

Action : « Les mots de l'immatériel »

1. Contexte

En juin 2012, la DGE et l'Observatoire de l'Immatériel ont signé une convention, support de l'action collective « Actifs Immatériels des Entreprises ».

La Convention a pour objectif de mettre à disposition des entreprises des outils relatifs à la gestion, à l'évaluation et à la valorisation des actifs immatériels des entreprises. Ces outils ont vocation à être déployés auprès d'un grand nombre d'entreprises pour leur permettre de valoriser et de s'approprier leurs actifs immatériels. Elle constitue par conséquent un volet stratégique de l'action de la DGE pour promouvoir l'immatériel.

Un comité de pilotage, regroupant la DGE et l'Observatoire de l'Immatériel, se réunit pour piloter la convention et valider définitivement les livrables produits étudiés en Collège des Experts.

2. Origines de l'action « Mots de l'immatériel »

Si les premières apparitions du concept d'Immatériel remontent aux années 1920 aux Etats-Unis, le sujet prend une véritable ampleur dans les années 1980. L'évolution au fil des années de l'Immatériel se fait majoritairement autour de deux écoles : l'école scandinave et l'école américaine avec les *Balanced Scorecard* de Robert Kaplan et David Norton dès 1992 également. L'IFAC (International Federation of Accountants) définit les actifs immatériels, en distinguant le capital matériel, le capital financier et le capital immatériel qui se compose de trois grandes composantes :

- Le **capital humain** : les compétences individuelles, l'expérience et le savoir-faire collectifs, l'histoire de l'entreprise, la personnalité du dirigeant, la présence d'hommes clés
- Le **capital organisationnel** : les brevets, les procédures, la structure, le système d'information, les bases de données, les rites, le mode d'organisation
- Le **capital relationnel** : les clients, les fournisseurs, la réputation, les réseaux, la relation aux actionnaires, les régulateurs

En France, c'est le rapport de M. Maurice Lévy et M. Jean-Pierre Jouyet – « L'économie de l'immatériel. La croissance de demain », en novembre 2006 –, commandé par les pouvoirs publics, qui met en évidence le sujet, comme un facteur essentiel de compétitivité des pays matures, forts d'une histoire, d'une culture et d'une potentialité de connaissance inégalée.

Face à cet enjeu, les actifs immatériels ont également fait l'objet de thèses récemment, démontrant ainsi l'importance de cette notion dans les problématiques de compétitivité actuelle (mesure des actifs immatériels, problématiques liées au pilotage de l'Immatériel en entreprise, etc.). En outre, certains cabinets d'audit et de conseil ont développé leur propre approche.

Les entreprises ont donc largement commencé à prendre conscience de l'importance de leur composante immatérielle. Cependant, le thème des actifs immatériels pâtit d'un champ sémantique et sémiologique inadapté ou inapproprié à de nombreux égards. En effet, le mot « Immatériel » recouvre un concept flou, abstrait, trop théorique ou conceptuel, souvent défini en creux et qui a une

connotation plutôt négative (ce que je ne vois pas, ne matérialise pas ... ne maîtrise pas ?) ; en détails :

- Technicité
 - Analogie comptable et bilancielle autour de la notion d'actif
 - Orientation excessive vers la valorisation financière de l'entreprise
 - Apparente complexité (préjugé)
- Hétérogénéité
 - Risque de mots valises (fourre-tout), d'imprécision
 - Risque de relativisme (« tout se vaut, tout est immatériel »)
 - Confusions résultantes :
 - entre immatériel et numérique ;
 - entre immatériel et incorporel/intangible (ex : quels seraient les mots anglo-saxons, réputés plus concrets, efficaces ?). Le terme « extra-financier, semble à ce jour, et au sein de la sphère financière, être le terme retenu ;
 - entre immatériel et intellectuel, etc...
- Caractère théorique
 - Immatériel = abstrait, vaporeux, évanescent, fumeux, gazeux, irréel, éphémère, déconnecté de la réalité, ...de toute mesure de performance/compétitivité d'une entreprise/organisation

Comme évoqué plus haut, la question des termes utilisés est cruciale pour aider les entreprises à s'approprier davantage le sujet, afin qu'il entre dans leur quotidien en matière de prise de décision.

