



# Le Quotidien

Statistique Canada

**Le lundi 18 janvier 1999**

Pour être diffusé à 8 h 30

---

## PRINCIPAUX COMMUNIQUÉS

---

- **L'innovation dans les industries de services dynamiques, 1996** 2  
Les secteurs des communications, des services financiers et des services techniques aux entreprises sont au coeur du processus d'innovation au Canada. Une nouvelle étude révèle que le secteur des services présente un taux d'innovation aussi élevé que ceux de bon nombre d'industries manufacturières.

---

## AUTRES COMMUNIQUÉS

---

- Chargements ferroviaires, période de dix jours se terminant le 31 décembre 1998 4
- Fil d'acier et certains produits de fil métallique, novembre 1998 4

---

## NOUVELLES PARUTIONS

---



---

## PRINCIPAUX COMMUNIQUÉS

---

### L'innovation dans les industries de services dynamiques

1996

Les secteurs des communications, des services financiers et des services techniques aux entreprises sont au cœur du processus d'innovation au Canada. Ils ont tous connu une transformation rapide aiguillonnée par l'arrivée de produits innovateurs et de technologies de pointe ainsi que par l'augmentation de la concurrence.

La nouvelle étude intitulée *L'innovation dans les industries de services dynamiques* révèle que le secteur des services présente un taux d'innovation aussi élevé que ceux de bon nombre d'industries manufacturières. Entre 1994 et 1996, 62 % des entreprises de services financiers ont introduit un nouveau produit, un nouveau processus ou une nouvelle forme d'organisation, tout comme d'ailleurs 45 % des entreprises du secteur des communications et 43 % de celles du secteur des services aux entreprises.

Dans chacun des secteurs, l'innovation a porté avant tout sur des produits nouveaux ou améliorés, qu'il s'agisse de biens ou de services, puis sur des procédés nouveaux. L'innovation a été une activité intense dans ces trois industries de services dynamiques. Une majorité des entreprises qui ont innové l'ont fait en moyenne une ou plusieurs fois par année.

Deux des plus importantes stratégies mises en place dans chacun de ces trois secteurs avaient pour but de satisfaire la clientèle et d'améliorer la position sur les marchés existants. Pour cette raison, les tentatives pour préserver ou accroître la part du marché ont présidé aux activités d'innovation dans ces trois secteurs. On note que la clientèle y a été la source d'idées novatrices la plus grande.

Les entreprises de communications, de services financiers et de services aux entreprises offrent des produits utilisés dans tous les secteurs économiques. Aussi, l'innovation dans ces trois grands secteurs suscite souvent un élan d'innovation et de changement dans d'autres secteurs. Les technologies informatiques de pointe ont fortement transformé le secteur de la fabrication et les logiciels offerts par les entreprises de services informatiques sont essentiels à l'exploitation de ces technologies. Les nouveaux produits et les nouvelles méthodes de prestation de services des entreprises de services financiers ont transformé en profondeur la nature de la gestion financière.

#### *Note aux lecteurs*

*Ce communiqué présente une étude intitulée L'innovation dans les industries de services dynamiques, qui paraît aujourd'hui. Celle-ci porte sur l'innovation dans trois secteurs de services: les communications, les services financiers et les services techniques aux entreprises.*

*Les résultats de cette étude s'appuient sur les données recueillies dans le cadre de l'Enquête sur l'innovation, 1996 exécutée au début de 1997. Cette enquête a été menée auprès de 895 entreprises du secteur des communications (à l'exception des services postaux), de 160 banques, sociétés de fiducie et sociétés d'assurance-vie ainsi qu'auprès de 3 830 entreprises fournissant des services informatiques ou connexes, des services d'ingénierie et d'autres services techniques.*

*Cette publication est la dernière d'une série de cinq portant sur l'innovation et le changement technologique au Canada. Des quatre publications antérieures, une a porté sur le type d'innovation survenant dans le secteur de la fabrication et deux ont traité des technologies avancées dans ce même secteur. La quatrième a examiné les moyens que prennent les entreprises innovatrices pour protéger leur propriété intellectuelle après avoir procédé à des innovations.*

