

Enquête 1996  
**Innovation**  
Construction/services

- Toutes vos indications seront traitées de façon **strictement confidentielle**
- Les réponses se réfèrent à votre **activité en Suisse**, à défaut d'une autre indication
- En cas de doute, veuillez consulter nos explications
- Marquez d'une croix le champ () qui convient ou donnez une valeur chiffrée
- Le questionnaire est à retourner à l'adresse figurant sur la dernière page
  
- Veuillez renvoyer le questionnaire avant:

le **30 septembre 1996**

**1. Données relatives à votre entreprise et aux conditions du marché**

1.1 Notre entreprise est:

- juridiquement indépendante, sans aucun lien juridique avec d'autres firmes
- juridiquement indépendante, maison mère
- juridiquement indépendante, filiale

1.2 La majeure partie de notre entreprise est en **moins étrangères**:

oui  non

1.3 **Année de fondation** de l'entreprise:  
(sans considération des modifications statutaires purement juridiques)

1.4 Nombre de **personnes occupées** en Suisse en 1995  
(apprentis inclus; convertir les emplois à temps partiel en emplois à plein temps):

1.5 Par rapport à notre effectif total en 1995, les **catégories de personnel** suivantes représentaient approximativement (convertir les emplois à temps partiel en emplois à plein temps):

- universitaires
  
- personnes ayant une formation supérieure à un apprentissage (ESEA, ETS, diplômes professionnels et de maîtrise, etc.)
  
- personnes qualifiées (apprentissage)
  
- personnes semi-qualifiées et non qualifiées
  
- apprentis
  
- Effectif total 100 %

1.6 **Chiffre d'affaires** réalisé par votre activité en Suisse en 1995: (Banques: produits nets; Assurances: primes brutes)

Fr.

1.7 Nous exportons des services/produits:

oui  non

Si **oui**, part des exportations au chiffre d'affaires

1.8 Part des **frais de personnel** au chiffre d'affaires 1995:

1.9 **Part de la consommation intermédiaire** dans le chiffre d'affaires 1995 (p.ex. matières premières, matières consommables, produits semi-finis, prestations de services tierces; à l'exclusion des biens d'investissement):

1.10 **Branche ayant réalisé le plus grand chiffre d'affaires** en 1995

Code	Groupe de produits	Part au chiffre d'affaires total
.....	.....	.....
.....	.....	.....

1.11 Nombre de vos **principaux concurrents** en Suisse et à l'étranger sur votre marché:

- jusqu'à 5
- de 6 à 10
- de 11 à 15
- de 16 à 50
- plus de 50

1.12 Evaluation du degré d'intensité de la concurrence sur votre marché en fonction:

	très faible				très fort	
	1	2	3	4	5	
- des prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- d'autres aspects de la concurrence (p.ex. service après-vente, qualité, technologie, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.13 Evolution à moyen terme de la **demande sur votre marché**:

	fort recul				forte croissance	
	-2	-1	0	+1	+2	
- dans la période 1994-1996	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- dans la période 1997-1999	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. Innovations

2.1 Avez-vous apporté des innovations<sup>1</sup> sur le marché dans la période 1994-1996? (Veuillez vous référer aux explications à la page 7)

- **OUI:**
  - innovations en matière de produits (innovations-produits)<sup>2</sup>
  - innovations en matière de procédés (innovations-procédés)<sup>3</sup>
- **NON:** - aucune innovation, ni produit, ni procédé

⇒ Si vous n'avez pas fait d'innovations, veuillez passer à la **question 5.1**

Principale(s) innovation(s):

.....

.....

.....

2.2 Nos activités d'innovation ont pour objet l'introduction, le développement, etc. **d'applications informatiques**:

	généralement pas			dans une grande mesure	
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.3 La part de notre chiffre d'affaires incombant à des produits/services **nouveaux** ou **considérablement améliorés** depuis 1993 s'élevait en 1995 approximativement à:

2.4 Nos innovations ont consisté en des (plusieurs réponses possibles):

- améliorations de services/produits existants
- nouveautés pour notre entreprise
- nouveautés pour notre branche

2.5 Principaux utilisateurs des innovations-produits

a) Dans la **construction** et les **services** les produits nouveaux mis sur le marché par notre entreprise dans la période 1994-1996 ont été **utilisés** par les branches suivantes:

- pratiquement par toutes les branches:

oui  non

⇒ Si **oui**, veuillez passer à la **question 2.5b**

⇒ Si **non**, en particulier par les branches suivantes:

(maximum 3 croix)

- construction
- commerce de gros
- commerce de détail
- restauration/hôtellerie
- transports; télécommunications
- activités financières; assurances
- immobilier; location
- informatique; recherche et développement
- services fournis aux entreprises
- services personnels

b) Dans l'**industrie** les produits nouveaux mis sur le marché par notre entreprise dans la période 1994-1996 ont été **utilisés** par les branches suivantes:

- pratiquement par toutes les branches:

oui  non

⇒ Si **oui**, veuillez passer à la **question 2.5c**

⇒ Si **non**, en particulier par les branches suivantes:

(maximum 3 croix)

- alimentation, boissons, tabac
- textile
- habillement/chaussures
- bois/papier
- arts graphiques
- chimie
- matières plastiques
- pierre et terre
- fabrication de produits métallurgiques
- industrie des machines
- électrotechnique/horlogerie
- autres industries

c) Autres domaines d'utilisation de nos produits nouveaux, à savoir:.....

2.6 Evaluation de l'**importance** des innovations mises sur le marché en regard de:

	très faible					très forte				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
a) innovations-produits										
- état de la technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- succès pour notre entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) innovations-procédés										
- état de la technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- succès pour notre entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.7 Evaluation de l'importance des **objectifs** de notre activité innovatrice dans la période 1994-1996:

	importance nulle					très grande importance				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Innovations-produits:</b>										
- conserver/augmenter notre part de marché	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- remplacer des services/produits existants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- élargir notre gamme de services/produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ouvrir de nouveaux débouchés régionaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- exécuter des commandes de nos clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- améliorer la qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Innovations-procédés:</b>										
- augmenter la flexibilité de notre production/offre de services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- réorganiser le déroulement de nos opérations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- améliorer le contact avec la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- réduire la part des coûts salariaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- réduire la part des coûts de matériel/énergie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- améliorer la gestion des stocks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- améliorer les conditions de travail/sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- autres, à savoir:.....										

### 3. Dépenses d'innovation

3.1 Les innovations mises sur le marché suisse ont occasionné des dépenses:

	nulles			très élevées	
	1	2	3	4	5
- pour la conception de nouveaux services/produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- de recherche/développement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- investissements ultérieurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- pour l'informatique (appareils et logiciel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Explications:

Les dépenses de **recherche et de développement** englobent les activités, qui visent à élargir le savoir fondamental existant. Il s'agit de caractéristiques techniques et/ou organisationnelles pour réaliser de nouveaux services ou procédés. Exemples: nouveaux systèmes d'exploitation en informatique, développement de nouvelles méthodes d'études de marché ou de nouveaux modèles d'organisation et leurs tests.

Les **investissements ultérieurs** sont des dépenses consacrées à la préparation de services, de production et de vente (projets pilotes, formation et stages), sans les frais de mise sur le marché et de publicité, ainsi qu'à des investissements (p.ex. machines et appareils) nécessaires à la **réalisation des innovations**.

3.2 Pour les trois années de 1994 à 1996, nos **dépenses** cumulées (mandats confiés à des firmes tierces inclus) s'élevaient pour la Suisse approximativement à:

- pour la conception de nouveaux services/produits	Fr.
- de recherche/développement	Fr.
- investissements ultérieurs	Fr.

Aucune indication possible

3.3 Part des dépenses dans la question 3.2 consacrée à l'**informatique** (appareils et logiciel):

oui  non

⇒ Si non, veuillez passer à la **question 5.1**

4.2 En matière d'innovation, nous avons **collaboré** avec les **partenaires** suivants dans la période 1994-1996 (plusieurs réponses possibles):

- clients
- fournisseurs
- entreprises de la même branche
- entreprises d'autres branches (sauf clients et fournisseurs)
- écoles d'enseignement supérieur, écoles techniques
- divers instituts de recherche privés/ (semi-)publics (p.ex. le LFEM, etc.)
- entreprises de conseil/d'ingénierie

