

Mondialisation et ajustement structurel

SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE SUR LA MONDIALISATION ET L'INNOVATION DANS LE SECTEUR DES SERVICES AUX ENTREPRISES



Avant-propos

Le secteur des services contribue grandement à la croissance de l'emploi, à la productivité et à l'innovation dans les pays de l'OCDE. Lors de la réunion de mai 2005 du Conseil au niveau ministériel de l'OCDE, les Ministres ont souligné la nécessité d'approfondir la compréhension de la mondialisation et de l'innovation dans les branches-clés du secteur des services. Le Conseil a par la suite approuvé un programme d'études de suivi. Le Comité de l'industrie, de l'innovation et de l'entrepreneuriat (CIIIE) a transmis des indications au Secrétariat sur la portée de cette étude.

Le présent document, présenté à la réunion de mai 2007 du Conseil au niveau ministériel de l'OCDE, est centré sur les services aux entreprises et ses liens étroits avec d'autres secteurs. Il vise à identifier les facteurs, institutions et politiques susceptibles d'affecter le secteur des services aux entreprises et d'améliorer les perspectives de croissance plus généralement. Il est principalement centré sur les problèmes liés à la productivité, la normalisation et la réglementation, et aux échanges.

Table des matières

Résumé.....	4
Synthèse de l'étude sur la mondialisation et l'innovation dans le secteur des services aux entreprises	6
Introduction	6
Présence croissante du secteur des services aux entreprises	6
Des liens dans l'ensemble de l'économie.....	10
Création d'un environnement de l'entreprise favorable à l'amélioration de la performance du secteur des services aux entreprises	15
Remarques de conclusion	21
Bibliographie.....	22

Résumé

Les entreprises sous-traitent de plus en plus de services ...

Le secteur des services aux entreprises connaît une croissance rapide dans la plupart des pays de la zone OCDE. Le développement des logiciels, la R-D et autres activités de services à forte intensité de connaissances, y compris les services juridiques, de publicité et de recrutement, sont essentiels au fonctionnement d'une entreprise moderne. Jadis, ces activités étaient dans une large mesure assurées en interne étant donné qu'elles sont importantes stratégiquement et spécifiques à l'entreprise. Néanmoins, les entreprises achètent de plus en plus de services à forte intensité de connaissances auprès de prestataires extérieurs afin de profiter d'économies d'échelle et de gamme.

... y compris auprès de prestataires étrangers.

Cette évolution a provoqué un bond des échanges internationaux de services aux entreprises, particulièrement depuis le milieu des années 90, en raison notamment des efforts de libéralisation dont sont convenus les pays au moment du cycle de négociations d'Uruguay. Les pays de la zone OCDE sont encore la principale origine et source des échanges de services aux entreprises, mais celles-ci délocalisent désormais de plus en plus toute une gamme de fonctions entrepreneuriales vers des pays où le coût du travail est relativement plus bas et où il existe une main d'oeuvre très qualifiée.

Ce phénomène a contribué à la croissance de la productivité dans l'ensemble de l'économie ...

De nombreux secteurs utilisent les services aux entreprises en tant que biens intermédiaires. C'est pourquoi l'accès à un secteur des services aux entreprises efficient est essentiel pour la croissance de la productivité dans l'ensemble de l'économie. L'analyse des données au niveau macroéconomique n'indique pas encore d'augmentation de la productivité dans le secteur, du fait en partie de problèmes de mesure, mais plusieurs études au niveau des entreprises confirment les retombées positives des services aux entreprises.

... et accéléré et intensifié le processus d'innovation.

La pression à l'innovation augmentant et les moyens d'innover étant de plus en plus complexes, la tendance à l'externalisation des intrants à forte intensité de connaissance pour l'innovation s'accroît. Ce qui a accéléré la mutation du processus d'innovation d'un modèle fermé à un modèle ouvert. Les services aux entreprises peuvent jouer plusieurs rôles de « soutien » du processus d'innovation : ils peuvent être une *source* d'innovation s'ils jouent un rôle d'initiation et de développement des innovations chez les entreprises clientes. Ils peuvent aussi être des *facilitateurs* de l'innovation s'ils soutiennent une entreprise dans le processus d'innovation. De la même façon, les sociétés de services aux entreprises peuvent être *porteuses* d'innovation en jouant un rôle dans le transfert de connaissances existantes entre

organisations, secteurs ou réseaux, ou au sein d'une même organisation, d'un même secteur ou réseau, ce qui permet d'appliquer ces connaissances à un nouveau contexte.

Pour concrétiser pleinement le potentiel du secteur, le cadre réglementaire ne doit pas être trop restrictif.

Afin de concrétiser les bénéfices des forts liens en aval et de cette forme émergente d'innovation, les pouvoirs publics doivent fournir un cadre propice pour les entreprises. Le cadre réglementaire est particulièrement important de ce point de vue et il faut l'assouplir. Les services aux entreprises à forte intensité de connaissances sont soumis à toute une gamme de réglementations dans la plupart des pays de la zone OCDE. Or, le plus souvent, on pourrait alléger ces réglementations sans mettre en péril la qualité du service. D'ailleurs, les faits montrent que le carcan imposé par certaines réglementations des services est corrélé négativement à la croissance de la productivité.

Des normes communes à l'ensemble du secteur peuvent s'avérer bénéfiques ...

La question des normes revêt une pertinence particulière dans le secteur des services aux entreprises. En effet, bien que la normalisation entraîne des coûts potentiels, des normes largement acceptées et bien équilibrées peuvent accroître la transparence du marché et la concurrence en facilitant le passage d'un prestataire à un autre. L'harmonisation des normes entre pays peut aussi abaisser les barrières à l'entrée qui ont tendance à être par essence plus élevées dans la plupart des secteurs de services qu'elles ne le sont dans les échanges internationaux de marchandises. Enfin, les normes peuvent être bénéfiques aux prestataires de services en leur permettant de se concentrer sur la production de services en interne et de dégager des économies d'échelle.

... tout comme des droits de propriété intellectuelle favorisant l'accès aux connaissances ...

Les droits de propriété intellectuelle doivent être efficaces et trouver un équilibre entre les incitations à l'innovation et l'accès aux connaissances. Parmi les questions à examiner figurent les exemptions et les limites à l'utilisation des droits de propriété intellectuelle, telles les exemptions pour la recherche et les règles relatives à l'utilisation raisonnable (*fair use*). On pourrait également faire de plus grands efforts pour améliorer l'exploitation économique des droits de propriété intellectuelle, par exemple par de bonnes pratiques d'octroi de licences, par des licences croisées et par des pools de brevets.

... et la publication efficace des informations sur les actifs intellectuels.

Les prestataires de services aux entreprises et la plupart des entreprises qui ont beaucoup recours aux services de ces prestataires sont énormément dépendants des investissements dans des actifs immatériels, tels la formation, la gestion de la relation avec la clientèle, l'image de marque, l'organisation interne, les investissements en logiciels et les TIC. Des informations fiables sur les actifs immatériels des entreprises sont nécessaires pour éviter une allocation inefficace des ressources et faciliter l'innovation. Les entreprises ayant recours de manière intensive aux actifs intellectuels présentent des risques fonctionnels et économiques particuliers qui peuvent avoir des effets très importants sur la valeur de ces entreprises. C'est pourquoi les informations sur les actifs intellectuels doivent être divulguées.

Mondialisation et ajustement structurel :

Synthèse de l'étude sur la mondialisation et l'innovation dans le secteur des services aux entreprises

Introduction

Lors de sa réunion de mai 2003, le Conseil au niveau ministériel a demandé à l'OCDE d'étudier la contribution du secteur des services à la croissance de l'emploi, à la productivité et à l'innovation, et de déterminer les facteurs, institutions et politiques susceptibles d'améliorer les perspectives de croissance de ce secteur. Les principales conclusions du projet ont été soumises aux ministres lors du Conseil au niveau ministériel de mai 2005 dans le rapport de synthèse intitulé « *Les services et la croissance économique – Emploi, productivité et innovation* ». En outre, un compendium des neuf principaux documents de travail a été publié sous le titre « *Améliorer la performance du secteur des services* ».

Selon le rapport de synthèse, l'importance croissante de la mondialisation est l'un des principaux facteurs de la forte performance de nombreux secteurs de services ces dernières années. Lors de la réunion du Conseil au niveau ministériel, les ministres ont souligné la nécessité d'approfondir la compréhension des effets de la mondialisation et des politiques et mesures nécessaires pour relever les défis de l'ajustement, et de faire partager les expériences des pays membres quant aux réponses à apporter à ces défis. Le Conseil a approuvé en 2005 un programme d'étude de suivi. Celui-ci figure dans le Programme de travail et budget (PTB) 2005-2006 sous le domaine de résultats 1.1.3, « Analyse des politiques structurelles au niveau international ». Il comprend trois parties : *i*) effets économiques d'ensemble de la mondialisation *ii*) mondialisation et innovation dans des branches clés du secteur des services, et *iii*) mondialisation et ajustement sectoriel.

