

Colloque National



8 novembre 2011

Centre de conférences  
Pierre Mendès France  
Ministère de l'économie,  
des finances et de l'industrie

plan

d'action

en faveur de

l'innovation

dans les

services

**Frédéric LEFEBVRE**

Secrétaire d'Etat chargé  
des Services

# Les services en chiffres

En France : 70% du PIB et 75% des salariés  
Au sein des pays du G7 : 76% de l'emploi créé  
(contre 22% pour l'industrie)

**Les services aux entreprises en 2009 :**  
16,1% de l'emploi intérieur total  
17% de la valeur ajoutée,  
286 milliards €.

**l'innovation dans les services en France :**  
seulement 14% des dépenses de R&D des entreprises

## **Exemples d'innovations dans les services : le vélib et l'autolib**

ils ne constituent pas en soit de nouvelles technologies, les vélos et les services préexistants, mais bien de nouveaux services innovants, apportés à partir de biens eux-mêmes non innovants (vélos et voitures).

# Les services en chiffres

## Les évolutions dans les services

### 1. le numérique est en rapide croissance et joue un rôle stratégique.

Ex de taux de croissance :

- 21% dans le secteur des voyages
- 36% dans celui du film
- 23% dans la publicité
- 22% dans celui de la musique
- 9% dans la presse.

Une part croissante des entreprises de services ne sont ainsi plus liées au territoire et renforcent le poids des services dans les échanges commerciaux.

Dans ce contexte, le renforcement de l'innovation dans les services devient toujours plus essentiel.

### 2. le secteur est en phase de consolidation accélérée au niveau mondial.

Dans le monde, les 1000 premières entreprises du secteur réalisent :

En 2004 : 90% du chiffre d'affaires total dans l'industrie

8% du chiffre d'affaires total dans les services

En 2010 : 36% du chiffre d'affaires total dans les services

En 2025 : plus de 70% du chiffre d'affaires total dans les services

Ceci s'explique par l'ouverture à la concurrence des services au niveau international, qu'il s'agisse par exemple des secteurs des transports, de la gestion des eaux ou des déchets, ainsi que par la place croissante du numérique dans les services, qui peuvent ainsi dépasser les frontières.



**1 plan**

**3 axes**

**6 actions**

# Axe 1

**favoriser, diffuser  
et valoriser  
l'innovation  
dans les services**

# réaliser un guide de l'innovation de services destinée aux PME

## action 1

Les PME, et plus encore les TPE, sont moins familiarisées que les grands groupes aux processus d'innovation et aux outils d'accompagnement existants.

Le secteur des services est pourtant particulièrement riche en TPE, 94% des entreprises de services en France comptant moins de 10 salariés.

Par ailleurs, l'innovation dans les services se distingue de l'innovation technologique par plusieurs aspects, tels que l'intérêt de la prise en compte du client dans la conception des innovations qui doit y être plus importante (source : « Etude sur les dispositifs d'innovation service », Ernst & Young, septembre 2010).

*L'explicitation de ces enjeux devrait permettre à ces petites et moyennes entreprises de gagner en performance, pour mieux innover.*

Il paraît donc important qu'un guide de l'innovation pour les PME de services soit réalisé.

Il leur permettra :

- **de mettre en place des processus d'innovation plus performants**, en les aidant à se repérer plus facilement dans les étapes de ce processus, à en identifier les points critiques, les précautions à prendre pour réussir son innovation mais également la protéger et la promouvoir ;

- **De mieux identifier les acteurs et les aides susceptibles de les soutenir dans leurs innovations.**

# créer un Grand Prix National de l'Innovation dans les Services

## action 2

**Le soutien à l'innovation ne doit pas se limiter au soutien de la production des innovations** (aides au financement de projets, etc.), mais doit également favoriser la diffusion au plus grand nombre d'entreprises des innovations les plus utilisables par l'ensemble d'entre elles.

**Ceci est d'autant plus essentiel en France que le marché des services y est le plus atomisé d'Europe, avec 94% des entreprises des services qui comptent moins de 10 salariés.**

Ces très petites entreprises ne sont pas toujours informées des dernières innovations, contrairement aux grandes entreprises qui peuvent disposer de personnels dédiés au suivi international des innovations qui leur permettront de gagner en compétitivité et en parts de marchés. La diffusion à ces très petites entreprises est donc un enjeu important de compétitivité collective et d'amélioration de la qualité des services rendus à nos concitoyens.

Certaines fédérations professionnelles organisent déjà leur propre prix de l'innovation. L'objectif de cette proposition consiste à en généraliser l'organisation au plus grand nombre de fédérations professionnelles volontaires.

Il s'agira d'attribuer un **grand prix national de l'innovation dans les services** aux deux ou trois innovations les plus exemplaires et les plus diffusables à l'ensemble des secteurs des services.

Ce grand prix, organisé avec le soutien du ministère de l'économie des finances et de l'industrie, aura 4 principaux objectifs :

- Tout d'abord, **récompenser les meilleures innovations** de service et leur donner de la visibilité ;
- Deuxièmement, **sensibiliser encore plus et mieux les entreprises de services** à la nécessité d'innover ;
- Troisièmement, **valoriser les initiatives initiées par les organisations professionnelles** des secteurs des services sur le thème de l'innovation ;
- Et enfin, **attirer les investisseurs.**



**1 plan**

**3 axes**

**6 actions**



# Axe 2

**mobiliser des moyens  
financiers en faveur  
de l'innovation  
dans les services**

Le soutien à l'innovation passe bien entendu par la mobilisation de moyens financiers spécifiques.

