

Un nouveau label pour des sites internet accessibles à tous

Des polices de caractère trop petites, des couleurs mal contrastées, des fenêtres qui s'ouvrent de manière intempestive, des menus confus, des icônes sans légende, des boutons ou des liens trop petits pour les cliquer aisément: qui n'a jamais été confronté à ces désagréments en surfant sur internet ? Il suffit parfois d'une légère déficience visuelle ou motrice pour rencontrer des difficultés d'accès à un site web. Que dire alors des personnes qui présentent des déficiences plus lourdes ou des handicaps ?

Des directives en matière d'accessibilité du web ont été mises au point depuis plusieurs années par le W3C, un organe de gouvernance d'internet (WAI guidelines, web accessibility initiative). En Belgique, deux associations de malvoyants (ONA, CEu-

vre nationale des aveugles, et BLL, Blindenzorg Licht en Liefde) ont voulu traduire ces directives de manière opérationnelle pour des concepteurs de sites et ont mis au point en 2001 les critères d'attribution d'un label de qualité, appelé BlindSurfer. Depuis juillet 2006, BlindSurfer est devenu AnySurfer, indiquant ainsi que le respect des critères d'accessibilité est non seulement bénéfique aux personnes malvoyantes, mais aussi à tout le monde.

Le succès du label BlindSurfer

Au départ, le label BlindSurfer est le fruit des travaux d'un informaticien aveugle, Rudi Canters, relayés par une organisation flamande (BLL) qui s'est associée plus tard avec l'ONA, du côté francophone. En proposant ce label, BLL et ONA visaient à promouvoir l'accessibilité

des sites internet d'intérêt général pour des utilisateurs malvoyants. Les discussions avec les autorités publiques se sont avérées fructueuses, dans la mesure où celles-ci ont adopté le label BlindSurfer comme norme de définition de l'accessibilité des sites publics. En 2003, lorsque les gouvernements régionaux et le gouvernement fédéral ont négocié un accord de coopération en matière d'administration en ligne (e-gouvernement), ils se sont engagés à mettre une série de portails et de sites en conformité avec les critères d'attribution du label BlindSurfer.

Reconnaisable à son logo qui combine une planche à voile et une canne d'aveugle, le label BlindSurfer est actuellement attribué à plus de cinquante portails internet des pouvoirs publics, comportant plus de 250 pages d'accueil: le portail "belgium.be" et 8 sites d'administrations fédérales; le portail "wallonie.be" (le premier portail à avoir obtenu le label) et 9 sites d'administrations ou d'insti-

Sommaire

Un nouveau label pour des sites internet accessibles à tous	1
À la recherche de l'innovation organisationnelle	4
Le travail dans la société de la connaissance: un projet européen	7



Tous les articles de La Lettre EMERIT depuis 1997 sont téléchargeables sur www.ftu-namur.org/emerit

tutions wallonnes; le portail "vlaanderen.be" et 35 sites d'institutions régionales ou provinciales en Flandre.

Élaboré par des associations de malvoyants, le label BlindSurfer est devenu une référence officielle pour l'accessibilité des sites internet.

De BlindSurfer à AnySurfer

Deux tendances ont conduit les fondateurs de BlindSurfer à transformer le label initial en "AnySurfer". D'une part, des progrès récents ont été réalisés dans la définition des critères d'ergonomie des sites web pour les personnes présentant des déficiences visuelles, auditives, motrices ou cognitives. D'autre part, la politique à l'égard des personnes handicapées vise à désenclaver le handicap et à considérer celui-ci sous l'angle du respect de la diversité.

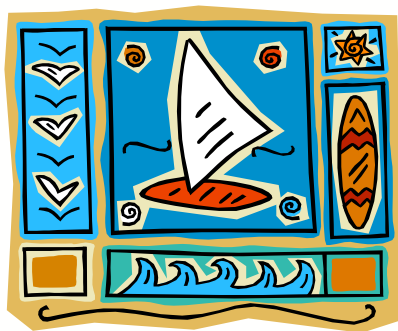
Les associations BLL et ONA ont donc remis en chantier leur critères d'évaluation et les procédures d'octroi du label. Les nouvelles directives viennent d'être rendues publiques en juillet 2006. Une période transitoire est prévue, au cours de laquelle les sites qui ont obtenu le label BlindSurfer pourront continuer à s'en prévaloir. Une procédure est également organisée pour une mise à jour vers AnySurfer. Un nouveau logo a également été proposé.



