



HAL
open science

Les enquêtes sur l'innovation dans les services : un bilan

Faridah Djellal, Faïz Gallouj

► **To cite this version:**

Faridah Djellal, Faïz Gallouj. Les enquêtes sur l'innovation dans les services : un bilan. Recherche et innovation : la France dans la Compétition mondiale, La Documentation Française, pp.319-331, 1999, 2 11 004432 2. halshs-01114122

HAL Id: halshs-01114122

<https://shs.hal.science/halshs-01114122>

Submitted on 7 Feb 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

(Publié à La documentation française : DJELLAL F., GALLOUJ F. (1999), **Les enquêtes sur l'innovation dans les services : un bilan**, in Commissariat Général du Plan, Recherche et innovation : la France dans la Compétition mondiale, La documentation française, p. 319-331.)

Les enquêtes sur l'innovation dans les services : un bilan

**Faridah Djellal, Faïz Gallouj
Clersé, Ifrésé et Université de Lille 1**

Les travaux qualitatifs sur l'innovation dans les services se sont multipliés ces dernières années (pour un bilan de ces travaux, cf. notamment C. et F. Gallouj, 1996). Ils ont permis de rompre avec l'image des services réfractaires à l'innovation et de mettre en évidence les spécificités de cette innovation à la fois du point de vue de sa nature et de ses modes d'organisation.

Depuis un certains temps, un besoin de quantification se fait ressentir. Il est sans doute légitime si, compte tenu de la place du tertiaire dans nos économies, on cherche à vérifier la validité statistique des résultats qualitatifs et leur éventuelle généralisation. Cet exercice s'avère cependant extrêmement difficile. Il aboutit à des résultats souvent contradictoires qui s'apparentent à " un casse-tête " et conduisent à s'interroger sur la validité d'une approche de l'innovation par l'enquête.

Cette contribution méthodologique a plusieurs objectifs :

- Recenser les différentes enquêtes consacrées à l'innovation dans les services, en mettant l'accent sur les enquêtes " institutionnelles " (initiées par des organismes nationaux ou internationaux).
- Examiner les principales limites méthodologiques de ces enquêtes.
- Mettre en évidence un certain nombre de paradoxes et de contradictions qui apparaissent lors de la mise en œuvre de ces enquêtes.
- S'interroger sur la validité de la méthodologie de l'enquête pour appréhender l'innovation dans les services ?

1. Les différentes enquêtes consacrées à l'innovation dans les services

L'évolution de l'usage des méthodologies quantitatives de l'enquête pour appréhender l'innovation dans les services reflète l'évolution de notre perception (économique) des services et de l'économie des services. En schématisant, cette évolution peut être décrite en trois étapes : l'indifférence (ou la méconnaissance), la subordination et l'autonomisation.

Les premières enquêtes sur l'innovation ne se sont nullement intéressées à l'innovation dans les services (*méconnaissance*). Elles n'ont porté que sur l'innovation (technologique) industrielle. Peu à peu on a introduit les services dans le champ des enquêtes industrielles (*subordination*). Cette subordination se manifeste par un intérêt exclusif pour l'innovation technologique. On applique ainsi aux services les mêmes questionnaires que ceux qu'on destine aux firmes industrielles.

Aujourd'hui, (et depuis une période très récente) des tentatives sont opérées dans plusieurs pays pour construire des enquêtes spécifiques aux services (*autonomisation*), c'est-à-dire pour adapter à ce type d'activités les définitions, les indicateurs et les procédures statistiques de collecte et de traitement.

Sur le plan institutionnel, la *subordination* s'exprime par une simple transposition aux services des directives du manuel d'Oslo de l'OCDE (1992), élaboré pour fournir des définitions de l'innovation technologique dans le secteur industriel. L'*autonomisation* se manifeste par une adaptation de ces définitions voire la formulation de définitions nouvelles.