### 5. Protection contre les imitations

5.1 Evaluation de l'**efficacité des mécanismes** suivants en tant que protection contre les imitations:

	pas efficace			très efficace	
	1	2	3	4	5
- complexité des services/produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- prestations exceptionnelles au niveau de la vente et du service après-vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- avantage de temps lors du lancement d'une innovation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- engagement à long terme de personnel spécialisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- protection des marques déposées / brevets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- préservation du secret	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.2 Evaluation globale de l'**efficacité de la protection** contre les imitations:

	pas efficace			très efficace	
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.3 Nous avons déposé des **brevets** dans la période 1994-1996:

- oui  combien ? env.  
 non  (ne compter qu'une fois plusieurs demandes concernant la même invention)

## 6. Potentiel d'innovation

Explication:

Sous le terme **potentiel d'innovation**, nous comprenons l'intégralité du savoir technologique et/ou organisateur privé et public, disponible dans le monde, qui peut servir à la réalisation d'innovations susceptibles d'être vendues dans votre domaine. Il englobe:

- le savoir en technologies de pointe (p.ex. informatique, techniques audiovisuelles, etc.) qui permettent de réaliser des innovations;
- le savoir technologique et/ou organisateur spécifique à votre domaine d'activité

6.1 Evaluation du **potentiel d'innovation** (externe à notre entreprise) relevant de notre domaine d'activité:

très faible					très élevé
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7. Sources de savoir externes pour l'innovation

7.1 Importance pour nos propres innovations des différentes sources de savoir **externes à notre entreprise**:

					aucune
	1	2	3	4	5
- clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- autres entreprises (entreprises de la même branche, fournisseurs, entreprises du même groupe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- conseillers, institutions (sociétés de conseil, de marketing, instituts privés de recherches, écoles d'enseignement supérieur, écoles techniques)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- informations facilement accessibles (foires, expositions, littérature spécialisée, descriptions de brevets)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- acquisitions propres à notre entreprise (recrutement de spécialistes, achat de biens d'investissement, de licences, d'entreprises innovatrices)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.2 Contribution à l'**efficacité** de nos **propres** efforts d'innovation du savoir externe à notre entreprise (effets de synergie):

très faible					très forte
1	2	3	4	5	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 8. Obstacles à l'innovation

8.1 Dans le cadre de notre activité en matière d'innovation, nous avons rencontré des **obstacles**, qui ont eu **des conséquences très graves** pour la réalisation de nos projets d'innovation dans les domaines suivants:

					très grandes
	1	2	3	4	5
<b>Au niveau des coûts et des risques</b>					
- risques élevés des projets d'innovation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- coûts élevés des projets d'innovation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- longue durée d'amortissement des innovations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- imitation facile des innovations par des entreprises tierces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Financement</b>					
- manque de fonds propres pour les projets d'innovation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- manque de fonds étrangers pour les projets d'innovation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- charge fiscale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Manque de personnel qualifié</b>					
- en général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- en informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Manque d'informations sur</b>					
- l'état de la technique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les débouchés possibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Résistances dans notre entreprise même</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Réglementations étatiques (en tant qu'obstacles à l'innovation)</b>					
- accès difficile au Marché commun (UE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- accès difficile aux marchés fortement réglementés en Suisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- réglementation concernant les travailleurs étrangers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- législation sur la protection de l'environnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- aménagement du territoire et règlements sur les constructions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- autres, à savoir: .....					

## 9. Questions supplémentaires destinées aux entreprises des secteurs informatique, recherche et développement ainsi que conseil/ingénierie

9.1 Nous menons à bien des projets de développement ou des mandats de conseil dans le domaine des "technologies de la production assistée par ordinateur" ou des analyses d'entreprises qui lui sont liées:

oui  non

⇒ Si non, veuillez passer à la question 9.2

⇒ Si oui, nous avons été soutenus par la Commission pour l'encouragement de la recherche scientifique (CERS, nouvellement CTI) et/ou dans le cadre du programme d'action des CIM

oui  non

⇒ Si non, veuillez passer à la question 9.2

⇒ Si oui, quelle a été l'impulsion procurée au développement de ces activités par cette aide?

