



## APPEL A PROJETS PRODUCTIVITE & INNOVATION DANS LES SERVICES

### CONTEXTE

---

Les entreprises de services constituent un secteur de poids dans l'économie française : les seuls services marchands créent 56 % de la valeur ajoutée de notre économie, emploient 47 % des effectifs salariés et ont apporté en 2010 une contribution positive de 10 milliards d'euros à la balance commerciale.

Ce développement est notamment dû :

- à l'émergence de nouveaux services,
- au développement des TIC,
- à l'externalisation de services par les entreprises, quelles soient industrielles ou de services, par l'Etat et par les collectivités territoriales.

Contrairement à une idée souvent répandue, les entreprises de services sont très largement exposées, directement et indirectement, à la concurrence internationale et ont besoin d'innover pour se différencier, créer de nouvelles offres ou de nouvelles modalités d'accès à leurs clients, réduire leurs coûts, préserver leurs marges, imaginer de nouveaux business modèles, etc.

Les investissements en recherche & développement (qu'il s'agisse de R&D technologique et/ou en sciences humaines et sociales), ainsi que les dépenses liées à l'innovation, au design et au test de nouvelles prestations ne sont pas l'apanage des entreprises industrielles : les entreprises de services innoveraient également.

Le présent appel à projet annoncé en novembre 2011 par le Secrétaire d'Etat chargé des services dans le cadre de son plan d'action en faveur de l'innovation dans les services est mis en œuvre par OSEO. **Il a pour objet de valoriser le dispositif de soutien aux entreprises innovantes d'OSEO en réalisant un focus particulier sur la population des entreprises de services qui innoveraient pour améliorer leur productivité**, qui sont moins familiarisées que les entreprises industrielles avec ces dispositifs, et dont le processus d'innovation présente parfois des caractéristiques différentes de celles du secteur industriel.

L'innovation de service<sup>1</sup> consiste ainsi en la création d'une nouvelle offre de service en tant que telle, l'amélioration d'une offre de service existante, ou encore l'adjonction à un produit d'une offre de service innovante. Il s'agit d'un véritable outil d'accroissement de la productivité et de la

---

<sup>1</sup> cf. l'étude réalisée par Ernst & Young en 2010 pour le compte de la DGICIS en lien avec OSEO, l'ANR et le ministère de la Recherche

compétitivité des entreprises, mettant en œuvre ou non une technologie (innovante ou dans l'état de l'art), l'innovation service repose sur diverses composantes :

- l'innovation dans l'offre de service proprement dite,
- l'innovation d'organisation de l'entreprise,
- l'innovation de procédé, de design ou de production du service,
- l'innovation de modèle économique.

Par analogie avec l'innovation produit, l'innovation service résulte d'un processus complet prenant sa source dans la R&D technologique et en sciences humaines et sociales pour aboutir à la commercialisation du nouveau service, en passant par des phases de conception, de prototypage, de test et de validation.

Compte-tenu de leur impact sur l'économie nationale, il existe un fort enjeu à soutenir le dynamisme des entreprises de services en France, dont l'innovation contribue incontestablement à la productivité et la compétitivité de l'ensemble de l'économie française.

## OBJECTIF

---

Cet appel à projets est destiné à aider les entreprises de services, à renforcer leur productivité grâce à l'innovation sur la base d'une offre de service existante ou à créer. Pour les entreprises en création, il s'agit de rentrer sur le marché avec une productivité leur conférant un avantage compétitif par rapport à l'état de l'art du secteur.

Par ailleurs, **la hausse de la productivité ne doit en aucun cas se faire aux dépens de la qualité de la relation client et le projet doit prendre en compte l'impact RH (ressources humaines) de l'innovation.** La réalisation du projet doit enfin représenter un enjeu important du développement économique de l'entreprise.

Par productivité, on entend la productivité du travail, définie comme la valeur ajoutée obtenue pour chaque unité du facteur de production « travail » utilisé. Celui-ci peut être mesuré par le nombre d'emplois (productivité par tête) ou par le nombre d'heures (productivité horaire).

Un gain de productivité est, à quantité du facteur de production « travail » donnée, une amélioration de la production : l'entreprise fournit un service de meilleure qualité ou plus rapidement ou encore avec un coût moins élevé ou à une clientèle élargie. La hausse de la productivité peut être due à plusieurs facteurs : l'organisation du travail, l'usage des TIC, la formation, l'automatisation de certaines tâches, la dématérialisation de certains processus, etc.

Cet appel à projets est piloté par OSEO, en lien avec la Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS). Les projets retenus seront financés par OSEO, sur son budget d'intervention habituel.

Dans l'hypothèse où des projets présentés ne répondraient pas aux caractéristiques de cet AAP, ils pourraient, le cas échéant, en fonction de leur intérêt et de leur éligibilité à d'autres dispositifs de soutien (et des disponibilités financières), être soutenus par d'autres procédures d'aides mieux adaptées.

## ELIGIBILITE DES ENTREPRISES

---

Les projets devront être mis en œuvre par des PME<sup>2</sup> et entreprises<sup>3</sup> de droit français et de moins de 2 000 salariés<sup>4</sup>. Il s'agira d'entreprises de services, B2B ou B2C.

Les projets n'ont pas à être mis en œuvre par des partenariats.