1.1 Les enquêtes “ subordonnées ”

Les enquêtes que nous qualifions de “ subordonnées ” (cf. tableau 1) se contentent, pour l'essentiel, d'appliquer aux services des définitions et des questionnaires conçus pour les activités industrielles. Leur centre d'intérêt exclusif est l'innovation technologique. Elles privilégient par conséquent une conception restrictive de l'innovation.

Désignation de l'enquête : institutions acteurs, pays concernés	Année de lancement ou périodicité <i>Période ou année couverte</i>	Taille de la population : (TP) Taille de l'échantillon (TE), Taux de réponses (TR)	Secteurs concernés	Définition de l'innovation
Ministère des affaires économiques néerlandais	1989 1988	TP : 7500 services = moitié TE : 4352 TR : 58,1% (L'ensemble des secteurs industriels et de service	La R-D au sens du manuel de Frascati est au centre du questionnaire Distinction innovation de produit/innovation de process Même questionnaire pour l'industrie et les services
Ministère néerlandais des affaires économiques. Extension aux services de l'ECI: enquête pilote	1993-1994 1990-1992		gaz, eau, électricité, construction, commerce, hôtellerie, restauration, transport, communication, banque, assurance, autres services commerciaux, autres services non commerciaux	Utilisation d'une variante peu modifiée du questionnaire de l'ECI (afin de permettre des comparaisons industrie-services).
Conseil national de la recherche Italie	Mars-juillet 1995	9 entretiens	Banque et services financiers, assurance, fourniture d'énergie, traitements des déchets, études de marché	Test du questionnaire d'Eurostat (cf. tableau 3) mais en retenant une définition plus restrictive de l'innovation axée sur la technologie
ISTAT, Conseil national de la recherche, Italie	Novembre 1996 Février 1997 1993-1995	TE : 19300 firmes de plus de 20 salariés	L'ensemble du secteur des services	Manuel d'Oslo révisé (1997) avec quelques différences. Centrage sur l'innovation technologique
France (INSEE, SESSI) seconde ECI) ¹	1997 1994-1996	TP : 500 TR : 54% TP : 3000 TR : 85%	Banque et assurance Transport, Télécoms, ingénierie, SSII	Manuel d'Oslo. Innovation = introduction sur le marché de services technologiquement nouveaux ou substantiellement améliorés ou mise en œuvre de méthodes technologiquement nouvelles pour fournir des services.

Tableau 1 : Les enquêtes “ subordonnées ”

a) Plusieurs enquête de ce groupe placent la R-D au cœur de leur analyse (de l'innovation) et s'appuient sur les définitions du Manuel de Frascati de l'OCDE. L'hypothèse initiale sous-jacente à la rédaction de ce manuel est l'idée que l'activité de R-D est la principale source et le principal indicateur d'innovation (technologique) et qu'elle est réalisée dans des structures (et par des spécialistes) clairement identifiables. Ainsi, les indicateurs du manuel de Frascati ont contribué à

¹ Les résultats de cette enquête dans les autres pays ne sont pas encore disponibles à notre connaissance. Mais l'ensemble de ces enquêtes appartient au groupe que nous avons qualifié de “ subordonné ”.

une sous-estimation de l'innovation dans les services dans la mesure où, dans ce type d'activité, l'innovation peut ne pas être technologique, et où elle peut être et est souvent réalisée sans R-D préalable. La R-D (et par conséquent l'innovation) est également sous-estimée dans la mesure où elle est rarement effectuée dans un département de R-D : elle est le plus souvent diffuse, multilocalisée et associée à des projets d'innovation réalisés par des groupes de projets flexibles et transitoires.

