

La Fête des **Services**

Bilan de la deuxième édition

Au menu ...

 **Rappel du contexte**

 Concours

 Cérémonie

 Visibilité

 Merci



Rappel du contexte

- Les Services représentent 46% du PIB
- Ils sont le premier employeur de France
- Naissance le 4 juin 2013 de la Commission Nationale des Services
- Première édition en 2013

Les parties prenantes

- 👤 Organisée par le Groupement des Professions de Services
- 👤 Des entreprises, des institutions et des fédérations impliquées au cœur du pilotage
- 👤 Des acteurs relais en région sur l'innovation, le service, l'entrepreneuriat



Les ambitions

La Fête des Services est ...

- Un concours national dédié aux services qui simplifient la vie des Français
- Un moment unique dans l'année de valorisation des services et des créateurs de services
- Un suffrage populaire conjugué à la vision d'experts (institutionnels, entreprises)
- Un incubateur, une courroie entre des acteurs de taille diverses mais d'ambition conjointe

La Fête des Services veut ...

- Faire de l'excellence service un atout pour la France
- Etre le rendez-vous annuel en termes de service et d'innovation
- Représenter un vrai coup de projecteur médiatique sur des savoir-faire dans les territoires
- Lancer un mouvement de communication et détecter des services innovants et créatifs

Au menu ...

👉 Rappel du contexte

👉 **Concours**

👉 Cérémonie

👉 Visibilité

👉 Merci



Trois séquences principales

- 👉 Du 9 septembre au 9 octobre 2014:
 - 👉 dépôt des candidatures
- 👉 Les 14 et 15 octobre 2014:
 - 👉 « elevator pitch » devant jury
- 👉 Du 21 octobre au 16 novembre 2014 :
 - 👉 votes du grand public



Rappel des catégories

**Améliorer la vie
quotidienne**

**Services des
acteurs publics**

**Services aux
Entreprises**

**Services aux
seniors**

**Innover et créer
de la valeur**

**Grand prix
Services Avenir**

LE JURY DE LA FÊTE DES SERVICES



Viviane Chaine-Ribeiro,
Présidente de la Fédération Syntec
Présidente du jury

Les membres du jury de la Fête des Services :

- Frédéric Bedin, Président de Public Système Hopscotch
- Louis Carle, Fondateur de Maddyness
- Eric Dadian, Président de l'AFRC (Association Française de la Relation Client)
- Michèle Debonneuil, Economiste
- Manuel Diaz, Président d'Emakina
- Philippe Dufour, Edenred France
- Pascal Gautier, AFNOR
- Thibault Leclerc, Associé Image7
- Stéphanie Merle-Mortel, Partner EY
- Christian Nibourel, Président du GPS (Groupement des Professions de Services)
- Xavier Pavie, Professeur, Directeur de l'ESSEC-ISIS
- Camille Pène, Cap Digital
- Olivier Peraldi, Directeur Général de la FESP (Fédération des Entreprises de Services à la Personne)
- Xavier Quérat-Hément, Directeur de la Qualité du Groupe La Poste



Principaux chiffres à retenir

- 👉 Une participation très forte :
 - 👉 216 dossiers en compétition
- 👉 Les 14 et 15 octobre 2014 :
 - 👉 sélection de 15 dossiers - 3 finalistes par catégorie
- 👉 Plus de 4 000 votes du grand public : un moment fort de mobilisation des Français



LES FINALISTES

Prix des Services qui simplifient la vie quotidienne des Français



Prix des Services aux entreprises



Prix des Services innovants et créatifs



LES FINALISTES

Prix des Services aux Seniors



Prix des Services des acteurs publics



Au menu ...

👉 Rappel du contexte

👉 Concours

👉 **Cérémonie**

👉 Visibilité

👉 Merci



La cérémonie

Ouverture par **Christian Nibourel**, Président du Groupement des Professions de Services

Synthèse de la publication de la chaire ESSEC Isis à l'Harvard Business Review France - « **Les services de demain : casser les codes, repenser les usages, rompre les monopoles** » par **Xavier Pavie**, Directeur de l'ISIS (Institute for Strategic Innovation & Services)

Remise du Prix « Améliorer la vie quotidienne des Français », par **Eric Dadian**, Président de l'Association Française de la Relation Client **Rafi Haladjian**, Fondateur de Mother et du Nabaztag

