



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services

APPEL A PROPOSITIONS

Centres multiservices partagés

Edition 2010

Date limite de dépôt des dossiers de candidature :

Vendredi 16 juillet 2010 avant minuit

Appel à propositions

CENTRES MULTISERVICES PARTAGES

Dans les grandes entreprises françaises, comme dans les PME, la décision d'externaliser est avant tout motivée par la volonté de se concentrer sur les fonctions essentielles et de réduire les coûts. Mais d'autres facteurs de décisions interviennent également :

- le souhait de bénéficier des investissements d'un prestataire ou de partager le risque avec lui,
- de profiter d'une plus grande souplesse et simplicité de fonctionnement, et d'accéder à des technologies, ou des compétences qu'elles ne possèdent pas en interne.

La palette des activités « externalisables » par les entreprises est extrêmement vaste qu'il s'agisse de l'entretien des bâtiments ou des locaux, de la logistique (transport, entreposage, manutention), de l'informatique (infrastructures et/ou parc, création d'un site web), du système d'information, de la maintenance industrielle, de la paye, la comptabilité, de la gestion des commandes, de la facturation, la relation client (ex centres d'appel), la sélection, la fourniture de personnel (intérim) et la gestion des ressources humaines, le marketing et la publicité, les activités juridiques, la conception d'un bâtiment, d'un outil industriel ou d'un produit voire d'un service, le design, etc.

Les entreprises de tous les secteurs d'activité économique confient à des sociétés de services, la gestion d'activités nécessaires à leur fonctionnement, qu'il s'agisse des entreprises agricoles, industrielles, commerciales ou de transport **sans oublier les entreprises de services qui sont les plus gros consommateurs de services aux entreprises.**

Face à cette demande, les sociétés de services aux entreprises ont des caractéristiques parfois mal adaptées. Les grands groupes industriels ou de services externalisent vers d'autres grands groupes qui bâtissent des offres de services à partir de leurs compétences propres. Les PME/TPE quant à elles externalisent vers des TPE (92% des sociétés de services aux entreprises comptent moins de 10 salariés), qui n'ont pas l'assise nécessaire pour répondre à la demande de prestations multiservices et multi techniques, et de surcroît innovent peu.

La transposition de la directive service risque de modifier en profondeur l'écosystème serviciel des entreprises. Dans ce contexte de libéralisation, il est important que les sociétés de services aux entreprises améliorent leur compétitivité en termes de coût et la qualité de leurs prestations, pour croître ou pour survivre : du dynamisme de ce tissu d'entreprises de services dépend aussi celui des autres secteurs d'activité économique.

L'appel à propositions « Centres multiservices partagés » s'adresse donc :

- **aux prestataires de services qui souhaitent s'associer (ou constituées depuis moins d'un an) selon des modalités à préciser ou à définir, avec d'autres sociétés de services relevant de domaines d'activité différents (condition nécessaire),**
- **dans le but de proposer des bouquets de services novateurs, adaptés et de qualité à des PME/TPE de tous secteurs d'activités : agro-alimentaire, industrie, commerce, finances, transport, etc.**

Il permettra de soutenir, sous forme de subventions, des actions collectives particulièrement innovantes et exemplaires dans le domaine des services aux entreprises.

Organisation de l'opération « Centres multiservices partagés »

L'appel à propositions « Centres multiservices partagés » est piloté par la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services. Les projets retenus seront financés sur le budget du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi, par la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services.

Dans l'hypothèse où les projets présentés ne répondraient pas aux caractéristiques de l'appel à propositions « Centres multiservices partagés », 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.

Préalablement à la déclaration d'intention de candidature, les porteurs de projets pourront se rapprocher des DIRECCTE. Le comité de sélection des projets demandera l'avis des services régionaux concernés le cas échéant.

