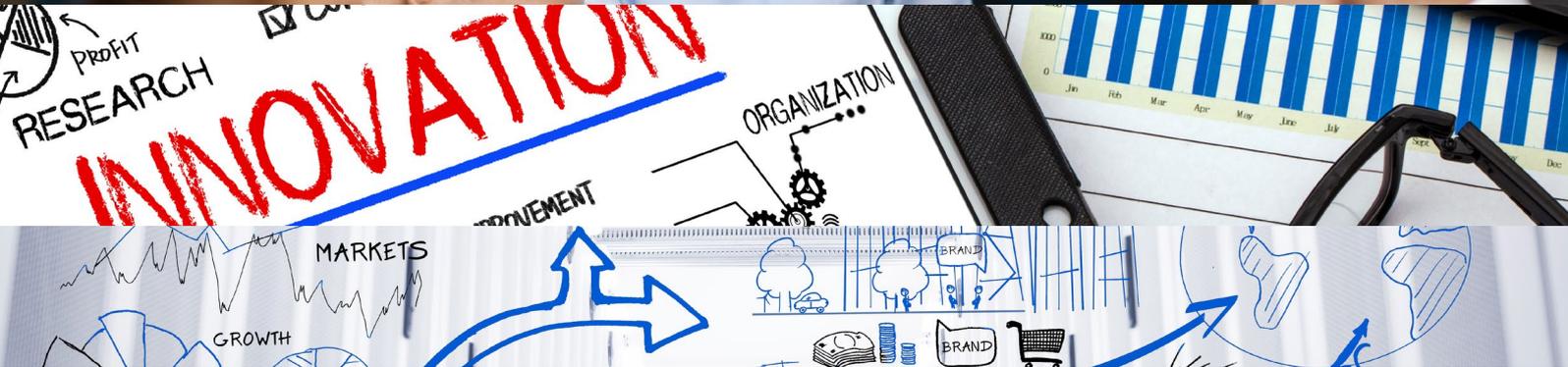


**ADVANCED CERTIFICATE  
MANAGEMENT STRATÉGIQUE  
DE L'INNOVATION ET DES SERVICES**



**LES ENJEUX DE L'INNOVATION DANS  
UNE ÉCONOMIE DE SERVICES**

*L'esprit pionnier*



# ESSEC Business School, L'Esprit Pionnier

**CRÉÉE EN 1907, ESSEC BUSINESS SCHOOL EST UNE INSTITUTION ACADÉMIQUE D'EXCELLENCE QUI S'EST, TOUT AU LONG DE SON HISTOIRE, ILLUSTRÉE PAR SON ESPRIT PIONNIER.**

En formation initiale comme en formation continue, **l'ESSEC propose une large gamme de programmes** à tous ceux qui souhaitent vivre une expérience d'apprentissage hors du commun, fortifier leurs talents, exprimer leur leadership et devenir des managers de haut niveau.

Institution séculaire, forte d'un large réseau d'entreprises et d'institutions académiques en France et partout dans le monde, l'ESSEC fait le choix de fonder son développement sur trois principes : **l'innovation, l'implication et l'internationalisation** qui constituent les trois axes de la stratégie ESSEC 3i tournée vers 2020.

Institution irriguée par la recherche et engagée dans une ambitieuse politique d'alliances avec des institutions de premier rang, **l'ESSEC a le souci constant de confronter ses étudiants à des savoirs de pointe, au croisement des disciplines, et de les faire bénéficier des dernières technologies.**

Marquée par une profonde tradition humaniste, l'ESSEC a fait du lien entre vie économique et société un sujet majeur de recherche mais aussi un enjeu fondamental de la formation de managers responsables. Par là-même, l'ESSEC affirme **la nécessité de mettre l'innovation, le savoir et la création de valeur au service de l'intérêt général.**

Avec des étudiants originaires de 84 pays, un corps professoral très largement international et une implantation en Asie-Pacifique depuis 2005, **l'ESSEC est une institution internationale et multiculturelle.** Cette internationalisation se renforce avec un nouveau campus de 6 500 m<sup>2</sup> à Singapour et des projets de développement en Afrique et en Amérique latine.