Outre une mise à jour des recommandations en matière de déficiences visuelles, le nouveau label prend également en compte les déficiences auditives ainsi que certains aspects des défi-

ciences motrices (dextérité, tremblements, épilepsie, handicap sensorimoteur chronique ou temporaire) ou psychomotrices (dyslexie, troubles de l'attention). Il tient compte à la fois de l'évolution technologique des navigateurs internet et de l'amélioration des technologies assistives pour les personnes handicapées, notamment les synthétiseurs vocaux et les lecteurs d'écran qui pilotent des pages braille.

Par rapport aux normes internationales, le nouveau label intègre d'ores et déjà la nouvelle version des *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 2.0), qui sont encore en l'état



de document de travail mais dont la publication est attendue prochainement. Les directives AnySurfer constituent une version vulgarisée de WCAG 2.0, car les experts de BLL et ONA jugent le document de travail original trop volumineux et trop complexe pour la plupart des concepteurs de sites internet.

Les critères d'attribution

Les critères d'attribution du label concernent la procédure de navigation, l'organisation du contenu du site, la mise en pages et les formes d'interactivité. Ils sont décrits de manière détaillée sur www.anysurfer.be.

Les directives en matière de navigation portent sur la possibilité de naviguer sans la souris, l'utilisation de raccourcis avec des touches du clavier, la taille des liens et des zones cliquables, la cohérence des liens internes, la présence de sommaires

pour les longues pages. Des procédures sont spécifiées pour l'apparition de bannières et l'ouverture de nouvelles fenêtres.

Les directives relatives au contenu concernent les textes, les images, les tableaux, les éléments multimédia et les documents téléchargeables.

Pour le texte, il s'agit essentiellement de règles élémentaires de rédaction et d'emploi des langues. Pour les images et les graphiques, un principe de base est de pouvoir accéder à une légende ou une explication de l'image via la touche alt. Quant aux images de décoration, elles ne peuvent véhiculer aucune information significative. Les tableaux doivent pouvoir être lus de manière linéaire, avec des entêtes significatifs. Les sons et les vidéos ne démarrent pas automatiquement, les boutons de commande doivent être accessibles et les éléments vidéo indispensables doivent avoir une version sous-titrée. L'information incluse dans les éléments multimédia doit être également disponible en version hypertexte. Quant aux documents téléchargeables, AnySurfer propose une série de recommandations pour l'utilisation des attributs d'accessibilité des fichiers PDF et Microsoft Office.

Les critères d'attribution du label concernent la procédure de navigation, l'organisation du contenu du site, la mise en pages, les formes d'interactivité.

Les directives relatives à la mise en pages portent sur la taille des caractères, la possibilité d'agrandir l'affichage, la définition des feuilles de style, l'utilisation et la manipulation de différents cadres sur une même page, l'utilisation d'animations, le contraste des couleurs, la lisibilité quand on distingue mal les couleurs, l'absence

d'éléments clignotants ou en mouvement pendant la lecture.

En matière d'interactivité, il s'agit d'exigences de clarté et de cohérence dans les formulaires à remplir, ainsi que de contraintes relatives à l'utilisation d'éléments Java ou Flash.

La procédure de labellisation

Le label est délivré par BLL et/ou ONA, selon qu'il s'agit de sites néerlandais, français ou bilingues.

Pour obtenir le label, la première étape est de faire réaliser par les experts d'AnySurfer un audit d'un échantillon significatif du site, qui révélera les problèmes d'accessibilité et indiquera les corrections à apporter. Par ailleurs, AnySurfer propose des ateliers de formation pour les



concepteurs et rédacteurs de sites, ainsi que des fiches thématiques pour résoudre les problèmes les plus fréquemment rencontrés.

Une fois les corrections effectuées, une demande de validation peut être introduite. La totalité du site est alors analysée et une vérification complète des erreurs et des corrections est effectuée. Le label est attribué dès que tous les problèmes sont résolus.

