

# la lettre EMERIT

Expériences de Médiation et d'Évaluation dans  
la Recherche et l'Innovation Technologique

Trimestriel d'information  
sur l'évaluation des  
choix technologiques

Novembre 2000  
Numéro 26

## Pour une politique d'innovation dans les services

**A**lors que le secteur des services est devenu prédominant dans l'économie, l'innovation y reste largement sous-évaluée. Selon une enquête réalisée par le quotidien *Le Monde*, les entreprises françaises ont une conception de la recherche et de l'innovation qui est encore trop marquée par le modèle industriel.

“L'innovation ne prend pas en compte les investissements consentis par les grands groupes de distribution, les institutions financières, les sociétés de services et de conseil, etc. D'autre part, elle n'intègre que très partiellement les budgets innovation investis par les groupes industriels eux-mêmes pour développer leurs propres activités de services. Ces derniers, qui ne cessent pourtant de souligner le poids de plus en plus important pris par les services dans leur chiffre d'affaires, ne consolident que partiellement, et parfois pas du tout, ces données dans leur budget de recherche et développement” (*Le Monde*, 17/10/2000, p. 20).

Cette situation n'est pas propre à la France. Dans le cadre du programme d'activités EMERIT, une étude a été réalisée sur l'innovation dans les services et son rôle dans le développement régional.

### La Wallonie, une région essentiellement tertiaire

Le poids des services dans l'économie wallonne est considérable, puisqu'ils contribuent pour 72% à la formation de la valeur ajoutée et pour 74% à l'emploi ; 45% de la population active travaille dans les services non-marchands et 29% dans les services marchands.

Toutefois, selon une étude récente du Bureau fédéral du Plan, les services intensifs en technologie ne représentent qu'une faible part de l'emploi dans les services wallons (4.5%). Ces services de haute technologie sont fournis par des entreprises de petite taille, comptant en moyenne 8 travailleurs. Le tableau de la page 2 recense les branches du secteur des services qui sont considérées



comme intensives en technologie.

L'étude EMERIT plaide pour une prise en compte des activités de services dans les politiques régionales de soutien à l'innovation. L'innovation dans les activités industrielles reste cruciale. Ces dernières sont nécessaires à l'expansion des services. A terme, elles seront toutefois de moins en moins l'élément structurant de notre économie.

Néanmoins, le soutien à l'innovation dans les services ne peut être limité au seul champ des services à forte intensité technologique. Bon nombre d'entreprises tertiaires moins intensives en technologie ont besoin d'un accompagnement public pour déclencher et entreprendre des démarches innovantes. Pour adapter une politique régionale de soutien à

Dans ce numéro :

Pour une politique d'innovation dans les services	1
Nouveaux horizons dans la presse et l'édition	4
Conférence EMERIT	8

### Agenda

Les résultats de la recherche EMERIT sur l'innovation dans les services font l'objet d'une conférence, le vendredi 15 décembre à Louvain-la-Neuve. Le programme détaillé se trouve en page 8.

l'innovation, il convient de bien cerner la nature d'une prestation de service et d'examiner les instruments et la dynamique propres à l'innovation dans les services.

### Introuvable R&D ?

Longtemps, les services ont été considérés comme de simples utilisateurs des innovations produites en amont par l'industrie manufacturière. Or, de

Le soutien à l'innovation dans les services ne peut être limité au seul champ des services à forte intensité technologique.

nombreux faits démentent aujourd'hui une telle conception. Songeons aux robots de nettoyage, aux systèmes de réfrigération et de cuisson mis au point par des entreprises de services, songeons également à l'intervention de sociétés de conseil venant assister leurs clients dans leur processus d'innovation.

L'innovation peut être définie comme la production et l'assimilation réussies de la nouveauté dans les sphères économique et sociale. Elle trouve sa source soit dans la recherche-développement (R&D), soit dans l'acquisition de technologies développées à l'extérieur (biens d'équipement, logiciels avancés, droits de la propriété intellectuelle), soit dans la collaboration avec d'autres entreprises ou organismes de recherche, soit encore dans d'autres activités liées à l'augmentation des connaissances. La structure des dépenses d'innovation peut évidemment varier d'un secteur à l'autre.