La R-D dans les sciences sociales qui semble jouer un rôle important dans l'innovation des activités de service n'est jamais prise en compte par les enquêtes bien qu'elle soit présente dans le manuel de Frascati depuis sa troisième édition.

b) Cependant, le plus grand nombre des enquêtes de ce premier groupe s'appuient avant tout sur le Manuel d'Oslo des indicateurs d'innovations (OCDE, 1992). Le passage du manuel de Frascati au manuel d'Oslo illustre la substitution d'une conception interactive de l'innovation à une conception linéaire et taylorienne. Autrement dit, c'est le modèle de Kline et Rosenberg (1986) qui constitue le fondement théorique du manuel d'Oslo. L'innovation est ainsi conçue comme un processus collectif où s'articulent, à différents moments dans le temps, avec des liens plus ou moins longs plus ou moins fréquents, différentes chaînes : celle de la recherche, celle de la connaissance capitalisée, celle de l'innovation.

Les principes directeurs suggérés par le manuel d'Oslo (dans son édition de 1992) sont réducteurs à différents titres. Ils ne concernent que les activités industrielles. Ils ne s'intéressent qu'à l'innovation *technologique* de process et de produit. Le manuel d'Oslo exclut (sauf exception) les innovations organisationnelles. Or, la distinction entre innovation de produit et innovation de process peut s'avérer difficile à mettre en application. Ensuite, l'innovation dans les services peut être mise en œuvre sans recours à une technologie, et en particulier l'innovation organisationnelle, qui peut avoir des conséquences directes sur la nature du service.

Dans ce premier groupe (tableau 1), l'enquête néerlandaise réalisée en 1993-1994 occupe une place particulière. En effet, elle s'appuie sur le questionnaire de l'enquête communautaire sur l'innovation, qu'elle modifie légèrement. Ainsi, alors que le questionnaire destiné à l'industrie manufacturière définit l'innovation comme " la mise au point ou l'introduction de produits ou services nouveaux ou améliorés sur le plan technologique ", le terme *technologique* est supprimé du questionnaire destiné aux entreprises de services. Malgré cette précaution sémantique, qui révèle une prise de conscience du fait que l'innovation dans les services puisse être non technologique, nous classons cette enquête dans la catégorie subordonnée pour différentes raisons :

- Cette définition générale " élargie " est vite remise en question par des définitions complémentaires plus étroites : " l'innovation peut être : l'utilisation d'une *technologie* nouvelle ou améliorée (conçue par vous ou par d'autres) une application originale d'une *technologie* existante ".
- Les exemples d'innovation fournis dans le questionnaire sont sans exception des exemples technologiques à différents degrés.
- Les innovations organisationnelles sont explicitement exclues.

1.2 Les enquêtes " autonomes "

Ces différentes enquêtes ont pour point commun la volonté de prendre en compte, dans une certaine mesure, *les spécificités de l'innovation dans les services*. Elles ne se contentent pas de recenser

l'innovation technologique, mais elles cherchent à prendre en compte, de différentes manières, d'autres aspects de l'innovation.

On peut partager ce groupe d'enquêtes en deux sous-groupes :

a) Les enquêtes nationales. Pour illustrer les définitions relativement large de l'innovation retenues, on se contentera de deux exemples d'envergures différentes : l'enquête allemande de 1995 et l'enquête française de 1997 (Djellal et Gallouj, 1998).

L'enquête allemande distingue trois types d'innovations : les innovations de produit, de process et d'organisation. Elle croise les deux premières catégories avec leur intensité technologique et leur degré de nouveauté. L'enquête française quant à elle distingue quatre types d'innovation : l'innovation de produits-services (à la fois matériels et "immatériels") ; l'innovation de process (systèmes techniques et process immatériels) ; l'innovation organisationnelle.; l'innovation de relation externe définie comme la mise en place de relations particulières avec les partenaires de l'entreprise. Elle s'intéresse au contenu technologique de chacune de ces innovations, mais également à des modalités d'innovation particulières : innovation ad hoc ou sur mesure, innovation architecturale, innovation de formalisation.

