

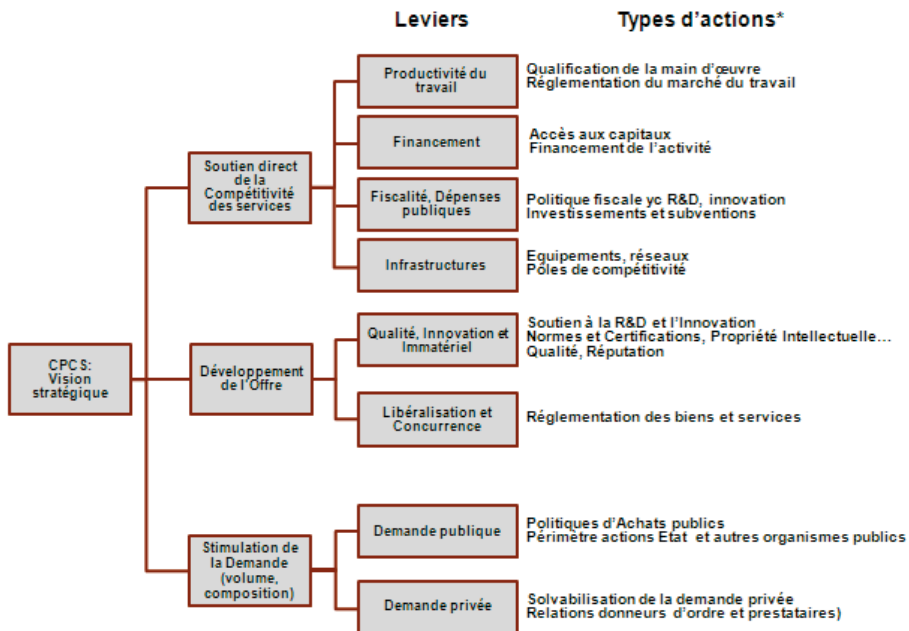
Travaux du groupe 3 :

**COMPÉTITIVITÉ  
ET INNOVATION**

## Orientation des travaux

Après une première année de travaux du groupe, qui ont permis d'analyser les grands enjeux de la compétitivité et de l'innovation pour les services en France,

### Compétitivité/Innovation des services : approche méthodologique



\*Pour chaque type d'actions, des benchmarks internationaux seront utilisés à chaque fois que cela sera pertinent

La deuxième année a été essentiellement consacrée à la mise en œuvre de deux réalisations majeures, conformément aux orientations retenues par le ministre sur le thème de l'innovation, pour la période 2011-2012 :

- le colloque national de l'innovation dans les services ;
  - le guide de l'innovation à l'usage des PME de services ;
- et à la préparation d'une troisième opération :
- le grand prix national de l'innovation dans les services.

Cette dernière action avait été identifiée l'année précédente comme une priorité à court terme pour donner de la visibilité à la réalité de l'innovation dont sont capables les entreprises de services.

Deux autres actions figuraient dans la feuille de route :

- la compétitivité des secteurs des services ;
- le guide pour faciliter l'utilisation du crédit impôt recherche dans les entreprises de services.

La deuxième année de travail du groupe a permis de faire émerger de nouvelles priorités, qui seront présentées pour approbation, lors de la réunion plénière de la CPCS qui se tiendra à l'automne 2012.

## Organisation des travaux

### Membres du groupe

Les travaux de l'année 2011 ont été conduits par Christian Nibourel, président d'Accenture France et Bénélux, qui a succédé comme chef de file à Pierre Nanterme, appelé à de nouvelles responsabilités mondiales au sein d'Accenture.

Le groupe est composé d'une vingtaine de représentants issus du monde de l'entreprise et de représentants du ministère en charge des services. Oséo a également rejoint le groupe sur les sujets relatifs à l'innovation.

