

LOUVAIN SCHOOL OF MANAGEMENT

RESEARCH REPORT

2001 - 2002

UNIVERSITÉ CATHOLIQUE DE LOUVAIN

CONTENTS

1. INTRODUCTION
2. MEMBERS OF THE INSTITUTE
3. PUBLICATIONS
 - 3.1. Working Papers
 - 3.2. Books
 - 3.3. Book Chapters
 - 3.4. Articles Published in Scientific Journals
 - 3.5. Conferences with Proceedings
 - 3.6. Conferences
 - 3.7. Other Publications
4. THE DOCTORAL PROGRAM
 - 4.1. Doctoral Dissertations
 - 4.2. On-Going Research Projects
5. RESEARCH SEMINARS
6. WORKSHOPS AND CONFERENCES
7. ACADEMIC VISITS
 - 7.1. Visits to Other Institutions
 - 7.2. Visits to IAG
8. RESEARCH CONTRACTS

1. INTRODUCTION

IAG is a leading school of management in Belgium. The Belgian partner of PIM (Program in International Management) and CEMS (Community of European Management Schools), IAG is also linked with more than 100 other leading institutions in Europe, America, and Asia for teaching and research. Moreover inside our University, IAG collaborates with other research centers such as CORE (Center for Operations Research and Econometrics) and STAT (Institut de Statistique).

Research activities at IAG are divided in 8 areas: accounting and finance, marketing, organisational behaviour and human resource management, general management and strategy, operations management and management science, environmental management, information systems, insurance and actuarial science.

The academic year 2001-2002 has again been a very productive year for research at IAG. This second edition of our research report provides a snapshot of research being carried out in different fields by the members of IAG.

Some indicators of our current activity are :

- o more than 50 PhD students
- o over 50 articles published in international scientific journals
- o 25 research projects financed by public or private organizations
- o 2 new research groups – one in operations management and management science and one in

management of information systems – were created in order to reflect current trends in research

- o 13 research seminars on a variety of topics that reflect the diversity of our research interests were given by members of IAG or invited speakers
- o 9 workshops or conferences were organized or co-organized at the national or international level
- o 60 working papers were edited in the Institute's series, most of these working papers are later submitted to be published in international journals
- o 6 PhD workshops are active during the entire academic year

2. MEMBERS OF THE INSTITUTE

Faculty

Per AGRELL
Pierre ARS
Alain BONAVENTURE
Philippe BYOSIERE
Isabelle CALLENS
Keith CARLON
Philippe CHEVALIER
Marie-Thérèse CLAES
Robert COBBAUT
Régis COEURDEROY
Jean-Pierre COUVREUR
André de BETHUNE
Eric de BODT
Jean-Pierre DE COSTRE
Alain DECROP
Pierre DEFRAIGNE
Didier DEJAEGER
Jean-Marc de LEERSNIJDER
Nathalie DELOBBE
Christian DELPORTE
Désiré DE MEERLEER
Chantal de MOERLOOSE
Matthieu de NANTEUIL
Catherine DENDAUIW
Yves DE RONGE
Daniel DE WOLF
Michel DE WOLF
Joseph DESAINTE
Pierre DEVOLDER
Pierre DOULLIEZ
Louis DUBOIS

Christian JAUMAIN
Fernand JUCKLER
Manuel KOLP
Marie Paule KESTEMONT
Guy KEYMOLEN
Claudine LAPERCHE
Evelyne LEONARD
Michel LEVASSEUR
Adam LINDGREEN
Etienne LOUTE
David MASSART
Pierre MEURENS
Michel MOLITOR
Thierry MUSCHANG
Robert PEETERS
Robert PEIRCE
Paul PELLEMANS
Thomas PERILLEUX
Alain PIROTTE
Isabelle PLATTEN
Yves POCHET
Aimable QUINTART
James RAPPOLD
Isabelle SCHUILLING
Pierre SCHUMESCH
Pierre SEMAL
Pierre SERVAIS
Monique SNOECK
Armand SPINEUX
Jean-Marie STREYDIO
Jean THILMANY

Bernard FORTZ
Marc FOURNY
Marcel GERARD
Patrice GOBERT
Philippe GREGOIRE
Claudine HENAU
Michel HERMAN
Hubert HEYVAERT
Marc INGHAM

Daniel TYTECA
Thierry VAN DEN BERGHE
Jean VANDERDONCKT
Raymond VAXELAIRE
Jean-François WALHIN
Gérard WARNOTTE
Philippe WILMES
Robert WITTERWULGHE
Patrick ZURSTRASSEN

Administrative staff

Yvette ARCHIBALD
Dominique ARNOULD
Geneviève BARBAY
Maurice BURKHARD
Lucy CARDOLS
Anne DESART
Dominique DIEUDONNE
Sabine DONY
Marie DOTREMONT

Jackie GERAERTS
Patrick GLESNER
Chantal GRANDMAIRE
Nancy GUILLAUME
Jardi KONTA
Amélie LAUVE
Françoise SACRE
Bernard TONDEUR
Marie Claire WADIN

Research and teaching assistants

Stéphanie ABS
Nihat AKTAS
Michaël ANTIOCO
Walid BEN OMRANE
Anne BETTENDROFFER
Isabelle CALLENS
Denis CLARINVAL
Sandrine COOREMANS
Murielle CRETEUR
Ali COULIBALY

Anne Cécile JEANDRAIN
Magali JOSEPH
Quentin LIMBOURG
Anouk LORIE
Céline MARIAGE
David MASSART
Tarek MILOU
Mohamed NACHI
Stéphane NASSAUT
Arnaud PETRE

John CULTIAUX
Valérie de BRIEY
Moirà de VIRON
Valérie DEVOS
Delphine DION
Corine DAUNE
Mohamed DAHCHOUR
Fabrice DEHOUX
Arlène DERBAIX
Thanh Tung DO
Tanguy DULAC
Stéphane FAULKNER
Marie FLORINS
Idriss GHODBANE
Frédéric HAPESLAGH
Cécile HAYEZ
Thi Thuy Hang HOANG
Frank JANSSEN
Gaël JANSSENS
Patrick JEUNIAUX

Sophie PONDEVILLE
Anne-Catherine PROVOST
Christine RAULS
Guillaume ROELS
Marie SCHOTTS
Christophe SEMPELS
Nathalie SOUCHON
Valérie SWAEN
Nathalie TABORDON
Laurence TALBOT
Jessica THIRY
Joëlle VANHAMME
Alain VAS

3. PUBLICATIONS

3.1. Working Papers

The following papers have appeared in the IAG working paper series during the July 2001 to June 2002 period.

These papers can be downloaded from the website (<http://www.iag.ucl.ac.be/recherche/WPlist.htm>).

Paper copies are available upon request to :

IAG working papers
Place des Doyens, 1
1348 Louvain-la-Neuve
BELGIUM

CHEVALIER Ph., POCHET Y., TALBOT L. **Design and Performance Analysis of a Heavily Loaded Material Handling Sytem** (12/01)

We consider the problem of designing a 2-stations Automated Guided Vehicle System (AGVS). The AGV System consists of a pool of vehicles that transports products from one station to the other station through an unidirectional guidepath. We seek a model to estimate the minimal number of vehicles needed to guarantee some target service level expresses in terms of mean waiting time. To achieve this we also need to design dispatching rules in order to utilize the vehicles in the best way. Our solution procedure start by computing the necessary fill rate in order to respect the maximum mean waiting time. We use a Reorder Point Inventory Policy and Markov Chain Theory to determine the dispatching rules and to estimate the minimum number of vehicles required to guarantee the fill rate. Our computer simulations indicate that the model offers a good degree of approximation.

LINDGREEN, A., GURVINDER S., The Financial Impact of CRM Programs (13/01)

It has been argued that businesses across all sectors should move toward interactions, relationships, and networks. Customer relationship management is one such approach to marketing. Although some practical guidelines have appeared on how to design and implement customer relationship management programmes there are few articles discussing their financial impact on companies. This paper addresses the problem by discussing a conceptual framework that allows for a financial evaluation of programmes in areas that are relevant to customer relationship management.

DERBAIX Chr., VANHAMME J., Inducing Word-of-mouth by Eliciting Surprise – a Pilot investigation (14/01)

This research – using the critical incident technique - brings to the fore the emotion of surprise and its (direct and indirect) influence on word-of-mouth (WOM). The results show - as expected - that the frequency and amount of WOM are larger for negatively and positively surprising consumption/purchase experiences than for non surprising experiences of the same kind and that the intensity of surprise is significantly correlated with positive and negative WOM.

MASSART D., La complexité des schémas conceptuels à base d'objets (15/01)

La complexité d'un schéma corporel conceptuel est la propriété responsable des difficultés rencontrées pour formuler le comportement global de ce schéma. Elle dépend de l'observateur du schéma dont elle reflète les limites de la capacité à traiter de grandes quantités d'informations. La quantité d'informations nécessaire pour atteindre ces limites varie en fonction du modèle dans lequel cette information est exprimée et de la matière dont elle est présentée.

MASSART D., Gérer la taille des représentations conceptuelles des données (16/01)

L'absence de moyen efficace pour gérer les schémas conceptuels de grande taille est probablement l'un des freins les plus importants à l'utilisation des méthodes de modélisation conceptuelle des données. Cet article passe en revue les principales propositions qui ont été faites pour dépasser cette limite et tente de comprendre pourquoi elles ne sont pas employées.

MARQUET-PONDEVILLE S., Le contrôle de gestion environnementale d'une entreprise (17/01)

Dans cette recherche, nous étudions comment s'opère le contrôle de gestion environnementale. Cette problématique est abordée dans une perspective contingente et nous proposons un modèle théorique qui met en évidence l'impact de certaines variables sur les systèmes de contrôle de la gestion environnementale. Certains liens présents dans ce modèle sont discutés à travers une étude de cas.

COEURDEROY R., DURAND R., Leveraging the First Mover Advantage: Proprietary Technologies versus Cost Leadership (18/01)

The main objective of this research is to develop the 'pioneer effect' view of a firm's market share. It provides and tests a model explaining that the efficiency of firms' strategic choices after entry is linked with the order of entry to gain market share. On a cross-sectional data set of French companies in the manufacturing industry, the results support the persistence of a first mover advantage among survivors. Furthermore, it is shown that the development of proprietary technologies, considered as the capability to protect knowledge in-house from competition, can have a leverage effect on the first mover advantage. Finally, if cost leadership is a relevant strategy to gain market share, it appears less profitable for pioneers and early followers than for late entrants.

CULTIAUX J., SWAEN V., L'argument citoyen dans la communication interne des entreprises (19/01)

Nombre d'auteurs dans des courants très différents s'accordent à dire que l'implication des individus dans les objectifs de l'organisation est devenue primordiale. Le management s'appuie plus que jamais sur un effort de communication des orientations économiques et philosophiques de l'organisation..

Parallèlement à cette évolution, le positionnement des entreprises par rapport à la société a connu une évolution progressive vers une plus grande intégration des problèmes échappant à la seule sphère économique comme : la protection de l'environnement, le développement, le droit du travail et la participation à la résolution de problèmes sociaux.

Nous nous interrogeons dans ce texte sur les relations possibles entre ces deux évolutions. Notre hypothèse générale est que les contraintes imposées par l'environnement social sont utilisées par le management dans le but de satisfaire à l'exigence de mobilisation des ressources humaines de l'entreprise. Cette interrogation prend pour nous tout son sens lorsque nous la replaçons dans le contexte actuel d'intensification de la concurrence et d'un besoin de mobilisation de ces composantes humaines à des fins clairement identifiées. Nous déclinerons cette hypothèse en différentes sous-questions qui sont l'amorce d'une recherche sur les formes actuelles de communication interne et de management humain dans les organisations, et afin d'apporter des pistes de solution aux questions de recherche posées, nous procéderons dans un avenir proche, à plusieurs analyses de cas au sein d'entreprises sélectionnées en fonction du critère de citoyenneté.

VAS A., Change Propagation within a Large Organization (20/01)

Several authors have recently drawn attention to the utility of studying diffusion phenomena in the fields of organizational learning (Koenig, 1994), strategy (Mintzberg, 1998), and innovation (Rogers, 4th edition 1995; Van de ven and Poole, 1995; Leonard-Barton, 1988). Within the field of change - which is here our particular field of interest - several authors (Anderson, 1985; Demers, 1992) have also encouraged researchers to take interest in the processes of change diffusion.

Bartoli and Hermel (1986: 28) argue that the contagion process (in terms of diffusion) is the core process of any type of change: *"One of the fundamental organizational characteristics of change lies in its contagious or contaminating dimension, where neither of these expressions are to be taken in a primarily pejorative sense. This phenomenon, which results from what we call the 'contagious character' of change, seems to affect all kinds of changes within an organization."*

The 'diffusion process,' which we prefer to call 'propagation' (we justify this terminology in point III), constitutes an essential organizational phenomenon for both theorists and practitioners. Coming to an understanding of the factors on which managers can exert pressure in order to improve the pattern of change within a large company constitutes a crucial strategic stake in piloting large-scale organizational change.

Within the framework of this paper, we focus exclusively on the longitudinal analysis of one major change project within a large organization called Technico. This project, designated Work Force Management, targets automation, control, and follow-up of each work order transmitted to Technico's field technicians.

MILOUD T., Structure financière et performance économique des PME. Etude empirique sur les entreprises belges (21/01)

Notre but est de caractériser la propriété financière des petites et moyennes entreprises belges. Ces entités économiques attirent l'intérêt des responsables politiques par leur poids dans l'économie et par leurs capacités de création d'emplois. Nous avons étudié, particulièrement, les PME qui ont une forme juridique de société anonyme pour l'exercice comptable 1994. En effet, la structure de propriété de ces sociétés est très variable et nous estimons que les coûts d'agence varient en fonction de la structure de propriété. Les résultats montrent l'existence d'une forte corrélation entre la structure financière et la performance d'une part, la performance et l'excès des dépenses en avantages en nature, d'autre part. En d'autres termes, au plus les investissements sont financés par des fonds propres au plus la PME et

performante. En outre, plus les dépenses d'exploitations, y compris les avantages en nature, sont importantes, moins la performance financière de la société est importante.

SWAEN I., MAIGNAN I., **Organizational Citizenship and Corporate Citizenship: Two Constructs, One Research Theme** (22/01)

The marketing and management literatures have investigated the notion of citizenship from an organizational perspective with the organizational citizenship behaviors (OCB) construct, and from a social perspective with the notion of corporate citizenship (CC). Research on these two related aspects of citizenship has developed significantly over the past few years. Yet, studies of OCB and CC have grown independently of each other. This isolation is likely to result in (1) a confusion in terms, (2) no fruitful cross-fertilization of the two research streams, and (3) little insights into citizenship behaviors in general, regardless of their exact initiators and beneficiaries. In other words, an integration of these two bodies of research may enhance our understanding of citizenship initiatives in general, a knowledge which may then be applicable to various actors and contexts. Against this backdrop, the paper (1) examines the behaviors characteristic of citizenship in the OCB and CC literatures respectively, (2) compares OCB and CC, and (3) investigates potential linkages between these two concepts.

INGHAM M., MOTHE C., **Trust in Interfirm Alliances: the case Techmed-Nippontech** (23/01)

Partnerships and alliances constitute a privileged field for the study of trust because it contributes to the existence of such exchanges, to the understanding of their dynamics and to explain their performances and success (Guibert, 1999). Trust allows cooperative behaviour (Gambetta, 1988), increases organizational learning during the co-operation (Ingham, Mothe 1998) and modifies rules and routines shared by the partner firms (Lazaric and Lorenz, 1998). Our main objective is to explore and understand the dynamics of trust during the life cycle of this co-operation in order to progressively develop an

“interpretative framework”. Following suggestions for research from case studies (Yin, 1984; Eisenhardt, 1989)), we developed our understanding of trust by adopting neither a pre-established approach nor a given definition right from the beginning.

LINDGREEN A., BEVERLAND M., The Darker Side of Internet Shopping (24/01)

Despite the recent failures of many e-businesses, the consensus remains that firms will need to develop e-commerce strategies if they are to compete in the future (Porter, 2001). However, there is little by way of research on how firms can successfully do so. We examine a case of a large global Internet start-up in a heretofore-neglected sector - adult entertainment. Findings indicate the difficulties faced by Internet start-ups as they seek to build mass-market penetration, while controlling marketing and acquisition costs. The case demonstrates the role that historical positioning and previous industry associations play in the development of an online brand.

LINDGREEN A., BEVERLAND M., Positioning of Firms and Products in International Markets (25/01)

It has been argued that businesses across all sectors should move toward interactions, relationships, and networks. There are few practical guidelines, however, of how to implement such a marketing approach in the food and beverage sectors. This paper seeks to address the problem by discussing some findings from a four-year research programme. First, the paper reports on how businesses can segment their suppliers and customers. Second, it examines different tangible and intangible marketing practices.