3. Objectifs poursuivis

Une étude sur le champ sémantique sert les ambitions à moyen terme :

- Effectuer une étude sur les champs sémantiques liés à l'Immatériel actuellement (collecte des données et analyse)
- Etablir des recommandations sur les champs sémantiques à utiliser pour tous les acteurs de l'écosystème

Cette étude et ces recommandations doivent prendre en compte trois enjeux majeurs :

- Un enjeu de vulgarisation / démocratisation
 - Rendre accessible les notions, le langage, l'esprit
- Un enjeu de cohérence des termes
 - Elaborer une logique systémique dans les concepts et les outils
- Un enjeu d'appropriation par les entreprises : orientation vers l'action et orientation vers la différenciation et l'innovation
 - Adopter une démarche plutôt que dissenter sur une sémantique

4. Questions à prendre en compte

Etat des lieux aujourd'hui

Observatoire de l'immatériel – Convention d'action collective avec la DGE – Appel à propositions

- Cartographie des mots employés autour du sujet au cours des dix dernières années
- Les dilemmes, risques et opportunités

Tendances et perceptions

- Comment sont perçus et jugés les mots relatifs à l'immatériel ? Quelles représentations collectives révèlent-ils ? Quels sont les repères et les balises sémantiques ?
- Comment peut-on, à travers l'usage de certains mots, faire évoluer les perceptions des publics visés (entreprises, investisseurs, pouvoirs publics, ...) dans un sens plus favorable aux missions de l'Observatoire de l'immatériel et la DGE ?

Quelles recommandations (« *wording design* », pour rendre visibles les mots invisibles) pour les acteurs parlant d'immatériel demain ; nécessaire appropriation des mots, du vocabulaire par :

- les entreprises pour leur permettre d'entreprendre une démarche d'immatériel
- les financeurs pour bien comprendre la démarche de l'entreprise à financer

5. Livrables et effets attendus

Livrables

- Cartographie des mots de l'immatériel en France : mesure des tendances lourdes d'évolution de notre société à travers l'analyse des mots qui la peuplent.
- "Carte mentale" des Français sur l'immatériel, et sur les thèmes liés dans le débat public : innovation non technologique/servicielle, compétitivité hors coût, différenciation, ...
- Recommandations sur le *design* narratif, le récit mobilisateur autour de l'immatériel

Objectifs visés

L'étude permettra une meilleure compréhension des enjeux des « actifs immatériels » par les publics cibles (essentiellement les entreprises, et en second lieu le monde financier), *via* un « nouveau regard », « *story telling* » pour aider la prise de décision, l'obtention de financement, le management de l'organisation, *etc.*

Le prestataire pourra fournir des pistes d'utilisation pour son étude

NB : tous les livrables produits dans le cadre de l'action collective doivent respecter les règles exposées dans une « Charte d'utilisation des documents et livrables issus des travaux de la convention relative aux actifs immatériels » qui sera communiquée au(x) prestataire(s) sélectionné(s).

6. Gouvernance du projet et acteurs impliqués

L'Observatoire de l'Immatériel assurera le pilotage opérationnel des travaux, en coordination avec la DGE.

Un prestataire sera en charge de la réalisation des travaux (*cf.* « 9. Critères de sélection du consultant »).

Les livrables produits seront présentés en Collège des Experts pour étude et avis consultatif.

Un Comité de Pilotage, composé de représentants de l'Observatoire de l'Immatériel et de la DGE, supervise le projet, et valide définitivement les livrables produits.

A l'issue de ce processus, les résultats sont éventuellement présentés à un plus large cercle.

7. Durée et échéances du projet

Les réponses des prestataires sont attendues pour le 18 mars 2016 à 16h sous format pdf et adressées à Flore Naiman et Françoise Brancourt (cf. adresses mails en partie 11).

Les candidats peuvent adresser leurs questions par mail avant 7 mars 2016. Les réponses seront transmises à l'ensemble des candidats.

Des réunions de présentation et soutenance orale des propositions pressenties auront lieu sur l'un des créneaux suivants : 22 mars 2016, 24 mars après-midi ou 25 mars après-midi, sous réserve de confirmation.

La décision finale sera rendue la semaine du 29 mars 2016 pour un démarrage aux alentours début avril 2016 et une finalisation à la fin du mois de juin (3 mois).

8. Budget

La subvention concédée ne pourra être supérieure à 45% des frais engagés.

9. Critères de sélection du consultant

Le consultant choisi aura su démontrer :

- Une bonne compréhension du contexte
- Une expertise technique de la sémiologie et de la communication
- Une capacité à innover et à s'adapter au contexte
- Un respect du budget alloué.

10. Modalités de la consultation : éléments à fournir

Les réponses devront inclure les éléments suivants :

- Une proposition technique comprenant la démarche et la méthode pour réaliser ce projet (ex : échantillonnage, etc.)
- Une présentation de l'entreprise candidate
- Une présentation de l'équipe projet
- Les références de projets similaires et illustrations de livrables
- Une proposition financière selon le modèle fourni.

11. Contacts

Flore Naiman, Déléguée Générale de l'Observatoire de l'Immatériel :

Observatoire de l'immatériel – Convention d'action collective avec la DGE – Appel à propositions

flore.naiman@observatoire-immateriel.com

Françoise Brancourt, Chargée de mission professions de conseil et actifs immatériels à la DGE :

francoise.brancourt@finances.gouv.fr