Champs de l'appel à propositions 2010

L'appel à propositions « Centres multiservices partagés » s'adresse :

- aux prestataires de services qui souhaitent s'associer (ou qui sont déjà constituées) selon des modalités à préciser ou à définir, avec d'autres sociétés de services relevant de domaines d'activité différents (condition nécessaire),
- dans le but de proposer des bouquets de services novateurs, adaptés et de qualité à des PME/TPE de tous secteurs d'activités : agro-alimentaire et industrie, commerce, finances, transport, etc.

Les PME/TPE de services pouvant participer à cet appel à projets n'ont de contraintes ni de taille minimale (elles peuvent être unipersonnelles ou correspondre aux critères d'une PME) ni d'expérience (jeunes entreprises innovantes ou entreprises matures).

Porteurs de projets

Les porteurs devront être de taille à pouvoir assumer l'animation du projet, son suivi administratif et l'analyse de la satisfaction client.

Les projets seront portés par une entité fédératrice telle que :

- une PME du domaine des services aux entreprises reconnues dans son secteur,
- une organisation ou structure professionnelle représentative du secteur ou de la filière (ex fédération),
- une association de la loi de 1901,
- un établissement d'enseignement ou de recherche,
- une structure multi-professionnelle,
- un centre de ressource ou de compétence (ex une école ou un pôle d'expertise).
- ...

Le porteur de projet coordonnera les partenaires et portera la candidature. Il devra constituer autour du projet un partenariat garantissant les objectifs de réalisation d'un projet collectif, multiservices, innovant et de qualité. Il donnera l'impulsion au projet et assurera un contact régulier avec la DGCIS pour fournir les informations sur le planning d'avancement du projet, ou toutes autres informations sollicitées. Il transmettra à la DGCIS le rapport final d'exécution du projet à l'appui de la demande de versement du solde de l'aide accordée. Il informera la DGCIS et chaque titulaire de toute correspondance ou échange concernant le déroulement du projet.

Conditions d'éligibilité des projets

Les projets éligibles devront :

- être exemplaires dans la diversité et la complémentarité des services proposés par le centre (au moins 3 services différents, en cas de doublon, leur pertinence devra être démontrée) et présenter un caractère pérenne et évolutif permettant d'accompagner le cycle de vie des entreprises clientes. Ils devront préciser la nature du partenariat entre les acteurs: la forme retenue devra démontrer en particulier sa validité juridique notamment lorsqu'elle implique des professions libérales (SEP ou sociétés en participations, GIE ou groupement d'intérêt économique...).
- Etre novateurs dans la nature et/ou les modalités de service proposés, tout en répondant à des besoins identifiés et « démontrables », et satisfaire la demande des entreprises dites bénéficiaires. En effet, dans le domaine des services, l'innovation est un processus collectif auquel contribue également le bénéficiaire du produit ou du service proposés.
- avoir en cours ou en projet la réalisation de travaux de recherche en collaboration avec des organismes de recherche, universités, écoles de management ou d'ingénieurs, des organismes de formation, de certification, pôles de compétitivité ou d'excellence etc. pour apporter des réponses innovantes de qualité à des attentes avérées de la clientèle, intégrant fortement le souci et la capacité à mesurer la satisfaction du client. Il devra obligatoirement faire participer une ou plusieurs entreprises clientes au processus d'innovation. Les innovations retenues seront à caractère non-technologique et pourront être selon les cas :
 - des **innovations de prestation** quand elles sont nouvelles ou améliorées de manière significative,
 - des **innovations de procédé** notamment dans les domaines de l'ingénierie, la logistique, la maintenance, les achats, la comptabilité, etc.
 - des **innovations 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.
 - des **innovations de marketing** : modification significative des méthodes de vente ou de distribution, par internet, franchisage, ou modification de l'emballage du produit,
 - des **services de renouvellement** : directement liés à l'innovation, par exemple la R&D et le conseil en gestion stratégique,
 - des **services courants** : ils contribuent à améliorer la maintenance et la gestion de divers sous-systèmes dans les entreprises, par exemple la comptabilité,