L'audit et la validation sont les étapes obligatoires du processus. Avant l'audit, le concepteur du site peut demander une analyse préalable des feuilles de style ou des modèles de page, ce qui permet déjà de détecter des problèmes génériques.

Pour mener à bien les audits et les validations, BLL et ONA s'appuient

sur un réseau d'experts, qui comprend à la fois des collaborateurs bénévoles, provenant souvent d'institutions universitaires, et des consultants qui interviennent plus ponctuellement sur certains aspects techniques.

L'expertise d'AnySurfer provient non seulement de son réseau de collaborateurs scientifiques, mais aussi de l'implication des utilisateurs.

Au sein des deux associations, les coordinateurs du label ont accumulé une expertise importante, qui provient non seulement de la construction des connaissances à travers leur réseau, mais aussi de l'implication d'utilisateurs dans la mise au point des critères et des directives.

L'obtention du label est payante, de manière à couvrir les frais variables liés aux tâches d'audit et de validation. Pour un site de taille moyenne, une procédure complète, comprenant une analyse préalable, un atelier de formation, un audit et une série de deux validations revient à environ 1200 euros.

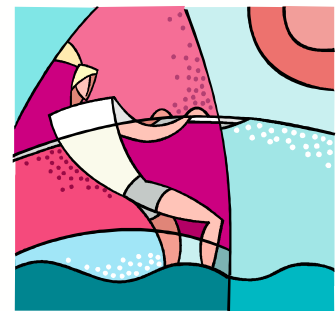
L'intégration du label dans les politiques publiques

Le label BlindSurfer est devenu depuis 2003 une référence officielle dans les décisions des pouvoirs publics en matière d'accessibilité de leurs services en ligne, au niveau fédéral, en Wallonie et en Flandre.

Le gouvernement fédéral s'est engagé en 2003 à faire réaliser un audit de ses sites pour fin 2004, mais cet objectif n'a pas été tenu. Toutefois, le portail fédéral, ainsi que les sites de quelques grandes administrations (pensions, sécurité sociale, coopération), ont obtenu le label BlindSurfer. L'accessibilité reste un des objectifs du Service public fédéral TIC (FEDICT) dans sa politique de développement du e-gouvernement.

En Flandre, le programme gouvernemental Toegankelijk Web vise à rendre tous les services et applications en ligne (internet et intranet) compatibles avec les directives AnySurfer à l'horizon 2010. Un jalon intermédiaire est fixé en 2007 pour les sites et les applications qui concernent directement les citoyens. Fin 2006, tous les sites qui concernent le handicap, la mobilité, le bien-être et le travail devraient déjà être labellisés. Les nouvelles applications internet sont directement conçues en respectant les critères d'accessibilité. Des modèles de pages et de feuilles de styles vont être mis à la disposition des gestionnaires de sites de la Région, des provinces et des communes. Une convention est passée avec BLL pour la procédure d'audit et de validation.

En Wallonie, le gouvernement a décidé en 2003 d'introduire une clause d'accessibilité (respect des directives BlindSurfer) dans tous les appels d'offres relatifs à des services gouvernementaux en ligne. Trois niveaux de priorité ont été définis pour l'obtention du label par les sites existants: en premier lieu, le portail wallon et les sites concernant le handicap, la mobilité, le logement, l'action sociale; en second lieu, les sites contenant des



applications e-gouvernement; en troisième lieu, les sites d'intérêt général. Des outils d'assistance et de formation sont mis à la disposition des concepteurs et gestionnaires de sites. C'est l'ONA qui est chargée par convention de mener à bien les audits et les validations. Si ce plan a été mené à bien pour le premier niveau de priorité, il a

pris du retard pour les autres. C'est la cellule Easi-Wal (e-gouvernement et simplification administrative) qui coordonne la mise en œuvre de la politique wallonne d'accessibilité.

En conclusion, l'originalité du label provient de son ancrage auprès d'associations d'utilisateurs, de sa capacité de proposition et d'expertise auprès des pouvoirs publics, ainsi que de son réseau de construction des connais-

sances. Contrairement à beaucoup de normes qui sont imposées d'en haut, sans concertation avec les utilisateurs, les directives BlindSurfer puis AnySurfer ont été élaborées à partir des besoins rencontrés par le public directement concerné.