FORTZ B., On the Evaluation of the Reliability of OSPF Routing in IP Networks (26/01)

We study the problem of computing the reliability of a network operated using the OSPF protocol where links fail with given independent probabilities. Our measure of reliability is the expected

lost demand in the net-work. Computing this measure is #P-complete, so we developed approximation methods based on related work for circuit-switched networks. Preliminary results show the robustness of optimized OSPF weights compared to commonly used weight settings

LINDGREEN A., BEVERLAND M., The Asian Market: a Case Study (27/1)

Faced with the prospect of over supply, wine exporters are increasingly focused on establishing new markets, particularly in Asia. Recent papers have suggested that relationship-marketing approaches may be the most successful for establishing wine sales in these markets. Despite many models, evidence on the content and implementation of relationship market remains scarce. This research reports on the experience of one firm in Asia, and identifies the link between cultural values and the need for relationship based strategies for wine exporters to Asia. Tactical implications for wine markets are also explored.

KOLP M., Organizational Structures for Multi-Agent Architectures. Application to Lego Mindstorms Mobile Robots (28/02)

This paper proposes architectural styles for multi-agent systems (MAS) which adopt concepts from organization theory and strategic alliances. In particular, we discuss here the structure-in-5 and joint venture styles. These structures consist of actors who have goals to fulfill and social dependencies describing their obligations. They are represented in *i**, a framework designed to model social and intentional primitives and formalized in *Formal Tropos*. Each proposed style is evaluated with respect to a set of agent software qualities, such as predictability, adaptability and openness. The styles are evaluated and contrasted with a software architecture for mobile robots, notably Lego® Mindstorms™.

KOLP M., Agent-based IT support for Knowledge Management (29/02)

Knowledge Management (KM) involves information technology (IT) aspects as well as psychological and business management issues. A KM effort can always only be successful, if a holistic perspective is taken. By taking a holistic perspective on KM IT support, we identify a number of core services and components of a KM IT support system. The identified components are organized into an IT framework. In this paper, we propose software agent technology as the key paradigm for that framework proposal. One central service in that proposal, the ontology service, is considered in detail. Among other issues, creation, application and representation of ontologies in the framework are explored and areas for future research are identified.

KOLP M., GIORGINI P., A Social Ontology for Information System Development (30/02)

Organizations are changing at an ever-faster pace, as they try to keep up with globalization and the information revolution. Unfortunately, information systems technologies do not support system evolution well, making information systems a roadblock to organizational change. We propose to view information systems as social structures and define methodologies which develop and evolve seamlessly an information system within its operational environment.

To this end, this paper proposes an ontology for information systems that is inspired by social and organizational structures. The ontology adopts components of the *i** organizational modeling framework, which is founded on the notions of *actor*, *goal* and *social dependency*. Social patterns, drawn from research on cooperative and distributed architectures, offer a more macroscopic level of social structure description. Finally, the proposed ontology includes organizational styles inspired from organization theory. These are used not only to model the overall organizational context of an information system, but also its architecture. Social patterns and organizational styles are defined in terms of configurations of *i** concepts. The research has been conducted in the context of the *Tropos* project.

CASTRO J., KOLP M., MYLOPOULOS J., **Towards Requirements-Driven Information Systems Engineering: The Tropos Project** (31/02)

Information systems of the future will have to perform well within ever-changing organizational environments. Unfortunately, existing software development methodologies (object-oriented, structured or otherwise) have traditionally been inspired by programming concepts, not organizational ones, leading to a semantic gap between the software system and its operational environment. To reduce this gap, we propose a software development methodology named *Tropos* which is founded on concepts used to model early requirements. Our proposal adopts the *i** organizational modeling framework, which others the notions of actor, goal and (actor) dependency, and uses these as a foundation to model early and late requirements, architectural and detailed design. The paper outlines Tropos phases through an e-business example, and sketches a formal language which underlies the methodology and is intended to support formal analysis. The methodology seems to complement well proposals for agent-oriented programming platforms.

COBBAUT R., NASSAUT St., **La valeur actionnariale : note technique** (32/02)

La vogue de la « valeur actionnariale » (*shareholder value*) peut être attribuée pour une part importante à l'influence d'un certain nombre de firmes de consultance financière. On épinglera tout particulièrement les noms de Stern et Stewart, créateurs des labels EVA (*Economic Value Added*) et MVA (*Market Value Added*), d'Alfred Rappaport, inventeur de l'expression *Shareholder Value* ou encore Arthur Andersen, promoteurs de la SVA (*Shareholder Value Added*). S'il n'est pas faux de prétendre, comme on le montrera ci-dessous, qu'il s'agit de « *old stuff in new attire* », en l'occurrence d'une variante du modèle fishérien de la Valeur actuelle nette (VAN) ou *Net Present Value* (NPV) sans aucune nouveauté sur le plan théorique, il n'en reste pas moins que l'ensemble de ces approches poursuit un but d'un grand intérêt pratique, à savoir : établir un pont entre les mesures comptables du revenu et de la valeur et les concepts

correspondants en théorie microéconomique de la firme. Plus précisément, il s'agit d'extraire des données « objectives » qui figurent dans les états financiers publiés une mesure de l'enrichissement net des financeurs de la firme (actionnaires et prêteurs) qui tienne compte du coût d'opportunité des capitaux investis. Comme on le sait, ce coût ne peut être estimé qu'à partir des prix de marché (cours de bourse des actions) et par un modèle tel que le MEDAF qui se fonde sur l'hypothèse de marché efficace (*Efficient Market Hypothesis – EMH*), laquelle postule que les prix observés sur le marché des actions sont des estimateurs sans biais (c'est-à-dire : en moyenne exacts) de la vraie valeur économique des sociétés émettrice. Cette hypothèse, de plus en plus contestée est l'un des fondements de toutes les approches examinées ci-dessous.

GHODBANE M.I., Centralization versus Decentralization in Credit Lending (33/02)

This paper explores different organizational forms in terms of their ability to generate information about investment projects and allocate capital to these projects efficiently. A decentralized approach-with small, single-manager firms is most likely to be attractive when information about individual projects is « non verifiable » and cannot be credibly transmitted. Moreover, holding fixed firm size, non-verifiable information also favors flatter organizations with fewer layers of management. In contrast, large hierarchical firms with multiple layers of management are at comparative advantage wher information can be costlessly « verified » and passed along within the hierarchy. As a concrete application of the theory, the paper discusses the consequences of consolidation in the banking industry. It has been documented that large banks acquire small banks, there is a pronounced decline inlending to small businesses. To the extent that small-business leading relies heavily on non-verifiable information., this is exactly what the theory would lead one to expect.

GHODBANE M.I., Internal Capital Marketing (34/02)

In this paper we build a two-tiered agency model of a financial firm that incorporates rent-seeking behavior from division managers, risk aversion from outside investors in a context of incomplete market and imperfect competition. We find no evidence for any socialism inside internal capital markets. Indeed we establish that divisions with better investment opportunities and high risk levels are allocated more capital relatively to other divisions. Divisions with poor investment opportunities and low risk level are allocated more cash wage budget. We also establish a positive correlation between the size of the division and its risk level. This result suggests that large banks are more risky than small ones. This conclusion is in accordance with the idea claimed by many authors, that the wave of merger and acquisitions in the banking industry increase the systemic risk inside the financial system.

DAHCHOUR M., PIROTTE A., The Semantics of Refying N-ary Relationships as classes (35/02)

Many data models do not directly support n-ary relationships. In most cases, they are either reduced to some of their binary projections or directly translated into an n-ary “relationship relation” in the relational model.

This paper addresses the reification of an n-ary relationship into a new class with binary relationships and studies the preservation of semantics in the translation. It shows that some semantics may be lost unless some explicit constraints are added to the binary schema.

VANHAMME J., Measure and influence of surprise in a buging context: a pilot experiment (36/02)

This research examines the emotion of surprise and its influence on consumer satisfaction. After having discussed the relevance of this particular marketing issue and the concepts of surprise and satisfaction, it is explained how the emotion of surprise is theoretically related to consumer satisfaction. Then, the general research

methodology and the main results of this exploratory research – the goal of which was to define how best to measure surprise in studies on satisfaction – are described. Finally the section on conclusion, discussion and contribution brings the paper to an end.

TASKIN L., Télétravail : enjeux et perspectives (37/02)

Depuis ses origines, le télétravail, qui connût ses premières concrétisations dans les années quatre-vingts a énormément évolué, pour devenir, aujourd'hui, une forme de travail répandue et multiple. Le but de l'article est de montrer les évolutions d'un télétravail classique à un télétravail multiforme dont l'essentiel se résume en du télétravail alterné, mobile ou indépendant. A l'aide d'études de terrain, et après avoir redéfini les notions sous-jacentes à la problématique, le télétravail est resitué dans le contexte actuel, estimé comme propice à son évolution. Si le télétravail requiert un avis critique quant à l'impact qu'il peut avoir sur l'individu et l'organisation, notre posture vise plutôt à démontrer qu'il est aujourd'hui un outil de flexibilité pensé et instauré dans les organisations, comme la pièce d'un ouvrage plus vaste et plus complexe que d'aucun identifient sous le jargon de « flexibilité de l'organisation » ou « nouvelle forme d'organisation ».

DO T.T., FAULKNER St., KOLP M., The Structure-in-5 as an Agent Architectural Pattern (38/02)

The structure-in-5 is a model from organization theory used to describe the internal structure of an organization. Since multi-agent systems (MAS) can be structured as organizations of agents, this paper adopts and experiments the structure-in-5 for the design of MAS architectures. We describe the structure-in-5 as an organizational pattern, model it in terms of social and intentional concepts using the *i** organizational modeling framework, and give some semi-formal specification using the *Formal Tropos* language. The paper also revisits and formalizes, in social and intentional terms, conventional architectural elements commonly used to describe system architectures. The structure-in-5 is applied in the design of the

architecture of an e-business example. Part of the architecture is expressed in terms of the revisited architectural elements.

VANHAMME J., Mesure et influence de la surprise dans un contexte d'achat : une expérimentation pilote (39/02)

Satisfaction is considered to be a mediator of consumers' post-consumption /-purchase behaviours. It is therefore important to fully comprehend this crucial concept. The purpose of this article is, firstly, to provide a definition of the (transaction-specific) satisfaction concept, Secondly, this paper also provides the reader with a synthesis of satisfaction's main antecedents and discusses the measure of this concept. Finally, it sheds light on some recent developments within the area (e.g. the influence of affective reactions, prototypes of satisfaction).

CHUMPITAZ R, SWAEN V., La qualité comme déterminant de la satisfaction des clients en *business-to-business*. Une application dans le domaine de la téléphonie (40/02)

L'objet de cette communication est d'étendre la littérature en marketing par le développement d'une définition et d'un modèle de formation de la satisfaction des clients industriels.

Une fois le concept de satisfaction des clients industriels défini, nous passons à l'élaboration et la justification théorique d'un modèle de liens entre la qualité des produits/services et la satisfaction des clients industriels.

Nous testons ensuite ce modèle sur des données collectées en Belgique, en 1993, 1994, 1995 et 1997, par la firme I.C.M.A. International. Ces données portent sur des échantillons de clients industriels d'une société de renommée mondiale qui fabrique et commercialise des centraux téléphoniques.

Les résultats confirment tout d'abord que la qualité est un concept multidimensionnel qui inclut la qualité du produit ainsi que différentes dimensions de la qualité de service. Ensuite, l'application de la modélisation par équations structurelles nous a permis d'identifier un modèle de relations entre la qualité perçue et la satisfaction, modèle

qui semble prévaloir dans les échantillons aux différentes périodes de temps. Dans ce modèle, la qualité du produit joue un rôle de médiateur entre les différentes dimensions de la qualité de service et la satisfaction des clients industriels.

PIROTTE A., MASSART D., Integrating Two Descriptions of Taxinomies with Materialization (41/02)

This paper presents a precise correspondence between two views of taxonomic hierarchies: an intentional view based on concepts and an extensional view based on categories, i.e., subsets of the population of individuals analysed in terms of these concepts. The correspondence is described with materialization, a generic relationship defined for object-oriented and entity-relationship information models. The paper introduces materialization and shows how it provides a systematic bridge between both views of taxonomies.

VANHAMME J., L'intérêt d'utiliser des instructions audiovisuelles dans le cadre d'un design expérimental à tâches complexes et multiples : illustration par un cas réel (42/02)

Lors d'une expérimentation en laboratoire, l'un des enjeux est de limiter les sources d'erreurs aléatoires et systématiques de mesure du comportement. L'une de ces sources d'erreurs provient notamment de la communication des instructions expérimentales au répondant. Ce biais peut cependant être fortement réduit en standardisant les instructions au plan du message communiqué et de l'explication des tâches à exécuter. Le but de ce papier pédagogique est d'illustrer les avantages - en terme de standardisation - existant à utiliser des instructions enregistrées sur bandes audiovisuelles plutôt que des instructions orales.

LIMBOURG Q., SOUCHON N., VANDERDONCKT J., Task Modeling in Multiple Contexts of Use (43/02)

The context of use in which users are carrying out their interactive tasks is continuously submitted to an evolution in the user population,

the computing platforms used for the tasks, and the physical environment in which users are living. This evolution process raises a need for extending traditional task modeling to support multiple contexts of use simultaneously. To address this problem, this paper first provides a formal notation of a task model that is further refined to support the variation of conditions depending on multiple contexts of use. Key concepts are then introduced to support the task modeling process so as to create a clear frontier between the Context-dependent Task Model and the Context-Independent Task Model. The Context-Partially-Independent Task Model attempts to capture subtasks shared in many contexts of use, but not all. The use of these key concepts enable designers to build a Multi-Context Task Model notably, by factoring out common parts from Context-dependant Task Models. All these key concepts are equally denoted with the introduced formal notation. In addition, they support designers in adopting the task modeling approach of their choice in multiple contexts of use, which is so far not allowed.

LINDGREEN A., ANTIOCO M., Customer Relationship Management: One European Bank's Experiences (44/02)

Businesses across all sectors, it has been argued, will have to change their approach to marketing, which should now be carried out through relationships, networks, and interactions. This article is about customer relationship management (CRM), which seeks to establish closer relationships and interactions between a business and its most important customers. Our literature review shows that although the promises of how CRM can improve the performance of a business are many, the practical guidelines on how to design and implement CRM successfully are few, and that, as a result of this, practitioners have been struggling. The present article addresses the problem by way of discussing a CRM program that one European bank recently designed and implemented and, in doing so, the article adds empirical evidence to what constitutes good CRM practice. We employed the case study method since this research method is particularly useful for probing questions such as 'how' type questions. The CRM program is described in detail, and includes an implementation procedure

consisting of 18 actions grouped in five large categories that each has an impact on the different business units and IT systems. Shortcomings of the CRM program are considered, and avenues for future research are suggested.

LINDGREEN A., ANTIOCO M., Relationship Marketing in the Internet Age (45/02)

Relationship marketing emerged from a shift to a market oriented business climate focusing on long-term relationships with customers, competitors, and other important influence markets. In this perspective, many organisations are faced with new dilemmas since the conduct of business on the Internet. Is Internet really supporting relationship marketing, or on the contrary hindering it? In order to find some empirical support, we lead an interview with a winery which has, both, online and offline activities. Indeed, the case study method is adequate in order to extract key variables from real-life situations. The results testify of Internet's support activity to the development of relationships but its impossibility to create credibility, trust and commitment without an offline organisation.

GAILLY B., PHILIPPART A.J., L'impact des NTIC sur les services financiers offerts aux PME (46/02)

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sont en train de modifier fondamentalement la manière dont les entreprises sont gérées, et en particulier la manière dont elles recherchent, traitent, échangent et diffusent de l'information. Les services financiers, de par leur immatérialité et relative standardisation, sont particulièrement susceptibles de faire l'objet d'offres influencées par ces nouvelles technologies, l'Internet en particulier. D'autre part, l'accès à des services financiers adaptés et performants est un des enjeux essentiels pour les PME.

Une grille d'analyse basée sur un modèle théorique des services financiers et de l'impact des NTIC sur les relations d'affaires est d'abord définie. Cette grille d'analyse est ensuite testée sur 9 cas sélectionnés dans l'un des marchés les plus avancés en terme de

services financiers en ligne, la Belgique. Ces études de cas permettent de comparer les prévisions théoriques quant à l'impact des NTIC sur les relations d'affaires entre les PME et leurs fournisseurs de services financiers avec la situation rencontrée actuellement, et de proposer des interprétations quant aux différences observées.