La Direction de la science, de la technologie et de l'industrie (STI) a mené la deuxième étude en coopération avec la Direction des échanges. Lors de sa réunion de février 2006, le CIIE (qui s'appelait alors Comité de l'industrie et de l'environnement de l'entreprise - CIEE), a fourni des indications au Secrétariat sur la portée de cette étude qui est centrée sur les **services aux entreprises** et comprend une discussion des problèmes liés : *i*) à la productivité, *ii*) à la normalisation et la réglementation, et *iii*) aux échanges.

Présence croissante du secteur des services aux entreprises

Le secteur des services aux entreprises est l'un des plus dynamiques dans les pays de la zone OCDE ...

Le secteur des services aux entreprises a enregistré une croissance rapide dans la plupart des pays de la zone OCDE. La part de ce secteur dans le PIB a quasiment doublé sur les 25-30 dernières années dans tous les pays pour lesquels nous disposons

de données sur longue période.¹ Ces données ne sont disponibles que pour quelques pays, mais on sait que la part du secteur dans le PIB atteint 12 à 13 % dans des pays comme la France et les États-Unis.

La définition des services aux entreprises inclut « les activités informatiques et activités rattachées », « la recherche-développement » et les « autres activités de services aux entreprises » (catégories 72, 73 et 74 de la CITI rév. 3). On peut aussi subdiviser les services aux entreprises en deux groupes : le premier est constitué des *services aux entreprises à forte intensité de connaissances*, c'est-à-dire les services professionnels comprenant le conseil informatique (72), les services de R-D (73), les services juridiques (74), comptables (74), de marketing et de publicité (74), le conseil pour entreprise et le développement des ressources humaines (74). Le second est constitué des *services opérationnels* et comprend le nettoyage industriel (74), les services de sécurité (74) et les services de secrétariat (74) (Tableau 1).

Tableau 1. Secteur des services aux entreprises

	CITI rév.3	Intensité des connaissances	Mondialisation
Services aux entreprises	Services informatiques & connexes (72)	Services aux entreprises à forte intensité de connaissances	Délocalisable
	Recherche-développement (73)		
	Autres services aux entreprises (74)	Services opérationnels aux entreprises	Local

En raison des frontières mouvantes entre les activités sous-traitées sur le marché (en pleine concurrence) et les activités réalisées en interne (intra-firme), et entre les prestataires spécialisés et les prestataires secondaires, il se peut que les données sectorielles sous-estiment le poids des services aux entreprises dans l'économie.² Par le passé, la plupart des services aux entreprises étaient réalisés en interne. C'était particulièrement le cas des services aux entreprises à forte intensité de connaissances, étant donné qu'elles sont stratégiquement importantes et qu'elles sont spécifiques à l'entreprise. Toutefois, les entreprises achètent de plus en plus à l'extérieur des services à forte intensité de connaissances afin de profiter d'économies d'échelle et de gamme.

Cette augmentation de la sous-traitance des services aux entreprises a aussi entraîné un bond des échanges internationaux dans le secteur. Cette croissance est particulièrement soutenue depuis le milieu des années 90, en raison notamment des

1. La base de données STAN de l'OCDE comporte des séries chronologiques sur longue période sur la valeur des services aux entreprises en pourcentage du PIB pour six pays : Allemagne, Danemark et Norvège depuis 1970 et Autriche, Finlande et France depuis 1980. La part des services aux entreprises dans le PIB a plus que doublé au Danemark et plus que triplé en Allemagne et en Norvège entre 1970 et 2003. Cette part a triplé en Autriche et a été à peu près multipliée par deux en Finlande et en France entre 1980 et 2003.
2. En 2002, en moyenne 40 % environ de l'ensemble des salariés du secteur manufacturier de la zone OCDE occupaient des emplois que l'on peut considérer comme liés aux services, comme par exemple les scientifiques, les comptables, les juristes, les gestionnaires, les employés de bureau et autres professions de services. Huws (2001) montre que 76 % des établissements objets de son enquête et prestataires de services de développement et de support de logiciels n'appartenaient pas au secteur des services de logiciels et des services liés à l'informatique. Cela laisse supposer que les activités de services aux entreprises en sous-traitance sont peut-être sensiblement plus développées que ne l'indique l'analyse par branche.

efforts de libéralisation au moment du cycle de négociations d'Uruguay (Tableau 2).³ Les progrès rapides des technologies de l'information et des communications (TIC) et la poursuite de la libéralisation des échanges et des investissements dans les services ont augmenté les possibilités de commercialisation de nombreux services, particulièrement les services aux entreprises, et ont créé de nouvelles catégories de services marchands. De nombreux types de services aux entreprises s'internationalisent donc de plus en plus et les TIC permettant de produire des services de moins en moins dépendants de leur localisation, les services aux entreprises peuvent être délocalisés.

Tableau 2. Part (en %) des exportations et des importations de services aux entreprises¹ dans les échanges et dans le PIB, 1995 et 2003

	Exportations de services aux entreprises				Importations de services aux entreprises			
	En % du total des exportations		En % du PIB		En % du total des importations		En % du PIB	
	1995	2003	1995	2003	1995	2003	1995	2003
Australie	1.7	3.3	0.3	0.6	2.8	2.8	0.6	0.6
Autriche	13.3	12.2	5.0	6.3	11.1	15.0	4.3	7.6
Canada	3.1	4.1	1.2	1.6	3.3	3.9	1.2	1.3
Chine	2.5	3.8	0.5	1.3	5.1	2.5	1.0	0.8
Danemark	7.2	12.9	2.6	5.8	5.8	11.5	1.9	4.5
Finlande	6.2	4.4	2.3	1.7	10.3	6.8	3.0	2.1
France	6.6	5.5	1.5	1.4	5.4	5.6	1.2	1.5
Allemagne	3.5	4.5	0.9	1.6	4.7	6.1	1.1	2.0
Inde	5.6	16.9	0.6	2.4	5.6	9.3	0.7	1.5
Irlande	2.8	16.6	2.1	13.9	10.8	21.8	6.9	14.9
Italie	4.5	5.8	1.2	1.5	6.7	7.1	1.5	1.8
Suède	2.7	9.9	1.0	4.4	3.1	10.6	1.0	3.9
Royaume-Uni	5.7	11.5	1.6	3.0	3.0	4.6	0.9	1.3
États-Unis	4.0	6.8	0.4	0.6	2.1	3.0	0.2	0.4

1. Pour certains pays, comme l'Inde, on ne peut pas isoler les services aux entreprises. En conséquence, pour l'Inde, cette catégorie inclut l'ensemble des services moins les voyages, les transports et les services publics (c'est-à-dire qu'elle inclut la construction, les assurances et les services financiers, ainsi que les services aux entreprises). Toutefois, les entreprises indiennes exportent désormais énormément de services grâce aux TIC et notamment des services de processus métier. Les autres services inclus dans la catégorie sont probablement de peu d'importance en comparaison. En outre, les données sur le chiffre d'affaires à l'étranger des plus grandes entreprises exportatrices indiennes, qui figurent dans leurs rapports annuels, indiquent des tendances similaires à celles des données du FMI.

Source: van Welsum et Reif (2006), à partir de la base de données du FMI sur la balance des paiements (mars 2006).

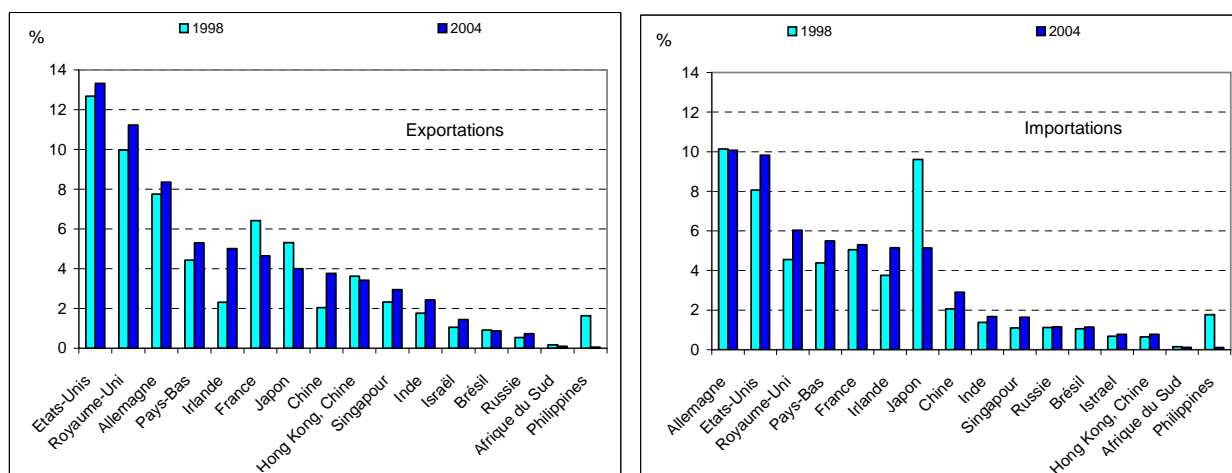
3. Les tableaux 1 (CITI rév. 3) et 2 (5^e manuel de la balance des paiements du FMI) utilisent des classifications différentes des services aux entreprises.