Ces trois axes - l'innovation, l'implication et l'internationalisation - forment la philosophie pédagogique de l'ESSEC, commune à l'ensemble des programmes : **accompagner chaque étudiant tout au long d'un parcours de formation tourné vers la conquête de sa liberté.** Étudier à l'ESSEC, c'est dessiner son propre chemin vers l'avenir et intégrer une communauté solidaire de 47 000 diplômés à travers le monde !

Bienvenue à l'ESSEC!



**International  
Rankings**  
Business Education  
2015

**#3**  
**Master of Science  
in Management**

**#6**  
**Master in Finance**

**#12**  
**Executive Education  
Programs**

## Édito



**ADVANCED CERTIFICATE MANAGEMENT STRATÉGIQUE DE L'INNOVATION ET DES SERVICES**

Pionnière depuis 1907, l'ESSEC Business School a vocation à répondre aux défis de l'avenir. Dans un monde toujours plus ouvert, plus technologique, et plus incertain, l'ESSEC propose un modèle pédagogique singulier. En effet, ce modèle est fondé sur la création et la transmission de savoirs de pointe, sur l'articulation entre apprentissages académiques et expérience pratique et enfin sur l'ouverture et le dialogue des cultures.

Ainsi nous partageons l'esprit d'entreprise avec tous nos étudiants et participants. En Europe comme en Asie, notre ambition profonde est bien de fournir à tous ceux qui nous rejoignent les clés pour comprendre, anticiper, agir et construire. C'est ainsi que nos diplômés ont vocation à créer les richesses de demain et à prendre des responsabilités importantes dans les entreprises et les organisations.

Alors que le monde est toujours plus complexe, l'innovation est appelée à prendre une place centrale dans la stratégie des entreprises. Avec l'Advanced Certificate « Management stratégique de l'innovation et des services », l'ESSEC Executive Education invite les managers à relever ce défi de l'innovation dans une économie de services en mutation accélérée.

Pleinement compatible avec la vie professionnelle, ce programme court de 13 jours sur 4 à 6 mois allie apports théoriques et application opérationnelle grâce à des travaux de groupe et des rencontres avec de grandes entreprises qui ont fait le choix de placer les enjeux au cœur de leur stratégie.

Grâce à l'expertise du corps professoral permanent de l'ESSEC et avec l'apport d'intervenants reconnus dans le champ de l'innovation, nous vous invitons à devenir des acteurs incontournables de la création de valeur durable au sein de votre organisation. L'esprit pionnier vous inspire : rejoignez l'Advanced Certificate « Management stratégique de l'innovation et des services » de l'ESSEC Executive Education.

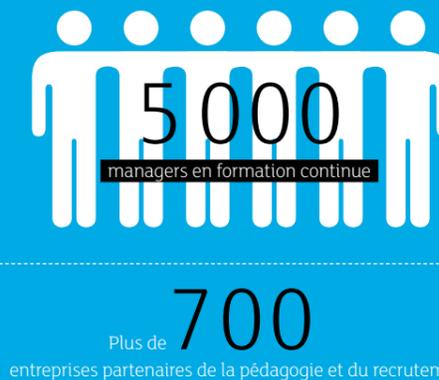
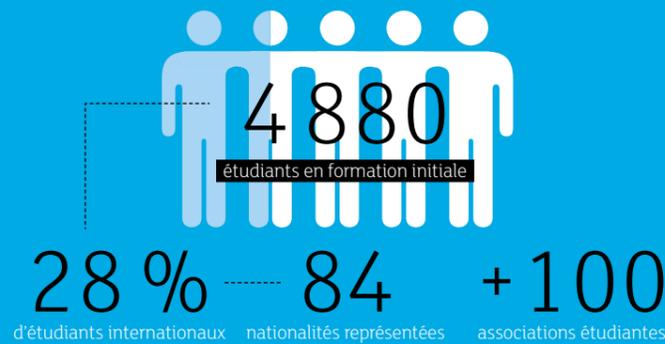
**Jean-Michel BLANQUER**  
Président directeur général  
ESSEC Business School



3 campus : Cergy, Paris-La Défense, Singapour et prochainement 2 nouveaux campus, au Maroc et à l'île Maurice