GAILLY B., BONHEURE K., Au-delà du positionnement compétitif : les stratégies innovantes de 75 grandes entreprises (47/02)

Plusieurs auteurs ont mis en évidence le fait qu'une gestion stratégique effective doit dépasser la mise en œuvre simple d'une stratégie purement «opérationnelle», définie comme la recherche du positionnement optimal en terme de coûts relatifs et de valeur de l'offre perçue par le consommateur dans un environnement technologique et concurrentiel donné. L'objet de cette recherche est de tester de manière empirique cette affirmation à travers l'analyse de l'approche de gestion stratégique d'un ensemble de grandes entreprises ayant réalisé une croissance prospère.

GAILLY B., Les projets d'affaires en phase de prédémarrage : étude empirique et implications pour les structures d'appui (48/02)

La phase de pré-démarrage d'un projet entrepreneurial est une étape clé du processus de création de nouvelles entreprises, où l'idée d'affaires est explorée et raffinée. Cette idée ou projet d'affaire, une fois défini, pourra être combinée avec des moyens financiers et être portée par une équipe entrepreneuriale afin de se muer ainsi en opportunité d'affaires potentielle. C'est aussi dans cette phase que les structures d'appui peuvent jouer un rôle crucial, si elles sont ciblées et adaptées aux besoins spécifiques de ces projets.

Tandis que de nombreuses études se sont concentrées sur les caractéristiques clés des pôles moyens et surtout entrepreneur de la trilogie porteur -moyens- projet d'une idée d'affaires, cet article se propose d'analyser de manière empirique l'existence d'indicateurs de

succès et l'impact des structures d'appui au stade de pré-démarrage de l'idée d'affaire, matérialisée sous la forme d'un plan d'affaires décrivant l'objet et l'objectif de l'initiative entrepreneuriale en devenir.

Cette étude se base sur l'analyse selon 14 critères de pertinence de 350 plans d'affaires, dont 35 ont abouti à la création d'une entreprise. Cette analyse fut effectuée dans le cadre d'une structure d'appui mise en place dans les régions de Sarre, Région de Trèves, Lorraine, Grand Duché du Luxembourg et Belgique francophone depuis 2000.

Ces résultats contribuent aux réflexions sur le rôle du système d'appui et du milieu éducatif en faveur du développement de l'entrepreneuriat et sur les problèmes liés à la formation et à l'accompagnement de leurs porteurs, en mettant en évidence d'une part la pertinence des procédures de sélection systématique des projets en phase de pré-démarrage sur base des plans d'affaires et d'autre part l'impact de la structure d'appui sur ces projets.

SEMPELS Chr., La marque comme levier de tangibilisation des services (49/02)

L'intangibilité a été reconnue comme étant la caractéristique la plus importante parmi celles qui différencient un service d'un produit. Elle fait référence d'une part à l'impossibilité de voir, de toucher, de sentir, ou encore d'essayer le service avant de l'acheter et d'autre part à la difficulté de saisir mentalement le service.

L'intangibilité des services a des conséquences importantes à la fois pour le consommateur et pour le prestataire de service. Le plus souvent, ces conséquences sont dommageables. Ainsi par exemple, dû à son caractère intangible, le service est beaucoup plus difficile à appréhender et à évaluer par le consommateur, ce qui augmente son incertitude et son risque perçu. De même, il est plus complexe pour le prestataire de communiquer autour de l'offre de service. De plus, le prestataire de service contrôle plus difficilement la qualité du service, et la fixation du prix est plus délicate. Face à ces principales conséquences, la littérature sur les services est unanime : il est impératif de tangibiliser le service pour permettre aux consommateurs de mieux le saisir, de mieux le comprendre et d'être ainsi rassurés .

La littérature offre plusieurs pistes ou techniques pour tangibiliser le service, principalement par la mise en place d'indices périphériques tangibles dans l'offre de service. Mais curieusement, peu - voire pas - d'études ont évalué la capacité de la marque à contribuer à tangibiliser le service.

Nous présentons dès lors une piste de recherche innovante qui cherche à évaluer si le développement et la gestion d'une marque de service forte peut contribuer à la tangibilisation du service sur une ou plusieurs de ses dimensions.

TYTECA D., Business organisational response to environmental challenges: performance measurement and reporting (50/02)

The measurement and reporting of environmental performance of business companies have been the subject of intense research efforts during the last few years. What appears from a survey of current literature is an obvious lack of standardisation of methods and procedures. Starting from the basic concepts and requirements of environmental performance measurement, we investigate how these can be put into practice, and we review and synthesize the recent trends and developments in the field. Particular attention is devoted to the various categories of methods allowing for aggregation of environmental information. Also, several existing categories of procedures are described and analysed in some detail, starting from impact categories, economic standardisation, to impact assessment, economic valuation and management indicators. The paper gives a summary of a recent research on indicators conducted at the European level, i.e., the MEPI project (Measuring Environmental Performance in Industry), and includes, as a second example, a short account of environmental indicators implemented at the Belgian cement company CBR. The text ends with some concluding remarks about the development of more general indicators of industrial ecology and sustainable development.

CRETEUR M., POCHET Y., Organizational design and Hospital performance (51/02)

This paper is only one part of a larger research that aims at modeling the relationship between organizational design and hospital performance. This research is related to the changing context of hospitals payment systems. We want to analyze whether or not the traditional structure of hospitals is still appropriate by analyzing the existing literature in a single global model. Before modeling their relationship, we have to define hospital performance and to determine which organizational design hospital could choose. By this paper, we want to achieve it. *What does hospital performance mean?* We have synthesized the major performance criteria from the literature in a rational model. *What does organizational design mean?* We refer to the contingency authors that consider organization as an information process and design as an answer for information requirement. We develop a typology of organizational design and explain how each design could be applied to health care organizations. We retain three grouping strategies and three linking mechanisms. We conclude with future research that will allow us to model the relationship between organizational design and performance.

INGHAM M., DELMEIRE C., RENVOISE Cl., Balancing Technological and Organizational Platforms to Create Knowledge : Linking Consultant's Experience and Literature (52/02)

The purpose of this paper is to explore the interplay and/or mutual reinforcement between the technological platform (information and communication technologies and systems (ICT/ICS)) on the one hand and organizational platform on the other hand to take advantage of the ICT applications to create knowledge. Emphasis is put on the dimensions that are manageable or at least partly under the control of management. After a brief presentation of the central concept used - primarily based on Winter (1987) and Nonaka (1994, 2000) - in this exploratory research, we present the results drawn from interviews with consultants in Knowledge management. The methodology is based on qualitative data analysis (Miles & Huberman, 1994). We identify differences as well as similarities in their perception of the

role of ICT/ICS and organizational variables in knowledge creation. We also compare the “consultant – business” process with the theoretical frameworks and chosen literature. ICT/ICS applications help to capture, transfer and share existing knowledge. We developed a matrix of ICT/ICS specific contribution in the Nonaka’s matrix of four modes of knowledge conversion. Looking at ICT/ICS as a process, a model of “transformation of the information flow” is proposed. The prototype also highlights key dimensions (behaviour and organizational) that are manageable and contribute to develop the process of knowledge creation.

DELOBBE N., HACCOUN R, VANDENBERGHE Chr., **Measuring Core Dimensions of Organizational Culture: a Review of Research and Development of a Next Instrument** (53/02)

This paper reviews twenty organizational culture questionnaires to identify the common cultural dimensions tapped and the level of psychometric support for these dimensions. Conceptual overlaps between questionnaires bring to the fore four core dimensions of organizational culture. Nevertheless, no instrument covers with precision and exhaustiveness these four conceptual domains. Moreover, psychometric support for most instruments is weak. Consequently, the paper describes a new culture measure (ECO) able to capture the commonality among cultural dimensions. The instrument was tested with a large sample of respondents working in a diversity of firms and industrial sectors. This new measure demonstrated improved psychometric properties as well as strong convergent-discriminant and consensual validity. Overall, results supported the view that generic cultural dimensions can be identified. The implications of these findings for culture research and measurement are discussed.

VAS A., INGHAM M., **Towards a Multi-paradigmatic Analysis of Organizational Change Processes: a Case Study Approach** (54/02)

This paper presents an in-depth longitudinal analysis of an organisational change process at Technico, a large European

Company. The central question is the following: is there a "dominant" paradigmatic approach enabling to understand change processes or is there a need for adopting a multi-paradigmatic view to improve our understanding? The intent was to refrain from adopting an *a priori* conceptual framework right from the beginning. We explored the literature on three organisational core processes: decision-making, strategy elaboration and innovation. This enabled to identify five *generic processual models* we labelled: "linear", "political", "pattern", "interpretative" and "chaotic". These models were validated and used to interpret our case study.

Our findings show that change is a dynamic non-linear process rather than a linear one. Our meta-model suggests maintaining a "balance" in a process that is analytic and negotiated, logical and intuitive, coherent and critical. It can be analysed into three periods. During the initial stage, the process is strongly formalised. During the activating stage, the process becomes more and more characterised by adaptability, flexibility and it is evolving. The stage of consolidation shows a fuzzy and chaotic process revealing drifts that can be viewed as opportunities to be activated. The content of change is continuously re-invented by actors during the process and calls for support of a powerful political coalition. It calls managers to take account of the political context surrounding change, paying special attention to the activating stage, when change infiltrates through the field and exacerbates potential resistances.

COEURDEROY R., MURRAY G., Internationalisation des start-ups et environnements institutionnels (55/02)

Dans le champ de la recherche en management stratégique, les travaux consacrés aux problématiques entrepreneuriales s'interrogent aujourd'hui de plus en plus fréquemment sur la gestion des processus d'internationalisation par les nouvelles firmes en croissance. Cet intérêt répond à l'émergence dans les quinze dernières années de start-ups de hautes technologies qui doivent dès les premiers temps de leur existence intégrer la dimension internationale dans leur développement. Cette sortie des frontières nationales répond d'abord à

des contraintes de marché : hautement spécialisées sur des innovations technologiques, elles doivent souvent atteindre sur d'autres territoires les quelques clients susceptibles d'intégrer leur offre. Mais ces sociétés ont également de fortes incitations à se développer afin de pouvoir capter les sources futures d'innovation et maintenir leur position concurrentielle.

La présente recherche se concentre sur la stratégie de localisation dans la gestion des coûts d'information lors des premières décisions d'entrée des start-ups de haute technologie. Plus précisément, on considère que les start-ups de haute technologie préféreront entamer leur processus d'internationalisation en pénétrant un environnement institutionnel aux caractéristiques proches de celui de leur pays d'origine. De cette manière, elles limitent lors des premières entrées les coûts de transaction générés par l'incertitude environnementale que représente le pays d'accueil. Un test empirique est mené à partir d'un échantillon représentatif de start-ups de nouvelles technologies issues du Royaume – Uni et d'Allemagne. Les modèles statistiques confirment les hypothèses théoriques et permettent de comparer les comportements des start-ups anglaises et allemandes.

COEURDEROY R., MURRAY G., Legal Environment and Location Choices by High-Tech Start-ups (56/02)

The increasingly rapid internationalisation of new technologies has meant that young high tech companies have to address the demands of foreign markets increasingly early in their growth trajectories. *In extremis*, a number of companies are 'born global', thereby recognising the universality of competition in technologies that do not recognise national borders. Such companies with a propensity for very rapid internationalisation often provide highly specialised products and services, that require the demand of multiple national markets to achieve commercial viability. The internationalisation process results in new sales opportunities in addition to allowing the company to enhance and augment its resource and skills endowments through the experience of competing in highly competitive foreign markets. However, internationalisation for young and resource

constrained companies is not without its costs and risks. Greater transactions costs are incurred as the company has to adapt products and services to align with the peculiar needs of foreign markets. The process of internationalisation necessarily requires the creation of intangible assets which must be 'learned by doing' by these young firms.

In this context, we suggest that start-up firms will implement strategies that seek to minimise the risks associated with growth abroad. Risk reduction strategies will also impact on the initial choice and location of country markets. At the very beginning, the specific foreign country market is the only discretionary choice they can make. Accordingly, they will prefer to enter countries with material similarities to their home countries. By this way, they are more likely to manage efficiently the risks associated with the process of internationalisation.

COEURDEROY R., Institutional Environment and Capital Structure: Evidence on EU Companies (57/2)

LLSV (1997) recently opened a wide research avenue when they supported the idea that a sizeable chunk of economic and financial heterogeneity across countries stems from differences in legal origins. In line with this stream of literature, the present article gives evidence on the fact that corporate capital structures are substantially impacted by the legal systems in which they operate. To the best of our knowledge, it is one of the first study providing conclusive results with a statistical cross-country sample from ten Members of the European Union. Furthermore, the results give evidence on a clear cut between the smaller and the larger companies: the capital structures are impacted by the legal framework in both cases but in different ways: the smaller firms have a higher leverage capability in a legal environment oriented towards creditor rights. By contrast, the larger companies seem more prone to switch, in the same context, towards a more intense financing by own funds.

POGUTZ St., TYTECA D., **Business Organisational Response to Environmental Challenge: Innovation** (58/2)

Environmental issues constitute a significant driver of innovation in business companies. The paper starts from the historical perspective by identifying which have been the factors and significant steps in technological innovation that have been related to increasing environmental awareness in recent history. Then we analyse the dimensions of technological innovation as related to environmental pressures, i.e., the speed of generation and diffusion of technology, the intensity of the innovation process, and the pervasiveness of technological change. Environmental challenges can be taken, in various ways, as the central focus on which business strategies can be elaborated, which is reviewed next. Finally we examine various forms of environment-friendly innovations, and present a few examples, at three different levels, i.e., the process, the product, and the system. It is concluded that in many instances, technological innovation induced by environmental issues not only yields advantages from an ecological standpoint, but also from an economic and strategic point of view.

BEREIKDAR A., VANDERDONCKT J., NOIRHOMME-FRAITURE M., **A Framework and a Language for Usability Automatic Evaluation of Web Sites by Static Analysis of HTML Source Code** (59/2)

Usability guidelines are supposed to help web designers to design usable sites. Unfortunately, studies carried out that applying these guidelines by designers is difficult, essentially because of the way of structuring or formulating them. One possible way to help designers in their task is to provide them with tools that evaluate the designed site (during or after design) and alerts them about usability errors. Ideally, these tools would support an appropriate guidelines definition language that enables structuring any guideline in an evaluation-oriented form. In this paper we propose a framework and guideline definition language for usability (automatic) evaluation.

BOUILLON L., VANDERDONCKT J., NOIRHOMME-FRAITURE M., **Recovering Alternative Presentation Models of a Web Page With VAQUITA** (60/2)

VAQUITA allows developers to reverse engineer a presentation model of a web page according to multiple reverse engineering options. The alternative models offered by these options not only widen the spectrum of possible presentation models but also encourage developers in exploring multiple reverse engineering strategies. The options provide filtering capabilities in a static analysis of HTML code that are targeted either at multiple widgets simultaneously or at single widgets at a time, for their attributes and other manipulations. This flexibility is particularly important when the presentation model is itself used to migrate the presentation of the web page to other types of user interfaces, possibly written in different languages, in different computing platforms

de NANTEUIL-MIRIBEL M., **Les dilemmes de l'entreprise flexible** (61/2)

La flexibilité du travail et de l'emploi semble être devenue une dimension incontournable de notre rapport aux autres et au monde dans des sociétés régies principalement, mais pas uniquement, par les rapports marchands. A l'évidence, la flexibilité s'inscrit dans une dynamique complexe : sortie du compromis taylorien-fordien, développement du marché, montée de l'individualisme. Mais la naturalisation de ces évolutions socio-économiques tend à passer sous silence les doutes, inquiétudes ou ruptures auxquels sont confrontés les salariés, mais aussi les firmes, en situation de flexibilité accrue. Après avoir replacé l'émergence de la flexibilité du travail et de l'emploi dans une perspective globale, cet article identifie donc cinq principaux « dilemmes » : les critères de performance des firmes, la santé et les conditions de travail des salariés ; les liens entre confiance et temporalités dans l'entreprise ; le développement de la précarité, tant matérielle qu'existentielle ; la nécessité et la difficulté de la délibération dans ce domaine. Dans un dernier temps, il esquisse quelques pistes permettant de poser les jalons de nouveaux compromis

dans ce domaine, en insistant sur la nécessité de repenser les normes de vie commune, dans l'entreprise comme dans la société.

de NANTEUIL-MIRIBEL M., **Travail et reconnaissance : Jalons pour une problématique inter-disciplinaire** (64/2)

Alors que les entreprises mettent en œuvre des politiques de gestion visant à modifier les modalités de la reconnaissance professionnelle, en développant des pratiques d'évaluation plus floues et plus individualisées, cet article souhaite décrire les conditions de possibilité permettant au travail d'être conçu comme un lieu de reconnaissance interhumaine. A ce titre, il se situe à mi-chemin entre deux traditions philosophiques, porteuses chacune d'une conception antagoniste de l'articulation entre travail et reconnaissance : d'un côté, cette articulation s'inscrit à l'intérieur d'une théorie de l'espace public réduisant le travail à une activité instrumentale complexe (Hegel) ; d'un autre côté, elle prend place au sein d'une dynamique historique orientée vers la révolution effective des rapports sociaux (Marx). Entre un travail « instrumentalisé » et un travail « hypostasié », cet article suggère de reconnaître le travail comme le lieu d'un agir en devenir, où s'exprime une part essentielle de la subjectivité humaine, affrontée à l'hétéronomie des rapports sociaux. Une telle visée ne s'oppose pas à l'autonomie de l'espace public démocratique, habité par le projet d'une reconnaissance exhaustive de l'individu comme sujet humain. Mais elle fait des formes de reconnaissance ou de mépris vécus dans le monde du travail un enjeu politique et éthique de premier plan, dont la prise en compte offre sans doute une opportunité de repenser les rapports entre entreprise et société.