Les pays de la zone OCDE représentent toujours une grande part des échanges internationaux dans les services aux entreprises (environ 80 %), y compris les services informatiques et d'information en général, mais d'autres pays commencent à représenter une part importante et croissante des échanges mondiaux de ce secteur (Graphique 1). De fait, les entreprises délocalisent de plus en plus toute une série de fonctions vers des pays où le coût du travail est relativement bas et où la main-d'œuvre a un niveau élevé de compétences. On mentionne souvent l'Inde, certains pays d'Europe centrale et d'Europe de l'est et, plus récemment, la Chine, comme des sources recherchées de services aux entreprises (Encadré 1).

Encadré 1. Délocalisation des services aux entreprises : le cas de l'Inde

En raison de l'avantage que possède ce pays en termes de coûts salariaux et du grand réservoir de main-d'œuvre qualifiée parlant anglais, l'Inde en particulier est devenue ces dernières années une destination de premier plan pour la délocalisation de services informatiques et de services basés sur les TIC. Les entreprises indiennes de services sont aussi plus mondialisées. Elles se sont notamment établies en Europe centrale et de l'est, au Royaume-Uni et aux États-Unis (OCDE, 2006d). De nombreuses sociétés indiennes créent également des centres de développement de logiciels dans d'autres pays émergents très proches des clients, implantés notamment en Europe centrale et de l'est pour servir le marché d'Europe de l'ouest, et dans les pays d'Amérique latine pour desservir les États-Unis, l'Espagne et le Portugal. On appelle cette stratégie géographique la « relocalisation de proximité ». Elle peut contribuer à surmonter les barrières de langue et de culture et certaines restrictions aux déplacements des prestataires de services. Ces dernières sont particulièrement préoccupantes pour le secteur informatique en Inde. En effet, le modèle économique de prestations à l'échelle mondiale est conditionné par les déplacements fréquents des professionnels prestataires de services entre leur domicile et les locaux des clients.

Graphique 1. Part de certains pays dans le total des échanges mondiaux de services aux entreprises en 1998 et 2004¹



1. Excepté Hong-Kong (Chine) et l'Inde, 2003.

Note: 1998 is used in this graph to enable comparison with Hong Kong (China). Reported values are in current USD.

Source : van Welsum et Xu (2007), à partir de la base de données du FMI sur la balance des paiements (mars 2006).

Des liens dans l'ensemble de l'économie

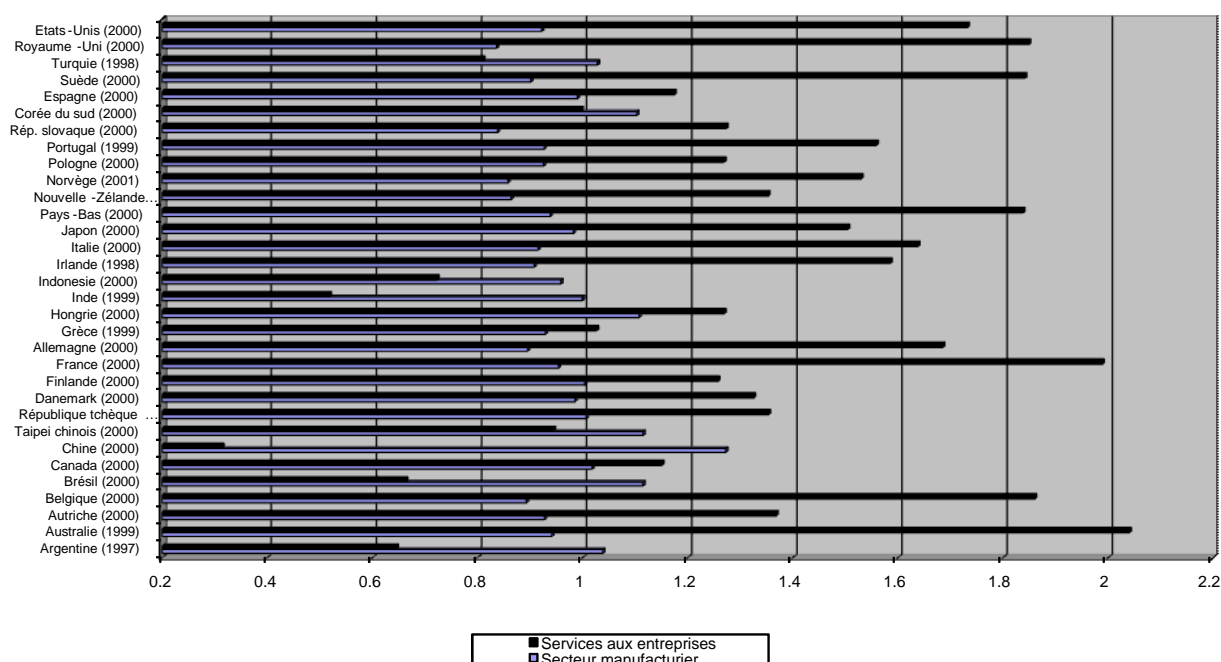
En raison des forts liens en aval avec d'autres secteurs ...

Le secteur des services aux entreprises est particulièrement important pour l'économie dans son ensemble. En effet, il a de forts liens en aval avec d'autres secteurs. Le concept de liens en aval mesure l'interaction d'un secteur donné avec le reste de l'économie par le côté de la demande. Ce concept montre ce qui se passerait pour un secteur donné si la demande finale de tous les autres secteurs augmentait d'une unité. Un indice de liens en aval supérieur à un laisse penser que le secteur concerné est un secteur « clef » et, dans ce cas, qu'il constitue un fournisseur important de biens intermédiaires aux autres secteurs en aval de la chaîne de valeurs. Dans la plupart des pays de la zone OCDE, le secteur des services aux entreprises affiche des liens en aval nettement plus forts que ce n'est le cas pour la moyenne du secteur manufacturier. Ces liens sont répartis entre des secteurs d'aval très divers (Graphique 2). C'est particulièrement vrai pour les secteurs de la finance et de l'assurance dans les pays de la zone OCDE, où les services aux entreprises représentent en moyenne 13 % des coûts totaux de celles-ci.

... l'accès à un secteur efficient des services aux entreprises est un facteur essentiel de la croissance de la productivité dans l'ensemble de l'économie.

En théorie, la mondialisation du secteur des services aux entreprises doit contribuer à la croissance de la productivité car elle renforce les pressions concurrentielles et accroît donc l'efficacité : les entreprises se concentrent sur leurs activités centrales où elles bénéficient d'avantages concurrentiels et sous-traitent/délocalisent le reste de leurs activités. De plus, étant donné que les services aux entreprises constituent souvent des intrants intermédiaires pour d'autres secteurs, l'augmentation de la productivité dans ce secteur due à une chaîne de valeur mondialement fragmentée augmente aussi probablement la productivité des secteurs qui achètent ces services. La mondialisation des services aux entreprises élargit également la gamme de services disponibles et est susceptible de procurer une meilleure adéquation en termes de qualité/prix. De cette manière, des pays et des entreprises qui ne pouvaient pas produire ces services par eux-mêmes peuvent aussi disposer de certains services. Il y a donc augmentation de la productivité du fait d'une évolution structurelle de l'accès à un choix de plus en plus large d'intrants possibles.

La mondialisation de plus en plus grande des services peut avoir divers autres effets sur la productivité d'un pays dans ce domaine. Si les importations de ce pays entrent en concurrence avec la production intérieure, des gains d'efficacité sont possibles par l'éviction du marché des entreprises les moins efficaces, tandis que la pression de la concurrence oblige les entreprises survivantes à devenir plus efficaces et innovantes. De plus, lorsque la mondialisation permet aux pays ou aux entreprises de se concentrer sur les domaines où ces pays ou ces entreprises bénéficient d'un avantage concurrentiel, la productivité dans son ensemble est aussi susceptible d'augmenter car davantage de ressources sont alors consacrées à des activités qui dégagent des gains relativement plus élevés.

Graphique 2. Liens en aval

Note : Les liens en aval sont calculés sur la base des récentes éditions des tableaux d'entrées-sorties de l'OCDE.

On a prédit des augmentations de productivité dans les services aux entreprises, et dans l'économie en général, mais il n'y a guère de preuves concrètes. En fait, on enregistre souvent une lente progression, ou bien une stagnation ou même une baisse de la productivité dans les services aux entreprises. Cela peut sans doute être attribué en partie à des problèmes de mesure (voir encadré 2). Il peut aussi y avoir un important décalage temporel avant que des effets ne se produisent en termes de productivité, étant donné la rapidité de l'évolution technologique et de la relocalisation de nombreux services.