Remise du Prix « Services des acteurs publics », par **Xavier Quérat-Hément**, Directeur de la Qualité du Groupe La Poste **Antoine Boulay**, Directeur des Relations Institutionnelles et Medias de BPI France

Remise du Prix « Services BtoB », par **Jean-Pierre Letartre**, Président d'EY France, Luxembourg et Maghreb **Guillaume Sarkozy**, Délégué Général de Malakoff Médéric

La cérémonie

Remise du Prix « Services aux Seniors », par **Jean-Louis Vincent**, Vice-Président de l'Association Sommitale Klesia et **Viviane Chaine-Ribeiro**, Présidente du Jury de la Fête des Services – Présidente de la Fédération Syntec

Remise du Prix « Services Innovants et créatifs », par **Frédéric Bedin**, Président du directoire du Groupe Public Système Hopscotch et **Georges Sampeur**, Président du Directoire du Groupe B&B Hotels

Grand Prix "Services Avenir" remis par Jean-Pierre Petit

Executive Vice-Président - Président Directeur Général de McDonald's France
Président de la Division Europe du Sud

Les lauréats



Améliorer la vie
quotidienne



Services des
acteurs publics



Services aux
Entreprises



Services aux
seniors



Innover et créer
de la valeur



Grand prix
Services Avenir

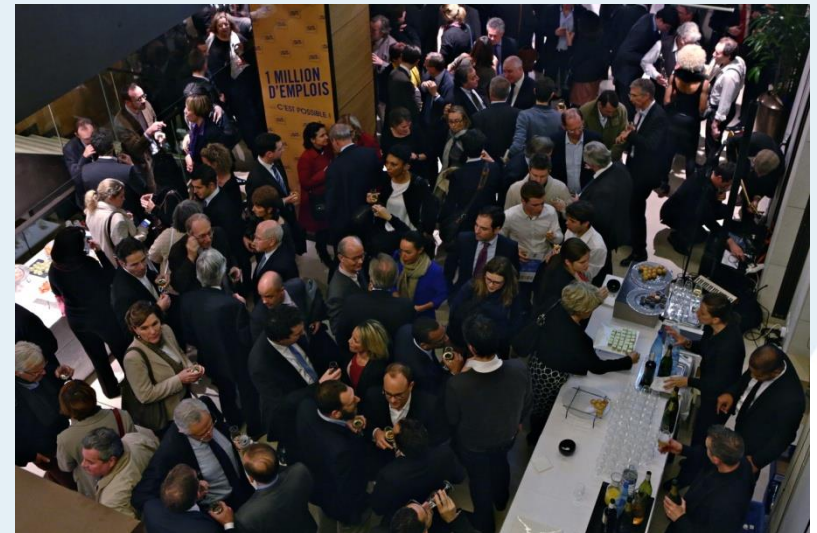
Quelques temps forts ... (1/3)



Quelques temps forts ... (2/3)



Quelques temps forts ... (3/3)





Nouveautés 2014

- 👉 Développement du Club Fête des Services tout au long de l'année.

4 réunions 'barcamp' en 2014:

- 👉 **Le 23 mai - La Mondialisation des Services**
Lorraine Habib - Business Development Manager de BlaBlaCar
- 👉 **Le 11 juillet - Convergence Services / Industrie**
Morald Chibout - Directeur Général d'Autolib'
Josué Sossi - Cofondateur de Wicross
- 👉 **Le 26 septembre – La contribution des services à la compétitivité française**
Robert Vassoyan - Directeur Général de Cisco France
Helman Le Pas de Sécheval - Secrétaire Général de Veolia Environnement
- 👉 **Le 14 novembre - Développement par la franchise et nouveaux modèles de croissance**
Maxime Aiach – Pdg d'Acadomia et Président de la Fesp
Georges Sampeur - Président du Directoire de B&B Hotels
Michael Laragné - Directeur Général d'Hydroparts France

- 👉 **BPI France** s'engage et soutient le mouvement de la Fête des Services ; chaque lauréat rencontrera une Direction régionale de BPI France et verra son dossier être étudié avec bienveillance

Au menu ...