*Statistique Canada a fait paraître plusieurs autres publications sur l'importance de l'innovation. Elles comparent les activités d'innovation des entreprises de petite et moyenne tailles aux autres stratégies commerciales.*

Dans les trois secteurs examinés par l'étude, les entreprises innovatrices ont toutes indiqué avoir observé une amélioration de la qualité des produits et des services. Cependant, les entreprises dans ces trois secteurs suivent des chemins différents vers l'innovation. Des différences importantes marquent les forces de l'innovation, ses répercussions et les problèmes à surmonter au moment de procéder à une innovation.

#### **Les entreprises de services financiers innovent plus souvent que les autres**

Dans cette étude, le secteur des services financiers se compose des banques à charte, des sociétés de fiducie et des sociétés d'assurance-vie. Les formes d'innovation plus complexes touchant à la fois la gamme de produits, les procédés de production et les formes d'organisation se rencontrent le plus souvent dans le secteur des services financiers, principalement en raison de la plus grande taille des entreprises de ce secteur.

Dans les services financiers, les innovateurs accordent une place extrêmement importante au prix et au service à la clientèle. La possibilité pour le

consommateur de choisir une autre entreprise de services financiers et la menace que pose l'arrivée de nouvelles entreprises entretiennent énormément d'incertitude. Les principaux avantages de l'innovation dans ce secteur - la capacité de s'adapter en souplesse aux besoins de la clientèle et de fournir rapidement un produit ou un service - découlent du besoin d'attirer et de fidéliser cette clientèle.

Lorsqu'elles élaborent leurs stratégies d'innovation, les entreprises innovatrices dans les services financiers ont plus tendance que celles des deux autres secteurs à tirer des idées de leurs concurrents. Elles mettent également davantage l'accent sur la diminution des coûts de la main-d'oeuvre, en réponse à un marché qu'elles considèrent comme étant exposé à une concurrence intense des prix.

### **Le secteur des communications: les restrictions législatives sont perçues comme un obstacle à l'innovation**

L'enquête a pris en compte les entreprises de tout le secteur des communications, à l'exclusion des services postaux. Celles-ci se composaient des entreprises de radiodiffusion, de télévision, de radiotélévision combinée, de télédistribution et de télécommunications.

Les entreprises innovatrices dans les communications font face à la fois à une évolution rapide des technologies de production et à des pertes financières marquées si elles investissent dans les mauvaises technologies. De plus, ces entreprises évoluent dans un marché réglementé qui restreint leur liberté de mouvement. Pour répondre à ces problèmes, les entreprises de communications travaillent en étroite collaboration avec leurs fournisseurs, qui leur fournissent non seulement les produits et services dont elles ont besoin, mais aussi en grande partie leurs idées d'innovation.

Chez ces entreprises, la fiabilité accrue des produits représente le principal avantage de l'innovation. Les entreprises innovatrices du secteur des communications sont d'avis que les restrictions législatives leur imposent plus qu'aux autres secteurs de services un obstacle important à l'innovation.

### **Les fournisseurs de services aux entreprises: l'incertitude frappe les innovateurs dans plusieurs domaines**

Le secteur des services aux entreprises pris en compte dans l'étude comprenait les services

informatiques, les entreprises d'entretien et de réparation d'ordinateurs, les cabinets d'ingénieurs ainsi que le secteur des services scientifiques et techniques.

Plus que dans les autres secteurs, les entreprises innovatrices de services aux entreprises font face à l'incertitude. Plusieurs facteurs concourent à semer l'incertitude, notamment l'évolution rapide des technologies de production, l'obsolescence rapide des produits, l'arrivée de nouveaux concurrents ainsi que les difficultés à prévoir le comportement de la clientèle et de la concurrence.

Les résultats de l'étude permettent de constater que la diversification des marchés et de la clientèle représente l'élément clé de la stratégie d'innovation du secteur des services aux entreprises. Ces entreprises parviennent à diversifier leur marché en misant davantage sur les marchés internationaux que nationaux.