2 000 diplômes délivrés chaque année, dont 1 600 de niveau Master

176 universités partenaires dans 46 pays





# Advanced Certificate

## Management stratégique de l'innovation et des services

L'Advanced Certificate Management Stratégique de l'Innovation et des Services de l'ESSEC Executive Education, créé en 2008 par le professeur Xavier Pavie, prend une nouvelle dimension en s'associant avec l'Association Esprit de Service France. Ce programme a pour ambition de faire évoluer la prise en compte de l'innovation et des stratégies de services au sein des entreprises en formant les décideurs des groupes industriels ou de services aux défis posés par une transformation des organisations fondée sur la combinaison service, expérience client et logique de coopération généralisée. Il s'adresse ainsi aux professionnels de l'innovation et des services au sens large que ce soit en termes de secteurs d'activité

ou en termes de fonctions: managers, consultants, responsables du financement de l'innovation, chef de projet au sein de leurs organisations, etc. Nous réunissons dans ce cycle de formation, des intervenants de tous horizons internationaux, académiques et professionnels, experts dans des domaines aussi variés que la transformation des organisations, le design des services, la créativité, la recherche et développement ou le management de projet. Cela afin de fournir aux participants une compréhension globale des problématiques qui se posent aux entreprises dans ces domaines pour les mettre en capacité d'agir dès l'obtention de leur certificat et devenir des acteurs déterminants pour la croissance de leurs entreprises.

### Prof. Xavier Pavie

Professeur à l'ESSEC Business School et Associate Academic Director Grande École Singapore, Xavier Pavie est également directeur du centre iMagination et chercheur associé à l'Institut de recherches philosophiques (IREPH). Diplômé en science de gestion il est docteur en philosophie de l'université Paris Ouest et diplômé de l'International Teachers Programme (HEC Paris).

Xavier Pavie est directeur académique de plusieurs programmes en formation continue, dont l'Advanced Certificate Management Stratégique de l'Innovation et des Services (MSIS) qu'il a développé en 2008 et qui se destine à former les managers aux enjeux de l'innovation dans une économie de services. Ses enseignements autour de l'innovation, des services et du marketing s'adressent aux étudiants de formation initiale comme aux participants en formation exécutive et concernent les secteurs d'activité comme la santé, les banques et assurances, les télécommunications, l'aéronautique, les médias ou encore l'agroalimentaire.

Ses recherches se sont tournées depuis 2008 autour de la notion d'innovation responsable et en 2011 il est en charge de définir l'innovation-responsable avec l'appui d'un réseau d'universités internationales au sein d'un projet soutenu par la commission européenne. En 2014 il est nommé Président de la commission d'évaluation « Innovation-régulation-gouvernance » de l'ANR (Agence nationale de la recherche) dans le cadre « Horizon 2020 ». Xavier Pavie a publié de nombreux ouvrages et articles tant académiques qu'à destination d'un plus large public et contribue régulièrement dans Harvard Business Review, Les Echos, La Tribune

### Valérie Wasson

Consultante en marketing dans le cabinet Honey Bee, spécialisée dans l'accompagnement d'équipes marketing lors de l'élaboration de leur stratégie et plan marketing. Elle est, par ailleurs, dirigeante fondatrice du cabinet d'orientation scolaire Eurêka Study.

Diplômée de l'ESSEC et du DEA de Gestion de l'IAE de Paris I, Valérie a exercé dix ans en marketing stratégique et opérationnel au sein du groupe Saint-Louis, puis du groupe Danone, où elle a eu l'occasion de diriger la cellule innovation sur les marques William Saurin, Marie et Garbit. Elle a ensuite été responsable des stages marketing à la Cegos, leader européen de la formation.

Valérie Wasson donne des cours de Marketing à l'ESSEC en formation initiale, dans plusieurs programmes de l'ESSEC Executive Education et encadre des mémoires ESSEC - PMS Management Opérationnel et PMS Marketing. Elle est responsable pédagogique du cycle « Marketing Stratégique » et, sous la direction de Xavier Pavie, du cycle « Advanced Certificate - Management Stratégique de l'innovation et des services ».