- Sites recommandés:
www.anysurfer.be; www.ona.be;
www.vlaanderen.be/toegankelijkweb;
egov.wallonie.be/accessibilite

À la recherche de l'innovation organisationnelle

Depuis les années 1990, les études relatives à la dynamique de l'innovation s'intéressent à l'innovation organisationnelle, à côté des deux catégories d'innovation plus classiques: l'innovation de procédé et l'innovation de produit. Que dire aujourd'hui de l'innovation organisationnelle ? Est-elle devenue incontournable ? Peut-on mieux la mesurer, à travers des indicateurs d'innovation ?

Trois catégories d'innovations

Pour rappel, les innovations de procédé consistent à rationaliser le procédé de production, par exemple à travers l'automatisation, la standardisation, l'économie de matières premières ou de main-d'œuvre. Les innovations de produit consistent à inventer de nouveaux produits ou services, ou encore à diversifier ou personnaliser les produits et services existants.

Les innovations de procédé augmentent la productivité mais elles ont souvent un effet négatif sur l'emploi. En revanche, les innovations de produit contribuent à la création d'activités nouvelles, donc d'emplois nouveaux, avec un effet positif sur la consommation et la croissance. Les innovations

de procédé et de produit ne s'excluent pas l'une l'autre, elles peuvent se développer en même temps; c'est alors leur balance qui déterminera si les effets sur l'emploi, le bien-être et la croissance sont positifs ou négatifs.

Quant au terme "innovation organisationnelle", il désigne à la fois les nouvelles formes d'organisation du travail, les systèmes de gestion des connaissances, ainsi que les nouvelles



formes de relations entre les entreprises et leur environnement économique. Dans de nombreuses études sur l'innovation et ses impacts, les innovations organisationnelles sont considérées comme une clé de réussite dans la mise au point de nouveaux produits, de nouveaux services et de procédés plus performants. Lorsqu'il

s'agit d'innover dans les services, c'est-à-dire dans des produits immatériels, la dimension organisationnelle est souvent primordiale. Dans tous les cas, la convergence entre innovations technologiques et innovations organisationnelles apparaît essentielle.

Le champ de l'innovation organisationnelle

Le champ de l'innovation organisationnelle couvre notamment les pratiques de travail, la gestion des connaissances et les réseaux de relations des entreprises.

Les nouvelles formes d'organisation du travail comprennent une large gamme de pratiques de travail qui ont pour trait commun de constituer une rupture avec les formes hiérarchiques

Le champ de l'innovation organisationnelle couvre notamment les pratiques de travail, la gestion des connaissances et les réseaux de relations des entreprises.

et tayloriennes, héritées à la fois de l'ère industrielle et de la bureaucratie. Les nouvelles formes d'organisation du travail favorisent le travail en équipe, l'autonomie encadrée, le travail par projet, le temps de travail flexible, l'implication personnelle dans le travail. Elles sont souvent liées à l'introduction de démarches de qualité totale, à la production à flux tendus dans l'industrie et à l'accessibilité 24h sur 24 dans les services. Ces changements sont souvent source de tensions, qui seront d'autant mieux maîtrisées si de nouvelles initiatives de dialogue social accompagnent les nouvelles formes d'organisation du travail.

La gestion des connaissances et des compétences joue un rôle clé dans l'innovation organisationnelle. Elle inclut évidemment l'investissement dans la formation continue du per-

sonnel, mais aussi diverses méthodes d'expression, de circulation et de capitalisation du savoir et du savoir-faire accumulés dans une entreprise. Elle couvre aussi l'accès aux sources extérieures de connaissances, à travers des partenariats orientés vers la recherche et le développement. Un double mouvement s'observe, à première vue contradictoire. D'une part, on assiste à une codification croissante des connaissances, à travers des bases de données de problèmes et solutions (par exemple les FAQ, *frequently asked questions*); des systèmes experts; des moteurs de recherche. D'autre part, il y a un regain d'intérêt pour les connaissances tacites, celles qui ne sont pas codifiables, par exemple les compétences relationnelles ou sociales. L'enjeu est de concilier les atouts de la connaissance codifiée avec la créativité de la connaissance tacite.