b) Les expérimentations réalisées dans le cadre d'Eurostat et du groupe de Voorburg. Elles ont un statut particulier dans la mesure où elles constituent en réalité des mini-enquêtes expérimentales visant à tester des questionnaires et des définitions. Le groupe de Voorburg a ainsi mené un certain nombre de réflexions intéressantes visant à amender le manuel d'Oslo notamment afin de pouvoir mieux prendre en compte l'innovation dans les services. Dans le cadre de cette réflexion, les instituts statistiques australiens et canadiens suggèrent d'utiliser une définition large de l'innovation en bannissant toute référence à la technologie et en introduisant des types d'innovation qui ne sont pas pris en compte par le Manuel d'Oslo. L'innovation est ainsi envisagée comme " l'introduction de services ou de modes de fourniture du service nouveaux ou significativement améliorés ou encore [dans la mesure où l'innovation dans les services peut porter sur l'introduction de nouveaux biens comme] l'introduction de biens nouveaux ou significativement améliorés ". Outre l'innovation de produit et de process, trois autres formes d'innovation sont également envisagées par les questionnaires australiens et canadiens : la mise en œuvre de techniques avancées de management, les changements significatifs de la structure organisationnelle, la mise en œuvre de stratégies d'entreprises nouvelles ou sensiblement modifiées.

Cette réflexion sur la nature de l'innovation dans les services est poursuivie, avec la volonté plus générale de réviser le manuel d'Oslo, notamment en prenant en compte l'innovation dans les services. Eurostat a ainsi confié à plusieurs pays européens la mission de tester un questionnaire conçu spécialement pour les services avec la perspective d'intégrer ces activités dans l'enquête communautaire sur l'innovation.

Les différentes enquêtes pilotes ainsi lancées par Eurostat s'appuient sur les définitions suivantes de l'innovation (en général) et de l'innovation de produit et de procédé en particulier :

- Les innovations dans le secteur des services couvrent les nouveaux services, les nouvelles manières de les produire ou de les distribuer ainsi que les améliorations significatives des services ou de leurs mode de production ou de distribution. Une innovation a été accomplie si elle a été

introduite sur le marché (innovation de produit) ou utilisée pour produire un service (innovation de procédé).

- Les innovations de produit sont des services dont les utilisations prévues ou les caractéristiques de performance diffèrent significativement de celles des services existants. Les innovations doivent être le résultat de l'usage de nouvelles technologies ou de combinaisons de technologies ou d'autres investissements substantiels dans de *nouvelles connaissances*.

- les innovations de procédés sont des façons nouvelles ou significativement améliorées de produire ou de *distribuer* des services.

Ces définitions de l'innovation suscitent les remarques suivantes :

- Elles n'envisagent pas cette activité uniquement dans ses caractéristiques technologiques. Seule la définition de l'innovation de produit introduit une référence explicite à la dimension technologique. L'introduction de la notion de connaissance élargit par ailleurs fortement cette définition de l'innovation.

- Elles maintiennent la distinction innovation de produit et de process et introduisent une nuance nouvelle : l'innovation de distribution ("delivery").

- Elles ne prennent pas en compte l'innovation organisationnelle.

