



▶ **Avec les Services,**
bâtissons ensemble
une économie forte,
humaine et durable

DES ACTIVITÉS ET DES PERSONNES ESSENTIELLES AU QUOTIDIEN POUR LES CONSOMMATEURS, LES ENTREPRISES ET LES COLLECTIVITÉS



LE RÔLE DU GPS

Être un **catalyseur**, un **lieu d'échanges**,
une **force de propositions** pour permettre aux
Services de créer plus de richesses et d'emplois.

“Pour une **économie forte**, il nous faut des **Services forts**, **compétitifs et innovants.**”

Les entreprises de Services sont au cœur des enjeux sociétaux actuels : emploi et inclusion professionnelle, protection de l'environnement, développement économique et social des territoires, vieillissement de la population... **Les entreprises de Services représentent un fort potentiel de développement humain et de croissance économique** dans une société en quête de liens et de sens. Avec chacune d'elles, ce sont des femmes et des hommes qui s'engagent pour les autres, pour la société, pour leur territoire.

Les missions des entreprises de Services sont familières à tous nos concitoyens : les accueillir, les nourrir, les loger, les informer, les divertir, les accompagner dans leurs gestes quotidiens, les protéger, les transporter, les livrer, les soigner, les former, les faire vivre et travailler dans un environnement plus propre, collecter et gérer leurs déchets, les aider à optimiser leur consommation d'énergie et d'eau, à communiquer, à déménager...

Le rôle structurant des Services dans notre économie est incontestable ! **Les entreprises de Services génèrent près de la moitié de la création de richesses en France (47,7 % de la valeur ajoutée) et emploient plus de 9,6 millions de salariés.** Tous les secteurs d'activité participent à la réussite nationale, chacun est essentiel. Celui des Services nourrit l'avenir des autres secteurs, à la faveur notamment des transitions numérique et environnementale et des nouvelles attentes des clients, qu'ils soient des consommateurs, d'autres entreprises ou des collectivités publiques. **Pour une économie forte, il nous faut des Services forts, compétitifs et innovants.**

Au croisement de tous ces enjeux, **le Groupement des Professions de Services agit aux côtés des entreprises de Services pour construire ensemble le modèle économique et social** qui permettra à la France de gagner la bataille de l'emploi et de la croissance responsable. Nous voulons agir comme un catalyseur, donner corps au débat et rendre les actions possibles. Dans cet objectif, nous réunissons tous les acteurs qui partagent nos convictions, afin de **rassembler nos forces et d'œuvrer collectivement en faveur d'une économie forte, humaine et durable.**



Damien Verdier,
Président du Groupement
des Professions de Services

75 %

des créations nettes
d'emplois depuis 20 ans

9,6 millions

d'emplois salariés,
soit près d'un emploi
salarié sur 2

LES SERVICES

LE MOTEUR DE L'EMPLOI ET DE LA CROISSANCE EN FRANCE



2,9 millions d'entreprises, soit plus de 6 sur 10

70 % des créations d'entreprises, dont 7 sur 10 en microentreprise*

420 000 contrats en alternance en 2022, soit 45 % du total

Près de **75 %** des créations nettes d'emplois salariés depuis 20 ans

30 % des échanges commerciaux de la France (avec un solde positif de 52 milliards € en 2022)

30 % du chiffre d'affaires des entreprises privées* (1 333 milliards € en 2021)

47,7 % de la valeur ajoutée des entreprises privées* (618 milliards € en 2021)

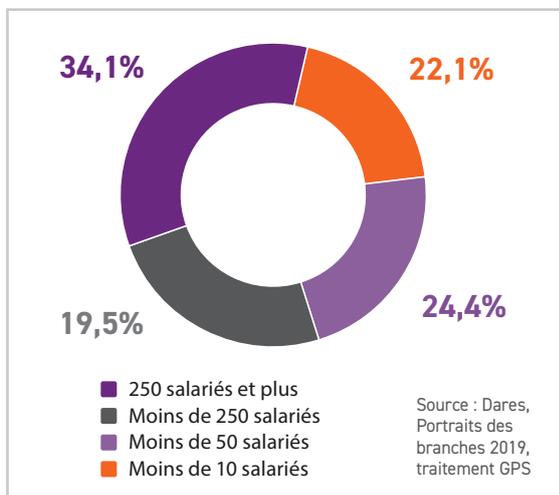
2,35 millions d'emplois salariés en plus depuis 2003

