

Le Ministère de l'Industrie publie un rapport d'étude et une synthèse afin de valoriser le développement d'une démarche "service" des entreprises industrielles

Les marchés attendent désormais, non plus seulement des produits, mais des services qui rendent leur appropriation plus facile tout au long de leur cycle de vie. Exemples : la maintenance, la récupération en fin de vie des produits, la formation des utilisateurs de machines.... Cette offre peut aller jusqu'à l'externalisation de la fonction assurée par le produit. C'est ce que proposent désormais à leurs clients de grands ensembliers.

Les enjeux sont très importants pour les offreurs industriels : parts de marché nouvelles, marges améliorées, délocalisations évitées puisque le service suppose une proximité, etc.

Bien évidemment, au cœur de cette évolution réside l'intérêt que les clients trouvent, non seulement en termes de coût global, mais aussi de simplification de leur tâche car les approches "service" leur permettent de se consacrer davantage à leur cœur de métier, dans un contexte d'accroissement du travail en réseau.

Enfin, ces approches s'inscrivent dans une perspective de développement durable : elles conduisent à une certaine dématérialisation de l'offre et à une plus grande professionnalisation de la prise en compte des risques environnementaux dans le cycle de vie des produits.

L'étude a été menée par le cabinet Ernst&Young Entrepreneurs en partenariat avec la Direction Générale de l'Industrie, des Technologies de l'Information et des Postes - DIGITIP. Menée en collaboration avec les représentants professionnels, elle devrait contribuer à la création d'outils (diagnostics d'entreprises...) pour aider à dynamiser le tissu industriel sur cette thématique.