👉 Rappel du contexte

👉 Concours

👉 Cérémonie

👉 **Visibilité**

👉 Merci



Séquences de communication

- A destination des professionnels/relais de communication de septembre à décembre
- A destination du grand public de novembre à décembre

Relations Presse

- 👉 Quelques temps forts :
 - 👉 Le Cercle Les Echos et le Parisien (19 novembre) dont 1^{ère} de couv.
 - 👉 France Info et Harvard Business Review (21 novembre)
 - 👉 20 Minutes (24 novembre) dont 1^{ère} de couv.
 - 👉 RTL (25 novembre), l'Express (4 décembre)
- 👉 Des contenus vidéos largement repris : plus de 5 500 vues (Dailymotion)



Best of retombées presse (1/2)



Best of retombées presse (2/2)

LesEchos.fr

ACCUEIL JOURNAL

ISSUE PARTENAIRE **Capgemini**

"Des problèmes de sécurité de plus en plus complexes"
Par Vanessa Barnett, TMT partenaire chez Charles Russell

TECHNOLOGIE, ACCELERATEUR DE CROISSANCE

LE CERCLE

Fête des Services : des entrepreneurs plus créatifs que jamais

CHRISTIAN NIBOURTEL / PRÉSIDENT D'ACCENTURE FRANCE BENELUX ET PRÉSIDENT DU GROUPEMENT DES PROFESSIONS DE SERVICES (GPS) | LE 19/11 À 14:08

Intentifs et déterminés, les entrepreneurs rencontrés à la Fête des Services n'ont qu'un seul objectif en tête : faire bouger les lignes malgré un climat de défiance généralisé.

Dans la compétition mondiale que se livrent les Etats, les

INFOS RÉAGIR PARTAGER



20 minutes

Se connecter 641K 1M 78K

Rechercher Newsletter

Actualité Entertainment Economie Sport Locales T'as vu

EMPLOI IMMOBILIER AUTOMOBILE ASSURANCE PETITES ANNONCES IMMOBILIÈRES ASSURANCE AUTO RÉSERVEZ UN ESSAI DE VOITURE

DESTINY WERBON D'ESSAI GRATUIT

Economie

Innovation Viviane Chaine-Ribeiro, présidente du jury de la Fête des services dresse un bilan de la deuxième édition de ce concours dont les résultats sont dévoilés ce lundi...

Fête des services: «J'ai vu de vrais entrepreneurs avec un réel dynamisme»

Lundi 24 novembre 2014

ENTREPRISES • 20 Minutes • présente en avant-première l'un des lauréats de la Fête des Services

L'innovation tient la forme

Romain Lescarbot

Créateur précocement et en temps réel les calories brûlées après un footing de 10 minutes à 10 km/h, sans avoir d'effort ni de douleur, c'est bien possible. Grâce au projet d'innovation, qui recevra ce lundi le prix des services, dans la catégorie « innovation créative », lors de la deuxième édition de la Fête des Services.

Entre le bracelet et la balance

D'après lui, chaque changement perceptible de notre organisme est la conséquence d'une succession d'événements à l'échelle moléculaire. Avec un analyseur ces marqueurs moléculaires (sang, urine), il est possible de prédire l'évolution de notre corps. À la fois, l'analyseur de notre corps permet de suivre l'évolution de nos métabolismes sur son smartphone. Au journaux, le surpoids touche 1,8 milliard de personnes dans le monde.

Sur 20minutes.fr

INTERVIEW

De vrais entrepreneurs avec un réel dynamisme

CONTRIBUTION RÉDIGEZ À CET ARTICLE

F PARTAGER 2 T TWITTER 8 +1 0 IMPRIMER

Harvard Business Review

10 OCTOBRE NOVEMBRE 2014

«L'innovation, c'est dialoguer!»
Barry Grayson et Michael Slied

«Comment Shell anticipe l'avenir avec des scénarios»
Angela Wilkinson et Roland Kupers

«Le marketing «clay» est-il vraiment un bon modèle à suivre?»
Andrei Iagaru et Julian Wright

Nouveau ÉDITION FRANÇAISE



Economie 13

er
e
ez

radiofrance.fr france inter france info france bleu france culture france musique fp le mou' les orchestres maison de la radio

france info

ÉCOUTER LA RADIO RÉCOUTER

Retrouver toute l'actu, les analyses, les débats

ÉCOUTER LE DERNIER JOURNAL

POSTURE ET IMPOSTURE

LE CADEAU IDÉAL à partir de 49€ EN SAVOIR PLUS amazon

acte vie quotidienne culture & médias programmes nos partenariats podcasts vidéos