9,6 millions d'emplois salariés, soit un emploi salarié sur 2

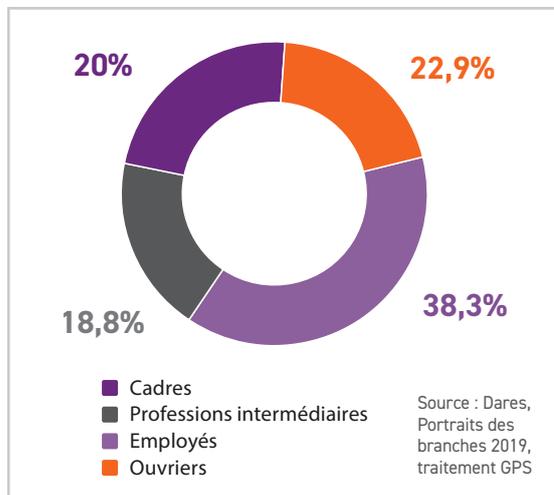
De nombreux **leaders et pionniers de l'économie**

Accor, Altran, Blablacar, Bureau Veritas, Capgemini, Club Med, CMA-CGM, Deezer, Doctolib, Edenred, JCDecaux, Ledger, Meero, Mirakl, Onet, Publicis, Samsic, Sodexo, Suez, Synergie, Veolia...

Répartition des salariés selon la taille des entreprises



Répartition des salariés selon la catégorie socio-professionnelle



*hors agriculture et services financiers. Sources des données : Insee (dont Esane 2021), Dares (dont l'emploi salarié au 3^{ème} trimestre 2023), Direction générale du Trésor. Au regard de la nomenclature d'activités française, l'économie des services recouvre les entreprises privées intervenant dans le champ des services marchands (transport et entreposage ; hébergement et restauration ; information et communication ; activités immobilières ; activités spécialisées, scientifiques et de soutien ; arts, spectacles et activités récréatives, les autres activités de services) et des services non marchands (enseignement ; santé humaine et action sociale) ainsi que les activités du champ production et distribution d'eau - assainissement, gestion des déchets et dépollution.

LES SPÉCIFICITÉS DES SERVICES

La relation client est au cœur de leurs activités et impose adaptabilité, disponibilité et proximité. Les entreprises de Services interviennent chaque jour auprès des personnes, des entreprises et des collectivités, où et quand cela est nécessaire, sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Leurs collaborateurs opèrent au plus près des clients, voire chez eux, souvent en autonomie, en étant éloignés des centres de décision et de pilotage.



La valeur ajoutée de leur modèle économique repose majoritairement sur l'expertise de leurs collaborateurs, à tous les niveaux de qualification. Les collaborateurs mettent leurs compétences techniques et comportementales au service du client pour réaliser la prestation selon ses besoins et ses attentes. La diversité des activités offre des débouchés à tous les niveaux de qualification, y compris aux personnes éloignées de l'emploi.



Les collaborateurs mettent leurs compétences techniques et comportementales au service du client pour réaliser la prestation selon ses besoins et ses attentes. La diversité des activités offre des débouchés à tous les niveaux de qualification, y compris aux personnes éloignées de l'emploi.



Le service ne se stocke pas.

Le service qui n'est pas réalisé peut difficilement être reporté au lendemain ; il est généralement perdu et ne pourra être facturé au client. Les entreprises de Services sont donc extrêmement sensibles aux facteurs qui peuvent empêcher la réalisation d'une prestation, tels que le manque de personnel.

La rentabilité de leur modèle repose sur la maîtrise de la masse salariale. Celle-ci

représente en moyenne près de 35 % du chiffre d'affaires, et peut atteindre 50 % dans la restauration collective ou 85 % dans la sécurité privée. Les frais de personnel représentent en moyenne plus de 72 % de la valeur ajoutée mais dépassent parfois les 90 % dans les Services aux entreprises et atteint presque les 100 % dans les Services à domicile.