### Calendrier des réunions

Les membres du groupe se sont réunis en comité de pilotage dédié à l'organisation du premier Colloque national de l'innovation dans les services et en réunion plénière. Certains membres du groupe ont participé aux réunions du comité de pilotage du guide de l'innovation :

- réunions « colloque innovation », en 2011, les : 15 avril, 26 avril, 19 mai, 7 juin, 11 octobre, 4 novembre ;
- réunions « compétitivité et innovation », les : 20 mai 2011, 15 septembre 2011, 26 septembre 2011, 7 décembre 2011, 9 février 2012, 13 avril 2012, 8 juin 2012, le 2 juillet 2012 ;
- réunions « guide de l'innovation », 30 novembre 2011, 11 janvier 2012, 29 février 2012, 4 avril 2012, 3 mai 2012.

## Compte rendu des travaux

### Organisation d'un colloque sur l'innovation le 8 novembre



Lors de la réunion plénière de la CPCS le 31 mars 2011, il a été convenu que le Groupement des professions de services organiserait à Bercy un colloque dédié à l'innovation dans les services, dont l'objet serait de mettre en évidence les capacités innovantes avérées du secteur des services et leur influence considérable sur la compétitivité de l'ensemble de l'économie, sur la croissance et sur l'emploi. Le Colloque s'est déroulé le mardi 8 novembre de 8h45 à 17h au Centre de conférence Pierre Mendès France du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. 552 participants se sont inscrits et 313 étaient présents. Le colloque était diffusé en direct en *streaming* sur le site dédié à l'événement [www.colloqueservices2011.fr](http://www.colloqueservices2011.fr). Il a fait l'objet de 1 300 connexions de 10 minutes en moyenne, soit 216 heures visionnées.

Il s'est déroulé sous la forme de cinq tables rondes thématiques réunissant de nombreux patrons d'entreprises de services qui ont pu illustrer la diversité des modalités d'innovations possibles dans les différents domaines des services aux entreprises, aux collectivités locales et aux particuliers dans ce domaine. Il a mis en évidence les capacités d'innovation des grandes entreprises du secteur comme celle des PME ou des jeunes entreprises à fort potentiel de développement.

Les débats animés par Isabelle Gounin-Lévy de LCI étaient ponctués par la synthèse du « grand témoin » Hervé Mathe, titulaire de la chaire « innovation & services » de l'Essec et par la présentation des résultats de l'étude Ernst & Young pour la DGCIS.

Cette étude relative à l'innovation dans et par les services, qui est disponible à l'adresse <http://www.pme.gouv.fr/services/innovation/index.php>, a notamment mis en évidence :

- que les entreprises de services innovent au même titre que les entreprises industrielles ;
- qu'une **innovation de service est une innovation qui apporte de la valeur ajoutée au client** : soit par la création d'un service nouveau en tant que tel ou l'adjonction d'un service nouveau à un produit ; soit par la création d'un nouveau mode d'administration du service ; soit par un service lié à des innovations organisationnelles ; soit sur l'amélioration d'un *process* existant ; ou le cumul des quatre précédents ;