très faible 1 2 3 4 5 très forte

### Forme de l'aide

- projets de développement

non  oui  ⇒

- mandats de conseil

non  oui  ⇒

9.2 Nous menons à bien des projets de développement ou des mandats de conseil dans le domaine de la "microélectronique" et/ou des analyses d'entreprises qui lui sont liées:

oui  non

⇒ Si non, veuillez passer à la question 9.3

⇒ Si oui, nous avons été soutenus par la Commission pour l'encouragement de la recherche scientifique (CERS, nouvellement CTI) et/ou dans le cadre du programme Microswiss:

oui  non

⇒ Si non, veuillez passer à la question 9.3

⇒ Si oui, quelle a été l'importance de l'impulsion procurée au développement de ces activités par cette aide?

très faible 1 2 3 4 5 très forte

### Forme de l'aide

- projets de développement

non  oui  ⇒

-mandats de conseil

non  oui  ⇒

9.3 Nous avons été soutenus par la Commission pour l'encouragement de la recherche scientifique (CERS, nouvellement CTI) dans d'autres domaines de notre activité de conseil et de développement

oui  non

⇒ Si oui, quelle a été l'importance de l'impulsion procurée au développement de ces activités par cette aide?

très faible 1 2 3 4 5 très forte

### Forme de l'aide

- projets de développement

non  oui  ⇒

- mandats de conseil

non  oui  ⇒

Le questionnaire est terminé; veuillez passer à la page 8

## Explications

1) **Innovations**  
**Secteur des services:** les innovations sont des nouveautés ou des améliorations (essentielles) apportées à des services/produits d'une part ainsi qu'à des techniques de prestations de services (destinés à des personnes ou à des choses)/techniques de production d'autre part.

**Construction:** les innovations sont des nouveautés ou des améliorations (essentielles) apportées à des produits ainsi qu'à des procédés de fabrication et à des technologies de procédés industriels.

2) **Innovations en matière de produits (innovations-produits)**  
**Secteur des services:** les innovations-produits sont axées sur de nouveaux besoins (marchés). Elles désignent des prestations de services/produits, qui sont nouveaux pour le demandeur quant à leur utilisation, leur qualité ou des éléments physiques ou interactifs qui contribuent à leurs performances, services/produits qui ont été fondamentalement modifiés ou dont les performances ont été améliorées (Commerce: innovations au niveau de la distribution mais pas au niveau des produits à vendre). **Exemples** d'innovations-produits pour:

commerce de gros	nouvelles formes de crédits accordés à la clientèle
commerce de détail	présentation de la marchandise plus attrayante pour la clientèle
restauration/hôtellerie	transformation de l'aménagement intérieur/nouvelle carte de restaurant
réparations	nouvelles possibilités de réparations
transports	tarification (p.ex. horaire cadencé)
crédits	nouveaux instruments de couverture des risques
assurances	nouveau système de bonus/malus
immobilier	méthodes de décomptes annuels plus transparentes
informatique	nouveaux logiciels développés par l'entreprise même
ingénierie	conception d'une maison écologique

**Construction:** les innovations-produits sont axées sur de nouveaux besoins (marchés) et/ou se distinguent très nettement des produits fabriqués jusqu'ici sur le plan technologique.

3) **Innovations en matière de procédés (innovations-procédés)**  
**Secteur des services:** les innovations-procédés englobent les techniques nouvelles ou considérablement améliorées appliquées par l'entreprise en vue de fournir des prestations de services à des personnes ou à des choses (technique de production). Il peut aussi s'agir de la modification d'un produit, mais elle doit nécessairement en augmenter l'efficacité. **Exemples** d'innovations-procédés dans:

commerce de gros	nouvelles techniques de stockage
commerce de détail	amélioration des méthodes de remplissage des étagères (p.ex. au moyen des codes-barres)
restauration/hôtellerie	réaménagement des cuisines pour en améliorer le rendement
réparations	utilisation de machines plus précises
transports	véhicules plus rapides
crédits	mise en réseau des installations informatiques
assurances	méthodes d'expertise de sinistre meilleur marché/nouveaux circuits de distribution
immobilier	nouvelles méthodes de gestion interne
informatique	optimisation de la technique de programmation
ingénierie	introduction des systèmes CAO

**Construction:** les innovations-procédés sont des nouveautés ou des améliorations essentielles apportées à des techniques de production et à des technologies de procédés industriels. **Exemples** d'innovations-procédés dans:

gros oeuvre	fabrication plus rapide du béton
second oeuvre	amélioration de la technique d'application de la peinture