Contrairement aux données macroéconomiques, certaines études récentes faites au niveau des entreprises commencent à montrer les effets sur la productivité d'une plus grande pénétration des services aux entreprises. Mann (2005) a calculé l'augmentation de la productivité due à la délocalisation par les États-Unis de services informatiques et constate que la mondialisation de la production de services informatiques et services basés sur les TIC a fait baisser les prix des TIC et des biens et services liés aux TIC et, en raison de la forte élasticité de la demande par rapport aux prix, encouragé la diffusion de ces biens et services et leur utilisation dans l'ensemble de l'économie, améliorant ainsi la productivité. Abramovsky et Griffith (2005), dans une étude sur des données pour le Royaume-Uni, estiment que les effets positifs des délocalisations de services se concrétisent sous forme de gains de productivité dus à la plus grande fragmentation et la plus grande spécialisation permises par les TIC.⁴

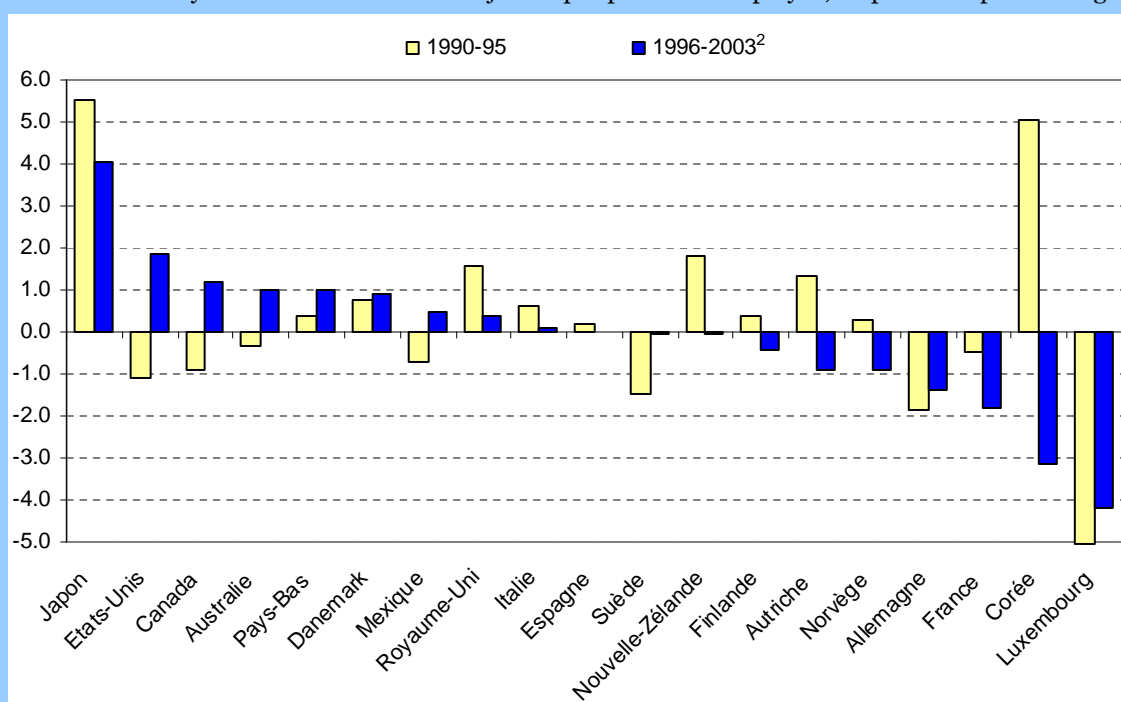
4. D'autres études au niveau de l'entreprise confirment ces conclusions. Amiti et Wei (2006) constatent également que la délocalisation des services a des effets positifs sur la productivité dans le secteur manufacturier aux États-Unis (elle contribue à hauteur d'environ 11 % à la croissance de la productivité du travail, contre seulement 5 % environ pour la délocalisation de la production de biens matériels). Criscuolo et Leaver (2005) montrent aussi que la sous-traitance des services au niveau des usines a des effets positifs sur la productivité.

Encadré 2. Productivité dans le secteur des services aux entreprises : une « énigme »

Plusieurs pays affichent sur de longues périodes une croissance négative de la productivité du secteur des services aux entreprises. Dans certains pays, notamment les États-Unis, le Canada et l'Australie, les taux négatifs de croissance de la productivité dans la première moitié des années 90 sont plus récemment devenus positifs. Ces trois pays ont tous connu une large amélioration de la croissance de la productivité dans les services au cours de la seconde moitié des années 90 et le secteur des services aux entreprises a clairement joué un rôle dans cette amélioration.

Croissance de la productivité dans les services aux entreprises¹

Croissance moyenne annuelle en valeur ajoutée par personne employée, en points de pourcentage



1. CITI, catégories 71-74.

2. Ou année la plus récente disponible, par exemple 1996-2002 pour la France, l'Allemagne, la Norvège et la Suède, 1996-2001 pour le Japon, le Canada, l'Australie, le Mexique, la Nouvelle-Zélande, la Corée et le Luxembourg.

Source : Pilat (2007), à partir de la base de données STAN de l'OCDE, décembre 2005.

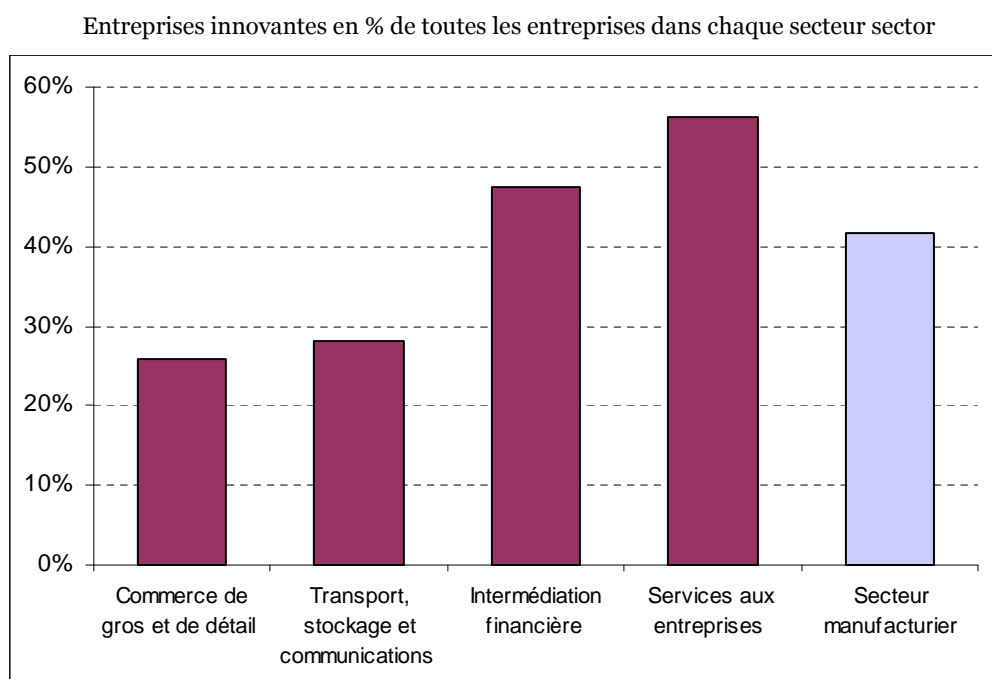
Les mesures officielles de la croissance de la productivité dans plusieurs activités de services aux entreprises paraissent contraires à l'intuition première, notamment pour les services informatiques par exemple, où l'on s'attend à ce que les progrès technologiques rapides débouchent sur des taux positifs de croissance de la productivité. L'absence de mesure de la croissance de la productivité dans les services aux entreprises a probablement pour principale raison que cette mesure est médiocre. La méthode commune d'estimation de l'évolution de la production réelle dans les services aux entreprises consiste à prévoir la croissance de la production sur la base de l'évolution de l'emploi, ou à utiliser les salaires comme mesure du déflateur par substitution (Triplett et Bosworth, 2004). Ces deux méthodes sont insuffisantes. La valeur des connaissances, par exemple en matière de conseils juridiques ou de conseils en général, de R-D, ou d'installation des ordinateurs, est malheureusement difficile à quantifier. En outre, de nombreux services aux entreprises sont uniques, ce qui complique la fixation d'indices de prix, d'autant que le secteur des services aux entreprises connaît d'importantes évolutions en qualité et en prix relatifs.

Malgré ces difficultés, des progrès sont accomplis dans la mesure des produits et des prix de certains de ces services, comme par exemple certains services juridiques, de comptabilité et de conseils, ainsi que pour les services en informatique, en architecture et en publicité (Varjonen, 2005). Nous espérons pouvoir inclure ces progrès dans nos mesures pour les analyses des prochaines années.