Pour répondre à l'incertitude du milieu et aux besoins de leurs divers marchés, les entreprises innovatrices du secteur des services aux entreprises ont besoin d'un plus grand nombre de sources d'idées innovatrices que leurs homologues des communications ou des services financiers.

Pour relever le nombre accru de défis, le secteur des services aux entreprises améliore la qualité de ses produits en procédant à des innovations dans plus d'un domaine, notamment la fiabilité, la rapidité de prestation des services, la facilité d'utilisation et l'adaptation aux besoins des usagers.

Les entreprises innovatrices des services aux entreprises mettent également davantage l'accent sur la recherche et le développement comme éléments importants de leurs stratégies d'innovation. Plus que dans les autres secteurs, ces entreprises innovatrices estiment que la pénurie de main-d'oeuvre qualifiée et les difficultés d'obtenir du financement représentent d'importantes entraves à l'innovation.

La publication *L'innovation dans les industries de services dynamiques* (88-516-XPB, 40 \$; 88-516-XIF, 15 \$) est maintenant en vente. Voir *Pour commander les publications*.

Pour plus de renseignements ou pour en savoir davantage sur les concepts, les méthodes et la qualité des données, communiquez avec John Baldwin au (613) 951-8588 ou avec Valerie Peters au (613) 951-0482, Division des études et de l'analyse micro-économiques. ■

---

## AUTRES COMMUNIQUÉS

---

### Chargements ferroviaires

Période de dix jours se terminant le 31 décembre 1998

La quantité de marchandises transportées en wagons complets (à l'exclusion du trafic intermodal) pendant la période de dix jours se terminant le 31 décembre 1998 a diminué de 16,5 % par rapport à la même période de l'année précédente pour atteindre 4,6 millions de tonnes métriques. Le nombre de wagons chargés a diminué de 14,1 %.

Les 391 000 tonnes transportées par mode intermodal (rail-route) représentent une augmentation de 15,4 % par rapport à la même période en 1997. Le total cumulatif de l'année révèle une réduction de 0,7 %.

L'ensemble du trafic (en charge complète et intermodal) a diminué de 14,7 % pendant la période de référence. Le total cumulatif de l'année a atteint 255,9 millions de tonnes, en baisse de 3,4 % par rapport à l'année précédente.

Toutes les données cumulatives ont été révisées.

Pour plus de renseignements ou pour en savoir davantage sur les concepts, les méthodes et la qualité des données, communiquez avec Robert Larocque au (613) 951-2486 ([lroque@statcan.ca](mailto:lroque@statcan.ca)), Division des transports. Télécopieur: (613) 951-0009. ■

### Fil d'acier et certains produits de fil métallique

Novembre 1998

Les livraisons de fil d'acier et de certains produits de fil métallique ont atteint 65 009 tonnes en novembre 1998, en hausse de 3,2 % par rapport aux 63 011 tonnes de novembre 1997. Des données statistiques relatives à la production et aux exportations pour certains produits sont également disponibles.

### Données stockées dans CANSIM: matrice 122 (série 19).

Le numéro de novembre 1998 de *Fil d'acier et certains produits de fil métallique* (41-006-XPB, 7 \$ / 62 \$) paraîtra bientôt. Voir *Pour commander les publications*.

Pour plus de renseignements ou pour en savoir davantage sur les concepts, les méthodes et la qualité des données, communiquez avec Étienne Saint-Pierre au (613) 951-9837 ([saineti@statcan.ca](mailto:saineti@statcan.ca)), Division de la fabrication, de la construction et de l'énergie. ■

## NOUVELLES PARUTIONS

### L'innovation dans les industries de services dynamiques

Numéro au catalogue: 88-516-XIF  
(Canada: 15\$; à l'extérieur du Canada: 15\$US).

### L'innovation dans les industries de services dynamiques

Numéro au catalogue: 88-516-XPB  
(Canada: 40\$; à l'extérieur du Canada: 40\$US).

Les prix n'incluent pas les taxes de vente.