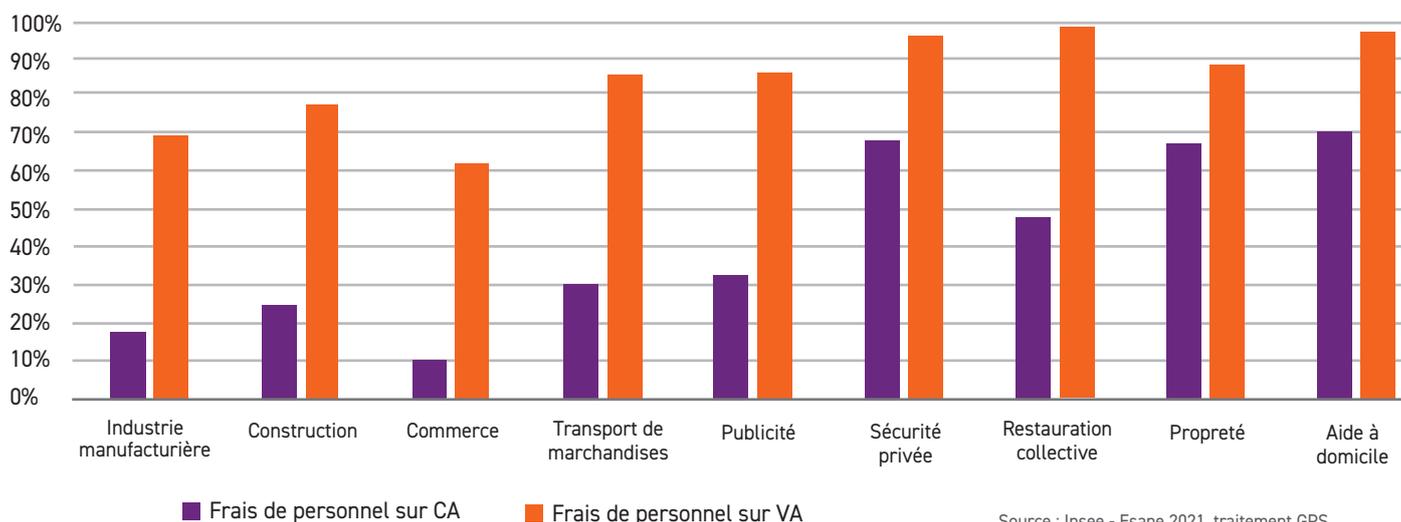


Des entreprises présentes dans la France entière. Les Services sont constitués de plusieurs millions d'entreprises et d'établissements implantés partout en France, les Services contribuant à la vitalité économique et sociale de nos territoires. Si près de 35 % des salariés sont employés par des grandes entreprises, leurs missions s'exercent principalement au sein de petites unités dispersées dans les bassins d'emplois. Elles s'appuient sur un management de proximité, rapprochant ainsi leur mode de fonctionnement de celui des petites entreprises.

Si près de 35 % des salariés sont employés par des grandes entreprises, leurs missions s'exercent principalement au sein de petites unités dispersées dans les bassins d'emplois. Elles s'appuient sur un management de proximité, rapprochant ainsi leur mode de fonctionnement de celui des petites entreprises.



Poids des frais de personnel dans le chiffre d'affaires et la valeur ajoutée de quelques secteurs



Source : Insee - Esane 2021, traitement GPS

LES ENJEUX

D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN POUR LES ENTREPRISES DE SERVICES



Simplifier et adapter la réglementation aux spécificités des Services pour libérer leur potentiel d'emploi et de croissance

Les entreprises de Services ont des caractéristiques propres qui doivent être bien comprises pour que leur potentiel de développement ne soit pas entravé par un environnement réglementaire inadapté. La nature même du Service - qui ne peut se stocker - impose une flexibilité plus forte dans l'organisation du travail pour adapter le volume de travail à une activité fluctuante. L'absence de prévisibilité du volume d'activité implique souvent de recourir à des contrats de travail de courte durée et/ou à temps partiel. Aujourd'hui, le droit du travail constitue souvent un frein.

