



## APPEL A ARTICLES

### LA DIGITALISATION DES SERVICES : MUTATION DES ENTREPRISES, INNOVATIONS, IMPACTS SOCIÉTAUX

#### EDITEURS DU NUMERO SPECIAL :

Céline Merlin-Brogniart (Laboratoire CLERSE, Université de Lille et Réseau de Recherche sur l'Innovation), [celine.merlin@univ-lille.fr](mailto:celine.merlin@univ-lille.fr)

Emmanuel Fragnière (Institut du Tourisme, HES-SO Valais-Wallis, Sierre, Suisse), [emmanuel.fragniere@hevs.ch](mailto:emmanuel.fragniere@hevs.ch)

Sous l'impulsion de la révolution numérique, la transformation de l'économie des services s'accélère considérablement. Elle conduit à de nouvelles formes d'expérience, et de nouveaux comportements.

Ces transformations sont obtenues grâce aux innovations technologiques, comme les plateformes numériques de prestations de service (Lindh et Nordman, 2018) mais aussi par les innovations organisationnelles et de service. Les entreprises développent des expériences client « phygitale » (c'est-à-dire physique et numérique). De nouvelles relations de services sont imaginées, permettant l'intégration des clients, des partenaires et des prestataires de services (ex : consultation en ligne) (Banik, 2021) et réduisant ainsi le nombre d'intermédiaires.

Les industries de service, comme les banques ou la grande distribution, ont modifié la nature de la production ainsi que la fourniture de service. Le digital permet d'offrir « *la possibilité de créer des écosystèmes et de se connecter à l'infrastructure des partenaires et des contractants* » (Shcherbakova T.S., 2019).

- Cette transformation numérique a des *implications sociales et sociétales* non négligeables sur l'économie des services. Elle entraîne de nouveaux challenges organisationnels et humains sur le travail (López Peláez, Marcuello-Servós, 2018). Si certaines activités de services recrutent, d'autres professions de service ont de réelles difficultés à attirer des personnes. Les systèmes d'auto-apprentissage basés sur l'IA sur l'économie des services et la société ont un impact considérable (Jarrahi, 2018). L'analyse des données en matière de services et le comportement des utilisateurs devient essentielle. Par ailleurs, la digitalisation des services permet de répondre à certains challenges sociétaux comme par exemple, celui de l'inclusion financière (Kanungo, Gupta, 2021).



Cette digitalisation pose la question de l'évolution du rôle des acteurs. Le client développe de nouveaux comportements d'achat avec des acheteurs qui accordent de l'importance aux commentaires sur les sites de réservations pour valider leur choix. Ainsi en est-il dans le tourisme. La crise sanitaire liée à la COVID 19 a parachevé l'orientation des consommateurs vers le digital (Rahmanov et al., 2021).

Certaines organisations ont un nouveau rôle à jouer dans le contrôle et la promotion d'un accès équitable aux technologies numériques. Les facteurs humains, y compris institutionnels tels que la confiance ou la protection de la vie privée, participent des enjeux de la transformation numérique. Les défis associés à la transformation numérique des secteurs de services exigent que les chercheurs dans ce domaine adoptent une approche prospective et contrefactuelle pour se projeter dans l'avenir (Barrett *et al.*, 2015). Cela leur permettra de fournir des informations et des stratégies pour faire face aux risques futurs, qui peuvent être très différents de ceux rencontrés dans le passé (Kottmeyer, 2021). Le rétablissement des services dans ce monde VUCA (volatilité, incertitude, complexité et ambiguïté) devrait également fournir aux acteurs du secteur des services des stratégies pour faire face aux risques et aux nouvelles crises qui surviendront dans des contextes « phygitaux » de plus en plus complexes (Schrijvers et al., 2021).

Les enjeux du changement climatique, de la pénurie d'énergie, les questions d'inclusion sociale et d'éthique, ajoutent encore à la complexité de la situation.

Cet appel à communication fait suite à la conférence du Reser en 2023 intitulée « *Digital Transformation and the Service Economy: Exploring the Societal Impact* » qui a eu lieu au *Swiss Digital Center*, accueilli par HES-SO Valais-Wallis, Haute Ecole de Gestion. Ce numéro spécial est une première concrétisation du partenariat entre l'association RESER et le réseau RRI établi en 2024. Cet appel à communication est ouvert non seulement aux auteurs présents à la conférence mais à tout chercheur souhaitant publier sur le sujet.