Désignation de l'enquête : institutions, acteurs, pays concernés	Année de lancement ou périodicité <i>Période ou année couverte</i>	Taille de la population (TP) Taille de l'échantillon (TE), taux de réponses (TR)	Secteurs concernés	Définition de l'innovation
Australian Bureau of Statistics	1994 <i>1^{er} juillet 1993-30 juin 1994</i>		Mines, Construction, électricité, gaz et eau, Commerce, Hôtels, cafés restaurants, Serv. de communication, Finance et assurance, Serv. aux entreprises, Education, Santé et services municipaux, Services culturels et de loisir, Servi. aux personnes	Manuel d'Oslo, mais adaptation importante pour pouvoir rendre compte de différentes formes d'innovations non technologiques (innovations organisationnelles, nouvelles techniques de management, nouvelles stratégies). Approche plutôt intégratrice : possibilité de réaliser des comparaison industrie-services
Statistics Canada Aucun résultat publié à notre connaissance	1994		Idem.	Idem
Enquête pilote suisse, réalisée par l'ETH	1994	TE : 77 firmes	Construction et ensemble des services (sauf services publics)	
Statistics Netherlands pour d'Eurostat Enquête pilote	1995	13 entretiens	Commerce de gros et de détail, communication, banque et assurance, SSII, ingénierie et conseil technique	
ZEW Allemagne pour Eurostat Enquête pilote	1995	20 entretiens		
Statistics Sweden pour Eurostat Enquête pilote	29 avril-7 juin 1996	20 entretiens	Commerce de gros de machines, équipements et fournitures, transport terrestre, Poste et télécommunication, banques, SSII, conseil technique, publicité et marketing	
ZEW; FhG-ISI et Infas Enquête financée par le Ministère allemand de la recherche et de la technologie	1995 <i>1993-1995</i>	TP : 11 000 firmes TE : 3000 firmes TR : 27%	Ensemble des services	Adaptation des définitions du manuel d'Oslo. - Définition élargie de l'innovation (question ouvertes pour laisser les intervenants décider) - maintien de la distinction produit/process - La technologie est une des caractéristiques possible des produits et process - prise en compte de l'innovation organisationnelle
DIW, Allemagne	1996	TE : 775 firmes	SSII, conseil en management, architecture, ingénierie, R-D, marketing,	Manuel de Frascati et d'Oslo adaptés. Innovations organisationnelles. Définition plus large de la R-D.

			autres services aux entreprises	Enquête couvrant uniquement Berlin.
Djellal et Gallouj, 1998, France, Commission européenne DG XII	Juin 1997-octobre 1997 1992-1997	TP : 3500 firmes TE : 324 firmes TR : 10%	Banque, assurance, conseil, hôtellerie, restauration, commerce, transport, nettoyage	Définitions larges prenant en compte les dimensions non technologiques. Innovation de produit, de process, d'organisation, de relations externes. Mais aussi : innovation sur mesure, d'association, de dissociation, etc.
DTI Danemark, 1997, Commission européenne DG XII	1997 1993-1997	TE = 637 firmes	Serv financiers, Hôtellerie, Restauration, Commerce, Transport, Nettoyage, Edition, Télécommunications, Agents immobiliers, Santé, Serv aux entreprises	Définitions larges prenant en compte les dimensions non technologiques Innovation de produit, de process, d'organisation, de relations externes.

Tableau 2 : Les enquêtes “ autonomes ”

2. De quelques difficultés de comparaison et de quelques paradoxes

La plupart des questions qui concernent la nature de l'innovation entraînent une telle divergence dans les réponses que la validité de toute analyse comparative semble sérieusement compromise. On pourrait multiplier la liste des comparaisons problématiques, on se contentera des trois thématiques suivantes : la question de la R-D, celle de la fréquence comparée des différents types d'innovation, celle de la comparaison industrie/services.

2.1 A propos de la R-D

La question de la R-D a fait l'objet d'enquêtes et de réflexions spécifiques qui n'ont pas été envisagées dans ce bilan consacré aux enquêtes sur l'innovation. Cette thématique est cependant très souvent présente, dans la mesure où la R-D est envisagée comme l'un des composants, parfois même le composant principal du processus d'innovation. On souhaite ici simplement mettre l'accent sur la difficulté d'interprétation des résultats et des évolutions constatées.

a) Ainsi, les estimations effectuées par l'OCDE indiquent qu'aux Etats-Unis, les activités de services réalisent en 1992 près de 25% de la R-D totale des entreprises, alors qu'elles n'en réalisaient qu'un peu plus de 4% dix ans plus tôt, en 1982.

Faut-il en conclure que les efforts de R-D dans ce pays ont été multipliés par six en dix ans dans les firmes de services ? Notre réponse à cette question est la suivante. 1) Si les activités de R-D des entreprises de services ont augmenté, ce n'est peut-être pas seulement en raison de l'accroissement des efforts de R-D et 2) il est probable que cette croissance est nettement supérieure au chiffre précédent.