Les numéros au catalogue se terminant par: -XIB ou -XIF représentent la version électronique en vente sur Internet, -XMB ou -XMF la version microfiche et -XPB ou -XPF, la version papier.

## Pour commander les publications

Simplifiez vos recherches en feuilletant le *Catalogue de Statistique Canada* (11-204-XPF, Canada 16\$; à l'extérieur du Canada: 16\$US). L'index des mots-clés vous aidera à trouver des données statistiques sur l'activité économique et sociale.

### Pour commander les publications par téléphone:


Ayez en main: • Titre • Numéro au catalogue • Numéro de volume • Numéro de l'édition • Numéro de VISA ou de MasterCard.

Au Canada et aux États-Unis, composez:	<b>1 800 267-6677</b>
Pour les autres pays, composez:	<b>1 613 951-7277</b>
Pour envoyer votre commande par télécopieur:	<b>1 800 889-9734</b>
Pour un changement d'adresse ou pour connaître l'état de votre compte:	<b>1 800 700-1033</b>
Internet:	<b>order@statcan.ca</b>

**Pour commander par la poste, écrivez à:** Gestion de la circulation, Division des opérations et de l'intégration, Statistique Canada, Ottawa, K1A 0T6. Veuillez inclure un chèque ou un mandat-poste à l'ordre du **Receveur général du Canada/Publications**. Au Canada, ajoutez 7 % de TPS et la TVP en vigueur.

Les agents libraires agréés et autres librairies vendent aussi les publications de Statistique Canada.

Catalogue 1 - 001F (English) 11-0161/ISSN 1296-6413



Statistique Canada

Le Jeudi 4 juin 1997  
Pour être relié à 9 h 30

**PRINCIPAUX COMMUNIQUÉS**

- **Transport urbain, 1996** Malgré la baisse des services de transport urbain, les Canadiens y ont de moins en moins recours. En 1996, les Canadiens ont effectué en moyenne quelque 46 déplacements au cours de leur semaine de transport urbain, après 48 déplacements au cours des 25 dernières années. 5
- **Productivité, rémunération horaire et coût unitaire de la main-d'œuvre, 1996** À l'instar de la croissance de l'économie et des emplois, le niveau de la productivité des entreprises canadiennes en 1996 s'est accrue encore une fois relativement. 5

**AUTRES COMMUNIQUÉS**

- Index de l'offre d'énergie, mai 1997 10
- Énergie sur les installations à court terme 12
- Ajuster les termes pertinents au territoire le 31 mai 1997 11
- Production d'œufs, avril 1997 11

**NOUVELLES PARUTIONS** 12

Statistique Canada / Statistic Canada

### Bulletin officiel de diffusion des données de Statistique Canada

Numéro au catalogue 11-001F.

Publié tous les jours ouvrables par la Division des communications, Statistique Canada, Immeuble R.-H.-Coats, 10<sup>e</sup> étage, section G, Ottawa, K1A 0T6.

Pour consulter *Le Quotidien* sur Internet, visitez notre site à l'adresse <http://www.statcan.ca>. Pour le recevoir par courrier électronique tous les matins, envoyez un message à [listproc@statcan.ca](mailto:listproc@statcan.ca). Laissez en blanc la ligne de l'objet. Dans le corps du message, tapez: subscribe quotidien prénom et nom.

Rédactrice: Sandra Duchesne (613) 951-1187, [duchsan@statcan.ca](mailto:duchsan@statcan.ca)

Chef de la Diffusion officielle: Chantal Prévost (613) 951-1088, [prevcha@statcan.ca](mailto:prevcha@statcan.ca)

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada. © Ministre de l'Industrie, 1999. Il est permis de citer la présente publication dans les journaux et les magazines ainsi qu'à la radio et à la télévision à condition d'en indiquer la source: Statistique Canada. Toute autre forme de reproduction est permise sous réserve de mention de la source, comme suit, dans chaque exemplaire: Statistique Canada, *Le Quotidien*, numéro 11-001F au catalogue, date et numéros de page.