8H45 - 9H15	Accueil-Café
9H15-9H30	<p><b>Présentation de la journée et mot de bienvenue</b>  <b>Gilles PÉLISSON</b>, Président du Groupement des Professions de Services</p>
9H30-9H40	<p><b>Présentation du dynamisme des professionnels des services</b>  <b>Gilles PÉLISSON</b>, Président du Groupement des Professions de Services  <b>Hervé MATHE</b>, Professeur à l'ESSEC, chaire La Poste innovation &amp; Service, fondateur de l'Institut Stratégie, Innovation, Services (ISIS) et doyen d'ESSEC Asia-Pacific à Singapour</p>
9H40-10H20	<p><b>Comment l'innovation dans les services peut servir la croissance économique ?</b>  <i>La contribution du secteur des services à la croissance économique, à la productivité et à l'innovation semble primordiale à l'heure où les économies française et européenne connaissent de nombreux soubresauts. Quels sont les facteurs, institutions et politiques, susceptibles de renforcer les perspectives de croissance de ce secteur ? Quelles sont les contributions réelles des différentes typologies d'innovations ?</i></p>
	<p><b>Jean-Paul BETBÉZE</b>, Directeur des études économiques du Crédit Agricole S.A.  <b>Hélène-Diane DAGE</b>, Chef d'Unité Adjoint, Commission Européenne  <b>Aline PEYRONNET</b>, Chef de Service à la DGCS - tourisme, commerce, artisanat et services +</p>
10H20-11H10	<p><b>Quels services pour quels clients ?</b>  <i>Même si le secteur des services est très diversifié, il y a de nombreux défis communs, et des bonnes pratiques à intégrer. Cette table ronde sera l'occasion de croiser les regards des différents professionnels sur les questions de l'apport des clients dans le développement de nouveaux services et sur les modes d'émergences de nouveaux services.</i></p>
	<p><b>Jean-Charles DECAUX</b>, Président du Directoire de JC Decaux  <b>Michel LANDEL</b>, Directeur Général du Groupe Sodexo  <b>Sandra LE GRAND</b>, Fondatrice et Présidente de KALIDEA (ex Canalce), Vice-Présidente de Croissance plus  <b>Michel LUNGART</b>, Directeur Général d'Amaguiz  <b>Denis PAYRE</b>, Président-Fondateur de Kiara</p>
11H10-11H40	Pause
11H40-12H30	<p><b>Quelles compétitivités pour les services ?</b>  <i>Les différentes compétitivités sont des enjeux cruciaux pour le développement des entreprises de services, ce qui est à la fois un défi, mais aussi une priorité politique. Pour pouvoir être compétitives sur le marché national et international, les entreprises doivent compter sur des conditions-cadres aptes à répondre aux défis présents d'un marché global. Quelles sont les défis auxquelles les sociétés de service sont confrontées aujourd'hui et quelles sont les solutions mises en place afin de répondre à ces enjeux ? Comment de nouveaux modes d'organisation comme le télétravail ont pu émerger ?</i></p>
	<p><b>Jean-Paul BAILLY</b>, Président de La Poste  <b>Philippe de GIBON</b>, Directeur Général de Convers Télémarketing  <b>Hervé PARIZOT</b>, Directeur général de vente-privee.com  <b>Paul SESSEGO</b>, SNCF Voyages  <b>Richard VIEL</b>, Directeur Général Délégué de Bouygues Telecom</p>
12H30-12H45	<p><b>Synthèse du Grand Témoin</b>  <b>Hervé MATHE</b>, Professeur à l'ESSEC, chaire La Poste innovation &amp; Service, fondateur de l'Institut Stratégie, Innovation, Services (ISIS) et doyen d'ESSEC Asia-Pacific à Singapour</p>

12h45-14h30

Cocktail Déjeunatoire

14h30-14h45

Les leviers pour l'innovation dans les services

*Présentation des résultats de l'étude Ernst & Young*

**Philippe GRAND**, Associé au sein d'Ernst & Young Advisory  
**Laure SCHREPFER**, Manager Senior chez Ernst & Young Advisory

14h45-15H25

Services et vie quotidienne : un vivier de croissance économique ?

*Quels sont les rôles joués par les services à la personne dans le développement de l'activité économique globale ? Les questions du dynamisme dans ce secteur, et des contraintes auxquelles les acteurs doivent faire face seront abordées par les différents intervenants, avec un focus mis sur les problématiques de vieillissement de la population, de développement de services dédiés, techniques ou spécifiques.*

**Serge BIZOUERNE**, Président Fondateur de Dom Plus  
**Rodolphe CARLE**, Président de Babilou  
**Jean-Paul COTTET**, Directeur Exécutif - Marketing et Innovation du Groupe France Télécom/Orange  
**Héloïse DION**, Dirigeante de Pastas Party  
**Frédéric MAZZELLA**, Président-Fondateur de Comuto

15H25-16H15

Le rôle de l'innovation dans le secteur des services dans les 5 prochaines années

*Après avoir dépassé le constat de l'importance de l'innovation dans les services, il convient d'aborder les pistes afin de développer l'efficacité économique des services dans les années à venir. Comment trouver les clés pour que les entreprises du secteur soient plus efficaces dans les années à venir, c'est-à-dire à la fois plus innovantes et plus compétitives ? Quelles seront les nouveaux modes d'organisation dans le secteur des services dans les prochaines années ?*

