matière permettent d'aller

Seul le prononcé fait foi



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

plus loin. Et nombre d'entités publiques sont en train d'aller vers cette transformation, comme nous avons par exemple vu faire Pôle Emploi.

Enfin, le troisième impératif, c'est de pouvoir s'organiser pour élaborer un plan d'attaque. C'est la priorité n°1 du Pacte Services : faire des services l'axe central du développement de notre économie, au bénéfice de tous les autres secteurs. Dans certaines filières, il y a trois, parfois quatre branches professionnelles, et il faut donc un lieu d'échange qui regroupe tous les acteurs, c'est-à-dire les associations, les entreprises, les start-ups, les agences, les donneurs d'ordre, les prestataires, et je n'oublie pas les syndicats bien sûr, que je souhaite partie prenante de ces filières. C'est ce que nous avons réussi à faire historiquement au sein du Conseil National de l'Industrie en le déclinant à travers différentes filières. C'est ce que vous proposez pour la Commission nationale des services, et je pense que c'est une bonne idée.

Une filière n'est pas uniquement un lieu de dialogue entre les acteurs. C'est également un lieu d'échange avec les pouvoirs publics. Cela ne se substitue pas aux branches, mais cela donne une visibilité, et crée une coordination qui me paraît particulièrement adaptée au défi que vous avez rappelé.

8

Trois secteurs se sont engagés dans une phase de préfiguration de filières : les services à la personne, les rencontres d'affaires et l'événementiel – en copilotage avec le secrétariat chargé du Commerce extérieur –, et la communication publicitaire. Et je remercie ici les trois préfigureurs, Dominique LÉRY, Renaud HAMAIDE et Mercedes ERRA, d'avoir accepté de prendre de leur temps à travers cet engagement à nos côtés, pour que chacune et chacun dans leur secteur respectif puisse faire avancer ces missions.

Et je souhaite qu'on puisse avoir là aussi des résultats concrets. Les premières réunions des comités stratégiques de filières auront lieu d'ici le printemps 2016. Je veux qu'on puisse, à cette échéance, avoir des listes d'actions. Et moi je m'engage à ce que mes services, non seulement soient à votre disposition, mais puissent avancer dans cette perspective, et que les propositions de contrats de filière soient, d'ici l'été ou l'automne 2016, finalisées.

Nous avons besoin d'éléments précis, concrets, fiables pour pouvoir avancer parce que, au-delà des engagements réalisés, au-delà du travail de structuration auquel vous avez déjà abouti, il est nécessaire maintenant, que nous ajoutions des mesures précises, un engagement au-delà de la concertation.

Seul le prononcé fait foi



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Vous l'avez pris, et je conclurai sur ce point, dans les jours que nous traversons : il est important de continuer dans ce sens et même d'aller plus loin. Et l'initiative que vous aviez lancée il y a plusieurs mois, et qui nous rassemble aujourd'hui, est emblématique. Vous voulez une France qui gagne. Moi aussi.

Et cette France, elle gagnera si toutes celles et ceux qui sont en place – et nous en sommes – décident de pousser encore davantage leurs ambitions, de se dépasser, de donner une place à celles et ceux qui n'en ont pas, ou trop peu, et donnent un sens à cet engagement collectif. C'est cela que vous faites dans les services, et c'est pour cela que vous me trouverez à vos côtés.

Merci pour votre attention.