Enfin, la notion de réseau, sous diverses acceptions, est au cœur de l'innovation organisationnelle. Il s'agit d'abord d'organiser les relations avec les fournisseurs, les sous-traitants, les équipementiers, les partenaires, les clients, sous la forme de réseaux

d'échange plutôt que de liaisons bilatérales à sens unique. Il s'agit aussi de trouver à s'insérer dans des réseaux de coopération pertinents, souvent à



l'échelle internationale, ainsi que dans les réseaux institutionnels, notamment pour l'accès au financement public de l'innovation. Il s'agit encore de maîtriser la technologie des réseaux (internet, intranet, extranet) et de leur donner des contenus.

Comment mesurer l'innovation organisationnelle ?

La Commission européenne réalise tous les trois ans, dans tous les pays de l'Union, une grande enquête sur l'innovation (CIS, *Community Innovation Survey*), dont elle publie les résultats sous la forme d'un tableau de bord de l'innovation. En Belgique, c'est la Politique scientifique fédérale qui coor-

donne l'enquête et en publie les résultats, avec la collaboration des ministères régionaux de la recherche et de la technologie en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles. L'échantillon belge comporte près de 2800 entreprises. La dernière enquête a été réalisée en 2003, la suivante est en cours.

La plupart des données collectées dans l'enquête CIS portent sur les aspects institutionnels et économiques de l'innovation, dans une optique d'innovation de produit ou de procédé. On y trouve aussi, de manière dispersée, quelques indicateurs utiles pour appréhender certains aspects de l'innovation organisationnelle (tableau 1).

Un premier constat: les entreprises considérées comme innovantes, selon les critères CIS, sont nettement plus nombreuses à avoir mis en œuvre des changements organisationnels que les entreprises non innovantes: 53% contre 30% dans les industries manufacturières, 49% contre 32% dans le secteur des services. Un écart semblable est observé en ce qui concerne les changements dans les formes de management. Quand on consulte le tableau de bord européen, la Belgique fait partie des cinq pays qui ont le plus souvent mis en œuvre des changements organisationnels lors d'un processus d'innovation.

Cependant, les données CIS ne donnent pas davantage de précision sur les types de changements organisationnels qui favorisent l'innovation.

Deux autres indicateurs touchent indirectement à l'innovation organisationnelle.

Le premier concerne les compétences. L'enquête CIS demande, parmi les obstacles à l'innovation, si le manque de personnel qualifié est un facteur important. Les données du tableau 1 donnent une réponse affirmative: environ un quart des entreprises le mentionnent. Dans le secteur des

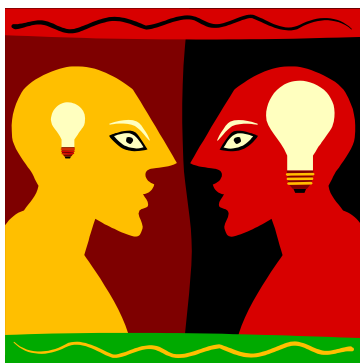
Tableau 1: indicateurs relatifs à l'innovation organisationnelle (Belgique)

	Entreprises innovantes		Entreprises non innovantes	
	Industrie	Services	Industrie	Services
Changement organisationnel	53%	49%	30%	32%
Changement des formes de management	33%	31%	13%	19%
Obstacles à l'innovation: manque de qualifications appropriées				
▪ Activités d'innovation retardées	23%	27%	–	–
▪ Activités d'innovation à problèmes	19%	26%	–	–
▪ Activités d'innovation empêchées	–	–	25%	16%
Sources externes d'information pour l'innovation:				
▪ Fournisseurs d'équipements ou services	31%	24%		
▪ Clients ou consommateurs	27%	31%		
▪ Autres entreprises de la même branche	11%	15%	–	–
▪ Universités, centres de recherche	8%	5%		
▪ Conférences et revues professionnelles	9%	11%		
▪ Foires et expositions	17%	13%		

Source: enquête CIS pour la Belgique, www.belspo.be

services, le manque de compétences arrive au premier rang des facteurs explicatifs d'innovations retardées ou ayant connu des problèmes. Dans les industries manufacturières, il vient au troisième rang, derrière des facteurs liés au financement de l'innovation.