# Objectifs du programme

Former les managers de l'innovation dans une économie de services est l'essence même de ce certificat. Les services représentent aujourd'hui près de 70 % du PIB dans les pays développés du nord (USA, EU) avec 80 % des emplois. En outre, les services – au cœur desquels la relation et la confiance constituent des composantes essentielles comme le démontre la croissance exponentielle des plateformes de l'économie du partage – sont le domaine où la croissance se fait la plus forte. Les entreprises, quelles que soient leurs activités initiales, ont compris que la valeur ajoutée reposait désormais en grande partie sur cette dimension. Dans le même temps, l'intensité concurrentielle autour des services apportés par ces organisations n'a jamais été aussi élevée et la nécessité d'innover en devient fondamentale. L'innovation vise à la production de valeur durable par l'expression et la mise en œuvre de solutions nouvelles et originales, à la résolution de questions complexes. Ici, la dimension humaine prend toute sa place dans l'innovation. La transformation passe d'abord par celle de la relation, avec le client, les collaborateurs, les collègues et les partenaires. Si aucun changement significatif pour un mieux ne peut être observé dans la société en général, dans l'entreprise en particulier, alors on ne peut parler d'innovation. Il s'agira au cours de cette formation de comprendre les enjeux de l'innovation, dans ce contexte concurrentiel de l'économie de services, tant dans ses processus que dans ses mises en œuvre à la fois en interne vis-à-vis de l'organisation que vis-à-vis des clients sans négliger les autres sources d'innovation à travers l'ensemble de l'écosystème de l'entreprise.

## Points forts

- Une palette de professeurs et d'intervenants de choix qui croisent les regards et les approches sur l'innovation et les services.
- Un juste équilibre entre l'apport de connaissances théoriques actuelles et leur mise en pratique opérationnelle.
- Les conférences du soir données par des décideurs de grandes entreprises internationales ou de startups innovantes, afin de partager l'esprit de service et de s'inspirer d'autres univers.
- La définition et la conduite, en petits groupes, de projets innovants comme autant de fils rouges liant la transposition des concepts vus en formation et l'expérience « en live » de la créativité.
- Le partage d'expériences entre des participants et des intervenants ayant une forte diversité de profils et venant de secteurs variés.



« Formation très riche et intéressante, de par la variété des sujets abordés, les différents profils des intervenants et la pédagogie associée (cours théoriques, études de cas, travaux en groupe, modules de 2/3 jours répartis sur plusieurs mois). Un apport tant sur le plan humain grâce aux échanges que j'ai eus avec les autres participants, que sur le plan professionnel où j'ai pu perfectionner certaines approches, acquérir des outils concrets directement utilisables mais aussi et surtout avoir une vision panoramique de tous les aspects de l'innovation. »

**Myrtille BERTHAUT, chef de projet, Thema Design, promotion 2011**

L'Advanced Certificate Management Stratégique de l'Innovation et des Services a donc pour ambition d'offrir aux professionnels de l'innovation et des services :

- une sensibilisation aux enjeux de l'évolution des services et de l'innovation au sein des entreprises ;
- un développement de la capacité à identifier et sélectionner les opportunités d'innovation ;
- l'acquisition de méthodes et outils pour créer et gérer les projets innovants ;
- un développement de la créativité personnelle et les outils pour développer celle de ses équipes ;
- l'appropriation d'un cadre de référence innovant au travers du modèle Esprit de Service© afin de maîtriser l'ensemble des composantes impliquées dans des stratégies de transformation par le service, l'expérience client/collaborateur et la logique de coopération généralisée (interne et externe) ;
- la capacité à déployer un projet d'innovation de service dans son organisation.



# Dynamique pédagogique

L'Advanced Certificate Management Stratégique de l'Innovation et des Services s'articule autour de treize journées, soit 91 heures de formation animées par des professeurs de l'ESSEC et des intervenants extérieurs internationaux sur des expertises spécifiques. Les participants assimilent les connaissances théoriques nécessaires et les travaillent grâce à des ateliers pratiques et des études de cas sur des thèmes liés à l'innovation et aux services tels que le design des services, la créativité, la relation client, la recherche

et développement, l'innovation responsable, le management de projet... Les participants bénéficient de la mise en perspective concrète apportée par les membres de l'association Esprit de Service France.

