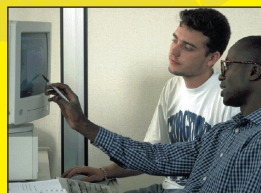
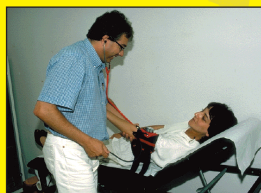


LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES : défis et opportunités pour nos sociétés



LES ATELIERS DE L'INTEFP
28 MARS 2008
de 9h30 à 17h00



IRLANDE



FRANCE



JAPON



PALAIS DU LUXEMBOURG
Salle Clémenceau

15 RUE VAUGIRARD - 75006 PARIS



PROGRAMME

LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES : DÉFIS ET OPPORTUNITÉS POUR NOS SOCIÉTÉS

8H45 >

ACCUEIL DES PARTICIPANTS

9H30 >

OUVERTURE DES TRAVAUX

André CANO, *Directeur de l'INTEFP*

>

ANIMATION GÉNÉRALE

Isabelle MOREAU, *Journaliste, La Tribune*

Par des témoignages, interviews, rapports d'étonnement, analyses collectives et interventions d'experts et de personnalités de la vie économique et sociale, les auditeurs de la 28^{ème} session nationale de l'INTEFP proposent une restitution de leurs travaux sur le développement des services qui les ont conduits de Lyon à Dublin puis à Tokyo. Ils invitent les participants à débattre des voies et moyens d'un progrès social au sein d'une économie de services. Ils animeront les temps de la journée avec le soutien de l'Association des Journalistes de l'information Sociale (AJS).

10H00 >

LES SERVICES : de quoi parle-t-on ?

>

LES SERVICES, MOTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ?

L'univers des services s'étend de jour en jour avec un contenu qui n'est pas toujours facile à délimiter et à évaluer. Souvent immatériel, le service a une valeur éminemment subjective, qui varie donc selon les publics et les pays. Comment ouvrir les yeux sur les nouvelles attentes et apprécier la valeur des activités de service ?

Grand témoin >

Christian DU TERTRE

*Professeur de sciences économiques,
Université Paris Diderot, Directeur d'ATEMIS.*

>

LA SOCIÉTÉ DES SERVICES : PLUS SOUPLE OU PLUS FRAGMENTÉE ?

Le service est consommé là où il est produit. Grâce aux moyens technologiques, il efface les distances et accompagne la mobilité. L'activité économique et sociale est ainsi mieux répartie et renforce la cohésion territoriale. Mais elle est aussi plus fragmentée, en multipliant les temps et les lieux de vie sociale. Entre intégration et éclatement, où nous emmène la civilisation des services ?

Grand témoin >

Élu local

(à confirmer)

>

ORGANISATION ORIENTÉE CLIENT ET RESPONSABILISATION : LIBERTÉ OU ANXIÉTÉ ?

« Écouter le consommateur » : voilà le leitmotiv de l'économie des services qui place le client au centre des organisations avec pour corollaire espéré, un enrichissement des tâches des salariés. Mais les nouvelles technologies favorisent aussi l'industrialisation et le contrôle des tâches au risque quelquefois de décevoir le consommateur. Entre productivité et implication, comment trouver en France et en Europe - notamment par la régulation - les voies d'un modèle social créateur de valeur ?

Grand témoin >

Catherine CHOUARD

DRH, ELIOR.

LA RÉVOLUTION DES SERVICES : MENACES OU OPPORTUNITÉS ?

Omniprésente, immatérielle et évolutive, l'activité de service change toutes les données : celle de l'analyse économique et du développement territorial, de la vie familiale et sociale, des régulations sociales et des organisations du travail, de la gouvernance et de l'action publique. La transformation qu'elle entraîne est d'ampleur équivalente à celle de la révolution industrielle en suscitant autant d'espoirs que d'inquiétudes. Comment faire face à cette mutation ? Comment faire évoluer le comportement des responsables économiques et sociaux ?

Grand témoin >

Yolande BRIAND

Secrétaire générale de la fédération des services de santé et services sociaux, CFDT.

11H15 >

LA RELATION CLIENT DANS LES SERVICES : à quel prix ?

TABLE RONDE

Le client est la référence obligée qui conditionne les organisations du travail et les modes managériaux destinés à répondre au mieux à ses attentes. Quelles conséquences pour les salariés ? La relation de service au client est-elle une source inévitable de contrainte pour les travailleurs ? En quoi, les choix d'organisation du travail influent sur la relation de service ? Comment concilier bien-être au travail et qualité de service ?

Intervenants >

Pascal UGHETTO

Docteur en sciences économiques, Maître de conférence, Université Marne La Vallée, chercheur au LATTIS et à l'IRES.

Vincent GROSJEAN

Ergonome, chercheur à l'INRS.

Grand témoin >

Franca SALIS MADINIER

Secrétaire nationale, Pôle télécoms Prestataire CFDT fédération Communication, Conseil et Culture.

Le client, à la fois consommateur et salarié est aussi citoyen évoluant sur un territoire de vie et d'emploi. Comment innover et proposer de nouveaux services pertinents qui contribuent à une meilleure qualité de vie et une plus grande attractivité du territoire ? Comment redéfinir le rôle des différents acteurs : collectivité territoriale, entreprises et bénéficiaires afin d'aboutir au meilleur rapport qualité/prix ? Quelle organisation du travail mettre en place pour un service 24h sur 24 ? Les enseignements de l'opération Velo'v au Grand Lyon :

Intervenants >

Benoît QUIGNON

Directeur général des services du GRAND LYON.