BEIREKDAR A., VANDERDONCKT J., NOIRHOMME-FRAITURE M., **KWARESMI – Knowledge-based Web Automated Evaluation with Reconfigurable guidelineS OptiMIzation** (65/2)

KWARESMI consists of a language, a method and a tool for expressing, structuring, and organising web usability guidelines towards

automated evaluation. Traditional approaches transform natural statements of usability guidelines into lines of code in a tool that parses the HTML code of a web page and performs guidelines review. These approaches are inflexible by nature: impossible to introduce a new guideline, to modify an existing one, to select guidelines on demand before evaluation. Furthermore, there is no optimization of how guidelines can be evaluated in an efficient way: all guidelines are tested on all elements, without factoring out common parts. KWARESMI attempts to address these shortcomings by allowing evaluators to express guidelines in a higher level than simply HTML code and using them for automated usability evaluation on demand. At evaluation-time, the tool examines guidelines to be checked and elements subject to evaluation to optimize the evaluation process by identifying only checkpoints that are relevant to a particular evaluation

DEVOS V., LEONARD E., « **Logique compétence** » : **modernisation ou illusions** (66/2)

Constituant les prémisses de ce qui deviendrait la « logique compétence », l'accord A.Cap 2000, « Accord sur la Conduite de l'Activité Professionnelle », est signé par les principaux interlocuteurs sociaux de la sidérurgie française en décembre 1990. Depuis cet accord se développent, dans diverses entreprises, des pratiques de « gestion des compétences », axées sur une progression continue des compétences des salariés, reconnues, rémunérées et inscrites dans l'organisation même du travail. Cette « gestion des compétences » a donné lieu, depuis lors, à de nombreux commentaires et analyses.

Dans quelle mesure cette gestion des compétences constitue-t-elle un changement de fond dans les relations d'emploi au sein des entreprises qui la pratiquent ? S'agit-il d'une véritable transformation des modes de gestion de la main-d'œuvre ou n'est-ce, au contraire, qu'un effet de mode ou un changement superficiel ?

En réponse à ces questions, la gestion des compétences peut être interprétée comme un moment particulier dans un processus long de

modernisation profonde d'un secteur d'activité, ici particulièrement, la sidérurgie. Elle signale une évolution générale dans l'organisation de ce secteur. En même temps, on le verra, elle ne constitue pas nécessairement la « révolution managériale » annoncée par certains.

FORTZ B., REXFORD J., THORUP M., Traffic Engineering With Traditional IP Routing Protocols (67/2)

Traffic engineering involves adapting the routing of traffic to the networks conditions, with the joint goals of good user performance and efficient use of network resources. In this paper, we describe an approach to intradomain traffic engineering that works within the existing deployed base of Interior Gateway Protocols (IGPs), such as Open Shortest Path First (OSPF) and Intermediate System-Intermediate (IS-IS) We explain how to adapt the configuration of link weights, based on a network-wide view of the traffic and topology within a domain. In addition, we summarize the results of several studies of techniques for optimizing OSPF/IF-IS weights to the prevailing traffic. The paper argues that conventional IGPs are surprisingly effective for engineering the flow of traffic in large IP networks.

FORTZ B., Two-Connected Networks with Rings of Bounded Cardinality (68/2)

We study the problem of designing at minimum cost a two-connected network such that each edge belongs to a cycle using at most K edges. This problem is a particular case of the two-connected networks with bounded meshes problem studied by Fortz, Labbé and Maffioli. In this paper, we compute a lower bound on the number of edges in a feasible solution, we show that the problem is strongly NP-complete for any fixed K , and we derive new classes of facet defining inequalities. Numerical results obtained with a branch-and-cut algorithm using these inequalities show their effectiveness for solving the problem.

DEVOS V., TASKIN L., GRH et Individu : paradoxes et contradictions - Le modèle Loft Story (69/2)

Le Management des Ressources Humaines, tant dans ses développements théoriques que dans ses pratiques, apparaît comme un vecteur indéniable d'individuation dans l'organisation. Pointant les enjeux, les limites et les paradoxes de pareils développements, les auteurs illustrent le phénomène par une étude de la problématique de gestion des compétences comme nouveau mode de gestion des individus et ses relations avec une nouvelle forme d'organisation du travail s'appuyant sur la technologie: le télétravail. Prenant le discours managérial à contre-pied et dénonçant l'application de "*one best ways*", ils font état d'un réel modèle *loft story*, sorte de système légitimé qui servirait autant à exclure les individus des organisations qu'à les intégrer et contribuer à leur épanouissement, en soulignant trois paradoxes : (a) l'agenda caché de telles pratiques, (b) la question de l'autonomie et (c) le dilemme individu-collectif.

SEMPELS Chr., Impact de la marque de service et des associations à la marque sur le processus de tangibilisation des services : proposition de recherche (70/2)

Avant la fin des années 70, les techniques de marketing étaient utilisées de manière indifférenciée pour les services et pour les produits. Néanmoins, dès la fin des années 70 et le début des années 80, la pertinence des outils marketing traditionnels – c'est-à-dire développés pour des produits – a été remise en cause pour l'application aux services. En effet, certains auteurs – dont Shostack en 1977 – ont noté que les services différaient des produits sur plusieurs caractéristiques, ce qui rendaient nécessaires la mise en place d'outils spécifiques. Parmi les caractéristiques qui différencient un service d'un produit, l'intangibilité a été reconnue par un grand nombre d'auteurs comme étant la plus importante. De plus, l'intangibilité est la seule caractéristique qui soit commune à tous les services, à des degrés divers. L'objectif de cet article consiste à présenter notre proposition de recherche, qui vise à évaluer si le développement et la gestion d'une marque de service dotée d'une

image appropriée permet – et le cas échéant, comment - de contribuer à la tangibilisation perçue du service.

HOANG T.T.H., KOLP M., Développement de patrons de conception à ancrage social pour architectures multi-agent (71/02)

La croissance explosive des domaines d'application tels que le commerce électronique, la gestion des connaissances, les systèmes coopératifs, l'informatique point-à-point, mobile ou cognitive change profondément et irréversiblement nos vues sur l'ingénierie logicielle et les systèmes eux-mêmes. Ceux-ci doivent maintenant supporter des architectures ouvertes pouvant évoluer continuellement afin d'intégrer, modifier ou retirer des composants nouveaux ou existants devant répondre aux exigences et conditions changeantes de l'environnement. Pour ces raisons – et d'autres – le paradigme orienté agent gagne en popularité sur les techniques traditionnelles de développement logiciel, y compris celles dites structurées et orienté objet. Ce genre de systèmes et technologies demande des méthodologies adaptées. Tropos est une méthodologie d'analyse et de conception de systèmes agent. Elle propose une ontologie socio-intentionnelle basée sur trois niveaux : 1) éléments atomiques de base, 2) patron de conception à ancrage social, 3) styles organisationnels. Ce travail se focalise sur le deuxième niveau. Il identifie des patrons de conception à ancrage social à utiliser dans Tropos, en développe certains (appel d'offre, mise au enchères et courtier) sur l'environnement de programmation agent JACK en utilisant le modèle théorique BDI et en tenant compte des spécifications FIPA.

3.2. Books

CHANOINE B., *La détermination des critères d'évaluation lors de l'introduction en Bourse de sociétés innovantes ou de croissance*, Thèse de doctorat en gestion, IAG, Louvain-La-Neuve, Presses Universitaires de Louvain, 2002.

DE WOLF M., DE WOLF P., NICAISE P., STAS DE RICHELLE L., *Le code des SA et SPRL expliqué*, Ed. Ch. Com. Ind. 2001, 272 pages.

DE WOLF M., DE WOLF P., NICAISE P., STAS DE RICHELLE L., EVERAERDT J., *De wetgeving rond de NV en de BVBA uitgelegd*, Ed. Ch. Com. Ind. 2001, 287 pages.

DE WOLF M., SAERENS P., *Eléments de droit des sociétés*, Bruylant – Erasme, 2002. 149 pages

JANSSEN F., *Les déterminants de la croissance des P.M.E. : analyse théorique et étude empirique auprès d'un échantillon d'entreprises belges*. Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université Jean Moulin – Lyon 3, June 2002, 270 pages.

JAUMAIN C., *Les Ratios du Marché Belge de l'Assurance au Cours de la Période 1995-2000. Profils Comparés du Top 3 et du Reste du Marché*. Edité par l'auteur, 2002.

JAUMAIN C., *La longévité humaine en Belgique. Evolution au cours du 20^e siècle. Prospective. Assurance du risque de longévité*. Edité par l'auteur, 2002.

JOKUNG O., ARREGLE J.L., DE RONGE Y., ULAGA W., *Introduction au management de la valeur*, Dunod, Paris, September 2001.

MASSART D., *La gestion de la complexité des schémas conceptuels à base d'objets*. Thèse de doctorat en science de l'information, INFODOC, PUB, Université Libre de Bruxelles, Belgium, April 2002.

PROVOST A.-C., *Analyse de la coexistence d'organisations non lucratives, lucratives et publiques dans le secteur des maisons de repos : une approche par les logiques de qualité*, Thèse de doctorat en gestion, IAG, Louvain-La-Neuve, Presses Universitaires de Louvain, 2002.

SERPA L., *Intelligence and Financial Theory : the Case for an Actors Approach*. Thèse de doctorat en gestion, IAG, Louvain-La-Neuve, Presses Universitaires de Louvain, 2001.

SPINEUX A., LEONARD E., LELOUP X., WALTHERY P., BARRE Ph., *Employment : the focus of collective bargaining in Europe*. Dossier n° 20, Institut des Sciences du Travail, Université catholique de Louvain, 2001.

VANHAMME J., *La surprise et son influence sur la satisfaction des consommateurs : le cas de l'expérience de consommation/achat*, 392/2002. Thèse de doctorat en gestion IAG, Louvain-La-Neuve, Presses Universitaires de Louvain, 2002.

3.3. Book Chapters

ALLAL C., COLSON B., FORTZ B., A Park & Ride integrated system. Chapter 13 in M. PATRIKSSON and M. LABBÉ (Eds.), *Transportation Planning, State of the Art*. Kluwer Academic Publishers, 2002.

CASTRO J., KOLP M., MYLOPOULOS J., Developing Agent-Oriented Information Systems for the Enterprise. In B. SHARP (Ed.) *Enterprise Information Systems II*, Kluwer, 2001.

CHEVALIER P., POCHET Y., TALBOT L., Design of a 2-Stations Automated Guided Vehicle System. In A. KLOSE, M.G. SPERANZA and L.N. VAN WASSENHOVE (Eds.), *Quantitative Approaches to Distribution Logistics and Supply Chain Management*, Lecture notes in Economics and Mathematical Systems, vol. 519, Springer-Verlag, Berlin Heidelberg, 2002.

de BODT E., Le contrôle de l'investissement, avec H. BOUQUIN. In *Images de l'investissement : au-delà de l'évaluation financière: une lecture organisationnelle et stratégique*, Gérard CHARREAUX (coord.), Vuibert, 2001, p. 115-166.

de BODT E., La croissance externe comme investissement : l'approche financière, In *Images de l'investissement : au-delà de l'évaluation financière : une lecture organisationnelle et stratégique*, G. CHARREAUX (coord.), Vuibert, 2001, p. 311-360.

DELOBBE N., VANDENBERGHE C., Rôle des dispositifs de formation en entreprise dans la socialisation organisationnelle des nouvelles recrues. In *Psychologie du Travail et des Organisations*, sous presse, 2002.

FUXMAN A., GIORGINI P., KOLP M., MYLOPOULOS J., Information Systems as Social Structures". In C. WELTY and B. SMITH (Eds.) *Formal Ontologies for Information Systems*, 2001.

GERARD M., Les autres sont parmi nous. Un regard d'économiste sur la personne handicapée, le travail adapté et sa rémunération. In P. SERVAIS and R. STEICHEN (Eds.) *Handicap, accueil, solidarité et accompagnement en famille*, Academia-Bruylant, Louvain-la-Neuve, pp. 41-62, 2002.

KOLP M., GIORGINI P., MYLOPOULOS J., A Goal-Based Organizational Perspective on Multi-Agent Architectures. In J.-J. C. MEYER and M. TAMBE (Eds.) *Intelligent Agents VIII – Agent Theories, Architectures, and Languages*, Springer, 2002.

LEONARD, E., Employment bargaining in Europe: Towards co-responsibility for the labour market ? In SPINEUX A., LEONARD E., LELOUP X., WALTHERY P., BARRE Ph., *Employment : the focus of collective bargaining in Europe*. Dossier n° 20, Institut des Sciences du Travail, Université catholique de Louvain, pp. 19-38, 2001.

POCHET Y., Mathematical Programming Models and Formulations for Deterministic Production Planning Problems. In *Computational Combinatorial Optimization: optimal or Provably Near-Optimal Solutions*, M. JÜNGER and D. NADDEF (Eds.), *Lecture notes in*

Computer Science, vol. 2241, Springer-Verlag, Berlin Heidelberg, November 2001.

3.4. Articles Published in Scientific Journals

AGRELL P. J., BOGETOFT P., TIND J., Incentive plans for Productive Efficiency, Innovation and Learning. *International Journal of Production Economics*, 78, pp. 1-11, 2002.

AGRELL, P. J., TIND J., A Dual Approach to Nonconvex Frontier Models. In *Journal of Productivity Analysis*, 16, pp. 129-147, 2001.

AUTENNE A., COBBAUT R. « L' » « après-fordisme » : globalisation financière, régime de croissance patrimonial et « financiarisation » du salaire. In Département de droit économique et social de l'UCL (in collaboration with the Centre de philosophie du droit), *La participation des travailleurs au capital et aux bénéfices des sociétés*, Bruxelles, Bruylant, 2001, pp. 1-28.

BERKHOUT F., HERTIN J., CARLENS J., TYTECA D., OLSTHOORN X., WAGNER M., WEHRMEYER W., 'Green-ness' can be measured. In *European Business Forum*, Issue 6, Summer 2001: 42-47, July 2001.

CASTRO J., KOLP M., MYLOPOULOS J., Towards Requirements-Driven Information Systems Engineering: the Tropos Project. In *Information Systems* (27), Elsevier, Amsterdam, The Netherlands, June 2002.

COEURDEROY R., The Agenda de Michael Hammer, un commentaire critique de l'ouvrage, *Manageris*, n°100.

CRETEUR M., POCHET Y., POUPLIER I., CLOSON M.-C., Organizational Performance Evaluation: Application to Belgian Hospitals. In *International Journal of Health Care Technology and Management*, vol. 4 (Nos 1/2), pp. 148-179, 2002.

CULTIAUX J., DEVOS V., PERILLEUX Th., "Max Pagès", accepted for publication in *Werken, leren en leven in groepen*, 2002.

CULTIAUX J., BRUNEL V., L'organisation du sujet à l'épreuve de la rupture. Etude d'un cas de privatisation. In *Gestion 2000*, N°3, May-June 2002, pp. 119-135. Text presented at the XII^e journées Nationales d'Etudes Psychanalyse et Management, Lille, 2002.

de BODT E., The Emerging role of the European Commission in merger and acquisition monitoring: The Boeing / Mc Donnell Douglas Case, avec N. AKTAS, M. LEVASSEUR, A. SCHMITT, *European Financial Management*, vol. 7, n°4, 2001, p. 447-480.

de BODT E., Décision de Crédit-Bail, Dette Bancaire et Risque Moral, with M.C. FILARETTO, F. LOBEZ, *Banque et Marchés*, September-October 2001, n°54, p. 5-18.

de BODT E., Dimension reduction of technical indicators for the prediction of financial time series – Application to the Bel 20 market index, with A. LENDASSE, J. LEE, V. WERTZ, M. VERLEYEN, *European Journal of Economic and Social Systems*, Vol. 15, n° 2 (2001), pp 31-48.

De BONDY W., ZURSTRASSEN P., ARZENI A., Saving & investment in Europe. In *Revue d'Economie Financière*, n° 64, Paris, 2002.

de MOERLOOSE Ch., Turning Innovation into Success. *European Business Forum*, pp. 29-35, Spring 2001.