Pour ce numéro de *Technologie et Innovation*, les auteurs sont invités à soumettre des recherches empiriques, méthodologiques ou documents conceptuels qui mettent l'accent sur des sujets liés à la transformation digitale dans les services. Les communications peuvent s'appuyer sur des méthodes qualitatives ou quantitatives. **Les thèmes suivants** sont attendus :

- 1) L'innovation en matière de services numériques : explorer le potentiel et les défis des soins de santé personnalisés, de la détection des fraudes, des assistants virtuels, des chatbots, de la publicité, de la reconnaissance des images et de la parole, des médias sociaux, de la domotique intelligente et de l'apprentissage en ligne.
- 2) Les implications sociologiques de la transformation numérique : comprendre l'impact social sur les individus, les organisations et la société, dans un contexte de confiance, du respect de la vie privée, de l'éthique et du facteur humain.

3) La transformation des services publics par l'introduction du numérique dans leurs services mais aussi le rôle des services publics dans la promotion d'un accès équitable aux technologies numériques, à la réduction de la fracture numérique et à l'amélioration de la numérisation tout en maintenant les contacts humains.

4) L'impact de la numérisation sur l'avenir du travail et les aspects organisationnels de la servitisation : innover dans les approches de service à l'ère numérique.

5) La dimension territoriale et spatiale de la transformation numérique : comprendre la relation entre les écosystèmes, les chaînes de valeur, les structures sociales et les inégalités à l'ère numérique.

6) L'impact des systèmes d'auto-apprentissage basés sur l'IA et l'analyse des données sur l'innovation des services, le comportement des utilisateurs et l'économie des services : explorer les opportunités et les défis pour la société.

7) Le développement et la conception de services résilients et inclusifs pour les entreprises afin de relever les défis actuels, notamment le changement climatique, la pénurie d'énergie et la pénurie de talents.

8) Gestion des risques et des crises dans la transformation numérique des services : explorer les stratégies et les pratiques de gestion des risques associés à la numérisation des services, y compris la prévention des cyber-attaques, la protection des données personnelles, la résilience des infrastructures numériques et la gestion des crises émergentes telles que les pandémies ou les incidents de sécurité.

#### RÉFÉRENCES :

- Banik, S. (2021). Exploring the involvement-patronage link in the phygital retail experiences. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102739.
- Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J., & Vargo, S. L. (2015). Service innovation in the digital age. *MIS quarterly*, 39(1), 135-154.
- Kanungo R P, Gupta S., 2021, "Financial inclusion through digitalisation of services for well-being, *Technological Forecasting & Social Change*, 167, 120721
- Jarrahi, M. H. (2018). Artificial intelligence and the future of work: Human-AI symbiosis in organizational decision making. *Business horizons*, 61(4), 577-586.
- Kottmeyer, B. (2021). Digitisation and sustainable development: the opportunities and risks of using digital technologies for the implementation of a circular economy. *Journal of Entrepreneurship and Innovation in Emerging Economies*, 7(1), 17-23.
- Lindh C., Nordman E.R. (2018), New Service Development and Digitalization: Synergies of Personal Interaction and IT, *Services Marketing Quarterly*, vol 39 N°2108-123
- López Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803.



Rahmanov, F., Mursalov, M., & Rosokhata, A. (2021). Consumer behavior in digital era: impact of COVID 19. *Marketing i menedžment inovacij*, (2), 243-251.

Shcherbakova T.S., 2019, Transformation of the service industry in digital economy, *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 81

Schrijvers, E., Prins, C., & Passchier, R. (2021). Preparing for digital disruption. Springer Nature, 33-57.

Les textes rédigés en français ou en anglais sont destinés à la revue : *Technologie et Innovation*  
<http://www.openscience.fr/homme-et-societe/technologie-et-innovation.html>

Vous trouverez sur le site les recommandations aux auteurs.

#### **MODALITES DE SOUMISSION :**

- **Réception des résumés** (2 pages) : 31 novembre 2024

**Précisions** : soumission d'un résumé (2 à 3 pages) – en format Word, times 12, interligne 1,5 – permettant d'appréhender l'importance du sujet, les méthodes privilégiées et les résultats attendus.

Envoyer ces résumés à [celine.merlin@univ-lille.fr](mailto:celine.merlin@univ-lille.fr) , [emmanuel.fragniere@hevs.ch](mailto:emmanuel.fragniere@hevs.ch)

- **Réponse aux auteurs** : 20 décembre 2024

- **Date limite de soumission des articles complets** : 15 février 2025.

- **Processus d'évaluation des textes** : Février à mi-septembre 2025

- **Réception des articles finaux** : mi-septembre 2025

- **Publication** : janvier 2026