Si la pratique de la R&D interne est plus limitée dans les entreprises de services que dans les entreprises manufacturières, elle exerce de façon tout à fait significative un effet d'entraînement sur le recours des entreprises de services à d'autres sources d'innovation : la R&D interne est utile à la

fois pour permettre l'élaboration de solutions techniques, la formulation de nouveaux problèmes, la demande de recherche coopérative, mais aussi pour favoriser l'incorporation et l'exploitation de solutions techniques élaborées ailleurs.

### Les services et l'innovation hybride

Certaines entreprises de services à forte croissance ont véritablement redéfini leur marché en combinant la nouveauté technologique, la nouveauté sociale et la nouveauté esthétique. Ainsi, Kinépolis a redéfini le marché du cinéma en adoptant une nouvelle technologie grand écran et un équipement de sonorisation de pointe (innovations technologiques),

lorsque le client est enrôlé de façon inédite, lorsque des liens se créent entre des acteurs qui évoluent dans des contextes habituellement cloisonnés, lorsqu'on crée de nouveaux rôles. L'aspect esthétique de l'innovation est aussi à prendre en compte car il exerce également un impact important sur la relation de service, et à ce titre, est vecteur de valeur ajoutée.

Le caractère combiné de l'innovation de service, avec ses composantes technologiques, sociales, esthétiques, lui confère sa singularité. Il a incité certains auteurs à développer la notion d'innovation de valeur. Il serait maladroit de ne pas en tenir compte dans les dispositifs d'appui à l'innovation proposés par les pouvoirs publics.

#### Secteurs de services intensifs en technologie (codes NACE-BEL)

642	Télécommunications.
721	Conseil en systèmes informatiques.
722	Réalisation de programmes et de logiciels.
723	Traitement de données.
724	Activités de banques de données.
725	Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique.
726	Autres activités rattachées à l'informatique.
731	R&D en sciences naturelles et physiques.
732	R&D en sciences humaines et sociales.
741	Activités juridiques, comptables. Etudes de marché, sondages. Conseil pour le management.
742	Conseil technique, activités d'architecture et d'ingénierie.
743	Essais et analyses techniques.

en multipliant les salles avec des écrans plus grands et en optant pour une localisation hors des agglomérations, auprès de vastes aires de stationnement (innovation non technologique). L'exemple est significatif : la technologie n'est pas le seul vecteur de l'innovation dans les services. L'innovation peut être qualifiée de sociale

Le caractère combiné de l'innovation de service, avec ses composantes technologiques, sociales, esthétiques, lui confère sa singularité.

### La relation de service, creuset de l'innovation

Quel est donc bien le dénominateur commun entre l'activité du professeur de musique, de l'architecte, du chauffeur de taxi, du garagiste, de l'agence matrimoniale, de l'exploitant de sauna, du conseiller en gestion de patrimoine, de la firme d'intérimaires, de l'assureur ? C'est la prestation de service. Celle-ci consiste à concevoir et à organiser une série d'actions en réponse à des demandes ou des besoins. Plusieurs éléments distinguent la "fabrication" d'un service de la production d'un bien.



La prestation d'un service nécessite généralement en avant-scène du personnel de contact, un support physique, un client (bien souvent confronté à d'autres clients), et en arrière-scène, une organisation interne de l'entreprise ou de l'organisme de service, c'est-à-dire une partie non visible par le client qui fournit les autres ressources nécessaires à la production du service. Étant donné le rôle clé du client pour déclencher la prestation, pour la contrôler et le cas échéant pour y participer, la production du service requiert un mode de gestion spécifique. Il s'agit de gérer la participation du client et de gérer le personnel en contact avec les clients.

En outre, en l'absence d'éléments tangibles comme dans le cas de l'achat d'un bien, il y a une incertitude fondamentale pour le client qui recourt aux services d'un prestataire. De ce fait, les modalités de rapprochement entre prestataires et clients à propos de l'activité à mener, du problème à résoudre sont capitales pour que le service rendu puisse donner satisfaction au client, au moment où le service est consommé.