- des **services de conformité** : ils aident les entreprises à fonctionner dans le cadre légal et à se conformer à divers autres régimes réglementaires, par exemple avec l'audit et certains services juridiques,
 - des **services de réseau** : ils facilitent la communication, l'échange de connaissances et la répartition souple des ressources, comme les réseaux personnels informels et les réseaux liés à la production.
- Les projets doivent donner lieu à la fourniture de livrables concrets et vérifiables par les financeurs, devront démontrer une finalité opérationnelle claire, et être porteurs d'innovations. **Le délai de réalisation des travaux ne devra en principe pas dépasser 12 mois.**

Sont exclus dans ce cadre des problématiques déjà éligibles à d'autres appels à projets de la DGCIS (thématique Web 2.0, portails de services) 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", et appel à propositions « capital humain ».

Eligibilité des entreprises

Les projets devront être mis en œuvre par des PME/TPE du domaine des services aux entreprises au bénéfice des PME/TPE, c'est-à-dire des entreprises de moins de 250 personnes dont le CA n'excède pas 50M€¹. Des entreprises plus importantes peuvent le cas échéant être associées aux projets, dès lors que leur implication est de nature à favoriser le montage et le pilotage de projets collectifs. Ils pourront être à vocation généraliste ou ciblés au bénéfice de populations d'entreprises spécifiques : entreprises relevant d'une zone d'activité spécifique, d'une zone frontalière, entreprises exportatrices, entreprises innovantes, jeunes entreprises, pôles de compétitivité, etc.

Ces projets sont collectifs c'est-à-dire qu'ils impliquent plusieurs partenaires et doivent donner lieu à la fourniture de livrables vérifiables par le financeur. Les différents partenaires du projet devront s'être engagés formellement et par écrit à participer au projet dès le dépôt de la candidature.

Les partenaires du projet doivent être très majoritairement des PME/TPE et les retombées finales doivent s'adresser à des PME/TPE.

Critères de sélection

Les projets seront appréciés en fonction des critères suivants :

- respect du champ de l'appel à propositions,
- le caractère collectif de l'action, apprécié notamment en fonction de la nature des porteurs et de l'impact attendu du projet (impact direct pour les participants et impact potentiel relatif à l'exemplarité du projet aidé),
- la qualité du partenariat (maîtrise globale des compétences techniques, capacité financière, complémentarité des partenaires),

¹ Définition des petites et moyennes entreprises : recommandation 2003/361/CE de la Commission européenne du 6 mai 2003

- les signes de qualité de prestations fournis par les partenaires du projet (certificats de qualification, labels etc...)
- l'exemplarité du projet, son caractère innovant et son effet d'entraînement,
- la nature stratégique du projet pour les secteurs bénéficiaires, et leur degré d'implication dans le projet,
- l'analyse du marché, en réponse à des besoins exprimés, afin de satisfaire la demande des entreprises dites bénéficiaires,
- les retombées économiques directes, notamment en termes valeur ajoutée de la prestation fournie par le centre multiservices partagé,
- le niveau d'implication, notamment au plan financier, des participants au projet,
- la viabilité et le réalisme technique, économique et financier du projet,
- l'établissement d'un projet d'accord liant les partenaires.

Déroulement de l'appel à propositions et procédure de sélection

La publicité de cet appel à projets sera mise en ligne sur les sites Internet du ministère de l'Economie, de l'industrie et de l'emploi.

Le dossier de candidature

Les partenaires sont invités à présenter les éléments suivants dans leur dossier de candidature, selon les modèles mis en ligne :

- un résumé du projet n'excédant pas 2 pages,
- une fiche de présentation de chaque partenaire,
- une description détaillée du projet n'excédant pas 20 pages précisant notamment :
 - le contenu des prestations envisagées, les responsabilités de chaque partenaire, le déroulement et phasage de ces travaux, les livrables proposés et leur pertinence,
 - un calendrier d'exécution du projet,
 - les marchés visés et les perspectives de déploiement commercial,
 - les résultats escomptés en termes de valeur ajoutée, d'activité et d'emploi.
- une fiche financière par partenaire, ainsi que de l'ensemble du projet, détaillant les coûts prévisionnels supportés.