L'efficacité des services aux entreprises peut aussi contribuer à accélérer et à approfondir le processus d'innovation

Les sociétés de services aux entreprises produisent un grand nombre d'innovations. Elles tendent d'ailleurs à innover davantage que les sociétés d'autres secteurs (Graphique 3). Elles sont aussi susceptibles de jouer plusieurs rôles de « soutien » à l'innovation : elles peuvent constituer une *source* d'innovation si elles jouent un rôle d'initiation et de développement des innovations chez les entreprises clientes. Elles peuvent aussi être des *facilitateurs* de l'innovation si elles soutiennent une entreprise dans le processus d'innovation, par exemple lorsque l'innovation ne vient pas du fournisseur et n'est pas transférée d'une entreprise tierce vers l'entreprise cliente. De la même façon, les sociétés de services aux entreprises peuvent être *porteuses* d'innovation en jouant un rôle dans le transfert de connaissances existantes entre organisations, secteurs ou réseaux, ou au sein d'une même organisation, d'un même secteur ou réseau, en sorte que l'on peut appliquer cette innovation dans un nouveau contexte. Les différents rôles joués par le secteur des services aux entreprises dépendent en partie de la réponse de l'organisation cliente : de la façon dont le client traite avec le prestataire de service, dont ce client dégage des enseignements de ce service et dont il gère les connaissances dans l'ensemble de son organisation. Toutes ces caractéristiques participent à la nature interactive des services (Encadré 3).

Graphique 3. Intensité moyenne d'innovation dans les entreprises européennes de certains secteurs, 2002-2004



Note : Du fait de l'organisation de la quatrième Enquête communautaire sur l'innovation (ECI-4), les services aux entreprises, au sens où nous l'entendons ici, incluent les catégories 72 (activités informatiques et activités rattachées), 74.2 (services architecturaux et d'ingénierie) et 74.3 (analyse et essais techniques) de la NACE. Les entreprises innovantes sont celles qui ont introduit un nouveau produit ou processus, ou un produit ou processus nettement amélioré.

Source : OCDE sur la base des données ECI-4 d'Eurostat.

Encadré 3. Services à forte intensité de connaissances et innovation

Les services à forte intensité de connaissance peuvent avoir des effets sur les processus d'innovation de diverses manières. Certains services, comme la R-D et la gestion stratégique, ont pour but le renouvellement de l'entreprise. Ces services de renouvellement sont étroitement liés à l'innovation, mais ne concernent et ne sont accessibles qu'à un nombre limité d'entreprises qui disposent de moyens très importants et de ressources suffisantes. D'autres services plus courants, telle la comptabilité, entretiennent et améliorent les systèmes existants et les activités dans les entreprises. Pour la plupart de ces entreprises, ces services revêtent une très grande importance pour l'amélioration de la performance. Les services de conformité, tels l'audit et certains services juridiques, ne sont manifestement pas liés à l'innovation, mais ils permettent à une large gamme d'entreprises d'y accéder, parmi lesquelles figurent la majorité des petites entreprises qui ne font pas forcément une utilisation importante d'autres types de services à forte intensité de connaissances. En développant la qualité et la gamme des services permis par des relations soutenues entre prestataires et clients, un grand nombre d'entreprises peuvent améliorer leur capacité d'innovation. Les services de réseau sont une importante plateforme d'échange de connaissances au sein de réseaux formels et informels. Ils constituent également une base souple de ressources pour les membres du réseau.

Types de services et rôle dans l'innovation:

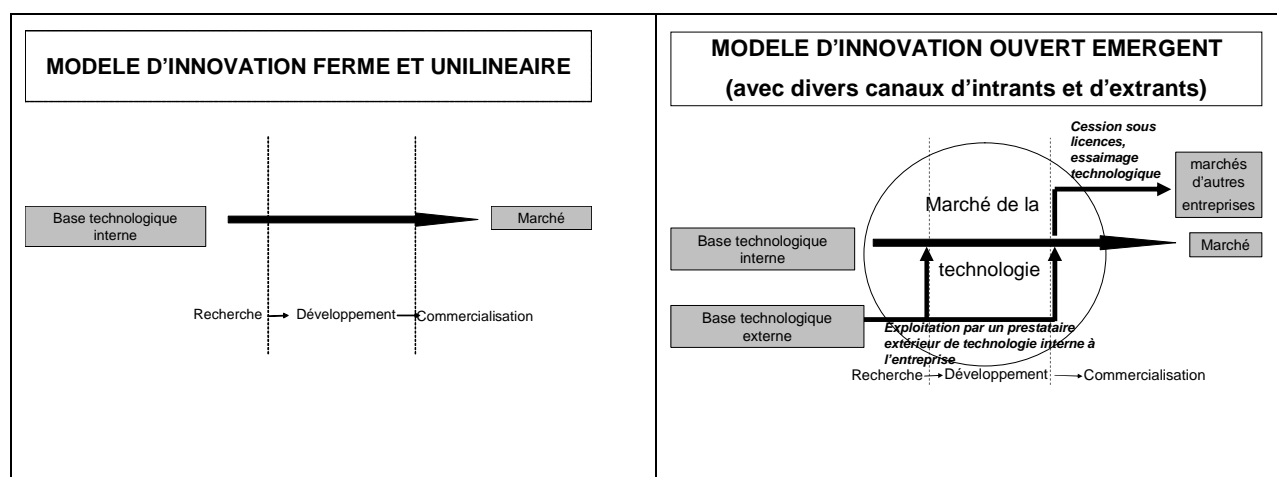
- **Services de renouvellement** : directement liés à l'innovation, par exemple la R-D et le conseil en gestion stratégique.
- **Les services courants** : ils contribuent à améliorer la maintenance et la gestion de divers sous-systèmes dans les entreprises, par exemple la comptabilité.
- **Les services de conformité** : ils aident les entreprises à fonctionner dans le cadre légal et à se conformer à divers autres régimes réglementaires, par exemple avec l'audit et certains services juridiques.
- **Les services de réseau** : ils facilitent la communication, l'échange de connaissances et la répartition souple des ressources, comme les réseaux personnels informels et les réseaux liés à la production.

Les services de recherche-développement et autres services aux entreprises – qui comprennent les services juridiques, de publicité et de recrutement – sont tous essentiels pour le fonctionnement d'une entreprise moderne. De fait, les services de R-D jouent un rôle important dans les stades initiaux de l'innovation, tandis que d'autres services tels ceux liés aux droits de propriété intellectuelle et aux processus de commercialisation, de marketing et de production, revêtent une plus grande importance aux stades ultérieurs du cycle de vie de l'innovation. Le rôle que jouent ces services à forte intensité de connaissances dans l'innovation dépend d'un certain nombre de facteurs, dont la nature de l'entreprise, les caractéristiques de la chaîne de valeur, le type de secteur d'activité et le cycle de vie du processus d'innovation. Cependant, il est clair que les entreprises innovantes doivent de plus en plus mobiliser un large éventail de compétences (techniques comme immatérielles, tel le marketing), qui dépassent souvent leurs capacités en interne. À mesure que la nécessité d'innover se fait de plus en plus pressante et les moyens d'y parvenir se font de plus en plus complexes, la tendance à la sous-traitance des services intermédiaires faisant appel aux connaissances pour l'innovation est de plus en plus forte.

Cette tendance généralisée a des effets importants sur le passage du processus d'innovation d'un modèle fermé à un modèle ouvert (Graphique 4). Dans le modèle ouvert de l'innovation, les entreprises mettent sur le même niveau d'importance les connaissances extérieures qui leur arrivent et les connaissances internes. Elles cherchent aussi, par des licences ou des cessions, à accéder par des voies extérieures au marché, pour extraire de la valeur de l'innovation alors qu'auparavant, elles ne

s'appuyaient que sur la commercialisation de leurs propres produits. Les marchés de la technologie croissent rapidement, de même que la sous-traitance des services de R-D bien que dans ce dernier cas, cette sous-traitance reste relativement mineure par rapport à la R-D interne. Aux États-Unis et au Royaume-Uni, l'achat de services de publicité, de marketing et de conseils en gestion est devenu comparable aux dépenses totales en R-D scientifique et en logiciels.

Graphique 4. Une nouvelle approche de l'innovation



Création d'un environnement de l'entreprise favorable à l'amélioration de la performance du secteur des services aux entreprises

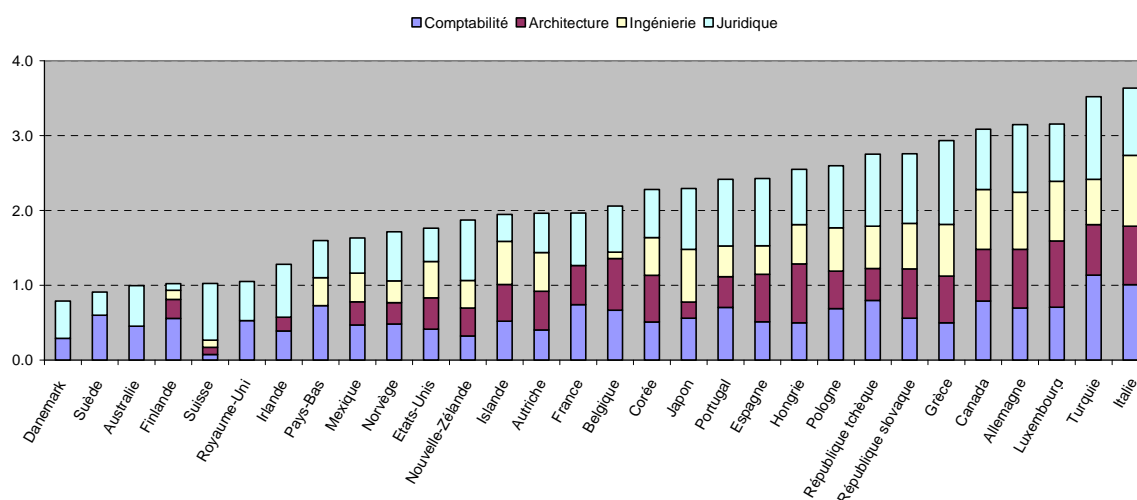
Pour concrétiser pleinement le potentiel du secteur des services aux entreprises et maximiser ses effets de contagion positifs vers le reste de l'économie, les pouvoirs publics doivent créer un environnement propice. Une récente étude de l'OCDE sur les économies qui ont réussi à devenir des prestataires mondiaux de services aux entreprises (OCDE, 2007) montre que l'accès à une infrastructure de TIC stable et une main-d'oeuvre de formation supérieure et compétente en langues étrangères sont des facteurs essentiels pour l'accès aux marchés étrangers. Une infrastructure efficace, des procédures administratives simplifiées et une réglementation raisonnable sont aussi des facteurs importants. Enfin, et ce n'est pas le moins important, des règles libérales d'encadrement des échanges et des investissements directs étrangers (IDE) sont des éléments essentiels pour permettre aux entreprises étrangères de créer des centres de services. Au fil du temps, cela a provoqué d'importants transferts de technologie et de pratiques de gestion.