TRANSPORTS SANTÉ SCIENCES HIGH-TECH ENVIRONNEMENT CONSOMMATION EMPLOI BOURSE

CCZEL • PROGRAMMES • FRANCE INFO SENIORS • 2014-2015

Philomène donne aux seniors l'envie de créer

FRANCE INFO SENIORS Par Frédérique Maréchal 10 novembre 2014

UMP : « Il faut tout changer » (Laurent Wauquiez)

Recommander 16 Twitter 16 +1 1 Share 2

www.maddyness.com

Date : 29/10/2014

#Retail : PopUp Immo, la startup française qui signe la mort du bail 3/6/9

Par : Etienne Portais



Alors que Vente-Privée vient d'annoncer son retrait du marché de redéfinir les codes de la distribution et du commerce connus sous le terme de PopUp Sale(s) deviennent un phénomène et les propriétaires de locaux commerciaux. En effet, ils bousculent les codes traditionnels.

Lancée en janvier 2014, une jeune pousse française vise à rendre les commerces français plus visibles et plus attractifs. Elle permet à ses clients de poster des annonces sur Facebook, de trouver une adresse commerciale, mais également de servir de médiateur de recherche de locaux commerciaux. Le grand public peut consulter les annonces et comparer les offres en fonction de 200 critères différents. Le start-up s'est récemment vu décerner un prix lors de la Fête des Services au Mans.

Le constat qui a motivé le lancement de cet a étaient inoccupés en France en 2013. Un se base de données importante de biens à louer.

FrenchWeb.fr

Date: 01/12/2014

La start-up du jour : eTerritoire aide les communes françaises à s'unir en réseau

Par Mathilde Hudouin



La start-up parisienne eTerritoire développe une plateforme pour améliorer le réseautage et la visibilité des communes françaises. Elle permet à ses clients de poster des annonces sur Facebook de trouver une adresse commerciale, mais également de servir de médiateur de recherche de locaux commerciaux. Le grand public peut consulter les annonces et comparer les offres en fonction de 200 critères différents. Le start-up s'est récemment vu décerner un prix lors de la Fête des Services au Mans.

Interview de François Chauvin, 29 ans, co-fondateur d'eTerritoire

FrenchWeb : Comment avez-vous eu l'idée de créer eTerritoire ?

FrenchWeb.fr

Date: 28/11/2014

La start-up du jour: Inovation, un boîtier connecté qui analyse les effets de la nutrition

Par Mathilde Hudouin



La start-up parisienne Inovation développe un boîtier connecté qui met les avancées de la médecine moléculaire prédictive au service de la nutrition. L'utilisateur peut suivre son métabolisme directement sur son smartphone grâce aux données envoyées par l'objet connecté vers l'application. Inovation a reçu le Prix des Services Innovateurs et créatifs à la Fête des Services, manifestation organisée le 24 novembre 2014 au salon du Mésif.

Interview de Cyril Torre, 29 ans, co-fondateur de Inovation :



Bilan social média

Une année placée sous le signe de **l'engagement** (beaucoup de likes, de partages et d'interactions).

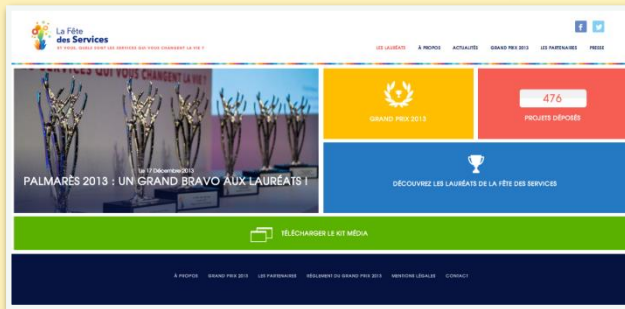
Une campagne de promotion sur Twitter qui a développé la **notoriété** de la Fête des Services et a généré plus **d'un million** d'impressions sur la cible des créateurs de services.

Rôle **décisif** des **réseaux sociaux** : un visiteur sur 4 sur le site de la Fête des Services est issu des réseaux sociaux (sans compter la campagne Twitter).

- Sur 2 ans, c'est plus de **700 dossiers** reçus et **25 000 votes** de Français.