En effet, il n'y a pas nécessairement croissance de l'activité de R-D, mais amélioration de notre perception de celle-ci, c'est-à-dire de l'acuité de nos appareillages analytiques : modifications de la définition de la R-D, modifications institutionnelles des découpages et nomenclatures statistiques des activités industrielles et de service, changements de catégories pour des activités données (exemple un département de R-D de grande firme industrielle qui deviendrait prestataire de service).

Mais il est également probable que cette acuité est insuffisante. En effet, la définition de la R-D utilisée par la plupart des enquêtes prend rarement en compte la R-D en sciences sociales. Or, si, pour le secteur industriel, on peut, dans une certaine mesure, accepter cette définition étroite de la R-D, il n'en va pas de même pour les services, dans la mesure où la recherche en sciences humaines

et sociales semble y occuper une place relativement plus importante. Cette définition de la R-D dans les services ne prend pas non plus en compte, le rôle des prestataires de conseil dans certaines de leurs activités en amont, en aval ou pendant les processus d'innovation de leurs clients. Malgré certains progrès, elle ne prend pas non plus toujours suffisamment en compte certains aspects du développement de logiciels, fréquent dans les services. Enfin, il faut rappeler que la R-D dans les services est souvent "diffuse", qu'elle s'inscrit très rarement dans des départements de R-D, mais qu'elle plus souvent prise en charge par des groupes de projets flexibles.

b) Au sein d'un même pays, les enquêtes réalisées sont contradictoires. Ainsi, dans l'enquête néerlandaise de 1993-1994, 25,1 % des firmes industrielles réalisent en 1992 une certaine activité de R-D (intra-muros ou sous-traitée) contre 8,1% pour les services, alors que sur la base de l'enquête de 1989, Kleinknecht et Reijnen (1991) montrent que le nombre de firmes réalisant de la R-D est quasiment identique dans l'industrie et dans les services. Ces auteurs constatent également que les firmes de moins de 20 salariés sont beaucoup plus nombreuses dans les services que dans l'industrie à réaliser de la R-D. Il semble, plus généralement, que la R-D soit sous-estimée dans les petites entreprises. Selon l'enquête sur l'innovation de 1993-1994, la part des petites entreprises qui réalisent de la R-D est nettement supérieure à ce que laissent envisager les enquêtes sur la R-D effectuées par l'institut statistique néerlandais. Selon, Kleinknecht et Reijnen (1991), cette différence tiendrait à la simplicité de l'indicateur de R-D utilisé dans l'enquête innovation à savoir le nombre de personnes-année consacrées à cette activité.

2.2 Comparaisons intersectorielles

Une conclusion ressort implicitement ou explicitement de nombreuses enquêtes et en particulier des enquêtes de type "subordonnée" : celle selon laquelle *l'industrie serait plus innovante que les services*. Cette conclusion est ambiguë dans la mesure où en réalité c'est de l'innovation technologique seule dont il s'agit. On constate d'ailleurs qu'au sein des services eux-mêmes, les plus innovants (au sens technologique du terme) sont ceux qui sont le plus intimement liés aux technologies de l'information et des télécommunications (Sociétés de services et d'ingénierie informatique, firmes de télécommunications, etc.). L'enquête menée en France, par le SESSI, dans le cadre de la seconde enquête communautaire montre clairement que les fréquences d'innovation dans ce type d'activités sont plus élevées que dans l'ensemble de l'industrie elle-même.

Si en revanche, on s'appuie sur une définition plus large de l'innovation, comme le font par exemple les enquêtes "autonomes", les conclusions peuvent être sensiblement différentes.

2.3 Comparaisons entre types d'innovations

Quand on examine les résultats de différentes enquêtes, on constate que, selon le cas, la fréquence d'un type d'innovation donné peut l'emporter sur celle d'un autre. Un tel constat ne semble pas à l'heure actuelle avoir de réelle signification économique. En effet, la variété des définitions retenues par les réalisateurs des enquêtes et la diversité des interprétations de ces définitions par les "sujets" de l'enquête se conjuguent pour rendre toute comparaison délicate.