DENUIT M., PITREBOIS, S., WALHIN, J.-F., Méthodes de construction de systèmes bonus-malus en RC auto. *actu-L* 1, 7-38, 2001.

DE RONGE Y., L'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) sur le contrôle de gestion, *Recherches Sociologiques*, 2002, Vol. 33, N°1, pp. 3-26.

DE WOLF M., La T.V.A. et le secteur non marchand, *Non Marchand*, n° 7 – 2001/1 (coordination of the issue, writing of the introduction, pp. 7-8, and, with AUTENNE J, BUBLOT J. , FISCHER C., of the conclusion, pp 91-98).

DE WOLF M., Le droit comptable et les rapports révisoraux après le Code des sociétés, *Rev. Not. B.*, 2001, pp. 515-537.

DE WOLF M., Le nouveau Code des Sociétés : quels changements pour les réviseurs d'entreprises ? *Bull. info I.R.E.*, n° 6/2001, pp. 4-8.

DE WOLF M., Quelques réflexions à propos de la comptabilisation et la transparence des plans de participation des travailleurs. In *Collectif, La participation des travailleurs au capital et aux bénéfices des sociétés*, Bruylant, 2001, pp. 311-319.

DE WOLF M., MALHERBE J., BERTIN O., Droit fiscal européen – examen de jurisprudence, 1^{er} mars 2001 – 1^{er} mars 2002, *J.T. droit européen*, 2002, pp 143-152.

DIGNEFFE F., NACHI M., PERILLEUX T., Des contrôles sans fin(s), ou le passage de la vérification à l'autocontrôle permanent. In M. NACHI, T. PERILLEUX (coord.), « Du contrôle à la responsabilisation. Approches interdisciplinaires des changements dans l'entreprise et le système pénal », *Recherches sociologiques*, n°1, 2002.

FORTZ B., LABBE M., Polyhedral results for two-connected networks with bounded rings. *Mathematical Programming*, 93(1):27-54, 2002.

FORTZ B., THORUP M., Optimizing OSPF/IS-IS Weights in a Changing World , *IEEE Journal on Selected Areas in Communications*, 20(4):756-767, 2002.

GREGOIRE Ph., PLATTEN I., REDING P., Deposit Rate Regulation and Risk Taking by Banks, *Revue de la banque*, January-February 2002.

GREGOIRE, Ph., PLATTEN I., ALM des produits bancaires sans échéance. *actu-L* 1, 57-66.

JANSSEN F., BRACONNIER A., Le « corporate governance » dans les sociétés cotées sur l'Euro NM : étude exploratoire de l'impact de la nationalité, de la taille et de la structure de l'actionnariat des entreprises, *Gestion 2000*, March-April 2002, pp. 31 à 50.

JAUMAIN C., Tables de mortalité en Belgique: questions d'actualité. *actu-L* 1, 67-108, 2001.

JAUMAIN C., Assurance vie à taux d'intérêt garanti: un nouveau souffle grâce aux swaps ? *actu-L* 1, 109-114, 2001.

JAUMAIN C., 26 branches IARD sous la loupe à la lumière du Rapport 2000 de l'OCA. *actu-L* 2, 63-103, 2002.

JEANDRAIN A.-C., Consumer Reactions in a Realistic Virtual Shop : Influence on Buying Style, *Journal of Interactive Advertising*, 2(1), Fall 2001.

KOLP M., GIORGINI P., MYLOPOULOS J., Multi-Agents Architectures as Organizational Structures. To appear in *International Journal of Cooperative Information Systems* (IJCIS), World Scientific, 2002.

LEONARD E., Négociation collective et régulation du marché du travail en Europe, *Relations Industrielles / Industrial Relations*, vol. 56, n° 4, autumn/fall 2001, pp. 720-746.

LINDGREEN A., VANHAMME J., Comment segmenter fournisseurs et clients, *Marketeer*, Vol. 7, February 2002, pp. 22-24, Kluwer.

MARIAGE C., PRIBEANU C., VOKAR S., VANDERDONCKT J., Structuring Design Guidelines for Electronic Commerce Web Sites, in *Economy Informatics* (ISSN: 1453-1305), Volume I, Number 1, 2001, pp.20-23.

NADDEF D., POCHET Y., The Symmetric Traveling Salesman Polytope Revisited, *Mathematics of Operations Research*, vol. 26 (4), pp. 700-722, Nov. 2001.

NUYTS J., PLATTEN, I., Phenomenology of the term structure of interest rates with Padé approximants. *Physica A: statistical mechanics and its applications* 299, 528-546, 2002

OLSTHOORN X., TYTECA D., WAGNER M., WEHRMEYER W., Environmental Indicators for Business: A Review of the Literature and Standardisation Methods. *Journal of Cleaner Production* 9: 453-463, September 2001.

PERILLEUX Th. (coord.), NACHI M., Du contrôle à la responsabilisation. Approches interdisciplinaires des changements dans l'entreprise et le système pénal, *Recherches sociologiques*, n°1, 2002.

PITREBOIS S., De LONGUEVILLE Ph., DENUIT M., WALHIN J.-F., Etude de techniques IBNR modernes. *actu-L* 2, 29-62, 2002.

TYTECA D., CARLENS J., BERKHOUT F., HERTIN J., WEHRMEYER W., WAGNER, M., Corporate Environmental Performance Evaluation : Evidence from the MEPI Project. To appear in *Business Strategy and the Environment* 11(1) : 1-13 January 2002.

VANHAMME J., La satisfaction des consommateurs spécifique à une transaction : définition, antécédents, mesures et modes, *Recherche et applications en marketing*, 17 (2), 2002.

VANHAMME J., LINDGREEN A., L'effet de surprise, un outil de marketing ?, *Marketeer*, Vol. 8, March, Kluwer, 2002.

VANHAMME J., SNELDERS D., The role of surprise in satisfaction judgements ?, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 27-45, 2001

VAS A., Top Management skills in a context of endemic organizational change: The Case of Belgacom", *Journal of General Management*, vol.27, N°1 : 71-89, Autumn 2001.

WALHIN, J.F., PARIS J., The practical replacement of a bonus-malus system, *Astin Bulletin* 31, 317-335, 2001.

WALHIN J.F., PARIS J., Some comments on the individual risk model and multivariate extension. *German Actuarial Bulletin* 25, 257-270, 2001.

WALHIN J.F., HERFURTH L., DE LONGUEVILLE P., The practical pricing of excess of loss treaties : actuarial, financial, economic and commercial aspects. *Belgian Actuarial Bulletin* 1, 40-57, 2001.

WALHIN J.F., PARIS J., The mixed bivariate Hofmann distributions. *Astin Bulletin* 31, 123-138.

WALHIN J.F., Some comments on two approximations used for the pricing of reinstatements. *Bulletin of the Swiss Association of Actuaries*, 29-47, 2001.

WALHIN J.F., Bivariate ZIP Models. *Biometrical Journal* 43, 147-160, 2001.

WALHIN J.F., PARIS J., Excess of Loss Reinsurance with Reinstatements : Premium Calculation and Ruin Probability of the Cedent. *German Actuarial Bulletin* 25, 1-12, 2001.

WALHIN J.F., On the use of the multivariate stochastic order in risk theory. *German Actuarial Bulletin* 25, 503-519, 2002.

3.5. Conferences with Proceedings

ABS S., BEGUIN Ph., A qui profite la publicité comparative ? – Y a-t-il un effet de récence au bénéfice des marques non connues en publicité comparative ? Participation at the 12^{ième} *Congrès de psychologie du travail* organisé par L'AIPTLF, Louvain-la-Neuve du 8 - 11 July 2002

AGRELL P.J., LINDROTH R., NORRMAN A., Risk, Information and Rewards in Supply Chains: Agency Mechanisms for Multi-level Coordination in Telecom. *Preprints 11th Working Seminar on Production Economics*, Igls, Austria, February 18-21, 2002.

ANDREU L., CHUMPITAZ R., SWAEN V., Consumption Emotions in Shopping Centers versus Traditional Retailing: A Cross-Cultural Comparison between Consumers in Belgium, France and Spain, In E. Bigné, S. S. Hassan and J. S. Johar (Eds.), *Proceedings de la 2002 Multicultural Marketing Conference de l'Academy of Marketing Science*, Vol. IV, 26-29 June, Valencia, Spain, 2002.

BEN OMRANE W., Microstructure of the financial and exchange markets in the Euro area. *GRIFI Conference*. Pole Jean Monnet de Lille, Université de Lille 1 and Lille 2, 16 May 2002.

BOUILLON L., VANDERDONCKT J., EISENSTEIN J., Model-Based Approaches to Reengineering Web Pages, in *Proceedings of 1st International Workshop on Task Model and Diagrams for user interface design Tamodia 2002* (Bucharest, 18-19 July 2002), Academy of Economic Studies of Bucharest, Bucharest, 2002, to be published.

BOUILLON L., VANDERDONCKT J., SOUCHON N., Recovering Alternatives Presentation Models of a Web Page with Vaquita, Chapter 27, *Proceedings of 4th Int. Conf. on Computer-Aided Design of User Interfaces CADUI'2002* (Valenciennes, 15-17 May 2002), Kluwer Academics Pub., Dordrecht, 2002, pp. 311-322.

CALVARY G., COUTAZ J., THEVENIN D., LIMBOURG Q., SOUCHON N., BOUILLON J. VANDERDONCKT J., Plasticity of User Interfaces: A Revised Reference Framework, in *Proceedings of 1st International Workshop on Task Model and Diagrams for user interface design Tamodia 2002* (Bucharest, 18-19 July 2002), Academy of Economic Studies of Bucharest, Bucharest, 2002, to be published.

CHUMPITAZ R., SWAEN V., Quality and Satisfaction in Business-to-Business: A Cross-Cultural Comparison Between Business Buyers' Perceptions in Seven Countries, In E. Bigné, S. S. Hassan and J. S. Johar (Eds.), *Proceedings de la 2002 Multicultural Marketing Conference de l'Academy of Marketing Science*, Vol. IV, 26-29 June, Valencia, Spain, 2002.

CHUMPITAZ R., SWAEN V., La qualité comme déterminant de la satisfaction des clients industriels. Une application au domaine de la téléphonie, In F. Salerno and W. Ulaga (Eds.), *Actes du 18^{ème} Congrès International de l'Association Française du Marketing*, 23-24 May, Lille, France, Vol. 2, pp. 17-42, 2002.

CHUMPITAZ R., SWAEN V., Service Quality and Brand Loyalty Relationships: Investigating the Mediating Effect of Customer Satisfaction, In M. Farhangmehr (Eds.), *31st European Marketing Academy Conference*, 28-31 May, Universidade Do Minho, Escola De Economia E Gestão, Braga, Portugal, 2002.

COBBAUT R., Gouvernement d'entreprise, « financiarisation » de l'économie et régulation macroéconomique, *Colloque « Les pouvoirs des marchés financiers sur les décideurs dans l'entreprise »*,

Université de Sherbrooke, Faculté d'administration, 24 May 2002
(Proceedings to be published soon).

COEURDEROY R., MURRAY G., Internationalisation des start-ups et environnements institutionnels. *XI ième Conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique*, June 2002.

COEURDEROY R., MURRAY G., Internationalisation of hi-tech start-ups: Learning in contexts of institutional diversity. *5th International Conference on the Dynamics of Strategy*, University of Surrey, May 2002.

CULTIAUX J., SWAEN V., De la contrainte sociale au profit économique: l'argument citoyen dans la communication interne des entreprises, *Actes du XIIème Congrès de l'Association Francophone de Gestion des Ressources Humaines*, Volume 1, 13-14 September, Liège, pp. 372-388, 2002.

DAHCHOUR M., PIROTTE A., The semantics of refying n-ary relationships as classes. In *Proc. Of the 4th Conf. On Enterprise Information Systems, ICEIS'02*, Ciudad Real, Spain, January 2002.

DAHCHOUR M., PIROTTE A., ZIMANYI E., A generic role model for dynamic objects. In T. Ozsu, J. Mylopoulos, and C. Woo, editors, *Proc. Of the 14th Conf. On Advanced Information Systems Engineering*, Toronto, Canada, 2002, Springer-Verlag.

DAHCHOUR M., PIROTTE A., ZIMANYI E., Definition and application of metaclasses. In H.C. Mayr, J. Lazansky, G. Quirmachyr and P. Vogel, editors, *Proc. Of the 12th Int. Conf. On Database and Expert Systems Applications*, DEXA 01, LNCS 2113, pages 32-41, Munich, Germany, 2001, Springer-Verlag.

DAUNE C., AGATHOS S., POCHET Y., Optimal Design of Demineralized Water Production Plant, *Proceedings of Information management and technology Conference, Imtech2002*, Kansas City, 14-17 April 2002.

de BODT E., Is there information leakage around business combinations on the French Markets ?, with N. Aktas, F. Declerck, *European Financial Management Association 2002 conference*, London, June 2002.

de BODT E., Credit Rationing, Customer relationship and the number of banks an empirical analysis, with F. Lobeze, J.C. Statnik, *European Financial Management Association 2002 conference*, London, June 2002.

de BODT E., Market response to European regulation of business combinations, with N. Aktas, R. Roll, *European Financial Management Association 2002 conference*, London, June 2002.

de BODT E., The EADS take-off: an investigation through the financial markets reactions, with N. Aktas, L. Liagre, *Conférence Internationale de Finance (AFFI)*, Strasbourg, June 2002.

de BODT E., Is there Information Leakage around Business Combinations on the French Market, with N. Aktas, F. Declerck, *European M&As, Conférence Internationale de Finance (AFFI)*, Strasbourg, June 2002.

de BODT E., Is there Information Leakage around Business Combinations on the French Market, with N. Aktas, F. Declerck, *European M&As, Corporate Restructuring and Consolidation Issues Conference*, IESE Business School, Barcelona, March 16, 2002.

de BODT E., Approximation par Réseaux à Fonctions Radiales de Base – Application à la Détermination du Prix d'Achat d'une Option, avec A. Lendasse, J. Lee, V. Wertz and M. Verleysen, *8ème International Congress of the ACSEG*, Rennes, November 2001.

DELOBBE N., Les processus de changement organisationnel à l'épreuve des faits : une approche multi-paradigmatique. In *Actes de la XII^{ième} Conférence Internationale de l'Association Internationale de Management Stratégique (AIMS)*, Paris, May 2002.

de MOERLOOSE Ch., New Product Success Factors, New Product Typology and Moderating Impact on Success Factors According to the Type of New Products. *Proceedings of the 7th International Product Development Management Conference*. EIASM 2000, May 2000.

de MOERLOOSE Ch. with A. LINDGREEN, Kiosk Marketing in the Belgian Chain Retail Sector. *Annual Conference of the Academy of Marketing*, Nottingham University Business School 2-5 July 2002.

DION D., LEONARD E., Human resource management in subsidiaries : between control and autonomy, *Paper for the Conference « Multinational companies and human resource management : between globalisation and national business systems »*, de Montfort University, Leicester (UK), 12th-14th July 2001, 12 pp., 2001.

FORTZ B., On the evaluation of the reliability of OSPF routing in IP networks , In *Proc. SSGRR 2002w International Conference-Advances in Infrastructure for e-Business, e-Education, e-Science, and e-Medicine on the Internet*, L'Aquila (Italy), January 2002.

GAILLY B., La pertinence des plans d'affaires en phase de pré-démarrage : étude quantitative et implications pour les structures d'appui ; 2^{ème} Congrès de l'Académie de l'Entrepreneuriat, Bordeaux 17-18 April 2002.

GERARD M., Le fédéralisme fiscal en Belgique, (English version : "Fiscal federalism in Belgium"), In *Recueil des textes soumis au Symposium international sur le déséquilibre fiscal*, annexe 3, rapport *Pour un nouveau partage des moyens financiers au Canada*, Commission sur le déséquilibre fiscal, Québec, pp. 189-208 and translation on English.

GIORGINI P., KOLP M., MYLOPOULOS J., Multi-Agent and Software Architecture: A Comparative Case Study. In *Proceedings of*

the 3rd International Workshop on Agent Software Engineering (AOSE'02), Bologna, Italy, 2002.

GREGOIRE Ph., PLATTEN I., REDING P., Deposit rate regulation and risk taking by banks, *AFFI Annual Meeting*, Strasbourg, June 2002.

GREGOIRE Ph., PLATTEN I., REDING P., "Deposit rate regulation and risk taking by banks", *SUERF Annual Meeting*, Brussels, October 2001.

JEANDRAIN A.-C., Desire for Being a Super-CyberShopper - Is Realistic Implementation Required in a Shopping Context?, *Actes de "Experiential E-Commerce Conference"*, September 2001.

KEYMOLEN G., TABORDON N., JUCKLER F., La simulation de gestion SYNTHESES : un outil d'apprentissage au service de la formation en management à l'UCL, *Actes du 19^{ème} Colloque de l'association internationale de pédagogie universitaire (AIPU)*, Louvain-la-Neuve, 2002.