La relation de service constitue un facteur clé de performance et forme véritablement le creuset de l'innovation dans les services.

### **L'innovation évaluée au moment de vérité**

L'innovation dans les services porte sur le produit, le procédé, l'organisation ou le marché. L'innovation de

produit concerne la conception du produit et de ses caractéristiques. Le terme de produit désigne un service, qu'il soit matériel ou immatériel (un repas au restaurant ou un domaine d'expertise). L'innovation de procédé a trait aux processus de fabrication du service. Ce processus consiste tantôt en systèmes techniques, tantôt en procédés plus immatériels (ex. méthodes de formation). L'innovation organisationnelle désigne les changements organisationnels liés aux innovations de produits et de procédés, les changements liés aux tâches de support et

Plusieurs éléments distinguent la "fabrication" d'un service de la production d'un bien.

le comportement innovant dans les affaires. L'innovation de marché concerne la percée sur de nouveaux marchés ou niches mais aussi les modifications des relations que l'entreprise entretient avec son environnement (fournisseurs, concurrents, pouvoirs publics, etc.).

Il faut néanmoins souligner la difficulté qu'il peut y avoir à distinguer le produit et le procédé en matière de services, puisque le service n'existe qu'au moment où il est produit et consommé. De même, la distinction entre innovation de produit et de procédé et innovation organisationnelle est, d'après certains, contestable car la division des tâches, leurs contenus, la nature des compétences, les procédés de coordination sont profondément remaniés lorsque le contenu de la prestation est modifié.

Au-delà des zones de recouvrement qu'il peut effectivement y avoir entre les différents champs d'innovation, et qui peuvent poser des problèmes au niveau des enquêtes sur l'innovation, ces objections mettent utilement en lumière les effets en cascade d'une innovation qui surgit dans un des

champs retenus (innovation de produit, innovation de procédé, innovation organisationnelle, innovation de marché) et se communique tôt ou tard à d'autres éléments qui composent la prestation de service, voire à l'ensemble des éléments qui la composent.

Comme une prestation de service est une suite d'actions, un ensemble de moments de vérité au cours et au terme desquels l'utilisateur évalue la qualité du service presté, un service est en effet jugé de façon globale. Dès lors, toute innovation affectant un élément de la prestation de service sera également évaluée de façon globale et il y a fort à parier que le prestataire de service qui décide d'innover aura le souci de modifier de façon cohérente les divers éléments constitutifs des prestations.

### **Une politique proactive en faveur des services innovants**

Le tertiaire wallon a besoin pour dégager des avantages concurrentiels durablement défendables d'une politique d'accompagnement de l'innovation qui tienne compte de ses spécificités.

La Région wallonne (MRW, MET) met en œuvre une panoplie de mesures de soutien pour promouvoir l'innovation, bénéficiant pour certaines actions menées dans des zones de développement de l'appui du Fonds Social Européen. Cependant, la majeure partie des aides aux entreprises est dirigée vers l'innovation industrielle et essentiellement orientée vers l'innovation de type technologique. Le récent programme mobilisateur Multimédia a cependant ouvert une brèche en octroyant des avances à

L'innovation dans les services porte sur le produit, le procédé, l'organisation ou le marché.



des entreprises de services et en prenant en compte les secteurs applicatifs, privilégiant ainsi l'appui à de nouveaux usages. Le programme mobilisateur Promimage lancé au printemps s'inscrit dans cette même optique. Le lancement d'un premier salon wallon du capital à risque cet automne constitue une autre initiative importante pour apporter des moyens financiers aux projets d'innovation en phase d'amorçage ou de démarrage, le cas échéant dans des entreprises de services.

La Direction de l'Économie et de l'Emploi apporte un appui en cas de recours à la consultance et d'investissement immatériel ; depuis peu elle octroie des aides spécifiquement orientées vers les technologies de l'information et de la communication (exemple : aide destinée à réaliser une plate-forme de commerce électronique).