Le second indicateur concerne les sources d'information pour l'innovation. Si les sources internes sont utilisées par 55% des entreprises industrielles et 48% des entreprises de services, les sources d'information provenant du réseau de relations externes sont fréquemment citées: les fournisseurs (31% dans l'industrie, 24% dans les services) et les clients ou consommateurs (27% dans l'industrie, 31% dans les services). Les sources d'information plus traditionnelles (universités, centres de recherche, conférences professionnelles) passent au second plan.



Il est donc difficile, à partir d'indicateurs tels que ceux des enquêtes CIS, d'en apprendre davantage sur l'innovation organisationnelle. C'est pourquoi il est utile de se tourner vers d'autres types d'enquêtes, centrées sur le changement organisationnel, et d'examiner la corrélation entre celui-ci et l'innovation.

Les enquêtes sur le changement organisationnel

Contrairement à l'enquête CIS, qui est uniformisée sur le plan européen même si chaque pays peut mettre au point un questionnaire plus étendu, les enquêtes sur le changement orga-

nisationnel sont souvent menées à l'échelon régional ou national.

Une des enquêtes les plus instructives est celle que STV (Stichting Technologie Vlaanderen) réalise tous les trois ans, à la demande du gouvernement flamand et des partenaires sociaux. Intitulée "Technologie, organisation, travail", elle porte sur les changements technologiques et organisationnels dans les entreprises flamandes. STV a publié récemment une brochure qui résume les tendances des deux dernières enquêtes (2001-2004). Les recoupements avec le thème de l'innovation organisationnelle doivent être effectués prudemment, car STV s'intéresse à tous les changements dans l'organisation du travail.

Selon STV, le changement organisationnel est beaucoup plus souvent lié à l'amélioration de la qualité des produits ou des services, qu'à l'innovation de produit proprement dite. Toutefois, quand il est mis en œuvre conjointement avec l'innovation de produit, il est efficace dans 72% des cas. Le changement organisationnel permet aussi de mieux utiliser les compétences du personnel (69% des cas) mais la résistance au changement reste un obstacle important: résistance du personnel (40% des cas) ou des cadres (23%). Parmi les nouvelles formes d'organisation du travail destinées à favoriser l'innovation et/ou la qualité, le travail en équipe joue un rôle de plus en plus important.

STV a mis au point un indicateur composite "entreprises orientées vers la compétence", qui rassemble 13 critères relatifs à des formes d'organisation du travail et de gestion du personnel axées sur le développement des compétences. En 2001, 42% des entreprises satisfaisaient au moins à la moitié des critères; en 2004, elles sont 51%.

L'impression qui se dégage de la lecture de l'enquête STV est que le

changement organisationnel va de pair avec une amélioration de la qualité des produits et des services, mais que le lien est plus difficile à établir avec les autres variables qui caractérisent une entreprise innovante.

Des enquêtes périodiques sur le changement organisationnel existent également dans d'autres pays européens (Allemagne, Danemark, Grande-Bretagne), ainsi qu'à la Fondation

Faute d'indicateurs détaillés dans les enquêtes sur l'innovation, peut-on se tourner vers les enquêtes sur le changement organisationnel ?

européenne de Dublin pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. Les thèmes de ces enquêtes sont toutefois beaucoup plus vastes que l'innovation organisationnelle. La France, de son côté, a mis en place un dispositif d'enquête original, intitulé "Changement organisationnel et informatisation (COI)". Sa particularité est de permettre un couplage statistique étroit entre une enquête auprès des employeurs et une enquête auprès des employés, de façon à tester les mêmes variables auprès des uns et des autres. L'enquête COI a été réalisée en 1997 et renouvelée en 2006. Un des constats de l'enquête 1997 était que les bénéfices de l'innovation organisationnelle, positifs en termes de productivité et de compétitivité, étaient toutefois répartis de manière très inégale entre les différents groupes de professions.

Le besoin d'études de cas

Face à la difficulté de cerner les innovations organisationnelles à travers des indicateurs statistiques, de nombreux travaux se basent sur des études de cas d'entreprises, de branches d'activité ou de technologies particulières. Les études de cas sont des outils appropriés pour comprendre la

dynamique de l'innovation et le rôle qu'y joue le changement organisationnel. Elles permettent en outre une approche pluridisciplinaire et une analyse du jeu des acteurs de l'innovation.

