

Les nouveaux rapports industrie-services à l'ère du numérique

Déclaration du groupe des Professions libérales

La mutation dans le monde industriel va profondément bouleverser les modèles « métiers » avec le passage d'une stratégie basée sur un produit qu'il faut vendre à un marché de masse, à une stratégie centrée sur le besoin personnalisé du client qui ne recherche d'ailleurs plus forcément la possession mais plutôt l'usage du produit. Et la donnée numérique est au cœur de ce changement, en réponse à de nouveaux comportements des usagers et à de nouveaux besoins des clients.

La démarche se veut centrée sur la qualité et l'innovation, sur la transformation des modes de consommation et de production, sur la sortie de l'obsolescence programmée des produits. En incluant les services dans une vision stratégique du développement de l'industrie, on répond au souhait d'optimiser au mieux les process qui sont à l'œuvre dans les entreprises. Comme le souligne l'avis, la qualité, le service personnalisé, la réactivité et l'innovation deviennent les déterminants fondamentaux de la compétitivité.

L'industriel ne doit plus seulement vendre des produits mais des heures d'usage et, au-delà, un service complet avec un engagement sur les résultats, avec en tête une vision transversale des filières industrielles, y compris jusqu'aux services. Il doit concentrer ses efforts sur son cœur de métier tout en valorisant le service induit par le produit.

Le paysage industriel français se transforme avec notamment l'avènement de l'entreprise digitale bouleversant ainsi l'organisation et les conditions de travail, le management. Cela mérite en effet un traitement particulier tant les conséquences sont lourdes.

L'avis nous invite à réfléchir à la manière dont la tertiarisation va participer ou non à un rebond de l'industrie en France. Il propose entre autres de promouvoir et de renforcer les rapports entre grands groupes et sous-traitants au moyen de chartes, de dispositions dans les contrats commerciaux ou de bonnes pratiques. Il propose de créer en fait de nouveaux modes de relations interentreprises.

Face à l'hégémonie de certains acteurs du Web, qui ignorent les frontières, les lois et pratiques économiques... qui s'affranchissent de la plupart des règles nationales, profitant des vides législatifs nationaux et des facilités fiscales de certains Etats, il est en effet indispensable d'instaurer des réglementations nouvelles, en vue de contrer les risques de dumping.

Cet avis démontre que le lien avec le monde industriel est devenu en réalité beaucoup plus complexe que la relation traditionnelle entre clients et fournisseurs. Il nous faut anticiper les conséquences de

ces changements. La question n'est pas de les juger mais de les accompagner efficacement. Même s'il apparaît dans cet avis des préconisations pas toujours nouvelles, il a le mérite de souligner les profonds changements de comportement, l'appétence à consommer et à produire autrement et à intégrer les services d'usage, le groupe des Professions libérales l'a donc voté.