

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

## Déclaration du groupe de la CFDT

Pour la CFDT, l'industrie doit être considérée au sens large, c'est-à-dire l'ensemble des activités productives, matérielles et immatérielles, englobant le manufacturier, les services aux entreprises, l'énergie, la communication et les infrastructures en réseau, les industries de la culture.

C'est sur cet ensemble que peuvent se faire la différenciation et la compétitivité, se créer des emplois, certes moins directs du fait principalement des gains de productivité, mais induits par les effets d'entraînement de l'économie.

Les rapports industrie-services relèvent désormais d'un même système productif. Progressivement, du fait de l'efficacité de la fabrication, la part des activités tertiaires, en valeur comme en emplois, est devenue prépondérante dans ce système :

- parce que la demande de services des entreprises, service pris au sens d'activités, s'est accrue du fait d'externalisations et de besoins nouveaux (en droit, en assurance, en conseil, etc.) ;
- parce que les produits combinent objets et services, pris au sens de l'offre nouvelle d'accompagnements et d'applications personnalisées pour le client-usager ;
- parce que la production intègre elle-même de plus en plus de services pour s'améliorer en amont (conception, ingénierie, financement...), en aval (logistique, marketing, publicité...) et en son coeur (contrôle qualité, personnalisation du produit...) avec le client qui entre dans l'entreprise.

La stricte fabrication, très capitalistique, n'en nécessite pas moins un renouvellement constant en équipements et en compétences, donc des investissements matériels et immatériels.

Cette complexité de la production appelle une captation, un traitement et une communication des informations, auxquels le numérique répond, par sa capacité de volume et de rapidité, prenant ainsi un rôle capital. Il coïncide en outre avec une économie d'usage.

En émergent de nouveaux modèles d'affaires et de partages, qui nécessitent l'adaptation des stratégies et des régulations économiques et sociales pour passer :

- du productivisme et du consumérisme à la qualité et à l'échange ;
- du strict objectif des profits à leur hybridation avec les valeurs sociétales ;

- de la tension donneur d'ordre-sous-traitant au partenariat assembleur-fournisseur ;
- des relations cloisonnées entreprise-salariés et entreprise-clients à l'articulation entreprise-clients-salariés ;
- de la direction-exécution au management des intelligences collectives ;
- du « travaille et tais toi » à l'écoute des salariés et à leur collaboration ;
- du secret des décisions au dialogue économique et social, y compris prospectif.

En ce sens, l'action d'incitation et d'accompagnement, des pouvoirs publics et des acteurs économiques et sociaux, passe aussi par le dialogue entre eux, qui peut s'appuyer sur des leviers existants :

- le Conseil national de l'industrie, ses comités de filière et la Commission nationale des services ;
- les dispositions qui résultent des accords nationaux de 2013 et 2014, qui doivent être développées, tels les nouvelles prérogatives des représentants du personnel en matière de stratégie de l'entreprise, la mise en place d'administrateurs salariés, la création de nouveaux lieux de dialogue social et économique, de branche ou territorialisés, comme les CREFOP ;
- les comités sectoriels au niveau européen ;
- sans oublier l'action environnementale, la société civile et le CESE.

Vu l'ampleur des enjeux, le temps nous a manqué pour cet avis. Cependant, considérant qu'il participe des débats d'éclairage pour des choix et des actes, la CFDT a voté l'avis.