En lançant le projet WIN (Wallonie Intranet) et les programmes mobilisateurs qui l'accompagnent, le Gouvernement wallon a permis la mise en place d'infrastructures de télécommunications et encouragé dans le même temps de façon volontariste le développement de services à l'attention de publics cibles (écoles, administration, citoyens, secteur santé et entreprises).

Les Centres d'entreprise et d'innovation (leur groupement d'intérêt économique est à l'origine de plusieurs initiatives), le réseau Plato lancé par les Chambres de Commerce et d'Industrie de Wallonie sont également des

acteurs clés de l'innovation dans les services. Leurs interventions vont davantage dans le sens d'un renforcement des compétences managériales des entreprises, en particulier des PME et des TPE, ce qui constitue un passage souvent obligé pour monter un plan d'affaires, obtenir du capital à risque, accéder aux aides régionales ou encore assurer la viabilité d'un projet innovant.

Cependant, il n'y a pas eu à proprement parler, en dehors des programmes mobilisateurs liés au WIN, d'initiatives orientées directement vers les services, et le programme PROMETHEE destiné à servir d'aide pour la formulation d'une politique régionale d'innovation n'a pas mis d'accent spécifi-

La majeure partie des aides aux entreprises est dirigée vers l'Innovation industrielle et orientée vers l'innovation de type technologique.

que sur le soutien à l'innovation dans les services, même si, dans le travail de repérage des technologies clés pour la Wallonie du futur, les secteurs des services n'ont pas été oubliés.

Il est opportun aujourd'hui de réfléchir à une adaptation du dispositif d'appui à l'innovation en tenant davantage compte du poids des services et de leurs spécificités en matière d'innovation.

Bancel-Charenso L., Delaunay J.-C., Jougleux M., *Les services dans l'économie française*, Armand Colin, coll. Synthèse, Paris, 1999.

Callon M., Larédo Ph. et Rabeharisoa V., *Que signifie innover dans les services ?*, dans *La Recherche*, n°295, février 1997, pp. 34-36

Gallouj C. et Gallouj F., *L'innovation dans les services*, Economica, Coll. Poche Économie appliquée, Paris, 1996.

Rase D. (sous la dir. de A.Gilot), *Revue et synthèse des données macro-sectorielles sur le positionnement du tissu économique wallon*, Bureau fédéral du Plan, Bruxelles, 1999.

Warrant F., *L'innovation dans les services- Un atout pour les régions*, à paraître début 2001.

## Nouveaux horizons dans la presse et l'édition

Quel est l'avenir du livre ou du journal, dans une société où l'information et la communication sont dominées par l'expansion des réseaux mondiaux et des services en ligne ? Les librairies sont-elles menacées par le commerce électronique ? Le secteur de la presse et de l'édition est-il en train de basculer de l'ère du papier à l'ère numérique ? Ces questions doivent être examinées avec prudence. Ainsi, Internet et la presse écrite sont sans doute quelque peu concurrents, mais ils sont aussi complémentaires. Mieux, la synergie

entre les produits papier et les services électroniques pourrait devenir un nouveau facteur de croissance pour cette branche d'activité. Cette évolution concerne aussi les métiers et les emplois de la presse et de l'édition.

### Dynamisme et contrastes

L'industrie graphique est un secteur dynamique. Son chiffre d'affaires a augmenté de 16% au cours des quatre dernières années et ses exportations progressent. Les investissements ont augmenté de 18% en 1998 et de 11% en 1999. Par contre, l'emploi a



diminué de 8% au cours des quatre dernières années, davantage en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles. Outre quelques grandes imprimeries, l'industrie graphique est essentiellement constituée de PME : 95% des entreprises ont moins de 50 travailleurs et 75% ont moins de 10 travailleurs. Ceci explique que 80% de l'emploi est concentré dans 20% des entreprises, le solde étant dispersé dans de petites entreprises. Les contrastes sont toutefois importants entre sous-secteurs. C'est le pré-presse, c'est-à-dire les tâches de préparation graphique préalables à l'impression, qui est le plus dynamique, aussi bien en termes de chiffre d'affaires que de création d'emplois. Les imprimeries, par contre, connaissent de grosses restructurations, notamment liées à l'internationalisation.