Les études de cas proposent souvent des typologies plus fines que le triptyque classique "innovation de produit, de procédé, d'organisation". Ces typologies reposent sur une observation plus minutieuse des processus d'interaction, de créativité, de communication et de décision lors d'une démarche d'innovation.

Pour faire des progrès significatifs dans la compréhension de l'innovation organisationnelle, les études de cas et les indicateurs statistiques devraient être complémentaires. Une amélioration de ces derniers serait une plus-value.

Le travail dans la société de la connaissance: un projet européen

WORKS est l'acronyme de *Work Organisation and Restructuring in the Knowledge Society* (organisation du travail et restructurations dans la société de la connaissance). Il s'agit d'un projet intégré du sixième programme cadre européen de R&D (programme "citoyens et gouvernance"), qui associe 17 équipes de recherche dans 13 pays, pour la période 2005-2009.

Les objectifs du projet WORKS

WORKS a pour objectif général d'améliorer la compréhension des mutations du travail dans une société basée sur la connaissance, dans un double contexte de mondialisation de l'économie et de diversité régionale croissante à l'intérieur de l'Europe. L'évolution de la division du travail à l'intérieur des entreprises et entre cel-

- Alter N. (éd.), *Les logiques de l'innovation – approche pluridisciplinaire*, La Découverte, Paris, 2002.
- Commission européenne, *European innovation scoreboard 2004 – comparative analysis of innovation performance*, Luxembourg, 2005.
- Delagrange H., *Nieuwe vormen van werkorganisatie: trends 2001-2004*, Stichting Technologie Vlaanderen, SERV, 2005 (www.serv.be/stv).
- Greenan N., Walkowiak E., *Informatique, organisation du travail et interactions sociales*, Documents du Centre d'études de l'emploi (CEE), n° 31, mai 2004 (www.cee-recherche.fr)
- Mustar P., Penan H. (éd.), *Encyclopédie de l'innovation*, Economica, Paris, 2003.
- Tableaux de bord de l'innovation (indicateurs issus de l'enquête CIS et autres données):
Europe: www.trendchart.org
Belgique: www.beslpo.be, rubrique "indicateurs R&D et innovation"
Wallonie: indicators.plan.be/indwal.htm

les-ci, ainsi que les restructurations et les changements dans la localisation des activités économiques, ont de profonds impacts sur tous les aspects du travail: les compétences et les connaissances, la flexibilité, la qualité de vie au travail, les parcours professionnels, les identités au travail, les usages du temps, les processus d'apprentissage.



Tous ces thèmes sont abordés dans une perspective de comparaison transnationale. C'est pourquoi une attention particulière est portée à la diversité des facteurs institutionnels et des formes de dialogue social à travers l'Europe.

Quatre axes de recherche

Le projet est structuré autour de quatre axes de recherche:

- La théorie et les concepts: état de l'art des recherches existantes, préparation des outils méthodologiques, exploitation et synthèse des études quantitatives et qualitatives.
- Les études quantitatives: une analyse comparative des résultats de différentes enquêtes réalisées en Europe sur le changement organisationnel, la qualité du travail, les attitudes individuelles, l'évolution des qualifications et des métiers.
- Les études qualitatives: une série d'études de cas d'entreprises, qui mettent l'accent sur les transformations des organisations; une série d'entretiens biographiques, centrés sur les groupes professionnels et les trajectoires individuelles.
- La dimension politique et institutionnelle: le fonctionnement du marché du travail, le rôle des politiques sociales, les questions de genre, les formes de dialogue social, les dispositifs de formation tout au long de la vie.

Dans chacun de ces axes, des activités de recherche, de formation et de dissémination sont prévues. Les quatre axes traversent tout le déroulement du projet, au cours des quatre années.

Au cours de la première année (2005-2006), l'accent est mis sur la préparation du cadre théorique et des outils méthodologiques. Les 17 équipes de recherche ont mis leurs ressources et leurs efforts en commun pour dresser un état de l'art des recherches sur les mutations du travail liées aux restructurations des organisations. Grâce à la coopération internationale, cet état de l'art reflète la diversité des approches à travers l'Europe et met en évidence certaines convergences. Il permet de mieux préciser les questions de recherche qui sont traitées dans les

études quantitatives et qualitatives. Outre ce travail théorique, qui fait l'objet de la première grande publication du projet, les tâches de la première année comprennent aussi la mise au point des méthodes de travail pour les études de terrain, auprès des organisations et des travailleurs.