L'enquête française de 1997, par exemple, utilise la distinction innovation produit, innovation de process, innovation organisationnelle, et innovation de relation externe. Elle constate une fréquence décroissante de ces différents types d'innovation. En réalité, les problèmes de frontières entre les

différentes catégories réduisent la portée d'un tel résultat. Avec le même questionnaire, l'enquête danoise aboutit non seulement à des fréquences nettement différentes, mais à un classement complètement différent puisque les formes d'innovations les plus fréquentes y sont les innovations organisationnelles et les innovations de relation externe, tandis que l'innovation de produit y est la moins fréquente.

Dans un même pays, l'Allemagne, deux enquêtes relativement importantes parviennent à des résultats contradictoires. Dans l'enquête de ZEW la hiérarchie des fréquences d'innovation est la suivante : innovations de process (53 %), innovations de produit (34 %), innovations organisationnelles (13 %). Dans celle de DIW (centrée sur Berlin), elle est exactement l'inverse : innovations organisationnelles (40 %), innovations de produit (38 %), innovations de process (22 %). Si l'on exclut l'hypothèse peu probable d'une spécificité berlinoise, on peut invoquer, pour expliquer ces différences, une certaine confusion entre innovation de process et innovation organisationnelle, ou plus généralement l'inadaptation de ces trois types d'innovation aux services.

En ce qui concerne les enquêtes élaborées sur la base d'une définition restrictive de l'innovation), on constate que les comparaisons ne sont pas plus satisfaisantes. En effet, l'enquête néerlandaise de 1993-1994 montre que les innovations de produit l'emportent sur les innovations de process (22,3 % des firmes de service ont introduit des innovations de produit, et 13 % des innovations de process), tandis que l'enquête italienne (pour une période il est vrai différente) indique que la majorité des innovations introduites sont des innovations de process (qui ont été introduites soit seules (30,7%) soit en relation avec de nouveaux services (17,1 %)). Plus rares sont les firmes ayant introduit des innovations de services seules (18,1%).

3. Conclusion : faut-il renoncer à l'enquête ?

En matière d'enquêtes nationales et internationales sur l'innovation dans les services, les réflexions méthodologiques et les expérimentations correspondantes ont suivi, nous l'avons dit, le même cycle de vie que les questionnements théoriques : aux préoccupations strictement technologiques (relayées par les indicateurs d'innovation des organismes nationaux et internationaux) ont succédé, sans pour autant les remplacer, des interrogations sur les spécificités de l'innovation dans les services (préoccupations servicielles) et la volonté d'intégrer ces différents types de préoccupations en ne sacrifiant ni la dimension technologique ni la question des spécificités de l'innovation dans les services.

Les discussions menées dans le cadre du projet de révision du Manuel d'Oslo ont ouvert et exploité un certain nombre de pistes servicielles et intégratrices d'une grande richesse, comme en témoigne la grande quantité de notes de travail rédigées à cette occasion. Mais ces pistes n'ont pas été consolidées dans la récente dernière version du Manuel d'Oslo (OCDE, 1997). Le manuel révisé manifeste d'évidentes préoccupations pour l'intégration des services dans les enquêtes d'innovations, mais, il maintient en définitive des définitions restrictives et technologistes de l'innovation dans les services. La prise en compte des services se traduit finalement par trois amendements principaux : l'introduction d'un paragraphe qui indique que " le terme produit est utilisé pour désigner à la fois les biens et les services ", la mise en garde contre la difficulté, dans certains cas, à distinguer les innovations de produit des innovations de procédé, et l'introduction d'un encadré fournissant des exemples d'innovation dans les services.