Obtenir la revalorisation des prestations à leur juste prix pour continuer à investir

Les entreprises de Services doivent faire face à des marges de plus en plus faibles. Leur valeur ajoutée reposant majoritairement sur l'expertise, le savoir-faire et le savoir-être de leurs collaborateurs, et ce quel que soit leur niveau de qualification, la rentabilité de leur modèle est essentiellement liée à la maîtrise de la masse salariale. Or après des années d'efforts liés aux politiques d'achat « moins-disant », les gains de productivité imposés par les baisses de tarifs se traduisent soit par des suppressions d'emplois, soit par des modifications des conditions d'emploi et de travail. Pour qu'elles puissent contribuer pleinement à la croissance économique et sociale de la France, il est indispensable de redonner aux entreprises de Services les moyens d'investir.



Renforcer l'attractivité des métiers et des emplois pour accueillir de nouveaux talents et développer l'activité

De nombreuses entreprises de Services font face à des difficultés de recrutement et ne peuvent donc développer leur activité. Elles ont besoin d'investir dans leur capital humain pour améliorer les conditions de travail et de rémunération. Elles doivent aussi accroître les compétences de leurs collaborateurs et maintenir leur employabilité face aux nouvelles attentes des clients, aux mutations du travail et à la digitalisation des process.

INCLUSION ET ASCENSEUR SOCIAL

« Inclusifs par nature, les Services sont, pour nombre d'entre eux, accessibles à des personnes parfois durablement éloignées de l'emploi. Ainsi, en France, plus de 25 % de nos collaborateurs sont issus des Quartiers Prioritaires de la Ville », selon Sophie Bellon, Présidente du Conseil d'administration et Directrice générale de Sodexo.



LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

Samsic Facility est engagé depuis 2015 dans Stop illettrisme. « L'objectif est d'enclencher un cercle vertueux. Plus nos agents sont à l'aise dans leur quotidien personnel, plus ils le sont dans leur quotidien professionnel, dans leur métier et mieux ils servent les clients et mieux l'entreprise honore ses engagements. » selon Guy Rouleau, Président de Samsic Facility.





4 DÉFIS MAJEURS

Construire une économie plus forte et responsable

Les Services sont au cœur de tous les marchés de croissance et répondent aux attentes de chacun d'entre nous. Toutefois, les Services sont encore trop souvent considérés comme devant contribuer à la seule « compétitivité coûts » des autres secteurs - des « intrants » dont le prix devrait être le plus bas possible. Or dans une économie interconnectée, la croissance des autres secteurs d'activités ne peut se faire sans les Services ou à leur détriment. Pour y remédier, il faut une volonté politique affirmée, notamment dans le champ de la commande publique. Les acheteurs publics sélectionnent encore majoritairement les candidats sur le prix plutôt que sur la qualité de l'offre et les gains économiques et sociaux directs et indirects des propositions des soumissionnaires.

Lutter contre le chômage et bâtir une société plus inclusive

Avec des centaines de métiers accessibles à tous les niveaux de qualification et pour toutes les classes d'âge, les Services sont indispensables pour offrir un emploi au plus grand nombre, permettre une meilleure inclusion et activer l'ascenseur social. Valoriser et renforcer l'expérience et les compétences acquises par leurs collaborateurs, pour les aider à progresser dans l'entreprise ou changer de carrière, grâce notamment à la formation professionnelle et l'alternance, constituent autant d'enjeux des politiques RSE des entreprises de Services, qu'elles ont à cœur de développer.

Faciliter la transition écologique et le développement durable

Grâce à leurs savoir-faire, leurs innovations et leurs engagements, les Services se mobilisent chaque jour pour décarboner leurs activités, réduire leurs déchets et leur consommation d'énergie, limiter le gaspillage des ressources... Ils interagissent aussi avec les autres secteurs d'activités pour réduire l'empreinte environnementale des entreprises et des citoyens.