Les journées de formation sont réparties sur une période de quatre à six mois et regroupées en modules de deux ou trois jours pour faciliter l'organisation de la vie professionnelle des participants.

## Projet de création de services innovants

Tout au long du parcours, les participants doivent, en groupe, élaborer un projet d'innovation dans les services, pour appliquer les connaissances théoriques et pratiques assimilées lors des journées de formation. Ce projet consiste à développer, dans le cadre général d'une culture de service, une approche innovante de services que ce soit en lien ou non avec l'organisation dont sont issus les participants. Ce projet de groupe sera encadré par un intervenant et soutenu devant les responsables de la formation le dernier jour du programme. La participation aux treize journées de formation et la soutenance du projet innovant sont indispensables à l'obtention du certificat. En outre, des conférences en soirée seront organisées avec des décideurs de grands groupes français et internationaux de services. Ces rencontres permettront aux participants de mettre en perspective les acquis théoriques et pratiques de leurs journées de formation avec les problématiques rencontrées par ces décideurs.



« Amenée à promouvoir et animer des démarches d'innovation dans le cadre de ma profession, j'ai choisi cette formation pour l'approche globale qu'elle propose. Dispensée par des professionnels expérimentés exerçant dans différents domaines, cette formation m'a permis d'appréhender les principaux enjeux de l'innovation et ses différentes composantes : stratégique, marketing, technologique, humaine... La possibilité de confronter nos expériences et nos questionnements au sein de la promotion a été une source d'enrichissement. »

**Marie-Dominique QUIGNON, directeur recherche et innovation**  
Groupe LDC, promotion 2011



# Déroulement de la formation

Compatibles avec la vie professionnelle, les treize journées de formation du programme comprennent différents cours et modules qui permettent aux participants d'appréhender les différents enjeux du management de l'innovation dans une économie de services :

**Introduction au séminaire par Xavier Pavie.**

## Module 1 : innovation et design thinking (3 jours)

- **Les enjeux de l'innovation dans une économie de services** (1 jour).
- **Design thinking** (2 jours) : popularisé par Tim Brown et la D-School de Stanford, le design thinking s'inspire des modes de pensée et de la démarche des designers pour innover en entreprise. *Principes et Outils - Application au Design de service - Mise en pratique pour catalyser l'innovation en entreprise.*

*Conférence thématique en soirée autour d'un témoignage d'entreprise*

## Module 2 : le client au cœur de l'innovation (2 jours)

- **La création de valeur pour et par le client.** *Conception et mesure de la valeur en marketing - Co-innover avec ses clients.*
- **Passer du marketing au management de l'expérience client.** *Les évolutions et enjeux de l'expérience client - L'équilibre des attentions - Des attitudes de service à l'Esprit de Service. Le Modèle Esprit de Service®.*
- **Définition et Team Building autour des projets innovants.**

*Conférence thématique en soirée autour d'un témoignage d'entreprise*

## Module 3 : stimuler et manager l'innovation (2,5 jours)

- **La créativité des équipes à la source de l'innovation.** *Libérer sa créativité et celle de son équipe. Méthode de résolution créative de problèmes.*
- **R&D and Innovation Management** \*(ENG). *Link between strategy and R&D innovation - State Gate Model - Organization for innovation with a focus on open Innovation.*
- **Point d'étape sur les projets Innovants.**

*Conférence thématique en soirée autour d'un témoignage d'entreprise*

## Module 4 : business models innovants (3,5 jours)

- **Developing a winning service eBusiness Strategy** \*(ENG). *Doing business in a networked world - How do eBusinesses make money?*
- **Nouveaux business models.** *Stratégie Océan Bleu - Business Model d'OsterWalder.*
- **Valorisation financière de l'immatériel dans les services**
- **Point d'étape sur les projets Innovants** (en soirée).