Les outils existants étant dans la pratique principalement réservés aux innovations de nature technologique, il importe de les adapter.

Un objectif plus ambitieux en matière de soutien à l'innovation dans les entreprises de services sera donc fixé dans le prochain contrat d'objectif et de performance d'OSEO.

Dans ce cadre et dans le but d'accompagner les entreprises de services dans leurs efforts pour améliorer leur compétitivité, **un appel à projet dédié à l'amélioration de la productivité et/ou de la relation client dans les entreprises de services sera lancé dès 2012 par OSEO, en liaison avec la DGCIS.**

Cet appel à projets sera doté d'un budget de 7 millions d'euros.

# lancer un nouvel appel à projets « plateformes multiservices partagées »

## action 4

Un appel à projets doté d'une enveloppe de 1 million d'euros, intitulé « plateforme multiservices » a été lancé en juillet 2010.

Cet appel à projets visait à soutenir l'innovation en matière de regroupement de services, en incitant certaines entreprises à se constituer en plateformes multiservices et offrir ainsi un bouquet de services plus adapté à la demande de leurs clients. Les sociétés de services aux entreprises sont à plus de 90% des TPE.

Cet appel à projet vise également à initier, au niveau de ces plateformes, des travaux collaboratifs avec des écoles, des universités ou autres centres de recherches, pour apporter de nouvelles solutions interprofessionnelles à des problèmes posés par leurs clients industriels ou non.

**Une nouvelle édition de cet appel à projets sera lancée dès le début de l'année 2012.**

Cette initiative sera cette fois-ci étendue aux professions réglementées et sera dotée de 1 million d'euros.



**1 plan**

**3 axes**

**6 actions**

# Axe 3

**Coordonner les acteurs  
et expertiser la création  
d'un pôle d'innovation  
dans les services**

# créer un pôle d'innovation dans les services

## action 5

Afin d'ancrer durablement et structurellement les entreprises dans une dynamique d'innovation renforcée, il importe d'aider à la structuration d'écosystèmes autour des acteurs et des domaines d'innovation à plus fort potentiel.

De manière concrète, il s'agit de :

- renforcer les partenariats entre entreprises, petites et grandes, et organismes de recherche et de formation, au niveau tant des projets (projets collaboratifs de R&D) que des stratégies (feuilles de route stratégiques partagées des pôles) ;
- mobiliser les financeurs privés (business angels, capitaux développeurs, etc.) propres à leur secteur ou à leur territoire ;
- mettre en place des processus de créativité (think tank créatifs, etc.) puis de valorisation des innovation ;
- mettre en place des actions favorisant la mobilité des chercheurs et ingénieurs au sein de l'écosystème ;
- favoriser l'identification des principaux enjeux d'innovation puis contribuer à la diffusion des innovations réalisées ;

Les pôles de compétitivité, au-delà d'apporter des financements publics à l'innovation, ont cette vocation. Ils contribuent aujourd'hui pour l'essentiel au développement de l'innovation industrielle, qu'il s'agisse par exemples de l'aéronautique (avec les pôles Aerospace Valley, ASTEC, PEGASE) ou de l'automobile (avec les pôles MOVEO, ID4CAR, Véhicules du futur), etc.

La **création d'un pôle d'innovation dédié aux services**, qui pourrait s'appuyer sur le cluster d'innovation par les services NEKOE, ainsi plus généralement que la mobilisation des pôles de compétitivité en faveur des principaux enjeux de l'innovation dans les services, va donner lieu à une étude approfondie par la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services.

# créer un groupe de propositions mobilisant les acteurs de l'innovation des services

Plusieurs pistes d'action nécessitent aujourd'hui d'être approfondies avec l'ensemble des acteurs publics de soutien à l'innovation, qu'il s'agisse des chercheurs (Ministère de la recherche, Agence Nationale de la Recherche), des financeurs (OSEO, FSI,...) et notamment de l'INPI.

**Un groupe de propositions devant rendre de premières conclusions dans les trois prochains mois et mobilisant les principaux acteurs publics de l'innovation des services va être créé.**

Il devra formuler des propositions concrètes :

- **l'amélioration de la protection intellectuelle** des innovations dans les services, qui sont pour l'essentiel immatérielles et donc plus difficiles à protéger et qui est si crucial. L'INPI aura à ce titre un rôle de soutien essentiel à jouer dans ce groupe de travail ;
- **l'adaptation des dispositifs existants**, conçus aujourd'hui principalement en vue de soutenir l'innovation technologique ;
- **l'adaptation des modes d'évaluation des projets** par les financeurs publics, afin de recourir à des outils adaptés et performants de valorisation des retombées estimées des projets. Eventuellement, rédaction de guides de formation à destination des instructeurs.

Dans une moindre mesure, ce groupe pourra également formuler des propositions de positions que la France pourrait défendre auprès de l'Union européenne pour adapter, si cela était nécessaire, les règlements actuellement en vigueur au sein de l'Union européenne sur les aides d'Etat. Il travaillera en lien étroit avec la CPCS.

Plus généralement, cette mobilisation des principaux acteurs publics de l'innovation devrait favoriser une meilleure prise en compte des innovations dans les services dans leurs propres processus internes : ceci est plus que nécessaire à l'aune du poids du secteur des services dans l'économie nationale.

Dans la suite des travaux de la CPCS consacrés à l'innovation, ce groupe de travail remettra ses premières conclusions dans un délai de trois mois.