Accroître notre rayonnement à l'international

Les Services placent la France au 4^{ème} rang mondial des pays exportateurs de Services et contribuent positivement à sa balance commerciale, grâce notamment au tourisme, aux Services aux entreprises et au transport, mais aussi grâce à ses grandes entreprises, qui sont des leaders mondiaux, et des licornes au modèle disruptif.

FORMATION ET ACCÈS À L'EMPLOI

Créé par Adecco, Accor, AccorInvest, Korian et Sodexo, le CFA des Chefs est le 1^{er} centre de formation inter-entreprises en France dédié aux métiers de la cuisine. Depuis 2020, il a permis à 600 apprentis, jeunes de 17 à 29 ans et adultes handicapés d'accéder à une véritable école de réussite. En moins de quatre mois après leur diplôme, 80 % ont trouvé un CDI dans l'un des groupes fondateurs, ou ont choisi de prolonger leurs études au **CFA des Chefs**.



TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Heppner, société de transport et de logistique, a réduit ses émissions de CO2 de près de 20 % depuis 2010 dans le cadre de ses engagements volontaires environnementaux (Objectif CO2 et EVcom). L'entreprise a ainsi investi plus de 15 millions € pour convertir la moitié de sa flotte de véhicules au gaz naturel, elle a formé ses collaborateurs à l'écoconduite et a développé un programme de sensibilisation et d'accompagnement de ses sous-traitants et partenaires aux enjeux de demain.



LE GPS

LA VOIX DES SERVICES



Le GPS représente, défend et promeut les activités de Services en France. En réunissant à l'échelon national les fédérations professionnelles et les entreprises œuvrant dans les Services aux entreprises, aux particuliers et aux collectivités, le GPS permet à tous les acteurs de parler d'une seule voix et de faire valoir leurs positions auprès du monde patronal, des pouvoirs publics et des leaders d'opinion politiques et économiques. Le président du GPS en tant que membre invité du Comité exécutif du Medef et de son bureau porte auprès du patronat les propositions des fédérations et des entreprises de Services.

Un lieu d'échanges entre pairs

Au sein du GPS, les adhérents échangent sur des problématiques liées aux métiers de Services, quel que soit leur secteur d'activité. Ils s'informent, partagent leurs bonnes pratiques et débattent sur des sujets qui les impactent : l'attractivité des métiers, la réglementation, la commande publique, l'insertion professionnelle et le développement des compétences...

Un outil de veille et d'études

Afin de tenir informés ses adhérents des actualités de l'économie des Services, le GPS réalise en permanence une veille sur les travaux et projets des pouvoirs publics et sur les actions menées par les fédérations et entreprises de Services. Le GPS réalise ou coordonne des études sur les enjeux et défis des Services, ainsi que sur les données économiques et sociales, pour contribuer au débat public.

Une force de propositions

Nous agissons pour que les spécificités des entreprises de Services soient reconnues dans les politiques publiques. Avec ses adhérents, le GPS travaille à l'élaboration de positions communes qui sont adressées aux décideurs politiques et économiques. Nous menons des actions concertées afin de défendre les intérêts de nos adhérents et proposer des réformes réglementaires, fiscales et sociales adaptées à la réalité des entreprises de Services.

Une structure agile

Notre expertise repose sur celle de nos adhérents. Les propositions du GPS résultent des travaux menés au sein de ses commissions (commission sociale et commission économie, fiscalité et compétitivité, ...). Des groupes de travail ad hoc sont créés temporairement selon les sujets d'actualité.



HISTOIRE

► Du Comité de Liaison des Services au Groupement des Professions de Services

En 1978, Pierre Bellon, fondateur et président du conseil d'administration de Sodexo, rassemble des entrepreneurs des Services et fonde le Comité de Liaison des Services (CLS) au sein du CNPF (devenu le Medef en 1998) pour fédérer les entreprises de Services et peser dans le monde économique et syndical. En grandissant, ce comité devient en 2003 une association indépendante : le Groupement des Professions de Services. Le GPS a été présidé successivement par Georges Drouin, Gilles Pélisson et Christian Nibourel. Il est présidé par Damien Verdier depuis 2020.