Le cadre réglementaire ne doit pas être trop restrictif...

Le cadre réglementaire des services aux entreprises à forte intensité de connaissances varie considérablement en termes de restrictions d'un pays de la zone OCDE à l'autre (Graphique 5). La réglementation des services professionnels vise parfois à traiter ce qui est perçu comme étant un dysfonctionnement du marché au niveau des dissymétries d'information entre les prestataires de services et leurs clients en matière de qualité des services rendus. Les règles en matière de qualification pour l'accès à certaines professions, par exemple, peuvent fournir aux clients un minimum d'assurance quant à la compétence de ces prestataires. Ces règles peuvent donc être légitimes et même efficaces. D'un autre côté, les réglementations trop strictes peuvent entraîner des défaillances du marché qui leurs sont propres, comme la

concentration du pouvoir de marché. En effet, les restrictions apportées aux prix concurrentiels, les restrictions à la publicité loyale, les relations avec d'autres types d'entreprises et les limitations à la participation étrangère sur le fondement de la nationalité, ne traitent pas explicitement la question de la qualité. Ces restrictions, relations et limitations entraînent le plus souvent des prix plus élevés et une moindre innovation.

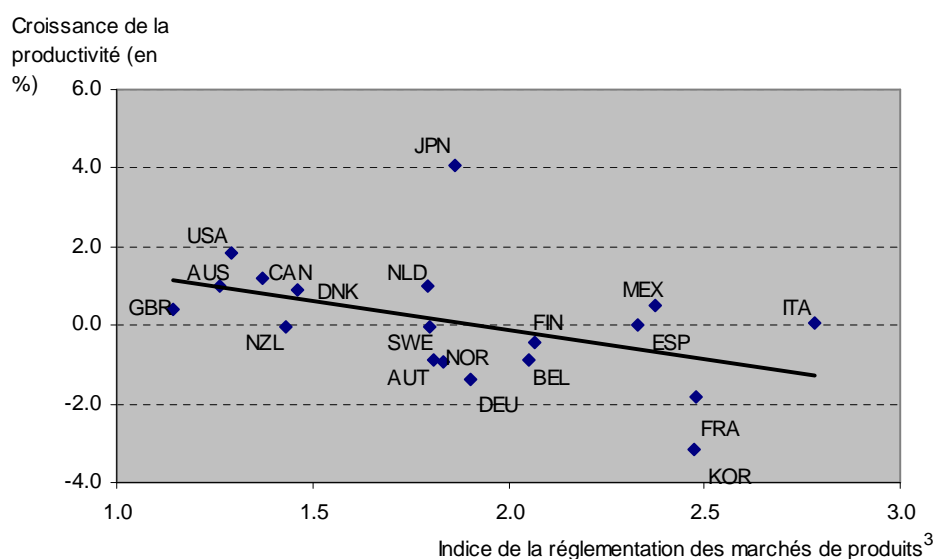
Graphique 5. Réglementation des services professionnels,, 2003



Note : Indice de 0 à 6, de la réglementation la moins restrictive à la réglementation la plus restrictive.

Source : Base de données de l'OCDE sur la réglementation des marchés de produits.

Le caractère restrictif de la réglementation variant nettement d'un pays de la zone OCDE à l'autre, cela laisse penser que, le plus souvent, l'accès aux professions est bien plus restreint que cela n'est nécessaire pour la protection des clients ou l'intégrité du marché. Une réglementation excessive risque de peser sur l'efficacité du secteur des services aux entreprises et donc sur l'économie dans son ensemble. D'ailleurs, on constate une corrélation négative, quoique faible, entre une réglementation très stricte des marchés de produits et la croissance de la productivité des services aux entreprises (Graphique 6). D'après les données détaillées dont on dispose sur les services professionnels en Europe, il semble aussi que des règles strictes d'entrée et de conduite s'accompagnent d'un nombre relativement limité de professionnels. C'est dans les pays moins réglementés que l'on constate des chiffres plus élevés de production par professionnel, la croissance la plus dynamique et la plus grande concentration du marché. Par ailleurs, il n'y a pas de net repli du marché dans les pays moins réglementés par rapport aux pays très réglementés. Par conséquent, on pourrait simplifier et alléger la réglementation sans mettre en péril la qualité des services, pour la ramener au moins au niveau d'autres pays (Encadré 4).

Graphique 6. Réglementations des marchés de produits et croissance de la productivité dans le secteur des services aux entreprises¹, 1996-2003²

Note 1 : CITI catégories 71-74. *Note 2* : Ou année la plus récente disponible, par exemple 1996-2002 pour la France, l'Allemagne, la Norvège et la Suède, 1996-2001 pour le Japon, le Canada, l'Australie, le Mexique, la Nouvelle-Zélande et la Corée. *Note 3* : Indice de 0 à 6, de la réglementation la moins restrictive à la réglementation la plus restrictive, 1998. *Sources* : Calculé par la Direction de la science, de la technologie et de l'industrie (STI) d'après la base de données de l'OCDE sur la réglementation des marchés de produits et la base de données STAN de l'OCDE.

Encadré 4. Réglementation des services professionnels : meilleures pratiques

La réglementation des services professionnels a parfois pour objectif de pallier un dysfonctionnement du marché lié aux dissymétries d'information entre les prestataires de services et leurs clients à propos de la qualité des services rendus. La réglementation doit traiter ce dysfonctionnement du marché aussi directement que possible et par des moyens restreignant le moins possible la concurrence. Les principes d'une réglementation des services professionnels de haute qualité sont notamment les suivants :

- Les droits d'exclusivité ne doivent pas être accordés lorsqu'il existe d'autres mécanismes qui permettent de pallier directement les dysfonctionnements du marché et/ou qui restreignent moins la concurrence.
- Les conditions d'accès à une profession ne doivent pas être disproportionnées par rapport aux conditions nécessaires pour assurer de façon compétente le service considéré.
- La réglementation doit viser essentiellement à protéger les petits consommateurs. Les utilisateurs commerciaux de services professionnels qui disposent de moyens importants sont mieux en mesure d'évaluer leurs propres besoins et la qualité des services qu'ils utilisent, et ne doivent pas systématiquement être obligés de recourir aux services d'un professionnel agréé.
- Les restrictions à la concurrence entre membres d'une même profession doivent être éliminées. Il s'agit notamment des accords qui visent à restreindre les prix, à répartir les marchés, à rendre plus rigoureuses les conditions d'entrée ou à limiter la publicité loyale. Les exigences de nationalité et de résidence doivent être éliminées.
- Les associations professionnelles ne doivent pas exercer seules le pouvoir de décision. Ces décisions doivent faire l'objet d'un examen indépendant quant aux conditions d'accès, à la reconnaissance mutuelle, ou aux limites de leurs droits exclusifs.
- La concurrence entre associations professionnelles doit être encouragée.

Source : OCDE (2002a).

... particulièrement en ce qui concerne les services aux entreprises livrés sous forme numérique.

D'après des études antérieures, les barrières réglementaires représentent un obstacle relativement mineur à la prestation par voie numérique de services aux entreprises, par rapport à des barrières comme le coût de la technologie, l'adéquation du service à une prestation sous forme numérique ou la pénurie de ressources humaines qualifiées. Pendant les dix premières années de l'existence de l'Internet, les gouvernements ont encouragé son développement, dans une large mesure par une attitude de non intervention favorisant au maximum les expérimentations et les innovations. « Cependant, l'Internet devenant un élément clé de l'infrastructure économique, culturelle et sociale, il convient d'évaluer cette approche du point de vue des objectifs publics actuels ainsi que du rôle traditionnel des gouvernements à l'égard des ressources partagées d'importance majeure » (OCDE, 2007b).