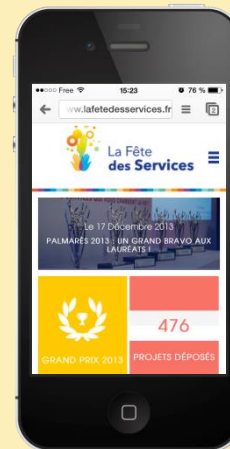
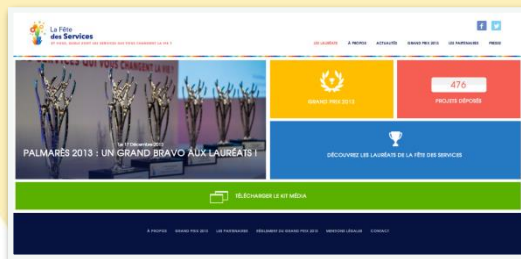
Rappel de l'édition 2013 – Un événement monté en 6 mois



Stratégie Site internet Relations blogueurs Community management Soumission des dossiers Vote des Français Cérémonie

JUILLET

DÉCEMBRE



Un site internet prêt pour les différentes étapes du mouvement.

Une expérience multicanale.

Une présence digitale brandée, un événement bien marketé.

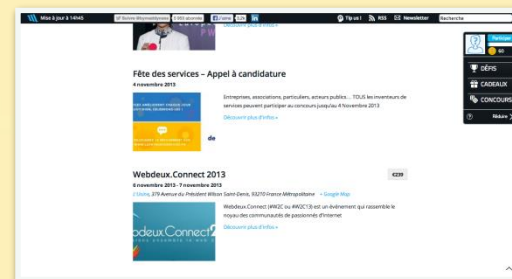
Une audience existante prête à nous suivre pour la seconde édition



204 fans sur Facebook en décembre 2013.





1826 followers sur Twitter en décembre 2013.



Des eRPs à l'origine de retombées et partenariats.

Lors de la 1ère édition, l'enjeu de notoriété nous a poussés à privilégier une approche quantitative. Cette année, l'audience étant déjà constituée, nous avons pu nous concentrer sur une stratégie qualitative, favorisant l'engagement.

	ÉDITION 2013	ÉDITION 2014
	<p>85 interactions (like, comment, share) sur 6 mois Soit 14,16 / mois.</p> <p>4 845 clics générés sur 6 mois. Soit 807 / mois.</p>	<p>186 interactions (like, comment, share) sur 3 mois. Soit 62 / mois (+450%).</p> <p>3 234 clics générés sur 3 mois. Soit 1 078 / mois (+ 35%).</p>
	<p>1 107 retweets sur 6 mois. Soit 184 / mois.</p> <p>936 clics sur 6 mois. Soit 156 / mois.</p>	<p>861 retweets sur 3 mois. Soit 287 / mois (+55%).</p> <p>507 clics sur 3 mois. Soit 169 / mois (+10%).</p>

La publicité sur Twitter (Website Card)

Appelé Website Card, ce format publicitaire propre à Twitter a permis de rediriger en un clic un internaute vers le site www.lafetedesservices.fr.

The image displays five examples of Twitter Website Cards. Each card features the profile picture and name of 'La Fête des Services' (@FetedesServices) along with the date '04/09/2014'. The text on each card is: 'Vous êtes entrepreneur et avez créé un service innovant ? Participez au Grand Prix de la Fête des Services !'. Below this text is a 'Promoted by La Fête des Services' label. The main visual of each card is a graphic with a lightbulb, a plus sign, a document icon, and an equals sign, followed by a laurel wreath icon. Below the graphic is a 'DÉPOSEZ VOTRE DOSSIER' button. At the bottom of each card, there is a link 'Inscriptions ouvertes jusqu'au 8 octobre prochain' and a 'En savoir plus' button. The five cards represent different categories: 1. General promotion, 2. General promotion, 3. General promotion, 4. 'Holidog, le week 2013 de la catégorie « Améliorer la vie quotidienne »', 5. 'BlablaCar, le week 2013 de la catégorie « Innover et créer de la valeur »'.