QUELQUES RÉALISATIONS DU GPS

Que sais-je « Les 100 mots des services »

Ouvrage réalisé en 2008 sous la direction de Georges Drouin, Président du GPS avec la collaboration de Jean-Paul Bethèze, Michel Bellamy et l'équipe du GPS (Bérangère de Beauhoudrey et Rémi Malétras). À partir de 100 mots clés, cet ouvrage cerne les caractéristiques des Services, marqués par l'importance de la masse salariale par rapport au chiffre d'affaires, le contact avec les clients, l'implantation de proximité et le fonctionnement en réseau.



Commission Permanente de Concertation des Services

En 2009, le GPS obtient la création de la CPCS (devenue CNS – Commission Nationale des Services en 2013), instance de concertation et d'échanges entre les représentants de l'État et les représentants des entreprises de Services, qui a pour mission d'éclairer les pouvoirs publics et l'opinion sur la situation des Services en France et de proposer au gouvernement les actions nécessaires en matière de politique dans les Services. Les travaux de la CPCS et de la CNS ont contribué à la structuration des trois premières filières créées dans les Services : « communication », « Services à la personne » et « rencontres d'affaires et événementiel ».

Certificat de Compétences Services – Relation client.

Cet outil, créé en 2015 à l'initiative du GPS avec plusieurs branches professionnelles des Services, permet de valoriser l'expérience professionnelle des personnes travaillant dans les Services en leur délivrant une reconnaissance officielle de cinq compétences-clés de la relation client, qu'elles pourront faire valoir durant leur carrière.



Organisation des 2^{èmes} Assises des Services

En 2019, le GPS coordonne une étude comparative internationale des politiques publiques en faveur de l'économie de Services, afin de sensibiliser la France à la nécessité de se doter elle aussi d'une véritable politique publique de Services. Cette étude sera le fil rouge de la 2^{ème} édition des Assises des Services qui a réuni 200 participants et intervenants à l'Assemblée nationale.



Ma Passerelle Services

En 2024, le GPS met en ligne une solution pour favoriser les transitions professionnelles vers et dans les Services. Avec l'aide de l'intelligence artificielle, cet outil permet aux personnes d'établir la liste de leurs compétences professionnelles et de trouver leur nouveau métier et leur nouvel employeur dans les Services.

Projet de Pacte des Services

En 2015, le GPS élabore un projet de Pacte des Services autour de 5 priorités et formule 30 propositions et recommandations à destination des acteurs de la société, afin de nourrir les travaux et politiques destinés à gagner le combat de l'emploi et de la croissance.



Manifeste pour les élections

En 2022, pour apporter sa contribution au programme des candidats à la présidence de la République, le GPS publie « L'économie des Services, une force pour la France – nos 26 propositions ». Ce manifeste présente les enjeux des entreprises de Services et des pistes pour y répondre.



TÉMOIGNAGES

▶ **Laurence Lelouvier,**
DRH Onet

« Le GPS réunit les acteurs des Services, ce qui nous permet de réfléchir ensemble à des problématiques communes. Le GPS a un vrai rôle à jouer pour porter la voix des Services, c'est un support pour les entreprises pour influencer en amont sur les décisions gouvernementales. »



▶ **Richard Vainopoulos,**
président TourCom

« Je suis rentré au GPS pour rejoindre un collectif d'entreprises qui partagent les mêmes problématiques que moi. Avant j'avais tout seul, aujourd'hui je bénéficie de la force d'un réseau. Que l'on soit une petite ou une grande entreprise, le GPS permet d'échanger sur des sujets communs liés aux Services, de bénéficier de conseils ou d'apporter sa contribution à la réflexion collective. Adhérer au GPS permet d'entrer dans une démarche constructive dans l'intérêt de tous ! »



▶ **Brice Alzon,**
président de la Fédération du Service aux Particuliers

« Les entreprises de Services doivent parler d'une seule voix pour défendre leurs intérêts. C'est le rôle du GPS de défendre cette vision collective. Le groupement a un rôle prospectif essentiel pour anticiper les transformations en cours du monde des Services, devenu très digital et entrepreneurial. »