La seconde année du projet (2006-2007) est consacrée au travail de terrain. Les études qualitatives prennent en considération quatre fonctions clés dans les entreprises, qui s'avèrent particulièrement cruciales avec les restructurations et la mondialisation: la fonction de recherche et de design créatif; la fonction de production de



biens ou de services; la logistique; le service à la clientèle; la fonction informatique. Chacune de ces fonctions sera étudiée dans un nombre limité de secteurs:

- Recherche et design créatif: dans le secteur des logiciels et dans l'industrie de l'habillement.
- Production de biens ou services: dans l'alimentation, l'habillement et la fabrication des logiciels.
- Logistique: dans l'alimentation et l'habillement.
- Services à la clientèle: dans l'administration publique et les services d'intérêt général.
- Fonction informatique: dans la prestation de services informatiques pour le secteur public.

Dans chacune de ces fonctions clés, les chercheurs mèneront à la fois des études de cas organisationnelles et des entretiens individuels au sein des groupes professionnels caractéristiques de la fonction (par exemple, les

chercheurs dans les laboratoires TIC, les créatifs dans la mode, etc.). En tout, le projet réalisera 58 études de cas d'organisations et 31 études de cas dans 6 groupes professionnels.

Toujours au cours de la seconde année, les études quantitatives viennent en appui pour alimenter la collecte de données empiriques sur les changements organisationnels. Elles comprennent notamment une analyse secondaire de données collectées dans diverses grandes enquêtes européennes.

La troisième année (2007-2008) sera celle de l'exploitation et de la synthèse des résultats. Celle-ci sera effectuée à travers une série de dix rapports thématiques, qui couvrent toutes les dimensions des mutations du travail dans la société de la connaissance.

La quatrième année (2008-2009) clôturera le projet avec une série d'activités de formation (pour les représentants des travailleurs et les gestionnaires de ressources humaines), des publications et des conférences, des groupes de travail auprès des instances européennes.

Un partenariat diversifié

Par leur ampleur et leur durée, les "projets intégrés" du sixième programme cadre nécessitent un partenariat étendu et diversifié, susceptible de couvrir différentes disciplines des sciences sociales et humaines. Plusieurs types d'institutions y sont représentés: des universités, des centres de recherche du secteur associatif, des organismes publics, des bureaux de consultants. Le projet WORKS associe des équipes de recherche provenant de Norvège, Suède, Pays-Bas, Grande-Bretagne, Allemagne, Autriche, Hongrie, Belgique, France, Italie, Portugal, Grèce et Bulgarie.

Le projet est coordonné par le Hoger Instituut voor de Arbeid (HIVA, KU

Leuven). Le Centre de recherche Travail & Technologies de la FTU est principalement impliqué dans les études empiriques qualitatives, ainsi que dans le volet relatif à l'analyse théori-



que et aux méthodologies. Il fait également partie de la coordination scientifique du projet, qui a la charge de superviser les activités de recherche, de formation et de dissémination dans toutes les phases du projet.

Un premier rapport de recherche

La première publication, très prochainement disponible sur le site du projet, est l'état de l'art des théories et des concepts. Le site internet contient également diverses informations sur le projet. Il sera bientôt enrichi d'un résumé des communications présentées lors d'une première conférence internationale *The transformation of work in a global knowledge economy: towards a conceptual framework* (Chania, Grèce, septembre 2006).

- Site internet: www.worksproject.be
- Equipe FTU pour le projet WORKS: Valérie Devos, Maira Muchnik, Gérard Valenduc, Patricia Vendramin.

FTU

Centre de recherche Travail & Technologies
ASBL Association pour une
Fondation Travail-Université
Rue de l'Arsenal 5, B-5000 Namur
Tél. 081-725122 - fax : 081-725128
E-mail: pvendramin@ftu-namur.org
<http://www.ftu-namur.org>

Conception, rédaction et mise en pages:
Patricia Vendramin et Gérard Valenduc
© FTU – Reproduction partielle autorisée
moyennant citation de la source et des auteurs

Editeur responsable: G. Valenduc
Imprimé par Deneff SPRL, Louvain-la-Neuve