Dans le contexte des relations entre entreprises et consommateurs d'une part, et pouvoirs publics et citoyens d'autre part, des demandes plus pressantes et plus larges pourraient s'exprimer pour que l'on réexamine l'attitude actuelle de non intervention et que l'on envisage diverses formes de re-réglementation ou une auto-réglementation plus efficace dans les transactions entre entreprises sous forme numérique. À l'avenir, il importe que les gouvernements étudient soigneusement les implications de ces changements pour l'innovation dans les activités entre entreprises, et notamment les services, afin d'assurer un cadre réglementaire propice à l'innovation.

Le caractère approprié de la réglementation du marché du travail est aussi essentiel.

La réglementation du marché du travail peut avoir un effet sur les entreprises et autres organisations (comme par exemple les laboratoires de recherche) quant elles doivent arbitrer entre la production en interne et la sous-traitance. Il peut s'agir notamment du recours à des pratiques d'embauche non habituelles comme les contrats à court terme et le personnel intérimaire, qui ont des effets évidents et immédiats sur le recrutement et l'offre de main-d'oeuvre et qui facilitent la sous-traitance et la délégation en externe d'autres services. Cette observation vaut pour tous les services aux entreprises, quel que soit le degré auquel ces services font appel aux TIC. Toutefois, la prestation par voie numérique élargit considérablement la faisabilité de la sous-traitance.

Des normes largement acceptées peuvent être bénéfiques

La question des normes est particulièrement pertinente pour le secteur des services aux entreprises (Encadré 5). Des normes largement acceptées et équilibrées accroissent la transparence du marché et la concurrence en permettant de changer plus facilement de prestataires. Une harmonisation des normes entre pays abaisse aussi les obstacles aux échanges qui ont tendance à être intrinsèquement plus hauts dans la plupart des secteurs de services que ce n'est le cas dans les échanges internationaux de marchandises. Enfin, les normes peuvent être bénéfiques aux prestataires de services en leur permettant de se concentrer sur le processus interne de production des services et de dégager des économies d'échelle.

Encadré 5. Normalisation des services aux entreprises

Il existe trois grands types de normalisation des services aux entreprises :

- La normalisation du produit du service, qui concerne le produit lui-même, les processus spécifiques au produit et les moyens de la prestation de services. La normalisation du processus de prestation du service peut se faire avec des normes de gestion de la qualité, mais la mesure de la qualité du service peut s'avérer difficile s'agissant de clients très impliqués dans la production de services.
- La normalisation de la capacité de performance, qui fait appel à la mesure de la qualité des capacités organisationnelles et de gestion, de la santé financière et des ressources humaines d'une entreprise. Cette normalisation peut aussi porter sur des processus de production de services spécifiques à l'entreprise. On retrouve ici des éléments communs aux normes habituelles appliquées à d'autres secteurs.
- La normalisation de la communication / de l'interface, qui porte notamment sur les questions de communication entre un prestataire de services et ses clients, et peuvent notamment inclure des questions de sémantique, de syntaxe, de protocoles, de spécifications des TIC utilisés, de code de conduite et d'accessibilité. On recommande souvent des normes interopérables et compatibles, pour accroître la concurrence et l'efficacité du marché.

La normalisation peut entraîner des coûts susceptibles de décourager l'innovation, de réduire la diversité des services et de peser sur la souplesse de réaction aux nouvelles demandes des clients. La normalisation peut néanmoins être utile dans la mesure où elle concrétise pleinement le potentiel des services aux entreprises. Étant donné que les pouvoirs publics n'ont pas l'expérience de première main ou la vision technologique qui leur permettrait de présélectionner des normes afférentes à des domaines d'activité en mutation rapide, l'expérimentation initiale par le marché est probablement nécessaire pour élaborer les démarches optimales. Toutefois, les pouvoirs publics et les organisations de normalisation peuvent fournir des cadres de coopération et encourager les sociétés de services aux entreprises, leurs clients et les experts, à travailler ensemble pour mettre au point des normes à caractère volontaire.

Les systèmes de droits de propriété intellectuelle doivent être efficaces tout en favorisant l'accès aux connaissances.

Les droits de propriété intellectuelle revêtent une importance croissante dans le secteur des services aux entreprises. La propriété intellectuelle tient un rôle central dans la production et les propres actifs des sociétés de services informatiques et de R-D. Alors que d'autres sociétés de services aux entreprises tablent davantage sur le secret et les délais d'exécution de leurs prestations pour préserver leur avantage concurrentiel, les droits de propriété intellectuelle peuvent prendre une importance grandissante puisque des brevets protègent désormais des inventions en rapport avec les services, tels les méthodes de conception des logiciels et de gestion des entreprises. La protection des droits de propriété intellectuelle s'est étendue et les tribunaux ont accordé des dommages - intérêts plus élevés aux détenteurs de droits de propriété intellectuelle.

Parallèlement, le processus d'innovation est devenu lui-même plus ouvert : les idées et les connaissances à la base des innovations proviennent désormais de nombreuses sources, souvent au niveau mondial. Les liens et la coopération revêtent une importance croissante pour le succès des innovations et des sources essentielles de connaissances sont désormais dans le domaine public. On se soucie de savoir si les

règles et pratiques actuelles en matière de droit de propriété intellectuelle réalisent le bon équilibre entre l'encouragement à l'innovation et un plus ample accès aux connaissances, ou si dans certains cas le contrôle dont bénéficient les détenteurs de droits de propriété intellectuelle sur leurs inventions est susceptible d'entraver la concurrence, l'utilisation loyale de ces droits et la diffusion de la technologie. Il existe peut-être une voie à suivre : compléter la réglementation des droits de propriété intellectuelle par des pratiques, des outils et des réseaux permettant un plus large accès aux connaissances et des formes plus ouvertes d'innovation.

La publication des informations sur les actifs intellectuels peut améliorer l'affectation des ressources

Les prestataires de services aux entreprises dépendent dans une large mesure des investissements en actifs immatériels, tels la formation, la gestion des relations clients, l'image de marque, l'organisation interne, les investissements en logiciels et en TIC. Il faut des informations fiables sur les actifs immatériels des sociétés afin d'éviter une affectation inefficace des ressources et de faciliter l'innovation dans le secteur des services aux entreprises.

Les petites sociétés cotées en bourse à forte intensité d'actifs intellectuels, qui prédominent dans le secteur des services aux entreprises, sont confrontées à une difficulté particulière : elles ne sont guère suivies par les analystes financiers, ce qui a des conséquences négatives sur la valorisation, les liquidités et, en dernier ressort, la croissance de ces entreprises. Les petites sociétés cotées peuvent tempérer ce problème de faible suivi par les analystes financiers en anticipant sur la demande d'informations dans leurs publications. L'existence de compartiments spéciaux des marchés boursiers peut par ailleurs améliorer les relations entre les investisseurs et les sociétés et soutenir ainsi les niveaux de valorisation, l'innovation et la croissance.

La publication d'informations sur les actifs intellectuels est un outil de gestion utile aux sociétés de services aux entreprises. Les sociétés à forte intensité d'actifs intellectuels ont notamment pour caractéristique d'encourir des risques opérationnels et commerciaux spécifiques qui peuvent avoir des conséquences importantes sur la valorisation de ces sociétés. C'est pourquoi elles doivent publier des informations sur leurs actifs intellectuels. Ces sociétés sont confrontées à des risques d'autant plus grands que les cycles d'innovation sont variables et qu'elles ont des coûts importants en termes d'investissements. Les risques doivent être identifiés et évalués, puis gérés et tempérés par un solide système de contrôle interne. On pourrait développer plus avant la publication des informations sur les actifs intellectuels et envisager des systèmes de contrôle interne plus solides sur la base des normes existantes.

Remarques de conclusion

L'importance du secteur des services aux entreprises va au-delà de la part importante et croissante qu'il représente dans le PIB. En effet, il a des liens étroits avec la plupart des autres secteurs de l'économie et il joue un rôle essentiel dans l'émergence d'un nouveau système d'innovation. L'accès à un secteur des services aux entreprises efficient est particulièrement important pour les secteurs aux prises avec le double défi de la mondialisation et de la nécessité d'innover dans une économie qui fait de plus en plus appel aux connaissances. A ce titre, les efforts de libéralisation dans le secteur des services aux entreprises doivent être une priorité pour les responsables de l'action des pouvoirs publics. Il est essentiel de lever les obstacles restants aux échanges et aux investissements internationaux et d'améliorer l'efficacité du cadre réglementaire en éliminant les réglementations inutilement restrictives. Les régimes de droit de la propriété intellectuelle qui trouvent un équilibre entre les incitations à l'innovation et le souci de diffuser les connaissances, et un système efficient de publication de l'information sur les actifs intellectuels, sont aussi des facteurs essentiels au développement du secteur des services aux entreprises.

La présente étude fait suite à un important corpus de travaux de l'OCDE qui a permis de déterminer de nombreux domaines où l'action des pouvoirs publics peut avoir une nette influence sur l'efficacité du secteur des services aux entreprises. Il s'agit notamment des questions relatives à la performance des marchés du travail, des politiques en matière d'enseignement et de formation et des mesures prises pour promouvoir l'innovation et la diffusion des bénéfices des TIC. La présente étude ne couvre pas spécifiquement ces sujets, mais cela n'implique pas de jugement quant à leur importance dans le cadre d'une stratégie cohérente visant à améliorer l'efficacité du secteur des services aux entreprises.