▶ **Christophe Quesne, administrateur de la fédération Les acteurs de la Compétence et président fondateur de Quilotoa**

« Le GPS travaille à la défense des intérêts des entreprises de Services en tenant compte des spécificités de chacun. Le rôle du GPS est fondamental en matière de veille, d'alerte et d'anticipation des sujets transverses aux Services. Les réalisations du GPS telles que Ma Passerelle Services sont une grande avancée pour valoriser nos métiers. »



▶ **Loys Guyonnet, délégué général, Influence Médias Institutionnels - Politiques Sociales, Fédération des entreprises de propreté**

« Le GPS est à la fois fédérateur, entreprenant et serviciel. Le groupement permet de mutualiser des actions sur des sujets qui sont transverses aux entreprises de Services au-delà de leur branche d'activité. Aujourd'hui la France est devenue une économie de Services, il est essentiel de « porter haut » cette voix grâce à l'action du GPS. »



▶ **Philippe Pont-Nourat, ancien président du Syndicat National de la Restauration Collective (SNRC) et directeur de la croissance France de Sodexo**

« Le GPS possède une vraie expertise sur les problématiques liées aux Services. Il est compliqué pour une entreprise de suivre tous les sujets en interne. Les adhérents obtiennent des réponses très concrètes à leurs questions. C'est un réel atout. »



REJOIGNEZ-NOUS

POUR BÂTIR ENSEMBLE UNE ÉCONOMIE DES SERVICES QUI SOIT FORTE, COMPÉTITIVE ET INNOVANTE

Ensemble, nous pouvons agir pour :

Obtenir les conditions d'une croissance durable et responsable des activités de Services

Plus nous sommes nombreux et plus nous pouvons être force de propositions auprès des pouvoirs publics et peser dans le débat pour mettre fin aux pratiques destructrices de valeur. Ainsi, nous serons en mesure de développer les emplois, les compétences et l'innovation dans les entreprises de Services.



Accroître la contribution du GPS à la prospective

Grâce à vos contributions, retours d'expérience et la complémentarité de vos approches, nous contribuerons aux débats d'actualité et apporterons notre regard sur les grands enjeux de notre société, notamment autour de l'intelligence artificielle, ses potentiels de croissance et ses impacts sur les métiers de demain.

Valoriser la diversité et le rôle sociétal des métiers de Services

La coordination et la mutualisation de nos actions permettront d'améliorer significativement l'image des Services auprès du grand public et des dirigeants politiques, afin de rendre fiers celles et ceux qui les exercent et donner envie à d'autres de les rejoindre.

CE QUI NOUS RÉUNIT

► L'humain est au cœur de toute activité de Services

Valoriser les Services, c'est valoriser les femmes et les hommes qui servent leurs clients au quotidien.

► La valeur ajoutée des Services est sa contribution sociétale

Favoriser les conditions dans lesquelles se développent les Services, c'est se donner les moyens d'une société plus forte, plus unie et plus entrepreneuriale.

► La vitalité économique de la France ne peut exister sans les Services

Bien orchestrer les Services aujourd'hui, c'est anticiper l'avenir et offrir aux autres secteurs des atouts pour demain, afin de produire de la croissance et de l'emploi.



NOS DERNIÈRES ACTIONS



L'ÉCONOMIE DES SERVICES,
UNE FORCE POUR LA FRANCE

NOS 26 PROPOSITIONS

GPS GROUPEMENT
DES PROFESSIONS
DE SERVICES



mapasserelle
services.fr

MES COMPÉTENCES ET MON PARCOURS PROFESSIONNEL
VERS LES SERVICES



NOS ADHÉRENTS

FÉDÉRATIONS



ENTREPRISES



GPS GROUPEMENT
DES PROFESSIONS
DE SERVICES

Groupement des Professions de Services
40 boulevard Malesherbes • 75008 Paris
Tél. : 06 08 98 40 47 contact@gps.asso.fr

www.gps.asso.fr Twitter : [@Gps_Services](https://twitter.com/Gps_Services)