## ELIGIBILITE DES PROJETS

---

Les projets éligibles devront :

- être exemplaires et présenter un caractère pérenne, évolutif et reproductible.
- être novateurs dans les modalités de production du service proposé.
- présenter des perspectives concrètes de commercialisation.
- améliorer la productivité et/ou la compétitivité de l'entreprise, sans détériorer la qualité de la relation client, et en prenant en compte l'impact RH de l'innovation.
- répondre à des besoins identifiés et démontrables de la clientèle, intégrant fortement le souci et la capacité à mesurer la satisfaction client. L'entreprise devra obligatoirement faire participer un ou plusieurs clients au processus d'innovation. En effet, dans le domaine des services, l'innovation est un processus de co-creation de valeur auquel participe de façon essentielle le client du service proposé.
- apporter des réponses innovantes de qualité à des attentes avérées de la clientèle. *Les innovations retenues devront mettre en œuvre une technologie (régime aide à la RDI), non nécessairement de rupture, et pourront être selon les cas :*
  - une innovation de procédé : une nouvelle interface client, ergonomie, intelligibilité, système de prestations, etc.
  - une innovation d'organisation : concernant l'organisation du travail, la gestion des connaissances, les relations de l'entreprise avec ses partenaires (sous-traitance), l'externalisation d'activités, etc.

Les projets devront démontrer une finalité opérationnelle claire (indicateurs), et être porteurs d'innovations. Le délai de réalisation des travaux ne devra pas, en principe, dépasser 18 mois.

Un premier niveau d'éligibilité de l'entreprise et de son projet, sera réalisé par la direction régionale d'OSEO dont dépend géographiquement l'entreprise en partenariat avec la Direction de l'Expertise d'OSEO.

**Sont exclus de cet AAP** des projets déjà éligibles à d'autres appels à projets de la DGCS (thématique Web 2.0, économie numérique, portails de services, investissements d'avenir) ou des dossiers ayant déjà été déposés aux appels à projets suivants : appel à projets services à la personne, appel à projets éco-industries, appel à projets « innovation, création, design », appels à projets TIC et PME, appel à propositions « capital humain » et appel à projets « développement de services numériques pour la santé et l'autonomie ».

---

<sup>2</sup> Selon la définition européenne, moins de 250 salariés, déclarant soit un CA annuel inférieur à 50 M€, soit un total de bilan n'excédant pas 43 M€. Elle doit être indépendante, c'est-à-dire ne pas être détenue à plus de 25 % par une ou plusieurs entités qui ne sont pas des PME.

<sup>3</sup> Indépendantes d'un groupe de plus de 2 000 personnes.

<sup>4</sup> Voir sur dérogation de moins de 5 000 salariés.

## **CRITERES DE SELECTION**

---

Les projets seront appréciés en fonction des critères suivants :

- le respect du champ de l'AAP,
- la qualité des prestations fournies par l'entreprise (certificats de qualification, labels, etc.), et notamment la qualité de la relation client,
- la prise en compte des impacts RH de l'innovation proposée,
- l'exemplarité du projet, son caractère innovant et reproductible,
- la nature stratégique du projet pour l'entreprise, et le degré d'implication dans le projet, notamment au plan financier,
- l'analyse du marché, en réponse à des besoins exprimés, afin de satisfaire la demande,
- les retombées économiques directes, notamment en termes de productivité,
- la viabilité et le réalisme technique, économique et financier du projet.

## **DEROULEMENT**

---

Il s'agit d'un AAP « fil de l'eau », instruit par le réseau OSEO. La publicité de cet appel à projets sera mise en ligne sur le site d'OSEO, et sur les sites [industrie.gouv.fr](http://industrie.gouv.fr) et [pme.gouv.fr](http://pme.gouv.fr).

Les entreprises doivent avoir déposé leurs dossiers de demande d'aide au projet auprès d'OSEO préalablement à la réalisation du projet.

Le dossier à remplir sera le même que pour une aide à l'innovation classique d'OSEO, mais il devra insister sur les éléments jugés prioritaires dans le cadre de cet AAP. En déposant leur projet, les entreprises devront mentionner qu'elles s'inscrivent dans ce cadre spécifique.

Les dossiers peuvent être déposés à tout moment, aussi longtemps que la consultation est ouverte :

- Publication de l'AAP : mars 2012
- Clôture de l'AAP : mars 2013

Les projets bénéficieront d'expertises technico-économiques internes ou externes à OSEO ; les projets retenus pourront bénéficier d'un accès facilité au réseau de partenaires utiles avec lesquels travaille OSEO.

## **FINANCEMENT**

---

Les projets retenus bénéficieront d'une aide sous la forme d'un prêt à taux zéro ou d'une avance remboursable. Le financement des projets se fera sur le budget d'OSEO.

A titre indicatif, le montant de l'aide se situera autour des 100 k€, ceci n'excluant en aucun cas des projets nécessitant davantage de moyens.

Les dépenses éligibles sont :

- les études de faisabilité technique, commerciale, organisationnelle et d'usage ;
- la conception et la définition du projet ;
- la mise au point de l'innovation par le personnel de R&D ;
- les prestations de conseils extérieurs ;
- la réalisation de prototypes, de maquettes ;
- les frais de propriété intellectuelle (pour les PME) ;
- l'achat ou l'amortissement d'équipements ;
- l'acquisition de connaissances techniques ;
- les frais de sous-traitance ;
- etc.

Cette intervention sera modulée par OSEO en fonction de la nature du projet, de son niveau de risque, de son niveau technologique, de l'âge et de la taille de l'entreprise, et de l'incitativité réelle de l'aide : recherche, développement expérimental ; en phase amont ou de développement etc.