S'agissant de l'avenir, d'autres travaux sont nécessaires pour améliorer la base sur laquelle on pourra discuter des mesures à prendre dans ce domaine. La disponibilité de données est essentielle, étant donné que les statistiques dans ce secteur demeurent clairsemées. Il serait particulièrement utile d'analyser plus avant le rôle des actifs intellectuels dans la création de valeur pour bien comprendre un secteur comme celui des services aux entreprises, où les actifs immatériels figurent souvent parmi les plus importants en valeur pour les sociétés. Enfin, des études portant sur les chaînes globales de valeur devraient contribuer à alimenter le débat afin de clarifier l'enjeu de la libéralisation en cours dans le secteur.

Bibliographie

- A. T. Kearney Global Services Location Index 2005,
http://www.atkearney.com/shared_res/pdf/GSLI_Figures.pdf
(consulté le 8 novembre 2006).
- Abramovsky, L. and R. Griffith (2005), "Outsourcing and Offshoring of Business Services: How Important is ICT?", Institute for Fiscal Studies, Working Paper WP05/22.
- Abramovsky, L., R. Griffith and M. Sako (2004), "Offshoring of Business Services and its Impact on the UK Economy", Advanced Institute of Management Research, November.
- Amiti, M. and S. Wei (2006), "Service Offshoring and Productivity: Evidence from the United States", NBER Working Paper No 11926, January.
- Barry, F. and D. van Welsum (2005), "Services FDI and Offshoring into Ireland", paper prepared for the panel session on ICT-enabled Offshoring: Country Experience and Business Perspectives, held as part of the June 2005 meeting of the OECD Working Party on the Information Economy, available at www.oecd.org/sti/offshoring.
- Bartelsman, E.J., S. Scarpetta and F. Schivardi (2003) "Comparative Analysis of Firm Demographics and Survival: Micro-Level Evidence for the OECD Countries", OECD Economics Department Working Paper No. 348, OECD, Paris.
- CNUCED (2005), « Rapport sur l'investissement dans le monde 2005 : Les sociétés transnationales et l'internationalisation de la recherche-développement », New York et Genève.
- Criscuolo and Leaver (2005), "Offshore Outsourcing and Productivity", paper presented at the OECD Workshop on the Globalisation of Production: Impacts on Employment, Productivity and Economic Growth, Paris, 15-16 November.
- European Commission (EC) (2005), *2005 Report – European Forum on Business Related Services*, European Commission, Brussels.
- Eurostat (2000), Rapport de la Task Force 'Mesures de prix et volume pour l'immobilier, la location et les services aux entreprises', Luxembourg : Eurostat B1/CN 438f.
- Görg, H., A. Hanley and E. Strobl (2005), "Productivity Effects of International Outsourcing: Evidence from Plant-level Data", paper presented at the OECD Workshop on the Globalisation of Production: Impacts on Employment, Productivity and Economic Growth, Paris, 15-16 November.
- Mann, C. L. (2003), "Globalisation of IT Services and White Collar Jobs: The Next Wave of Productivity Growth", Institute for International Economics Policy Brief No. PBO3-11, December.

- Mann, C. L. (2004), 'The US Current Account, New Economy Services and Implications for Sustainability', *Review of International Economics*, Vol. 12, No. 2, pp. 262-276.
- Markusen, J. R. (2006), 'Modelling the Offshoring of White-Collar Services: From Comparative Advantage to the New Theories of Trade and FDI', in *Brookings Trade Forum 2005: Offshoring White-collar Work – The Issues and Implications* (eds. S. M. Collins and L. Brainard), The Brookings Institution, Washington DC.
- Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) (2005), *New Japanese-style Business Model and Enhancement of Corporate Competitiveness through Strategic Utilization of Business Support Services – Report of the Business Support Service Revitalization Workshop*, METI, Tokyo.
- OCDE (1999), *Les Services stratégiques aux entreprises*, OCDE, Paris.
- OCDE (2002a), *Revue de l'OCDE sur le droit et la politique de la concurrence*, Vol. 3, no. 4, OCDE, Paris.
- OCDE (2002b), *Manuel des statistiques du commerce international des services*, copublication de la Commission de l'Union européenne, de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement, du Fonds monétaire international, des Nations Unies, de l'Organisation de Coopération et de développement économiques et de l'Organisation mondiale du commerce. Une version électronique du Manuel est disponible gratuitement à www.oecd.org/std/trade-services.
- OCDE (2003), 'Digital Delivery of Business Services', DSTI/ICCP/IE(2003)2/FINAL, Direction de la science, de la technologie et de l'industrie.
- OCDE (2004a), *Digital Delivery of Goods and Services: Business Services*, OCDE, Paris.
- OCDE (2004b), « Les téléservices », dans *Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE*, Édition 2004, OCDE, Paris, pp. 197-241.
- OCDE (2004c), « Mondialisation du secteur des TIC et externalisation internationale des services fondées sur les TIC », dans *Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE*, Édition 2004, OCDE, Paris, pp.73-115.
- OCDE (2004d), « Compétences et emploi dans le domaine des TIC », dans *Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE*, Édition 2004, OCDE, Paris, pp.243-288.
- OCDE (2004e), *The Economic Impact of ICT: Measurement, Evidence and Implications*, OCDE, Paris.
- OCDE (2005a), *Les Services et la croissance économique: Emploi, productivité et innovation*, OCDE, Paris.
- OCDE (2005b), *Enhancing the Performance of the Services Sector*, OCDE, Paris.
- OCDE (2005c), *Les échanges et l'ajustement structurel*, OCDE, Paris.
- OCDE (2006a), *Innovation and Knowledge-Intensive Service Activities*, OCDE, Paris.
- OCDE (2006b), « Projet de rapport de synthèse sur les chaînes de valeur », DSTI/IND/STP/ICCP(2006)3, document interne, Direction de la science, de la technologie et de l'industrie.

- OCDE (2006c), « Services aux entreprises, échanges et coûts », TD/TC/WP(2006)32, Direction des échanges de l'OCDE.
- OCDE (2006d), « Internationalisation des services et délocalisations liées aux TIC », dans *Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE*, Édition 2006, OCDE, Paris, pp. 123-156.
- OCDE (2006e), « Compétences et emploi dans le domaine des TIC », dans *Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE*, Édition 2006, OCDE, Paris, pp. 215-243.
- OCDE (2007a), « Expanding International Supply Chains: The Role of Emerging Economies in Providing IT and Business Process Services. Case Studies of China, the Czech Republic, India and the Philippines », TD/TC/WP(2007)2, Direction des échanges.
- OCDE (2007b), « Formuler une vision collective pour l'avenir de l'Internet », DSTI/ICCP(2007)4, Direction de la science, de la technologie et de l'industrie.
- Pain, N. et D. van Welsum, D. (2004), « Relocalisation internationale de la production et exportations de services », *Revue économique de l'OCDE*, n° 38, Vol. 2004/1.
- Pilat, D. (2007), « Productivity in Business Services », in L. Rubalcaba and H. Kox (eds.), *Business Services in European Economic Growth*, Edward Elgar, forthcoming.
- Pilat, D. (2005), « Introduction and Synthesis », in *Enhancing the Performance of the Services Sector*, OECD, Paris, pp. 9-26.
- Tamura, S., J. Sheehan, C. Martinez and S. Kergroach (2005), « Promoting Innovation in Services », in *Enhancing the Performance of the Services Sector*, OECD, Paris, pp. 133-177.
- Triplet, J.E. and B.P. Bosworth (2004), *Productivity in the U.S. Services Sector*, Washington: Brookings Institution.
- Varjonen, S. (2005), « OECD-Eurostat 2004 Inquiry on National Collection of Services Producer Prices ».
- van Welsum, D. (2004), « In Search of 'Offshoring': Evidence from US Imports of Services », Birkbeck Economics Working Paper 2004 No. 2, Birkbeck College, London.
- van Welsum, D. and G. Vickery (2005), « Potential Offshoring of ICT-intensive Occupations », in *Enhancing the Performance of the Services Sector*, OECD, Paris, pp. 179-204.
- van Welsum, D. et X. Reif (2006), « La part des emplois susceptibles d'être affectés par la délocalisation : enquête empirique », DSTI/ICCP/IE(2005)8/FINAL, Direction de la science, de la technologie et de l'industrie, voir www.oecd.org/sti/externalisation.
- van Welsum, D. et T. Xu (2007), « La Chine est-elle une nouvelle Inde pour la délocalisation des services informatiques et des services liés aux TIC ? », DSTI/ICCP/IE(2006)10/FINAL, Direction de la science, de la technologie et de l'industrie, voir www.oecd.org/sti/externalisation.
- Wöfl, A. (2005), « The Service Economy in OECD Countries », in *Enhancing the Performance of the Services Sector*, OECD, Paris.