La campagne Twitter Website Card a été déployée selon 3 segmentations d'audience :

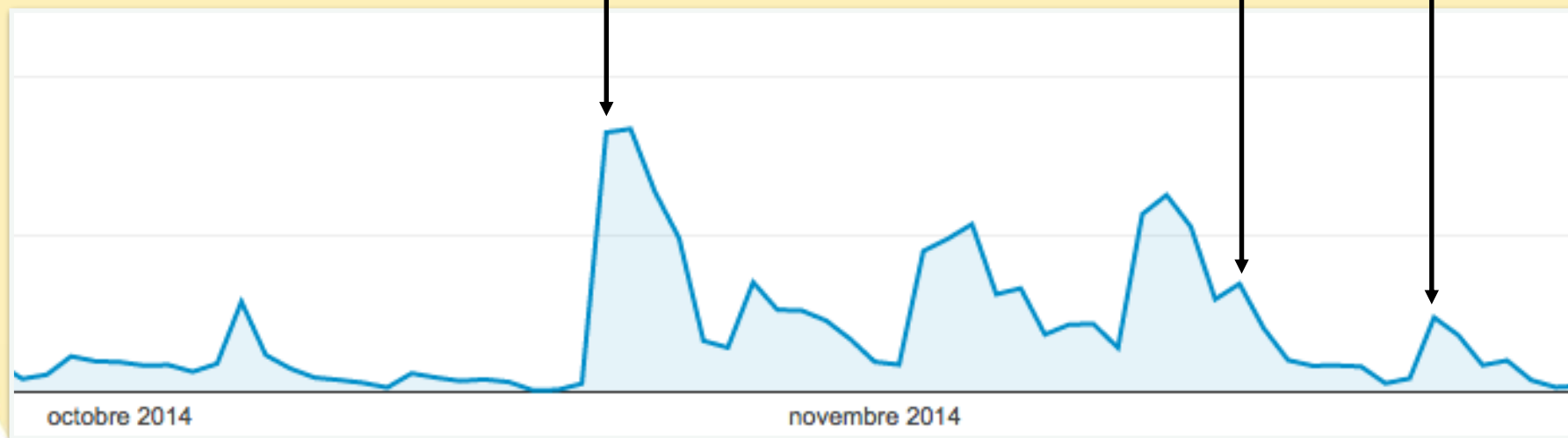
- Une campagne selon le ciblage « **émission de TV** » qui permettait de toucher tous les internautes qui regardent BFM et BFM Business.
- Une campagne selon le ciblage « **intérêt et abonnés** » qui permettait de toucher les internautes déjà abonnés à des comptes sur l'entrepreneuriat.
- Une campagne selon le ciblage « **mots clés** » qui permettait de toucher des internautes dont les conversations comportent des mots clés autour de l'entrepreneuriat.

L'annonce des finalistes, le moment le plus attendu de la célébration

Annnonce des finalistes et
ouverture aux votes
Pic à 1 000 visites

Fin des votes
412 visites

Cérémonie
284 visites



Au menu ...

👉 Rappel du contexte

👉 Concours

👉 Cérémonie

👉 Visibilité

👉 **Merci**



Bilan

- 👉 Grâce à vous et depuis 2 ans, près de **700 dossiers** reçus de toute la France, et plus de **25 000 Français** qui ont voté pour les Services qui changent leur vie ...

Le kaléidoscope

accenture
High performance. Delivered.

 PARIS
REGION
ENTREPRISES

bpifrance

cns
COMMISSION NATIONALE DES SERVICES

 **OCIRP**
unis par excellence

ESSEC BUSINESS SCHOOL
ISIS
INSTITUTE
FOR STRATEGIC
INNOVATION &
SERVICES

 Kahn & Associés

sodexo
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

EY
Building a better
working world

AFRC
Association Française de la Relation Client

 **AG2R LA MONDIALE**

 INNOVATION
ECO-GÉNÉRATION
CENTRE FRANÇAIS DE L'INNOVATION

 LE GROUPE LA POSTE

GPS
Groupement des Professions de Services

 Fédération du
**SERVICE AUX
PARTICULIERS**

 FEDERATION
SYNTEC

Parrainer
la Croissance

B&B
HOTELS

 malakoff médéric

cap-digital
Paris Region

 **Edenred**
For an easier life

afnor
GROUPE

KLÉSIA
PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES

 **Waddyness**
Le Magazine des Marques Françaises

 **EMAKINA**
building brand experiences

 La Fête
des **Services**