La situation de la presse et du livre est plus complexe. Le marché de l'édition belge francophone est en recul, aussi bien pour le livre que pour les quotidiens, à l'exception notable du marché des livres scolaires et scientifiques. On a assisté récemment à des concentrations très importantes de la presse quotidienne francophone, dominée par deux grands groupes dont les intérêts s'entrecroisent. Le nombre d'éditeurs de livres diminue également. Toutefois, le secteur de l'édition reste dynamique. Plusieurs journaux ont récemment innové dans leur organisation et leur présentation, le catalogue des éditeurs s'étoffe constamment et la plupart d'entre eux se diversifient vers le multimédia et les services en ligne.

## Un changement technologique accéléré

Plusieurs vagues d'innovations technologiques se sont succédé au cours des dernières années. La publication assistée par ordinateur, la technologie "computer-to-plate", la transmission électronique d'épreuves et la saisie directe de texte par les auteurs sont aujourd'hui monnaie courante. Elles

Une nouvelle vague d'innovations, portée par Internet, transforme et diversifie la presse et l'édition.

ont néanmoins profondément modifié l'organisation des journaux et des imprimeries et entraîné la disparition progressive de certains métiers traditionnels, notamment dans la typographie et le lay-out. La nouvelle vague technologique portée par Internet se caractérise par les services en ligne, le commerce électronique, l'impression numérique.

La presse quotidienne joue un rôle important dans le développement de services en ligne. La plupart des quotidiens ont leur site Internet et la fréquence de consultation est élevée. Le site du Soir enregistre environ 25 000 connexions par jour, ce qui le place, dans la presse francophone, au niveau du quotidien français Libération. Les articles disponibles en ligne sont souvent des versions abrégées des articles du quotidien, mais présentées de manière plus interactive, à travers des liens avec d'autres articles ou avec des archives.

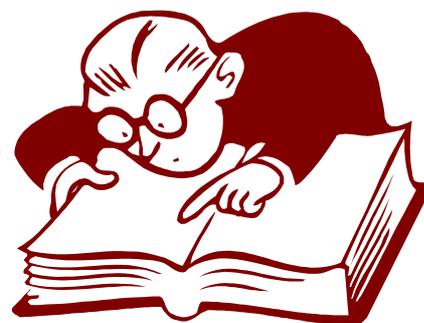
Les quotidiens belges n'ont pas encore de "e-journalistes" attirés. En France, le journal Le Monde a constitué une équipe de journalistes exclusivement affectée à son édition électronique, différente de l'édition papier, et à la rédaction du supplément hebdomadaire "Le Monde Interactif".

Les services en ligne proposés par certains journaux vont bien au-delà

de l'accès à leurs articles sur Internet. Le quotidien L'Echo propose une panoplie de services financiers et boursiers, une base de données sur les entreprises, des chroniques rédigées par des consultants spécialisés, ainsi qu'un accès à des formulaires administratifs disponibles par téléchargement : fiscalité, TVA, registre de commerce, sécurité sociale, etc. Il commercialise également des services en ligne pour les PME : gestion d'agendas, accès à des applications informatiques partagées, accès à des plateformes de commerce électronique. Il développe une "boutique en ligne", tout comme Le Soir.

La généralisation du courrier électronique, l'accès aux agences de presse via Internet, les télécommunications mobiles, les appareils photo et caméras numériques sont des innovations technologiques qui accentuent encore les transformations du métier de journaliste ou de reporter, toujours dans le même sens : polyvalence, travail à distance, raccourcissement des délais de production.

Les éditeurs de livres développent également des services d'information en ligne, mais ils sont plus prudents par rapport à l'édition en ligne proprement dite. Les rares initiatives viennent de start-up (comme 00h00 en France ou AtRandom aux Etats-Unis) ou de certains auteurs à succès comme Stephen King. Cependant, l'édition en ligne ouvre des perspectives intéressantes dans l'édition professionnelle spécialisée : codes juridi-



ques, répertoires scientifiques, annuaires historiques ou institutionnels, etc. Le support numérique peut devenir complémentaire au support papier non pas pour la lecture, mais pour la consultation. Les mises à jour peuvent également être effectuées de manière plus continue. Les éditeurs sont également concernés par les nouvelles potentialités de réimpression d'ouvrages épuisés ou de publication de petits tirages, grâce à l'impression numérique.

