

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Genève, le 23 septembre 2008

Trois écoles HES suisses s'associent pour créer le premier réseau d'instituts spécialisés dans la science des services, le "Swiss Institute of Service Science" (SISS). Le but de ce nouveau réseau : offrir une réponse globale et pluridisciplinaire aux problèmes rencontrés par les entreprises et les administrations qui fournissent des services. Le SISS offre des solutions qui tiennent compte aussi bien des facteurs humains, que de l'ingénierie et de la gestion.

La Haute école de gestion (HEG) de Genève, membre de la HES.SO Genève, l'Ecole d'ingénieurs de la Haute école spécialisée de Zurich (ZHAW) et l'Ecole de psychologie appliquée de la Haute école spécialisée de la Suisse du nord (FHNW) ont créé le "Swiss Institute of Service Science", unissant ainsi leurs instituts de recherche en un réseau interdisciplinaire pour le secteur des services en Suisse.

L'organisation d'une offre de services pose en effet aux entreprises de multiples problèmes : comment identifier les nouvelles opportunités de vente et concevoir une offre de service ? Comment organiser les ressources et vendre un service basé sur la connaissance et l'expérience professionnelle ? Comment valoriser un service et calculer son prix ? Comment évaluer et mesurer sa qualité ? Comment intégrer les possibilités offertes par les technologies globales de communication et d'information de manière à améliorer l'efficacité des personnes plutôt que de les frustrer ?

Le nouveau réseau "Swiss Institute of Service Science" a été créé pour répondre à ce type de questions en étroite collaboration avec l'économie. L'introduction massive des technologies de communication et d'information durant ces 15 dernières années a révolutionné le monde des services. Ce secteur est aujourd'hui central dans l'économie suisse puisqu'il représente environ 80% du PIB et qu'il a tendance à augmenter. En partant de l'e-banking, offrant des services sur une échelle globale, pour aller vers de nouveaux business models, la conception des services a considérablement changé ces dernières années. Ainsi, la nouvelle discipline de « science des services » doit être comprise comme la science de l'organisation et de la production de services. Au niveau international plusieurs universités et entreprises de technologie, comme IBM, sont en train de développer des programmes de recherche et de formation pour satisfaire la forte demande d'innovation dans ce domaine.

Pour répondre à ces nouveaux défis, les trois écoles ont développé une approche multidisciplinaire sur trois axes : un axe technologique et d'ingénierie, un axe économique et de gestion ainsi qu'un axe qui tient compte de la dimension humaine, fondamentale puisque les services sont réalisés par et pour des personnes.

Le "Swiss Institute of Service Science" est le premier réseau suisse à réunir des professeurs et des chercheurs dans les domaines sociaux, économiques et technologiques. Le SISS est ainsi en mesure de développer des concepts innovants et originaux en science des services, via la recherche appliquée, en s'appuyant sur ses compétences pluridisciplinaires, ainsi que sur son réseau national et international. Il est à disposition de toute entreprise ou administration publique pour travailler avec elle sur ses problématiques de conception et fourniture de services.

Les entreprises et les administrations publiques ont la possibilité de s'associer au SISS en devenant des partenaires stratégiques dans l'optique d'établir une relation sur le long terme. L'industrie suisse a d'ores et déjà montré un intérêt considérable dans les activités du SISS, qui a pour ambition d'être rapidement reconnu au niveau international par le biais de ses partenariats et de ses publications.

Site web : www.service-science.ch

Contact : Prof. Dr. Christoph Heitz, co-fondateur, Zurich University of Applied Sciences, 058-9347816
Prof. Dr. Philippe Dugerdil, co-fondateur, Haute École de Gestion, Genève, 022 388 17 00