Albert ASSERAF

Directeur général stratégie, études et marketing, JCDECAUX.

Pascal CHOPIN

Directeur régional Rhône-Alpes JCDECAUX.

12H30 >

DÉJEUNER SALLE RENÉ COTY

14H00 >

LES NOUVEAUX EMPLOIS ET METIERS DE SERVICES : Service gagnant ? pour qui ? et à quelles conditions ?

L'expansion des services s'accompagne de l'émergence de nouveaux emplois et métiers, de la mise en place de nouvelles organisations du travail, de l'exigence de nouvelles compétences dont on peine parfois à définir respectivement les contours, les modèles et les contenus. Autant de défis et d'opportunités pour

l'ensemble des acteurs sociaux. Comment apprécier les impacts de ces changements dans la durée ? Comment recruter, fidéliser et motiver les salariés ? Comment professionnaliser et construire des parcours professionnels qualifiants, comment conduire le changement, déployer, animer et encadrer les nouvelles organisations du travail ? Comment imaginer de nouvelles formes de dialogue social, de représentation et de négociation collective ?

Grands témoins >

Thomas TROADEC

Sociologue, LISE, CNRS-CNAM.

Marie-Christine COMBES

Sociologue, Université Marne la Vallée.

15H15 >

LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES : Quels enjeux pour l'action publique ?

TABLE RONDE

Les cadres de la régulation économique et sociale bâtis sur un modèle industriel sont aujourd'hui remis en cause dans une économie dominée par les services. La question de la régulation publique se pose avec acuité. Comment redéfinir des modes de régulations adaptées aux caractéristiques des activités de service, les niveaux pertinents d'intervention publique, les instruments les plus efficaces d'intervention ? Comment repenser le jeu des acteurs dans un cadre élargi incluant l'État, les collectivités territoriales, les partenaires sociaux ?

Michel GUERRE

Chef de la mission d'appui à l'évaluation, à la prospective et aux actions européennes et internationales, DGT, ministère du Travail, des Relations Sociales et de la Solidarité.

Jules NYSEN

Directeur général des services, région PACA.

Georges DROUIN*

Président du groupement des professions de services (GPS) et du Comité de liaison Avantage Services, MEDEF.

Laurent HENART*

Président de l'Agence Nationale des Services à la Personne.

Maryse DUMAS

Secrétaire confédérale, CGT.

Intervenants >

16H30 >

INTERVENTIONS DE CLÔTURE

Muriel PENICAUD

Présidente du conseil d'administration de l'INTEFP. Directeur Général Adjoint, en charge de l'Organisation et des Ressources Humaines, Dassault Système.

Xavier BERTRAND

Ministre du Travail, des Relations Sociales et de la Solidarité

17H00 >

FIN DES TRAVAUX

LES ATELIERS DE L'INTEFP >

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES >

INSCRIPTIONS >

PARTICIPATION AUX FRAIS >

INFORMATIONS >

- > **Rencontres** originales organisées depuis près de 20 ans, fondées sur le principe du multipartisme,
- > **Ouvertes** aux cadres d'entreprises publiques et privées, aux cadres de l'administration du travail et des collectivités territoriales, aux représentants des organisations syndicales et professionnelles, aux chercheurs, enseignants ou magistrats, aux élus et journalistes,
- > **Destinées** à approfondir les réflexions, à développer les échanges et à contribuer ainsi au développement du dialogue social.
- > La journée se déroulera au Palais du Luxembourg, 15 rue Vaugirard, 75006 Paris.
- > L'accès des participants dans l'enceinte du Palais est subordonné à la présentation d'une pièce d'identité et du courrier ou du mail de confirmation de l'INTEFP.
- > Les inscriptions sont reçues à l'INTEFP par courrier ou par télécopie. Il est conseillé de retourner le bulletin d'inscription le plus rapidement possible. L'INTEFP confirmera votre inscription définitive.

CLOTURE DES INSCRIPTIONS LE 18 FÉVRIER 2008

- > **Pour les Ateliers de l'INTEFP** : les frais de transports, d'hébergement et de restauration des auditeurs de la 28ème session nationale, des membres du conseil scientifique, des intervenants, des agents des services des Ministères du Travail, des relations sociales et de la solidarité, de l'Agriculture et des Transports, sont totalement pris en charge par l'INTEFP. Ils doivent néanmoins et impérativement retourner leur bulletin d'inscription.
- > **INTEFP, Christiane GROS** : 1498, route de Sain Bel • B.P. 69280 • Marcy l'Étoile
Téléphone : 04 78 87 49 88 • Télécopie : 04 78 87 47 00 • christiane.gros@intefp.travail.gouv.fr

LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES :

défis et
opportunités pour
nos sociétés

28 MARS 2008

BULLETIN D'INSCRIPTION

À retourner le 18 février 2008 dernier délai à Christiane GROS - INTEFP - Fax : 04 78 87 47 00

Nom >
Fonction >
Entreprise ou organisme >
Adresse >
Code postal >
Téléphone >
Date >
Signature >

Prénom >

E-mail >

Ville >

Télécopie >

Visa du chef de service (pour les fonctionnaires) :

RÉSERVATION :

> Je participerai aux ateliers de l'INTEFP du 28 mars

OUI : ☐

NON : ☐

> Je souhaite déjeuner sur place :

OUI : ☐

NON : ☐

PARTICIPATION :

> aux frais de repas de 37 euros par personne : à verser lors de l'inscription,
par chèque joint au bulletin d'inscription à l'ordre de : Agence comptable de l'INTEFP

LES ATELIERS DE
L'INTEFP
PALAIS DU LUXEMBOURG
PARIS