L'impression numérique est le "computer-to-plate" sans plaque, c'est-à-dire "computer-to-print". Elle permet en effet des tirages très limités, voire personnalisés, d'un niveau de qualité très élevé. Les machines d'impression numérique représentent des investissements encore coûteux. Les principaux clients de l'impression numérique sont aujourd'hui les agences de publicité et de communication. L'édition universitaire représente un autre marché, dynamique mais moins lucratif.

L'innovation ne porte pas seulement sur les technologies. Certains imprimeurs innovent en diversifiant leurs services et en proposant par exemple d'organiser eux-mêmes des campagnes de communication ou de publicité. D'autres proposent à leurs clients un service intégré, qui comprend le marketing, le mailing et l'expédition. D'autres encore éditent les mêmes catalogues en version papier, cd-rom et web.

### L'enjeu particulier du commerce électronique

L'aspect le plus spectaculaire du commerce électronique est l'arrivée sur le marché des librairies en ligne, comme

Au-delà de la technologie, l'innovation repose aussi sur une expansion des services associés aux produits.



Amazon aux Etats-Unis ou Proxis chez nous. Le cas de Amazon, avec sa capitalisation boursière énorme et ses pertes chroniques, est symptomatique des promesses et des difficultés des librairies virtuelles. Certaines grandes librairies, comme la Fnac France, ont ouvert elles-mêmes leur propre site de commerce électronique. En Flandre, un site Internet commun à l'association des éditeurs et l'association des libraires permet de commander un livre en ligne et de le recevoir soit chez son libraire, soit par correspondance.

Toutefois, à court terme, la vente en ligne n'est sans doute pas le créneau le plus porteur pour le commerce électronique dans la presse et l'édition. Comme dans d'autres branches d'activité, le commerce "business-to-business" se développe plus vite que le "business-to-consumer". Il concerne donc avant tout les intermédiaires qui, dans la chaîne commerciale, se situent entre d'une part, les éditeurs de livres, de magazines et de journaux, et d'autre part, les librairies et les points de vente : les diffuseurs, les distributeurs, les messageries de presse. Or, aujourd'hui, les librairies sont encore peu informatisées. La majorité d'entre elles passent leurs commandes par fax, car il n'existe pas de système uniformisé qui pourrait permettre à un libraire de passer une commande en ligne à n'importe quel éditeur.

Les intermédiaires commerciaux peuvent prendre en charge quatre fonctionnalités importantes :

– la gestion de l'information entre les éditeurs et les points de vente : ba-

ses de données sur les titres disponibles, les conditions commerciales, les diffuseurs et distributeurs, etc. ;

– l'ajustement logistique : stockage et distribution physique des produits de presse et d'édition, reprise des invendus, de manière à ce que la gestion des flux matériels corresponde à la gestion des flux d'information ;

– l'ajustement économique, c'est-à-dire les aspects financiers du système des dépôts et des "offices" en librairie, la garantie des paiements, la rémunération des intermédiaires successifs ;

– la sécurité des transactions entre intermédiaires commerciaux.

Le commerce électronique transforme les rôles des intermédiaires dans la chaîne de commercialisation.

C'est donc l'ensemble de la chaîne commerciale de la presse et de l'édition qui sera touchée par l'expansion du commerce électronique au cours des prochaines années. Cette expansion entraînera sans doute des changements structurels dans le rôle des diffuseurs et des distributeurs. L'enjeu de la logistique apparaît d'ores et déjà crucial, car il est au cœur de toutes les formes d'achat et de distribution.