*Conférence thématique en soirée autour d'un témoignage d'entreprise*

## Module 5 : innovation et éthique (2 jours)

- **La complexité de l'éthique des organisations du 21<sup>e</sup> siècle.** *Analyse de la démarche éthique en gestion - l'intégration du bien commun au sein des économies modernes - l'entreprise et le management humaniste.*
- **L'innovation responsable.** *La responsabilité au sein de l'organisation : comment intégrer cette notion à la performance?*
- **Soutenance des projet de groupes devant le jury.**

*Conférence thématique en soirée autour d'un témoignage d'entreprise*





# Le profil des participants

Âge moyen : 46 ans

Profils des participants :

46 % HOMMES

54 % FEMMES

Fonctions à l'entrée du programme :

Consultant, directeur marketing, directeur de partenariats, directrice digitale, engineering manager, gérant, manager, responsable bio-statistiques, responsable de l'information, responsable de projets multinational, responsable innovation, responsable marketing, consultant en innovation, responsable de l'innovation, responsable de projet innovant, responsable de financement de l'innovation et autres professionnels évoluant dans des entreprises industrielles ou de services au contact de projets innovants.



© Géraldine Arribas



« Formation idéale pour qui a besoin d'une vision globale sur l'innovation des services. En mixant théorie et pratique, cette formation permet, au travers d'études de

cas et d'interventions de chercheurs et de professionnels passionnés et expérimentés, d'appréhender les facteurs clefs de succès pour bien innover. Loin d'être exhaustive, cette formation courte permet d'aborder les éléments essentiels de l'innovation : diverses méthodologies telles que le design thinking, aspects financiers, organisationnels et humains... mais aussi les nouvelles évolutions avec notamment l'innovation responsable. Un premier pas enrichissant dans une matière passionnante. »

Éric RIVOALLAN, manager marketing mobile  
- ING Direct France, promotion 2011

## ESSEC Alumni

Une communauté de 47 000 diplômés à travers le monde

L'association des diplômés de l'ESSEC regroupe une communauté de 47000 anciens, avec 60 bureaux répartis à travers le monde. Outre les conseils d'orientation aux diplômés, l'Association offre un large éventail de services et organise des événements spéciaux dans le but de promouvoir l'image et le réseau planétaire de l'ESSEC. Elle développe le réflexe réseau et anime la relation entre les ESSEC (diplômés, étudiants, entreprise) dans tous les secteurs. L'Association possède un portail internet qui répertorie l'ensemble de ses services et ses nombreuses activités.

# Réseau d'experts de l'innovation

## Le corps professoral

**Prof. Laurent BIBARD**, département management, ESSEC Business School  
**Prof. Laurent BOURGEON**, département management, ESSEC Business School  
**Prof. Anne JENY-CAZAVAN**, département comptabilité/contrôle de gestion, ESSEC Business School  
**Prof. Peter O'CONNOR**, département systèmes d'information, sciences de la décision et statistiques, ESSEC Business School  
**Prof. Xavier PAVIE**, département management des opérations, ESSEC Business School  
**Prof. Monika PETRAITE**, Kaunas University of Technology (Lituanie)

## Les intervenants professionnels

**Pierre CLAUSE**, consultant, NextCreativity  
**Raphaël COLAS**, responsable du pôle satisfaction clients, La Poste  
**Corinne JOUANNY**, directrice opérationnelle, Altran Pr[i]me  
**Xavier QUÉRAT-HÉMENT**, directeur de la qualité du groupe, La Poste  
**Valérie WASSON**, consultante marketing, Honey Bee



© Géraldine Arribas



## Le réseau Innovation Service Responsabilité (ESSEC-ISR)

L'ESSEC-ISR (Innovation Service Responsabilité) est un centre de recherche et d'animation scientifique de l'ESSEC Business School à Paris et Singapour. L'ESSEC-ISR a pour vocation de faire émerger, stimuler et promouvoir l'innovation dans l'économie de la connaissance et des services du XXI<sup>e</sup> siècle, et cela en vue de contribuer à la croissance responsable et à la compétitivité des organisations. L'institut instruit les mécanismes d'innovation, capitalise sur les bonnes pratiques, accompagne les changements organisationnels et managériaux et élabore des instruments de mesure de la performance et de la capacité créatrice des équipes. L'ESSEC-ISR anime un

réseau international de partenaires économiques et universitaires tournés vers un objectif commun de développement de connaissances concrètes et de savoir-faire structurés. Au travers d'échanges continus avec les responsables économiques, une communauté se construit autour de la réflexion, de la diffusion et du partage d'expériences. Au cours de la formation, l'ESSEC-ISR fait bénéficier aux participants de son réseau de décideurs économiques et d'intervenants internationaux sur les problématiques liées à l'innovation et aux services. Les participants intègrent le réseau des alumni du programme et contribuent à l'élargissement de la communauté.