KOLP M., GIORGINI P., MYLOPOULOS J., Information Systems Development through Social Structures, In *Proceedings of the 14th International Conference on Software Engineering and Knowledge Engineering (SEKE'02)*, Ithaca, Italy, 2002.

KOLP M., GIORGINI P., MYLOPOULOS J., Organizational Multi-Agent Architecture: A Mobile Robot Example. In *Proceedings of the 1st International Conference on Autonomous Agent and Multi Agent Systems (AAMAS'02)*, Bologna, Italy, 2002.

KOLP M., GIORGINI P., MYLOPOULOS J., Socio-Intentional Architectures for Multi-Agent Systems: the Mobile Robot Control Case. In *Proceedings of the Fourth International Bi-Conference on Agent Oriented Information Systems (AOIS'02)*, Toronto, Canada, May 2002.

KOLP M., GIORGINI P., MYLOPOULOS J., Social Structures in Tropos. In *Proceedings of the 1st International Workshop on Tropos*, IRST-ITC Research Center, Trento, Italy, November 15 – 16, 2001.

KOLP M., MYLOPOULOS J., CASTRO J., UML for Agent-Oriented Software Development: the Tropos Proposal. In *Proceedings of the Fourth International Conference on the Unified Modeling Language* (<<UML>> 2001), Toronto, Canada, October 2001.

KOLP M., GIORGINI P., MYLOPOULOS J., An Organizational Perspective on Multi-Agents Systems. In *Proceedings of the 9th International Workshop on Intelligent Agents: Agent Theories, Architectures, and Languages* (ATAL'01), Seattle, USA, August 2001.

KOLP M., MYLOPOULOS J., Software Architectures as Organizational Structures. In *Proceedings of the ASERC Workshop on Software Architectures and Construction, Evolution, and Reuse of Software Systems*, Edmonton, Canada, August 2001.

LEONARD E., Les espaces émergents des relations professionnelles, Communication au Colloque «*Quelle démocratie sociale dans le monde du travail ?* », Institut des Sciences sociales du Travail de l'Ouest (ISSTO), Université Rennes 2, Rennes, 20-21 September 2001.

MYLOPOULOS J., KOLP M., GIORGINI P., Agent Oriented Software Development. In *Proceedings of the 2nd Hellenic Conference on Artificial Intelligence* (SETN'02), Thessaloniki, Greece, April 2002.

MYLOPOULOS J., KOLP M., CASTRO J., UML for Agent-Oriented Software Development: the Tropos Proposal. In *Proceedings of the Fourth International Conference on the Unified Modeling Language* (<<UML>> 2001), Toronto, Canada, October 2001.

MARIAGE C., PRIBEANU C., VANDERDONKT J., A Corpus of Design Guidelines for Electronic Commerce Web Sites, In *Proc. of 9th Int. Conf. on Human-Computer Interaction HCI International'2001* (New Orleans, 5-10 August 2001), M.J. Smith, G. Salvendy, D. Harris & R.J. Koubek (éds.), Volume 1, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, 2001, pp.1195-1199.

MARIAGE C., VANDERDONCKT J., Mechanization of Web Design Guidelines Evaluation, in *Proc. of 1st Int. Conf. on Universal Access in Human-Computer Interaction UAHCI'2001: Towards an Information Society for All*, C. Stephanidis (ed.), Lawrence Erlbaum Associates, Vol. 3, Mahwah, 2001, pp. 190-194.

PERILLEUX Th., Le stress, état des lieux du concept et présentation de différentes approches, *Actes du Colloque « Stress et travail : l'eau et le feu ? »*, MOC-IST, 2000 : pp. 9-20.

SEMPELS, Chr., The possible contribution of the brand in the process of service tangibilisation, *Acte du 7ème Séminaire International de Recherche en Management des Activités de Service*, 29-31 May 2002, La Londe les Maures, France.

SWAEN V., Consumers' Perceptions, Evaluations and Reactions to CSR Activities, *10th International Conference of the Greening of Industry Network, Corporate Social Responsibility – Governance for Sustainability*, 23-26 Juin, Göteborg, Sweden, 2002.

SWAEN V., "Corporate Social Responsibility: Do Managers and Consumers Have the Same Conception of Doing Good?", poster, *10th International Conference of the Greening of Industry Network, Corporate Social Responsibility – Governance for Sustainability*, 23-26 June, Göteborg, Sweden, 2002.

SWAEN V., Consumers' perceptions and reactions to Corporate Citizenship activities, *Séminaire de recherche*, 11 June, Warwick Business School, University of Warwick, UK, 2002.

SWAEN V., Consumers' perceptions, evaluations and reactions to corporate citizenship activities, In V. Wong (Chair), *15th EMAC Colloquium for Doctoral Students*, organisé par le European Institute for Advanced Studies in Management (EIASM), la European Marketing Academy (EMAC) et l'Universidade Do Minho, 26-28 May, Braga, Portugal, 2002.

SWAEN V., La citoyenneté d'entreprise: une nouvelle technique au service des entreprises pour séduire les consommateurs?, *Actes du 2^{ème} Congrès sur les Tendances du Marketing*, 25-26 January, Paris, France, 2002.

VANDERDONCKT J. , BOUILLON L., SOUCHON N., Flexible Reverse Engineering of Web Pages with VAQUITA, *Proceedings of IEEE 8th Working Conference on Reverse Engineering WCRE'2001* (Stuttgart, 2-5 October 2001), IEEE Computer Society Press, Los Alamitos, 2001, pp. 241-248.

VANHAMME J., L'influence de la surprise sur la satisfaction des consommateurs : une expérience pilote. In Ulaga W., Salerno F., *Actes du 18^{ième} Congrès international de l'Association Française du Marketing*, pp 1-31, 2002.

VANHAMME J., The influence of the emotion of surprise on consumers' satisfaction : a pilot experiment », *Proceedings of the 31st Conference of European Marketing Academy*, University of Minho, School of Economics and management, Braga – Portugal, 2002.

VANHAMME J., LINDGREEN A., Surprise as a marketing tool ? In Murphy, B. and Eagle, L. (Eds.), *Bridging Marketing Theory and practice : Proceedings of the Australia and New Zealand Marketing Academy Conference 2001*, 3-5 December, Massey University, Albany Campus, Auckland, 2001.

VANHAMME J., GABRIEL H., Ambient advertising: an example of using surprise in Marketing, *Proceedings of the Academy of Marketing*, July, Cardiff, UK, 2001.

VAS A., La propagation du changement organisationnel induit par l'introduction de nouvelles technologies de l'information : une étude exploratoire, *XII^{ième} Congrès de l'Association francophone de Gestion des Ressources Humaines* (AGRH), Liège, Belgium, September 2001.

VAS A., Les processus de changement organisationnel à l'épreuve des faits : une approche multi-paradigmatique, In *les actes de la XII^{ième} Conférence Internationale de l'Association Internationale de Management Stratégique* (AIMS), Paris, May 2002.

VOKAR S., MARIAGE C., VANDERDONCKT J., Log Files Analysis to Measure the Utility of an Intranet, in «*Usability Evaluation and Interface Design*», *Proc. of 9th Int. Conf. on Human-Computer Interaction HCI International'2001* (New Orleans, 5-10 August 2001), M.J. Smith, G. Salvendy, D. Harris, R.J. Koubek (Eds.), Volume 1, Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah, 2001, pp.1185-1189.

3.6. Conferences

AGRELL P.J., BOGETOFT P., DEA-based Incentive Regimes in Health-care Provision. *4th European Conference on Health Economics*, Paris, 7-10 July 2002. Invited session.

AGRELL P.J., BOGETOFT P., Model Development and Implementation Strategies for DEA Yardsticks. *North American Productivity Workshop*, Union College, New York, June 20-22, 2002,

AGRELL P.J., Perspectives on Benchmarking Central Grids. *International Workshop on TSO Benchmarking*, Agrell, Stockholm, April 9-10, 2002.

AGRELL P.J., LINDROTH R., NORRMAN A., Risk, Information and Rewards in Supply Chains: Agency Mechanisms for Multi-level Coordination in Telecom. *12th International Working Conference on Production Economics*, Igls, Austria, February 18-21, 2002.

AGRELL P.J., CREP P., *Workshop on Comportements opportunistes et dysfonctionnement économique : travaux publics, marché du travail, régulation, environnement*, discutant. Liège, Belgium, January 31, 2002.

AGRELL P.J., BOGETOFT P., BROCK M., TIND J., Convex Pairs in Production Modeling ORBEL16, *Sixteenth Belgian Conference on Operations Research*. Brussels, Belgium, January 24-25, 2002.

AGRELL P.J., District heating and cogeneration: Costs and prices. *Special symposium on Pricing*. Aarhus university, Denmark, December 13, 2001. Invited session.

AGRELL P.J., BOGETOFT P., Economic and Environmental Efficiency of District Heating Plants. *HEWPEM Workshop on Productivity and Efficiency Measurement*: Patras, Greece, December 1-2, 2001.

AGRELL P.J., BOGETOFT P., DEA-based Incentive Regimes in Health-care Provision *Seventh European Workshop on Efficiency and Productivity Analysis*, Oviedo, Spain, September 25-27, 2001.

ARS, P., Comment mesurer le risque induit par les produits dérivés dans un cadre d'optimisation de portefeuille? Séminaire « la gestion des risques par l'approche ALM au sein des compagnies d'assurances » organisé par PricewaterhouseCoopers (June 6, 2002, Brussels).

BRUNEL V., CULTIAUX, J., Le développement de l'individu managérial. Texte présenté au *XII^e congrès de psychologie du travail et des organisations* (Louvain-la-Neuve, 2002).

CHEVALIER Ph., TALBOT L., Design and Performance Analysis of a Multistation Automated Guided Vehicle System, ORBEL 16, *Sixteenth Belgian Conference on Operation Research Belgium*, January 24-25 2002.

COBBAUT R., Indexation and “Exchange Traded Funds” : a further step towards market efficiency, EURONEXT Amsterdam, *Ronde Tafel Overleg Institutionele Beleggers*, March 28, 2002.

DELOBBE N., HACCOUN R., VANDENBERGHE C., Which Instrument for Measuring Core Dimensions of Organizational Culture ? *Congress of The Society of Industrial and Organizational Psychology*, Toronto, April 2002.

DELOBBE N., La propagation du changement organisationnel induit par l'introduction de nouvelles technologies de l'information : une étude exploratoire, *XII^{ième} Congrès de l'Association francophone de Gestion des Ressources Humaines (AGRH)*, Liège, Belgique, September 2001.

De RONGE Y., Les nouveaux défis de la comptabilité de gestion, présentation à la Conférence : *Fonction comptable : missions et organisation du service : quels nouveaux enjeux*, Brussels, 18 - 19 September 2001, pp.1-13.

De RONGE Y., Evaluer une entreprise par l'étude de différents ratios financiers, Brussels, 23 April 2002.

DEVOS N., JACQUEMART A.-L., RASPÉ O., TYTECA D., WESSELINGH R.A., Research of chloroplast DNA markers by PCR-RFLP in the genus *Dactylorhiza* (Orchidaceae)". *Communication à l'Ecological Genetics Group 45th Annual Meeting*, University of Wales, Aberystwyth, 9-12 April 2001.

FORTZ, B., Synthesis of Tree Networks, *Combinatorial Optimization 2002*, Paris (France), April 2002.

GERARD M., Trends in Corporate Income Tax Policy : less upstream but more downstream integration, an analysis. *International Institute of Public Finance*, Linz, Austria, August 2001.

GERARD M., Tax competition for MNE's, Labour Market Conditions and Social Tastes, *European Economic Association*, EEA 2001, Lausanne, Switzerland, August 2001.

GERARD M., Leçon inaugurale : Sur l'économétrie des finances publiques, l'imposition des revenus de l'entreprise et du capital. *Sesame (Séminaire d'études statistiques et de modélisation économique)*, Université de Lille 1, Lille, September 2001.

GERARD M., Trends in the design of Corporate and related Income Taxation, what means integration today ? *Université de Linz*, Austria, October 2001.

GERARD M., Tax competition, the distribution of MNE's ownership and the wage formation process. *European Public Choice Society*, Lac Majeur, Italy, April 2002.

GERARD M., *Conference on New views on Firms' Investment and Finance decisions*, BNB, Brussels, May 2002.

GERARD M., Trends in corporate taxation in Europe : the German reform and the new EU suggested direction. *CESifo network in Public Economics*, Munich, May 2002.

GERARD M., Trends in corporate taxation in Europe : the German reform and the new EU suggested direction, *Canadian Public Economics Study Group*, Calgary, Canada, June 2002.

GERARD M., Tax Relief Mechanisms and the Least Taxed Path for Circulating Income Within a Multinational Enterprise, *Public Economic Theory Society meeting*, PET 02, Paris, July 2002.

GREGOIRE Ph., Séminaire, *Analyse et mesure de performance en gestion d'actifs financiers*, Luxembourg, April 2002.

JAUMAIN C., *Maxi Arrêté Royal et Branche 21: atonie ou progrès ?* Colloque organisé à la Fondation Universitaire, Bruxelles, 20 March 2001.

KOLP M., *Organizational Knowledge Management: Tools and Techniques*, Information Systems Lab, Faculty of Information Studies, University of Toronto, September 2001.

KOLP M., Social Architectures for Multi-Agent Systems, *Tropos Meeting*, Artificial Intelligence Lab, Department of Computer Science, University of Toronto, October 2001.

LEONARD, E., SPINEUX, A., Négocier l'emploi, comparaison des formes de régulation de l'emploi en Europe. *Communication au séminaire « Relations professionnelles, actions collectives et militantisme »*, Paris : Centre d'Etudes de l'Emploi, 2002.

PERILLEUX Th., Nouvelles formes d'épreuves dans deux ateliers d'usage, *Séminaire Intensification du travail*, Centre d'Etudes de l'Emploi, Paris, 2002.

PERILLEUX Th., Qu'est-ce qu'un travail convenable ? Enjeux éthiques des nouvelles formes d'activité, *Séminaire du Forem*, Gosselies, 2002.

PERILLEUX Th., Gestion de la souffrance sociale et usage de psychotropes, *Séminaire du Groupe de recherches « Psychotropes, politique et société »*, Paris, 2002.

PERILLEUX Th., Sur *Le nouvel esprit du capitalisme* de L. Boltanski and E. Chiapello, *Colloque « Sens de la justice, sens critique »*, Cerisy-la-Salle, June 2001.

PERILLEUX Th., Entre les théories de l'action et la clinique du travail, *Séminaire sur les Récits de vie de l'ARBH*, Louvain-la-Neuve, November 2001.

PERILLEUX Th., Sur les tensions de la flexibilité, *Midis de l'Unité d'Anthropologie et de Sociologie*, Louvain-la-Neuve, April 2002.

PERILLEUX Th., Sur Les tensions de la flexibilité, *Séminaire au Centre de Recherche et d'Intervention Sociologique*, Université de Liège, April 2002.

PERILLEUX Th., Sur *Les tensions de la flexibilité*, *Séminaire du RITE, Laboratoire de Sociologie du changement des institutions*, Paris, May 2002.

PERILLEUX Th., La nouvelle configuration idéologique du management et les épreuves du travail flexible, *Séminaire du Laboratoire d'Analyse des Systèmes de Communication d'Organisation*, Louvain-la-Neuve, June 2002.

ROELS G. with POCHET Y., Safety stock and production policies in general supply chains, *ORBEL 16, Sixteenth National Conference on Quantitative Methods for Decision Making*, Brussels, 24-25 January 2002.

TASKIN L., DELOBBE N., Conséquences de la pratique du télétravail : vers une « désocialisation » ou une nouvelle forme de socialisation ? *12ème Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations*, Louvain-la-Neuve, July 2002.

TYTECA D., Communication: Chorological and systematic research on Orchidaceae: a synthesis for Belgium and Western Europe over the last thirty years, *Symposium BBB 2001 - La biodiversité botanique et l'expertise belge*, Jardin botanique national de Belgique, 19-20 October 2001.

TYTECA D., Workshop: "*Impact des changements climatiques sur le cycle hydrologique*". Centre Environnement, Université de Liège, Château de Colonster, 6 December 2001.

TYTECA D., Communication: Aggregation of environmental performance indicators: issues and methodological options. *Seventh Biennial Meeting of the International Society for Ecological Economics, "ISEE Tunisia 2002: Environment and Development"*, Université du Centre, Sousse, Tunisie, 6-9 March 2002.

TYTECA D., From economic *enigma* to operational reality - Implementing the economic elements of the Water Framework Directive. *Europe of Water, Water of the Europeans* – 3rd edition, Lille (France), Nouveau Siècle - 18 & 19 March 2002.

VANHAMME J., Surprendre les consommateurs pour mieux les satisfaire ?, communication dans le cadre de la conférence. *Journée marketing-psychologie*, Université catholique de Louvain, 2002.