**Delphine MANCEAU**, Directrice de l'Institut pour l'Innovation et la Compétitivité  
**Christian NIBOUREL**, Président d'Accenture France et Benelux, Vice-Président du Groupement des Professions de Services  
**Gilles PÉLISSON**, Président du Groupement des Professions de Services  
**Laure REINHART**, Directeur Général Délégué d'OSEO et de sa filiale Innovation

16H15-16H45

Discours de clôture

**Frédéric LEFEBVRE**, Secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation

Animatrice de la journée

**Isabelle GOUNIN-LEVY**, Journaliste, LCI

- qu'il existe un processus d'innovation dans les services, plus proche en général du marché, mais qui ressemble par de nombreux aspects à celui de l'innovation industrielle ;

- qu'une politique de soutien à l'innovation de services est nécessaire, d'une part pour que les entreprises de services marchands qui représentent en France 56 % de la création de valeur ajouté et 8,7 millions d'emplois puissent croître et créer de l'emploi, mais également parce que les entreprises des autres secteurs d'activités (industriels notamment) innovent par le service.

Le colloque a été clôturé par le ministre en charge des services, qui a présenté à cette occasion un plan pour développer l'innovation dans les services, composé de trois axes déclinés en six actions :

- premier axe : favoriser, diffuser et valoriser l'innovation dans les services en créant un grand prix national de l'innovation de service et en réalisant un guide de l'innovation destiné aux PME de services ;
- deuxième axe : mobiliser des moyens financiers en faveur de l'innovation dans les services, en particulier ceux d'Oséo et de la direction générale de la Compétitivité de l'industrie et des Services ;
- troisième axe : coordonner les acteurs et expertiser la création d'un pôle d'innovation dans les services, par exemple à partir du pôle d'innovation par les services existant dans la région d'Orléans : Nekoé.

Le plan est consultable sur le site du ministère à l'adresse suivante : <http://www.pme.gouv.fr/actualites/manifes/dp-innovation-services.pdf>

**Le « Guide de l'innovation dans les services »** a fait l'objet d'un appel d'offres du ministère remporté par le bureau d'études Akoya Consulting.

Il s'agit d'un guide du management de l'innovation à l'usage des PME de services, dont l'objet est d'accompagner le diagnostic du besoin, l'identification des différentes étapes nécessaires à la conduite du projet, et l'optimisation des outils de soutien à l'innovation tout au long du processus. Ce guide doit permettre de promouvoir la connaissance et la pratique de l'innovation dans et par les services ainsi que le management de l'innovation dans les petites et moyennes entreprises, qui constituent la richesse économique de notre pays.

Par son approche délibérément pratique, ce manuel est destiné à sensibiliser les dirigeants des PME aux enjeux du management de l'innovation, les inciter à l'intégrer dans leur stratégie et les guider dans les moments clés de la vie de leur entreprise.

Illustré de bonnes pratiques et de cas d'entreprises, il conseille le lecteur et lui propose, étape par étape, des stratégies adaptées à sa situation, quels que soient le secteur des services concerné (plus ou moins technologique), le degré de maturité de l'entreprise ou la nature de l'innovation concernée.

Pour faciliter son appropriation par les PME, ce guide fait l'objet d'une présentation pédagogique, de conseils méthodologiques et sera accompagné d'exemples concrets : Il se veut pratique, didactique et éducatif tout en restant simple d'utilisation. Il donne des pistes d'actions et des informations utiles.





Un comité de pilotage composé de représentants du Groupement des professions de services, et d'entreprises de services, ainsi que de représentants des réseaux de soutien à l'innovation d'Oséo, de l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie, de la Caisse des dépôts et consignations, de l'Agence nationale de la recherche, de l'Institut national de la propriété intellectuelle, de l'Agence française de normalisation et de la direction générale de la Compétitivité de l'industrie et des Services s'est réuni à cinq reprises, pour produire ce guide.

Un comité technique composé de chefs d'entreprises de services a en outre validé que chaque page de ce guide était utile et lisible.

Le guide est finalisé et sera disponible dans les prochaines semaines en ligne et sous forme papier. Sa diffusion sera assurée par le ministère, le GPS, les fédérations professionnelles des secteurs des services qui le souhaitent, ainsi que par l'ensemble des partenaires du comité de pilotage de ce guide.