## Le réseau Esprit de Service France

L'association Esprit de Service France est un « Do Tank » qui a vu le jour dans le cadre d'une expérience d'Open Innovation en décembre 2014. Il s'agit pour tous les membres qui partagent les mêmes convictions de co-crée ensemble un modèle de management de l'expérience clients et collaborateurs. L'association compte aujourd'hui plus de 50 organisations membres représentant tous les secteurs d'activité. Elle regroupe aussi bien des grands groupes privés

que des ETI et des PME, mais aussi des institutions publiques et des grandes écoles. Au cœur du service, l'expérience client réussie est devenue aujourd'hui l'avantage concurrentiel majeur.



### Xavier QUERAT-HEMENT

Président de Esprit de Service France, directeur de la qualité du groupe La Poste, membre de la Commission nationale des services, il est diplômé de Sciences Po Paris (économie finances), de l'ENSPTT (promotion Gambetta de l'ENA) et de l'ESSEC Business School (management général). La qualité de la relation client multicanal, le pilotage des grands projets de service, la conduite du changement et l'innovation de service constituent les fils rouges de son parcours professionnel. Il intervient régulièrement sur tous ces sujets sur son Blog [xavierquerathement.fr](http://xavierquerathement.fr) et a publié « Esprit de Service - Passer du marketing au management de l'expérience client » aux Éditions Lexitis en 2014.

## Entreprises partenaires

ADP, AGENCE FONCIÈRE TECHNIQUE de la RÉGION PARISIENNE, APEC, APPLE, ATOS ORIGIN, AUTOGRILL, BPCE, BULL, BWI France, CCI DU MANS ET DE LA SARTHE, EADS, EDENRED, ELIOR, HAGER CONTROLS, HONEYWELL AFTERMARKET, ING Direct France, KLESIA, LA POSTE, LASER, LG ELECTRONICS, MARIE SAS, MICROSOFT France, MONTBLANC France, PSA PEUGEOT CITROËN, SANOFI PASTEUR, SECURITAS, SEPPIC, SOGERMA, SOLVAY, SUN MICROSYSTEMS FRANCE SAS, THEMA DESIGN.

ESSEC Innovation Service Responsabilité

@ESSEC\_ISR

ESSEC-ISR : Innovation Services Responsibility

ESSEC Innovation

# Processus d'admission

- Dossier de candidature
- Entretien d'admission

## CONTACT

Nathalie KALEMBA  
Short Programs Admission Manager  
ESSEC Executive Education  
+33 (0)1 46 92 35 99

L'ESSEC Executive Education vous accompagne dans l'élaboration d'un plan de financements adapté à votre situation et vos enjeux professionnels.



## PARIS

### **ESSEC Business School**

3, avenue Bernard-Hirsch  
CS 50105 Cergy  
95021 Cergy-Pontoise Cedex  
France  
Tél. +33 (0)1 34 43 30 00  
[www.essec.edu](http://www.essec.edu)

### **ESSEC Executive Education**

CNIT BP 230  
92053 Paris-La Défense  
France  
Tél. +33 (0)1 46 92 49 00  
[www.executive-education.essec.edu](http://www.executive-education.essec.edu)

### **ESSEC Asia-Pacific**

5 Nepal Park  
Singapore 139408  
Tel. +65 6884 9780  
[www.essec.edu/asia](http://www.essec.edu/asia)

### **Contact :**

Nathalie Kalemba  
Short Programs Admission Manager  
ESSEC Executive Education  
+33 (0)1 46 92 35 99

## SINGAPOUR



affilié à la