Les projets présentés chacun par un « porteur de projet », seront examinés par un comité de sélection, qui sera composé de représentants de la DGCIS, voire d'autres administrations, d'experts dans les domaines des services aux entreprises et de l'innovation et de professionnels.

Le comité de sélection se réunira après la date limite de dépôt des candidatures et se prononcera au vu du dossier de candidature. En tant que de besoin, des avis d'experts extérieurs pourront être sollicités. Le comité de sélection pourra auditionner les candidats le cas échéant.

Sur la base des dossiers présentés, le jury de sélection pourra prendre les décisions suivantes :

- rejet du dossier de candidature,
- acceptation du dossier de candidature avec le cas échéant des conditions s'attachant à cette acceptation,

- demande de modification du dossier : ces demandes pourront concerner des éléments d'information complémentaires ou une modification de certains aspects du dossier de candidature susceptibles de porter sur ces différentes dimensions (objectifs, partenariats, calendrier et phasage, organisation, résultats attendus...).
- Réorientation vers une autre procédure d'appel à proposition du ministère.

En ce qui concerne les projets retenus par le jury, les demandeurs seront le cas échéant amenés à déposer un dossier complet dans un délai de 15 jours.

Les projets retenus feront l'objet d'une convention signée entre la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services d'une part, et le porteur de projet et ses partenaires d'autre part. Cette convention portera sur les modalités de déploiement des centres multiservices partagés, ainsi que sur l'accompagnement des entreprises ; elle pourra prévoir une évaluation externe du projet, une fois celui-ci réalisé.

Le suivi technique et financier des projets après notification sera effectué par la DGCIS.

Financement et dépenses éligibles

Les projets de centres multiservices partagés retenus au niveau national bénéficieront d'une aide au financement de la part de la DGCIS, sous forme de subvention, avec comme support juridique une convention signée par les parties concernées. Le taux d'aide sera d'au maximum 50% du coût total de chaque projet retenu, en fonction de la nature du projet et conformément à la réglementation en vigueur. L'aide parviendra sous forme d'acompte dès sa notification, puis fera l'objet de paiements qui tiendront compte de l'avancement constaté du projet. Le financement pourra être proportionné aux retombées effectives du projet.

Les dépenses éligibles sont :

- les frais d'études préalables à la constitution du centre multiservices partagés,
- les coûts de locations de locaux de regroupement,
- les frais d'achat de documentation,
- les coûts d'achat de logiciel dédiés à la mutualisation des activités de services,
- les dépenses de recherche,
- les dépenses de personnel liées à la mise en œuvre du projet,
- les dépenses de consommables liées à l'exécution du projet,
- les frais de déplacement et de mission,
- les frais généraux.

Les dépenses de formation, les frais d'immobilisation, d'équipements et d'amortissement ne sont pas éligibles.

Modalités pratiques du dépôt des projets

Les demandeurs devront adresser à la DGCIS **au plus tard le vendredi 16 juillet 2010 à minuit** leur projet sous deux formes :

- par voie électronique, selon un modèle téléchargeable sur le site Internet du ministère, et à l'adresse : centres-multiservices-aap.dgcis@finances.gouv.fr. Un accusé de réception sera envoyé au porteur de projet par mél.
- **ET** en version papier, en un seul exemplaire signé par le porteur (le cachet de la poste faisant foi) à l'adresse suivante :

Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services

Appel à propositions Centres multiservices partagés

A l'attention de APSE 1

TELEDOC 171

61 boulevard Vincent Auriol

75703 PARIS CEDEX 13

La sélection des projets aura lieu courant octobre 2010.

Décisions de financement, finalisation et notification des conventions financières avant la fin de l'année 2010.

**Pour toute demande de renseignements, un message devra être
envoyé à l'adresse suivante :
centres-multiservices-aap.dgcis@finances.gouv.fr**



direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services