**L'organisation du grand prix national de l'innovation dans les services** est en cours. Elle a été confiée au Groupement des professions de services qui a mandaté *Le Public Système* pour en assurer la mise en œuvre. La remise des prix pourrait intervenir au printemps 2013 sous le patronage et en présence du ministre.

Le groupe s'est réuni pour rédiger une proposition de règlement du concours, établir le budget de l'opération et la politique de recherche des sponsors.

Il travaille actuellement avec *Le Public Système* à :

- la préparation des supports de communication tant pour le lancement et la remise du prix que pour la recherche des sponsors ;
- la mobilisation des professions de services concernées ;
- la mise en forme du dossier de candidature ;
- la constitution du jury de sélection ;
- la cérémonie de remise des prix dans les six catégories définies ci-dessous.

Intitulé du prix	Définition
Modèle économique innovant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveau service ou transformation d'un service existant, y compris offre hybride industrie/service dans laquelle le service crée une valeur additionnelle déterminante pour le produit industriel</li> <li>• Nouveau dispositif de gouvernance et d'intéressement des salariés</li> </ul>
Processus innovant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation de processus métier</li> <li>• Innovation de processus de co-création de valeur avec des partenaires externes (clients, fournisseurs)</li> </ul>
Marketing innovant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation en terme canaux de distribution et de communication, y compris mobilisation des réseaux sociaux</li> </ul>
Innovation services à fort développement international	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix spécial pour les innovations services qui ont obtenu une fort développement international principalement en raison de leur caractère innovant</li> </ul>
Empreinte sociétale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix pour les entreprises dont les innovation services ont un fort impact positif sur l'écosystème humain interne ou externe à l'entreprise en matière d'emploi, de diversité, de formation et employabilité, de qualité de travail ou encore d'ancrage dans le tissu économique et social d'un territoire</li> </ul>
Prix « coup de cœur » du jury	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix du jury d'une innovation avec impact potentiel fort qui ne peut être primée dans l'une des catégories ci-dessus, telle, par exemple une innovation technologique avec des effets significatifs majeurs</li> </ul>

## Compétitivité

Les membres du groupe compétitivité et innovation ont auditionné les auteurs de différents rapports ou fait réaliser plusieurs études au cours de l'année :

- présentation de l'étude Oliver Wyman sur la compétitivité des services ;
- présentation des enjeux fiscaux pour les services par le chef économiste du Medef.

**Remise de l'étude Oliver Wyman sur le bilan économique et les enjeux de croissance des services à la personne qui aboutit aux cinq conclusions suivantes :**

Conclusions 5 idées reçues à dénoncer	
Les idées reçues	La réalité
1 Les services à la personne coûtent cher aux finances publiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le bilan coûts / bénéfices du secteur est très largement positif et supérieur à 2,6 milliards d'euros par an</li> </ul>
2 Les services à la personne ne profitent qu'aux familles riches	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus de 30% des utilisateurs des services à la personne perçoivent moins de 1 500€ par mois (2008)</li> </ul>
3 Les services à la personne sont des consommations de « confort »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Près de 70% de la valeur créée est le fait des personnes dépendantes (handicapées ou âgées)</li> <li>5% de la valeur créée l'est auprès des familles (gardes d'enfants, soutien scolaire, etc )</li> </ul>
4 Les services à la personne créent des travailleurs pauvres	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les services à la personne permettent d'intégrer des populations fragiles: 91% de femmes, 82% sans le bac, âge moyen de 46 ans</li> </ul>
5 Les services à la personne ne créent pas de valeur / rémunèrent mal leurs salariés	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,1% du PIB français et 6% de l'emploi, soit 330 000 emplois créés entre 2005 et 2010</li> <li>Un salaire horaire moyen supérieur de 33% au SMIC</li> </ul>

Parmi les autres sujets évoqués comme possible axe de travail, la réalisation d'un « **Guide crédit impôt recherche dans les services** » a été repoussé. La DLF (direction de la Législation fiscale) est en train de finaliser une nouvelle instruction fiscale sur le CIR. Il convient donc d'attendre sa publication avant d'envisager la publication d'un guide à l'intention des entreprises de services.