A moyen terme, l'édition et la vente à partir de sites Internet obligera les éditeurs à se repositionner. Lors du

**Fondation Travail - Université ASBL**  
Centre de recherche *Travail & Technologies*  
Rue de l'Arsenal 5, B-5000 Namur  
Tél. 081-725122 - fax : 081-725128  
E-mail : pvendramin@compuserve.com

Conception, rédaction et mise en pages :  
Patricia Vendramin, Gérard Valenduc,  
Françoise Warrant

Editeur responsable : G. Valenduc

**Avec le soutien de la Région wallonne,  
Direction Générale de la Recherche  
et de la Technologie**

Imprimé par Deneff SPRL, Louvain-la-Neuve

congrès de l'association mondiale des journaux, qui s'est tenu en juin dernier à Rio, le bureau Mac Kinsey a présenté les résultats d'une étude sur l'avenir des journaux et magazines face au développement d'Internet. Selon cette étude, "les trois leviers traditionnels (contenu, diffusion, publicité) doivent évoluer. La rentabilité économique des sites proviendra essentiellement des commissions perçues par les éditeurs sur les transactions qu'ils génèrent auprès de partenaires externes et sur l'exploitation de leurs bases de données clients". Mac Kinsey prévoit des alliances stratégiques entre éditeurs de journaux et magazines, fournisseurs d'accès Internet, opérateurs de télévision par câble et entreprises de vente par correspondance.

### Flexibilité et entreprises réseaux

Les résultats de l'étude *Flexible work practices and communication technology* (Lettre EMERIT n° 24) montrent que les entreprises de presse évoluent vers un modèle d'organisation en réseau : entre la production des pages locales et les bureaux éditoriaux ; entre les rubriques principales et les rubriques spécialisées sous-traitées (météo, bourse, horoscope, jeux) ; entre les salariés du journal et les collaborateurs indépendants ; entre les différentes étapes dans la production du journal. Le noyau éditorial tend à devenir de plus en plus réduit et son travail consiste de plus en plus à distribuer, contrôler et coordonner un travail qui est fait par un réseau de sous-traitants et de prestataires de services.



D'une manière générale, la diversification des entreprises de presse et d'édition s'effectue par la création de PME filialisées ou liées par des contrats de sous-traitance. Elle repose également sur des partenariats à géométrie variable, en fonction des projets à étudier ou à développer.

Cette nouvelle forme d'organisation se traduit par des changements im-

L'organisation en réseau se traduit par des changements importants dans les métiers et les emplois.

portants dans les métiers et les emplois. En matière d'emploi, le secteur de la presse et de l'édition connaît un processus de "destruction créatrice", caractéristique des phases intensives d'innovation. Des emplois sont perdus dans l'imprimerie classique et dans les métiers traditionnels de l'édition, mais d'autres emplois sont créés dans les services en ligne, le commerce électronique, les nouveaux produits d'édition. Le bilan ne sera positif que si la transition est réussie.

Du journaliste au libraire, du concepteur graphique à l'imprimeur, tous les métiers se transforment. Ils évoluent



vers une plus grande polyvalence, parallèle à l'intégration des nouveaux outils technologiques. Le journaliste rédige, met en pages, coordonne une rubrique, produit des images, gère des bases de données. Le libraire connaît non seulement les nouveautés littéraires, mais aussi les derniers développements des services en ligne. Le distributeur de presse se transforme en agent de vente par correspondance. Le graphiste devient aussi infographiste et parfois webmaster. L'imprimeur se familiarise avec les épreuves électroniques et l'impression numérique, tout en diversifiant les services à sa clientèle.

Bien plus que sur les performances technologiques, une mutation réussie de la presse et de l'édition repose sur le potentiel d'adaptation et le dynamisme de la ressource humaine, à tous les niveaux de l'entreprise.

## Une recherche pour le Conseil wallon de Politique Scientifique

Dans le cadre de leur programme d'évaluation des choix technologiques, le Conseil de Politique Scientifique et le Conseil Economique et Social de la Région wallonne ont confié au Centre de recherche Travail & Technologies de la Fondation Travail-Université une recherche sur la relation entre les technologies de l'information et les nouvelles formes de travail, qui comporte une étude détaillée du secteur de la presse et de l'édition. Cette recherche est réalisée par Laure Lemaire, Gérard Valenduc et Patricia Vendramin.