Ce choix institutionnel peut trouver des justifications dans différents types d'arguments :

- Il sanctionne la thèse (consciente ou subconsciente) selon laquelle finalement seule l'innovation technologique importe.
- La montée en puissance incontestable des technologies de l'information dans les services (y compris dans un certain nombre de services traditionnellement tournés principalement vers des opérations matérielles) signifie un rétrécissement tendanciel de la dimension non technologique. Il ne serait donc pas nécessaire de s'intéresser à une composante de l'innovation " en voie de disparition " pourrait-on dire.
- Ce choix marque un certain pragmatisme. Il vise à assurer certaines possibilités de comparaisons internationales. D'une certaine manière, c'est une forme d'intégration qui est opérée, intégration minimaliste qui consiste à rendre compte de l'innovation technologique à la fois dans les secteurs manufacturiers et dans les services.

Nous plaçons pour notre part pour une intégration plus large (maximaliste) qui permette de rendre compte à la fois de l'innovation technologique et des formes non technologiques de l'innovation (dans les services, mais aussi dans les secteurs industriels). Des activités aujourd'hui importantes dans nos économies (que ce soit dans l'hôtellerie, la restauration ou le tourisme...) sont nées d'idées très simples, sans le moindre contenu technique. Autrement dit, la technologie importe, mais l'organisation et les autres formes d'innovation non (nécessairement) technologiques tout autant. La montée en puissance des technologies de l'information ne doit pas être envisagée dans le cadre d'un jeu à somme nulle. Bien au contraire, les exemples abondent (dans le commerce, les services financiers, etc.) qui illustrent l'existence d'une relation dialectique entre la montée en puissance des technologies de l'information et la " montée en service ".

Il existe certes de sérieux problèmes méthodologiques à résoudre, mais des enquêtes d'une certaine envergure ont déjà été réalisées dans certains pays qui donnent des résultats relativement satisfaisants. Le pragmatisme, s'il est nécessaire devrait être utilisé non pas dans la restriction de l'objet de l'analyse, mais dans l'adaptation des pratiques de l'enquête. Il est probable par exemple que des traitements et des questionnaires sur mesure soient à l'heure actuelle préférables à des questionnaires de " masse " (c'est-à-dire englobant l'ensemble des services). Autrement dit, pour résoudre le problème de l'extrême hétérogénéité du tertiaire, il semble utile de construire des questionnaires adaptés à des " sous-groupes " relativement homogènes. On pourrait ainsi envisager les sous-groupes suivants qui diffèrent notamment par le degré de standardisation de la prestation : les services intellectuels (par exemple, les conseils), les services opérationnels et manuels (nettoyage, transport, restauration, gardiennage...), les services informationnels et relationnels (banque, assurance...), les assemblages de biens et de services (comme le commerce, l'hôtellerie).

Bibliographie

- Cases C., Favre F., François J.-P. (1999), *L'innovation technologique dans les services aux entreprises, Les 4 pages des statistiques industrielles*.
- Djellal F. Gallouj F. (1998), *Innovation in services : the results of a postal survey*, projet SI4S, programme TSER, Commission européenne, Université de Lille-IFRESI, juillet.
- Gallouj C., Gallouj F. (1996), *L'innovation dans les services*, Editions Economica, Paris.
- Gault F.D. (1995), *R-D in a service economy : canadian statistics*, Voorburg group meeting, 11-15 septembre, Voorburg, Pays-Bas.

- Kleinknecht A., Reijnen J.O.N. (1991), More evidence on the undercounting of small firm R-D, *Research Policy*, vol. 20, p. 579-587.
- Kline S., Rosenberg N. (1986), *An overview of innovation* in Landau R., Rosenberg N. (eds), *The positive sum strategy : harnessing technology for economic growth*, National Academy Press, Washington DC.
- OCDE (1992), *Principes directeurs proposés pour le recueil et l'interprétation des données sur l'innovation technologique, Manuel d'Oslo.*
- OCDE (1993), *Méthode type proposée pour les enquêtes sur la recherche et le développement expérimental, Manuel de Frascati.*
- OCDE (1997), *Principes directeurs proposés pour le recueil et l'interprétation des données sur l'innovation technologique, Manuel d'Oslo.*