

## **Commission pour la libération de la croissance**

*Note de Michèle Debonneuil*

### **Qu'est-ce que la «science des services» ?**

L'offre de technologies de l'information va inexorablement se banaliser. Après la production de hardware (composants des biens d'équipement informatiques), c'est celle du software et des applications qui va être soumise à la standardisation et la délocalisation ; il va falloir aider au développement, à partir des technologies de l'information, de la recherche sur l'innovation dans les services informatiques personnalisés car ce seront eux qui recèleront la valeur ajoutée et les emplois qualifiés non délocalisables de demain.

Pour développer ce que l'on appelle désormais la science des services (sous-entendus informatiques), il va falloir intégrer l'innovation technique à l'innovation dans les modèles de gestion. (business models). Le marché valorisera de moins en moins la technique pour la technique mais la technique au service de l'interactivité des process. La notion de réseau ou de mise en réseau est partout.

Les nouvelles activités de services se développent en s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information pour élargir, améliorer ou renouveler des activités existantes ; elles représentent un potentiel considérable de croissance, d'emploi et de transformation des structures économiques.

S'inscrivant dans le prolongement d'activités anciennes, elles ont tendance à bourgeonner dans les domaines de spécialisation ou d'excellence de chaque pays : les technologies de l'information aux Etats-Unis, l'industrie manufacturière en Allemagne ; leur émergence passe par la mise en réseau de compétences et de moyens pour les entreprises privées, le secteur public, et la recherche académique. La France est absente des efforts en faveur du développement de ce secteur. Le développement volontariste d'un secteur de services à la personne productifs est en particulier une façon d'amorcer l'entrée dans ces services.