VAS A., Processes of change propagation within a large organization: an exploratory study, 17^{ième} *Conférence Internationale de "European Group of Organizational Studies"* (EGOS), Lyon, France, Juillet 2001.

VAS A. with INGHAM M., Towards a multi-paradigmatic analysis of organisational change processes : a case study approach. Présenté à la *Conférence Internationale de l'Academy of Management*, Denver, Colorado, August 2002.

WALHIN J.-F., The practical pricing of XL treaties : Actuarial, financial, economic and commercial aspects, *Statistical Seminar*, UCL, 21 May 2001.

WALHIN J.-F., The practical pricing of XL treaties : Actuarial, financial, economic and commercial aspects, *Séminaire de Sciences Actuarielles*, ULP Strasbourg, 23 November 2001.

WALHIN J.-F., BMS for MTPL, *Colloque Bonus-Malus*, 13 March 2002, Louvain-la-Neuve, organisé par l'Institut des Sciences Actuarielles de l'UCL.

WALHIN J.-F., The practical pricing of Top & Drop excess of loss covers, *International Congress of Actuaries*, 16-22 March, Cancun, 2002.

WALHIN J.-F., The practical pricing of Top & Drop excess of loss covers, *Journée de Contact FNRS Groupe Sciences Actuarielles « INSURANCE & FINANCE »*, Wednesday, March 27, 2002.

WALHIN J.-F., On the Practical Pricing of Reinsurance Treaties Depending on Order Statistics *Warsaw Actuarial Summer School 2002*, Department of Economics of the University of Warsaw, July 18, 2002.

WALHIN J.-F., The practical pricing of multiline excess of loss covers, *CAS Ratemaking Seminar*, 8-9 March, Tampa, 2002.

ZURSTRASSEN P., *Première Communication de l'enquête sur les comportements financiers des ménages Européens*, ICBI, Fonds Forum, Monaco, 4 July 2001.

ZURSTRASSEN P., *The State of the European Fund Industry*, Fédération des Fonds et Sociétés d'Investissement, FEFSI, Assemblée Générale, Bruxelles, 28 September 2001.

ZURSTRASSEN P., *La compliance dans le domaine des fonds d'investissement*, Association Luxembourgeoise des Compliances Officers, Luxembourg, 8 November 2001.

ZURSTRASSEN P., *The financial behaviour of European households and their impact on the High-Net Worth market*, IBI, Private Wealth Forum, Genève, 6 February 2002.

ZURSTRASSEN P., *The financial behaviour of European households*, The Wall Street Journal Europe's Funds Conference, Munich, 20 February 2002.

ZURSTRASSEN P. *The financial behaviour of European households*, ALFI, Luxembourg, 12 March 2002.

ZURSTRASSEN P., *Funds manufacturers and households clients : what is the role of trust ?* Fédération des Fonds et Sociétés d'Investissement, FEFSI, Assemblée Générale, Bruxelles, 31 May 2002.

ZURSTRASSEN P., *The latest capital adequacy requirements for funds management risks*, ICBI, Funds Forum, Rome, 4 July 2002.

3.7. Other Publications

BERKHOUT F. (Coord.), AZZONE G., CARLENS J., HERTIN J., JASCH C., NOCI G., OLSTHOORN X., TYTECA D., VAN DER WOERD F., VAN DRUNEN M., WAGNER M., WEHRMEYER W., WOLF O., MEPI – *Measuring the Environmental Performance of Industry*. Final report, EC Environment and Climate Research Programme: Research Theme 4 - Human Dimensions of Environmental Change - Contract No: ENV4-CT97-0655. February 2001.

BETTENDROFFER A., DEHOUX F., TYTECA D., *Aspects économiques de la gestion des ressources en eau*, Projet PIRENE - Programme Intégré de Recherche Environnement - Eau, premier rapport annuel. 64 pp., October 2001.

CARLENS J., THIRY J., TYTECA D., *Les indicateurs de performance environnementale*. Dossier spécial dans le Rapport Environnemental 2000 de CBR Ciment Belgique, pp. 46-57, published in French, English and Dutch, July 2001.

CHUMPITAZ R., SWAEN V., *La qualité comme déterminant de la satisfaction des clients en business-to-business. Une application dans le domaine de la téléphonie*, Working Paper n° 2002 – 07, LABORES, CNRS, Université Catholique de Lille, France, 2002.

COBBAUT R. (avec S. NASSAUT), La valeur actionnariale, in : M. AGLIETTA (sous la dir. de), *Régimes de gouvernement d'entreprise : différences nationales et stratégies d'entreprise*, Rapport de recherche pour le Commissariat Général du Plan, Université de Paris X - Nanterre, FORUM, September 2001, pp. 74-88.

CONSTANTINO M., MILLER A., POCHET Y., VAN VYVE M., WOLSEY L.A., *New MIP Cuts for Supply Chain Structures: Final Report on MIP Cuts*, LISCOS: Growth project G1RD-1999-00034, Report n° DR2.3.1/U, March 2002.

CRAMA Y., POCHET Y., WERA Y., *A discussion of production planning approaches in the process industry*, CORE Discussion paper 2001/42, Université catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve, Belgium, October 2001

De RONGE Y., *L'impact des ERP sur le contrôle de gestion : une première évaluation*, pp. 1-25, submitted to publication.

ELLOUMI S., LABBE M., POCHET Y., *New Formulation and Resolution Method for the p-Center Problem*, CORE Discussion paper 2001/53, Université catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve, Belgium, December 2001.

GAILLY B. and al., *Parc scientifique de Louvain-la-neuve: Plan stratégique*; rapport d'étude. Louvain-la-neuve, 16 May 2002.

GAILLY B., GREGOIRE A., *Télévision et internet cohabitent... mais ne se marient pas*; Stratégie internet; L'Echo, 8 November 2001, p. 16.

GAILLY B., GREGOIRE A., *Innover en temps de crise: un défi et une opportunité*"; Stratégie internet; L'Echo, 13 December 2001, p. 16.

GAILLY B., GREGOIRE A., *Services bancaires aux PME: espoirs et désillusions*; Stratégie internet; L'Echo, 14 March 2002, p. 17.

GAILLY B., GREGOIRE A., *Ce que tout chef d'entreprise devrait savoir au sujet d'internet*; Stratégie internet; L'Echo, 27 June 2002, p. 16.

GERARD M., *Tax Competition, the Distribution of MNE's Ownership and the Wage Formation Process*, SSRN WP : SSRN ID297587 code020130590.pdf, CESifo WP Series N° 631; JEL Classifications: H32, H73, H87.

GERARD M., *Interjurisdictional Company Taxation in Europe, the German Reform and the New EU Suggested Direction*, SSRN WP : SSRN ID298020 code020130590.pdf, CESifo WP Series N° 636; JEL Classifications: H32, H73, H87.

GERARD M., *Tax Relief Mechanisms and the Least Taxed Path for Circulating Income Within a Multinational Enterprise* (avec Marie-France Gillard), SSRN WP : SSRN ID305463 code020401670.pdf; JEL Classifications: H32, H73, C61.

GERARD M., *Finance, uncertainty and investment: assessing the gains and losses of a generalised non linear structural approach using Belgian panel data* (avec Frédéric Verschuere), National Bank of Belgium WP Series N° 26; JEL Classification: C23, C33, E22.

GRANDJEAN F., KEYMOLEN G., TABORDON N., JUCKLER F., *Jeu d'entreprise SYNTHESIS version 3*, Logiciel, Université catholique de Louvain, 2002.

HOANG T.T.H., KOLP M., *Développement de patrons de conception à ancrage social pour architectures multi-agent*, IFI - Institut de la Francophonie pour l'Informatique, Hanoï, Vietnam, 2002.

KOLP M., MASSART D., DONNAY A., DO T.T., FAULKNER St., PIROTTE A., *Modélisation orientée objet de la cokerie de CARSID*. Rapport CARSID, June 2002.

KOLP M., GIORGINI P., MYLOPOULOS J., *Organizational Patterns for Early Requirements Analysis*, Technical Report AI02-12, University of Toronto, Department of Computer Science, April 2002, 14 pages.

JUCKLER F., TABORDON N., KEYMOLEN G., GRANDJEAN F., *Simulation de gestion SYNTHESIS version 3 : manuel du participant*, Université catholique de Louvain, 2001.

LEONARD, E., Nouvelle donne du marché du travail et nouvelles formes de dialogue social, In SPINEUX, A., LEONARD, E., WALTHERY, P., BARRE, Ph., LELOUP, X., *Evolution des accords relatifs à l'emploi et au marché du travail, juillet 2000 - juin 2001*, Research work conducted for the DG Emploi et Affaires sociales de la Commission des Communautés européennes, Université catholique de Louvain, Institut des Sciences du Travail, 2001.

LINDGREEN A., VANHAMME J., *Dyads, networks, and virus : viral marketing*, Working Paper 5/2002, Departement of marketing, Technische Universiteit Eindhoven, The Netherlands, 2002.

MARIAGE C., *Espace de classification des méthodes et outils d'évaluation de l'ergonomie des systèmes à technologie web*, DEA Interuniversitaire en Informatique, Mémoire, Université catholique de Louvain, September 2001.

MARIAGE C., *Vers un outil de support à la gestion des connaissances ergonomiques en vue de l'évaluation d'un site web*, Avant-Projet de Thèse, Université catholique de Louvain, Institut d'Administration et de Gestion, June 2002.

PERILLEUX Th., DE RONGE Y., JOSEPH M., VAN DE PONSEELE O., *Audit stratégique sur la régulation du secteur de la*

sécurité privée et du gardiennage, Rapport pour le Ministère de l'Intérieur, 2001, 95 pp.

VAN VYVE M., POCHET Y., *A General Heuristic for Production Planning Problems*, CORE Discussion paper 2001/56, Université catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve, Belgium, December 2001.

VERWEIJ B., POCHET Y., VAN VYVE M., WATERER H., WOLSEY L.A., *Implementation of New Supply Chain related Cuts and Heuristics into Xpress: bc-gen Prototype Report*, LISCOS: Growth project G1RD-1999-00034, Report n° DR3.3.1, March 2002.

4 . THE DOCTORAL PROGRAM

4.1. Doctoral Dissertations

CHANOINE Brigitte (June 2002)

« La détermination des critères d'évaluation lors de l'introduction en Bourse de sociétés innovantes ou de croissance »

Supervisor : Robert COBBAUT

JANSSEN Frank (June 2002)

« Les déterminants de la croissance des P.M.E. : analyse théorique et étude empirique auprès d'un échantillon d'entreprises belges »

MASSART David (April 2002)

« La gestion de la complexité des schémas conceptuels à base d'objets »

Supervisor : Alain PIROTTE

PROVOST Anne-Catherine (June 2002)

« Analyse de la coexistence d'organisations non lucratives, lucratives et publiques dans le secteur des maisons de repos : une approche par les logiques de qualité »

Supervisor : Robert COBBAUT

SERPA Luiz (December 2001)

« Intelligence and Financial Theory : the Case for an Actors Approach.

Supervisors : Marc INGHAM, Robert COBBAUT

VANHAMME Joëlle (March 2002)

« La surprise et son influence sur la satisfaction des consommateurs. Le cas de l'expérience de consommation/achat ».

Supervisors : Christian DERBAIX, Paul PELLEMANS

4.2. On-Going Research Projects (non exhaustive list)

AKTAS Nihat

« Le contrôle communautaire des opérations de fusion et acquisition : une analyse par les marchés financiers »

Supervisor : Eric de BODT

AMEGAN Godfried

« Stratégies de développement durable des entreprises industrielle en Afrique de l'Ouest »

BARAYANDEMA Jonas

« La formation des salariés dans le contexte de changement technologique lié aux Progiciels de Gestion Intégrés : analyse de cas au sein des PME en Wallonie. »

Supervisor : Evelyne LEONARD

BADJOKO Lituka

« Analyse des pratiques marketing dans le secteur informel en Afrique »

BAKENGELA Shamba

« Les cadres africains et problématique de gestion dans les entreprises publiques à Kinshasa (République démocratique du Congo) : contribution à la compréhension du rapport au travail et à la famille »

BEN OMRANE Walid

« Microstructure et volatilité sur le marché des changes : validation au marché euro-dollars »

Supervisor : Luc BAUWENS

BIGA Mahamadou

« Financement de l'innovation technologique : les comportements stratégiques des PME à forte croissance innovantes ».

Supervisor : Benoît GAILLY

COULIBALY Aly D.

« Les déterminants économiques et financiers de la faillite des PME : une étude empirique dans le contexte belge »

Supervisor : Robert WITTERWULGHE

CRETEUR Muriel

« Modélisation et meilleure compréhension de l'impact du design organisationnel pour la performance des hôpitaux »

Supervisor : Yves Pochet

DE BRIEY Valérie

« Etude de la structure de la propriété, du contrôle et de la performance des institutions de microfinancement à Santiago du Chili »

Supervisor : Robert COBBAUT

DEHOUX Fabrice

« Evaluation de la performance économique et environnementale de différentes filières d'épuration d'eaux résiduaire »

DERBAIX Arlène

« Analyse des causes des succès et échecs des opérations de fusions et d'acquisitions ».

Supervisor : Eric de BODT

De VIRON Moïra

« L'incidence des mesures prises par les pouvoirs publics au niveau des émissions de CO2 sur les stratégies d'innovation technologique et de localisation des entreprises »

DEVOS Valérie

« Comprendre un outil de gestion des ressources humaines. La gestion des compétences comme construit social »

Supervisor : Gérard WARNOTTE

DISPAS Christophe

« Etude du lien entre la performance des actions value et growth et les informations disponibles sur les marchés obligataires et monétaires »

Supervisors : Philippe GREGOIRE, Eric de BODT

DO Thanh Tung

« A Social Patterns Framework for Designing Multiagent Architectures »

Supervisors : Manuel KOLP, Alain PIROTTE

ESPINOSA Betty

« Le contrôle et la construction des accords au sein des organisations »

Supervisors : Robert COBBAUT, Thomas PERILLEUX

FATHI Et-Tauoufik

« Le comportement financier des jeunes entreprises innovantes et en forte croissance (cas belge) »

Supervisor : Aimable QUINTART, Co-promoteur : Benoît GAILLY

FAULKNER Stéphane

« A Software Architecture Framework for BDI Multi-Agent Systems »

Supervisors : Manuel KOLP, Alain PIROTTE

FLEURIET Vincent

« L'efficacité des marchés obligataires européens en Euro depuis l'introduction de la monnaie unique »

Supervisors : Robert COBBAUT

FOX Mathilde

« L'étude et la modélisation du risque d'un portefeuille de crédits aux particuliers d'une institution financière dans l'optique d'une allocation optimale du capital »

Supervisors : Eric de BODT, Philippe GREGOIRE

GHODBANE Mohammed

« Capital Allocation inside Financial Firms Using Hierarchy Models »

Supervisor : Philippe GREGOIRE

HOANG Thi Thuy Hang

« Development of a Peer-to-Peer Multi-Agent Architecture for E-Management ».

Supervisor : Manuel KOLP

JEANDRAIN Anne-Cécile

« L'influence de la téléprésence sur la persuasion chez le consommateur »

Supervisor : Marie Paule KESTEMONT

JOURET Jean

« La gestion marketing des droits dérivés des droits d'auteur dans le domaine de la bande dessinée belge »

LIMBOURG Quentin

« Mapping Specification Models for User Interface Development »

Supervisor : Jean VANDERDONCKT

MARIAGE Céline

« Vers un Outil de support à la gestion des connaissances ergonomiques en vue de l'évaluation d'un site Web »

Supervisor : Jean VANDERDONCKT

MATVEEVA Larissa

« Problème de routage dans les réseaux Internet »

MENHEM Nayla

« Etude de la gestion de la mobilité du personnel dans le contexte d'une fusion bancaire. Approche contextualisée et stratégique »

Supervisor : Gérard WARNOTTE

MILOUD Tarek

« Corporate Governance et création de valeur : étude empirique sur les I POS »

Supervisors : Aimable QUINTART, Michel LEVASSEUR

NDIKUMANA Louis

« Impact du mode de croissance sur la création de valeur : croissance externe versus croissance interne »

Supervisor : Eric de BODT

NSABIMANA André

« Organisation, régulation et efficacité du système d'intermédiation financière en Afrique »

Supervisor : Robert COBBAUT

PHILIPPART Anne-Joëlle

« Impact d'Internet sur les relations entre les banques, fournisseur de services financiers et les PME »

PONDEVILLE Anne Sophie

« Le contrôle de gestion environnemental : une approche contingente. Application dans le cadre des entreprises manufacturières belges »

Supervisor : Yves DE RONGE

REMILLARD Denyse

« Etude des mécanismes de gouvernement de l'entreprise dans l'optique des actionnaires petits porteurs »

Supervisor : Robert COBBAUT

SCHUILING Isabelle

« La force des marques locales et ses déterminants spécifiques par rapport aux marques internationales en Europe – Application »

Supervisors: Paul PELLEMANS, Jean-Noël KAPFEUER (Hec Paris)

SINDAYIGAYA Gilbert

« L'utilisation de mesures non financières dans l'évaluation de la performance des entreprises industrielles établies en Belgique ».