L'objectif de la recherche est double. D'une part, il s'agit d'analyser l'évolution des produits, des services, des entreprises, des métiers et des emplois dans un secteur qui joue un rôle clé en Belgique francophone et qui a en outre un impact culturel important. D'autre part, à la lumière de cette étude sectorielle, des tendances plus générales doivent être identifiées en termes d'organisation flexible, de nouvelles formes de travail et de transformation des compétences et des qualifications. Le rapport final de cette recherche sera remis au Conseil de Politique Scientifique fin février 2001.

# Conférence EMERIT

Louvain-la-Neuve, 15 décembre 2000

## L'innovation dans les services, un atout pour la Wallonie

Conférence organisée par la Fondation Travail-Université, avec le soutien de la Région wallonne (DGTRE)

Comment favoriser une dynamique d'innovation dans une région de tradition industrielle, mais dont le développement repose essentiellement sur les services ?

La conférence propose d'explorer cette question en confrontant les analyses des chercheurs, l'expérience des hommes de terrain et les dispositifs des pouvoirs publics. Elle propose de s'interroger sur l'espace ouvert à l'innovation dans les services, ainsi que sur les instruments et la dynamique propres à l'innovation dans les services.

La conférence s'adresse aux décideurs publics et privés en matière de recherche et développement, aux responsables d'entreprises et d'organisations de services, aux personnes impliquées dans le développement régional, aux chercheurs intéressés par la dynamique de l'innovation et des services.

- 8h30 Accueil
- 9h00 Présentation de la conférence  
*Gérard Valenduc, directeur de recherche, Fondation Travail-Université*
- 9h15 **L'innovation dans les services, une opportunité pour la Région wallonne**  
*Françoise Warrant, chargée de recherche, Fondation Travail-Université*
- 9h45 **L'innovation dans les services : mythes et réalités**  
*Camal Gallouj, maître de conférence, IFRESI-Université de Lille 1, membre de la Commission des Comptes des Services*
- 10h20 **Impacts des technologies sur la relation de service et évolution des modes d'organisation dans les activités de services**  
*Laurence Bancel-Charensol, maître de conférence, GREGESE, Université de Marne-la-Vallée*
- 10h55 Débat
- 11h10 Pause café
- 11h30 **Table ronde avec des représentants d'entreprises et d'organisations de services**  
*Benoît Greindl, administrateur délégué, DBAssociates*  
*Lucien Becu, recherche & développement de la direction vente et marketing, Delhaize-le-Lion*  
*Pierre Goossens, responsable audit opérationnel et management, Mutualités Chrétiennes*  
*Basilio Napoli, directeur général a.i., direction ressources, Forem*
- 12h30 Lunch
- 13h40 **Le soutien à l'innovation dans les services marchands, l'expérience de l'ANVAR en France (Agence Nationale pour la Valorisation de la Recherche)**  
*Anne Darnige-Rabaté, chargée d'affaires, secteur multimédia et innovations de services, ANVAR, direction de la technologie*
- 14h10 **Le potentiel régional : commentaires et perspectives**  
*Mary van Overbeke, Bureau fédéral du Plan, membre du comité de gestion du programme régional Prométhée*
- 14h30 Débat
- 15h00 Clôture

### Renseignements et inscriptions

**Fondation Travail-Université**, Centre de recherche Travail & Technologies, Rue de l'Arsenal, 5 - B-5000 Namur, Tél: + 32-81-725124 / Fax: + 32-81-725128, E-mail: [pvendramin@compuserve.com](mailto:pvendramin@compuserve.com)

Le montant de l'inscription est de 1500 Bef (37 €). Il comprend la participation à la conférence, la documentation, les pauses café, le lunch. Il comprend également un ouvrage qui sera envoyé aux participants : F. Warrant, *L'innovation dans les services - Un atout pour les régions*, à paraître début 2001. Le paiement est à effectuer sur le compte FTU-EMERIT n° 001-2748582-66 avec la mention "conf. EMERIT 15/12".

### Lieu

**Relais Mercure**, Centre de séminaires, 61, boulevard de Lauzelle, 1348 Louvain-la-Neuve, Tél. + 32-10-450751