

Préface

Les services aux entreprises, qui représentent déjà plus de 15 % du PIB, ne cessent de croître avec le développement des politiques « d'externalisation », conséquence de la tendance lourde au recentrage sur les métiers de base. Ils progressent aussi en raison du recours croissant aux « services du savoir » (conseil, ingénierie informatique, formation ...), de plus en plus sollicités par les entreprises industrielles pour maîtriser les changements auxquels elles doivent faire face dans une économie en mutation accélérée.

La compétitivité des entreprises de services est désormais une donnée fondamentale pour notre tissu industriel, pour l'ensemble de l'économie nationale. Elle constitue un atout face à l'ouverture des marchés et à la mondialisation. Elle est également un gage du nécessaire accroissement de transfert de valeur au profit du secteur industriel.

Ces analyses m'ont conduit à renforcer notre action en matière de services à l'industrie. Ainsi, lors des Entretiens de l'Industrie organisés à Bercy le 23 novembre 1999, j'ai annoncé un ensemble d'actions pour une meilleure connaissance des services à l'industrie et pour un soutien à leur développement. C'est dans ce cadre que s'inscrit la présente étude dont la réalisation a été confiée, après appel d'offre, au cabinet PriceWaterhouseCoopers.

Ce rapport présente une analyse originale des aspects immatériels -et prépondérants- de la compétitivité des services à l'industrie. Il établit par ailleurs le lien avec la création de valeur et les autres paramètres plus classiques que sont la rentabilité, la productivité et la performance. Cette réflexion permettra d'alimenter de nombreux et fructueux débats entre acteurs socioprofessionnels, entreprises et organismes de développement économique.

Ce rapport présente également l'Indicateur synthétique des facteurs de compétitivité (ISFC), résultat très concret de ces travaux, désormais mis à la disposition des entreprises de service à l'industrie afin de leur permettre de s'évaluer et de s'améliorer par comparaison entre elles. Cet outil mérite une large diffusion et j'ai demandé à mes services d'accompagner les meilleures initiatives qui seront proposées.

Ces travaux n'auraient pas été si fructueux sans le concours et la forte implication des membres du comité de pilotage extérieurs à notre administration. Qu'ils en soient ici remerciés, ainsi que les quatre dirigeants d'entreprises de service qui ont accepté de tester l'ISFC. Leur précieux concours a permis de valider cet outil qui est destiné aux entreprises, comme il a permis de l'affiner et de le compléter pour l'adapter aux petites entreprises.

Le secrétaire d'État à l'Industrie
Christian PIERRET