Supervisor : Yves DE RONGE

SWAEN Valérie

« La citoyenneté d'entreprise et son influence sur les consommateurs »

Supervisors : Marie Paule KESTEMONT, Ruben CHUMPITAZ

TABORDON Nathalie

« Modélisation et optimisation de la gestion des compétences d'un call-center »

Supervisor : Philippe CHEVALIER

TALBOT Laurence

« Design and Performance Analysis of a Multistations Automated Guided Vehicle System »

Supervisors : Philippe CHEVALIER, Yves POCHET

THIRY Jessica

« Modélisation et simulation des mécanismes de gestion des pêches selon une approche écosystémique »

5. IAG RESEARCH SEMINARS

Arnaud PETRE (IAG) - Monday October 8, 2001

« Des messages subliminaux aux théories cognitives de la mémoire : applications pour la mesure d'exposition et du prétesting publicitaire »

Thomas PERILLEUX (IAG) - Monday October 22, 2001 « Les tensions de la flexibilité »

Per AGRELL (IAG) - Monday November 5, 2001

« Incentives, Efficiency and Control -- On the Creation of Competition in Regulated Markets »

Régis CŒURDEROY (IAG) - Monday November 19, 2001

« La cohérence des choix stratégiques: l'impact des décisions d'entrée et des stratégies génériques sur la performance organisationnelle des firmes »

Nathalie TABORDON and Guy KEYMOLEN (IAG) - Monday December 3 and Monday December 17, 2001

« Le jeu d'entreprises SYNTHESIS : intégration et mise en pratique des concepts managériaux via la simulation »

Manuel KOLP (IAG) - Monday February 11, 2002

« Information Systems as Social Structures: From Organizational Requirements to Agent Environments »

Benoît GAILLY (IAG) - Monday February 25, 2002

« Les projets d'affaires en phase de pré-démarrage: étude empirique et implications pour les structures d'appui »

Daniel CAPOCCI (Kredietbank, Luxembourg) - Monday March 4, 2002

« An Analysis of Hedge Fund Performance 1984 – 2000 »

Maurice GOSSELIN (Université Laval, Québec) - Monday March 11, 2002

« Performance Measurement Competence in Manufacturing Firms »

David MASSART (IAG) - Monday April 22, 2002

« Complexity Management of Object-Oriented Conceptual Schemas »

Matthieu de NANTEUIL (IAG) - Monday April 29, 2002

« La flexibilité du travail et de l'emploi. Quels enjeux pour la société européenne ? »

Walter BRIEC (Université de Perpignan) - Monday May 6, 2002

« Single Period Markowitz Portfolio Selection, Performance Gauging and Duality: A Variation on Luenberger's Shortage Function »

Per AGRELL (IAG) – Monday May 6, 2002

« Decomposition of DEA Scores for regulation »

6. WORKSHOPS AND CONFERENCES

Organized or Co-Organized by Members of IAG

AGRELL P.J., BOGETOFT P. (co-organizers), Charter of Accountability for Transmission Operators. *First Charter Workshop*, Oslo, Norway, June 12-13, 2002

BOUILLON L., Réunion du projet Caméléon à Louvain-la-Neuve, 29-30 January 2002.

BOUILLON L., Réunion du projet Caméléon à l'UJF (Grenoble), 18-19 June 2002.

DELOBBE N., 12^{ème} Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations, Louvain-la-Neuve, 8-11 July 2002 – Organization Committee Chair

DEVOS, V., 12^{ème} Congrès de psychologie du travail et des organisations, "Développement des compétences, investissement professionnel, et bien-être des personnes", Louvain-la-Neuve, 8-11 July 2002.

GAILLY B., "Gestion de l'innovation: mythe d'Icare ou impératif économique?" Séance d'ouverture de la Chaire Puilaetco en management et financement de l'innovation technologique. Louvain-la-Neuve, 21 February 2002.

GREGOIRE Ph., Mesure et attribution de performance d'un portefeuille. IAG, 22 February 2002, 45 participants.

KOLP M., 14th *International Conference on Advanced Information Systems Engineering* (CAiSE'02), Toronto, Canada, May 27 – 31, 2002 (<http://www.cs.toronto.edu/caise02>) – Organization & Publicity Chair. This conference was supported by IAG as *Academic Supporter* in collaboration with

University of Toronto, Department of Computer Science
University of Waterloo, School of Computer Science
University of British Columbia, Faculty of Commerce and
Business Administration
York University, Department of Computer Science
Queen's University, Department of Computing and
Information Science

KOLP M., 4th *International Conference on the Unified Modeling Language* (<<UML>> 2001), Toronto, Canada, October 1 – 5, 2001 (<http://www.cs.toronto.edu/uml2001>) – Organization and Publicity Chair

PERILLEUX Th., Organisation d'une journée du séminaire interdisciplinaire sur la régulation : « Contrôle et régulation dans l'école et l'entreprise », with C. MAROY (GIRSEF), Louvain-la-Neuve. Invités : J.L. DEROUET, M. GOLLAC (Centre d'Etudes de l'Emploi).

7. ACADEMIC VISITS

7. 1. Visits to Other Institutions

July 2001

COEURDEROY R., London Business School, Foundation for Entrepreneurial Management

KOLP M., University of Toronto, Department of Computer Science, Canada

KOLP M., University of Washington, Seattle, USA

August 2001

KOLP M., University of Toronto, Department of Computer Science, Canada

de BODT E., UCLA, Los Angeles, USA

September 2001

KOLP M., University of Toronto, Department of Computer Science, Canada

KOLP M., Queen's University, Department of Computing and Information Science, Kingston, Canada

PIROTTE A., Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications, Evry (France)

October 2001

GERARD M., *CES (Center for Economic Studies)*, Université de Munich et Ifo Institute, Munich

KOLP M., University of Toronto, Department of Computer Science, Canada

KOLP M., York University, Department of Computer Science, Canada

November 2001

KOLP M., University of Trento, Département d'informatique et centre de recherche IRST-ITC Trento, Italy

KOLP M., Institut de la Francophonie pour l'Informatique, Ecole Polytechnique de Hanoï, Vietnam

PIROTTE A., University of Trento, Département d'informatique et centre de recherche IRST-ITC Trento, Italy

December 2002

PIROTTE A., Institut de la Francophonie pour l'Informatique, Ecole Polytechnique de Hanoï, Vietnam.

January 2002

GAILLY B., Imperial College, London

PIROTTE A., Université Nationale du Bénin, Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Politiques, Cotonou.

March 2002

de BODT E., UCLA, Los Angeles, United States

FORTZ B., Laboratoires Limos, Université Blaise Pascal, Clermont Ferrand, France

LEONARD E., ESADE, Barcelona, Spain

April 2002

DELOBBE N., York University, Atkinson College, Toronto

FORTZ B., Laboratoires Limos, Université Blaise Pascal, Clermont Ferrand, France

SWAEN V., Corporate Citizenship Unit, Warwick Business School, University of Warwick, Coventry, United Kingdom

May 2002

COBBAUT R. Université de Sherbrooke, Faculté d'administration, Département de finance

FORTZ B., Laboratoires Limos, Université Blaise Pascal, Clermont Ferrand, France

KOLP M., University of Toronto, Department of Computer Science, Canada

SWAEN V., Corporate Citizenship Unit, Warwick Business School,
University of Warwick, Coventry, United Kingdom

June 2002

AGRELL, P. J. Department of Industrial Engineering and Logistics,
Lund University, Sweden

AGRELL P. J. CERAS, Ecole Nationale des Ponts et Chaussées,
France

AGRELL P. J., Department of Economics and Natural Resources,
Royal Agricultural University, Denmark

KOLP M., University of Toronto, Department of Computer Science,
Canada

KOLP M., University of Waterloo, School of Computer Science,
Canada

PERILLEUX Th. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da
Empresa (ISCTE) – Lisboa, Portugal

SWAEN V., Corporate Citizenship Unit, Warwick Business School,
University of Warwick, Coventry, United Kingdom

July 2002

GAILLY B., Stockholm Technical University

GAILLY B., Institut National Polytechnique de Grenoble

7.2. Visits to IAG

Invited by

Benoît GAILLY :

- Prof. Jan Ulijn, Technical University Eindhoven
- Prof. Caron St John, Clemson University
- Prof. Pascal Griset, Université Paris-IV Sorbonne
- Prof. François Mélard, Fondation universitaire Luxembourgeoise

Per AGRELL :

- Prof. Peter BOGETOFT, Department of Economics and Natural Resources, Royal Agricultural University, Denmark, February 26-27, 2002.

- Prof. Walter BRIEC, Département des Sciences Économiques et de Gestion, Université de Perpignan, France, May 6-7, 2002.

Régis COEURDEROY :

- Eric Brousseau, professeur d'économie à l'Université Paris X Nanterre (séminaire DEA, 26 April 2002).

Yves de RONGE :

Professeur Maurice GOSSELIN, Université Laval, March 9 – 12, 2002

Philippe CHEVALIER :

- Prof. Robert SHUMSKY, Simon School of Business Administration, University of Rochester, USA, May 20 – 23, 2002

- Prof. Pablo SERRA, Departamento Ingenieria Industrial, Universidad de Chile, Chili, May 20 – 24, 2002.

8. RESEARCH CONTRACTS

Détermination des poids optimaux pour le routage OSPF dans les réseaux Internet

Financial Support : UCL (FSR)

IAG Principal Investigator : Bernard Fortz

Dans les réseaux de type internet, le routage le plus utilisé envoie les messages le long des plus courts chemins jusqu'à la destination. Dans un travail précédent, nous avons montré qu'une détermination « intelligente » des poids utilisés pour le calcul des chemins permet d'augmenter la capacité utilisable du réseau.

Ce projet a pour but d'étudier la structure du problème d'optimisation sous-jacent afin de développer une méthode de résolution plus efficace.

Research Assistant : Larissa Matveeva

Présentation du fédéralisme fiscal en Belgique dans le cadre d'une recherche sur le fédéralisme fiscal à la demande de la Commission sur le Déséquilibre Fiscal mise en place par le gouvernement du Québec

Financial Support : Commission sur le Déséquilibre Fiscal du gouvernement du Québec.

IAG Principal Investigator : Marcel Gérard

« New views on Firms' Investment and Finance decisions », recherches empiriques dans le domaine de l'économétrie de l'investissement, dans le cadre d'un contrat interuniversitaire avec la Banque Nationale de Belgique

Financial Support : Banque Nationale de Belgique

IAG Principal Investigator : Marcel Gérard

Using panel data for 2,329 Belgian firms observed between 1985 and 1999, this paper aims at getting a better understanding of Belgian firms' investment behavior. Two main and interrelated topics are

investigated: the link between financial structure and investment decision, on the one hand, the effect of uncertainty on the level of investment, on the other hand. Such research sets forth the effect of some key variables, both in terms of level and volatility. The study is conducted within a structural approach but reduced form equations are also estimated. A generalised dynamic effect is investigated by introducing adjustment costs related through time. From that study, it clearly appears that small firms and high debt level firms are more sensitive to interest rate and cash flow. However, no role for investment price volatility is observed.

La citoyenneté d'entreprise et son influence sur les consommateurs

Financial Support : Fonds National de la Recherche Scientifique et Fondation Bernheim

Principal Investigator : Marie-Paule Kestemont (UCL/IAG) and Ruben Chumpitaz (IESEG, Lille)

Research Assistant : Valérie Swaen

Comprendre un outil de gestion des ressources humaines. La gestion des compétences comme construit social

Financial Support : Fonds National de la Recherche Scientifique and Fondation Bernheim

IAG Principal Investigator : Gérard Warnotte

Research Assistant : Valérie Devos

Analyse des logiques d'action des acteurs organisationnels, à travers leur construction des dimensions du contexte et des caractéristiques de l'entreprise, autour de la mise en place d'une pratique de gestion des compétences.

Les déterminants de la croissance des PME en Belgique

Financial Support : BBL

IAG Principal Investigator : Robert Wtterwulghé

Research Assistant : Frank Janssen

Object-oriented modeling and development of production databases for steel manufacturing

Financial Support : Carsid SA (previously Cockerill Sambre Charleroi)

IAG Principal Investigators : Manuel Kolp, Alain Pirotte

The project models part of the production databases of the « Coke-Fonte-Energie » Operation Center of CARSID and their applications in view of progressively reengineering the data-management operation. Such databases are particular in the sense they manage synchronous data: thousands of variables are received every minute from numerous sensors monitoring the production process. The project also proposes the development of a master database (mini-datawarehouse) that could be parameterized for the various CARSID plants.

Development of social design patterns for multi-agent architectures to support e-management applications

Financial Support : CGRI - Communauté Française de Belgique, Agence Universitaire de la Francophonie

IAG Principal Investigators : Manuel Kolp, Alain Pirotte

Research Assistant : Thi Thuy Hang Hoang

In the effort of defining and formalizing a socio-intentional ontology for e-business systems, this project identifies et develops social design patterns for agent software. These patterns should be used for designing multi-agent architectures to support peer-to-peer e-management applications. The implementation is realized in a generic way allowing software components reuse, specifically within the JACK agent programming environment. The proposed approach follows BDI (Belief-Desire-Intention) cognitive specifications and FIPA (Foundation for Intelligent Physical Agents) recommendations. These design patterns allow developers to better understand cognitive

behaviors of software components considered social agents, their dynamics as well as the operational context in which the system evolves.

Tropos : Definition of a Requirements Driven Agent Enterprise Information Systems Development Methodology

Financial Support : CITO - Center of Information Technology
Ontario, Canada

Natural Sciences and Engineering Research
Council (NSERC) of Canada

Partners : The project is conducted in collaboration with the University of Toronto, the University of Trento (Italy), the IRST-ITC research center de recherche IRST-ITC (Italy), York University (Canada), the Federal University of Pernambuco (Brazil) and the RWTH Technical University Aachen

IAG Principal Investigator : Manuel Kolp

Enterprise information systems of the latest generation (e-business, knowledge management, enterprise resource planning, customer relationship management, groupware, ...) will have to perform well within ever-changing organizational environments. Unfortunately, existing software development methodologies (object-oriented, structured or otherwise) have traditionally been inspired by programming concepts, not organizational ones, leading to a semantic gap between the software system and its operational environment. To reduce this gap, this project proposes to define an original information systems development methodology named Tropos which is founded on concepts used to model early requirements (agents, goals, objectives, requirements, responsibilities, social dependencies, ...) and uses these as a foundation to model early and late requirements, architectural and detailed design. The methodology seems to complement well proposals for agent-oriented development platforms.

Développement d'un *framework* extensible pour le déploiement d'applications e-business de type B2C.

Financial Support : FIRST Entreprise contract (Région Wallonne) in partnership with CITOBIS.A.

IAG Principal Investigators : Manuel Kolp, Alain Pirotte

Ce projet a pour but la conception d'une plate-forme de gestion d'applications d'interactions spécifiquement adaptée aux entreprises et organisations en relation avec une très grande base de clients/consommateurs (entreprises commercialisant des produits et services de grande consommation, administration). Elle offrira un outil intégré permettant de répondre aux besoins de gestion de flux d'information émanant de clients/consommateurs dans le cadre d'organisations de cette dimension.

Parmi les services offerts par cet outil on trouvera la gestion de bases de connaissances en plusieurs langues (adaptation immédiate au marché européen), la gestion du routage des flux; la gestion de workflows, la gestion de campagnes de marketing direct, la gestion du reporting, élaboration de statistiques

L'originalité du concept sera son mode de déploiement en ASP (Application Service Provider) qui permet de restreindre de manière considérable le coût de son implémentation et de son entretien. Son architecture, basée sur la technologie JAVA, permettra, en outre son implémentation sur site au travers d'un simple browser Web.

Polyploïdisations, hybridations et introgressions dans le genre *Dactylorhiza* (Orchidaceae)

Financial Support : FSR (Fonds spécial de recherche de l'UCL), FRFC (Fonds de la recherche fondamentale collective, FNRS, Bruxelles), FRIA (Fonds pour la recherche dans industrie et l'agriculture), September 2000 – now.

Partners: Unité d'Ecologie et de Biogéographie de l'UCL (principal investigator: Prof. A.-L. Jacquemart; collaborator: Prof. R. Wesselingh; research assistant: N. Devos)

IAG Principal Investigator : Daniel Tyteca

This research deals with speciation and evolution of species within the genus *Dactylorhiza* (*Orchidaceae*). This genus presents a large number of species, despite the massive extinctions that occurred during the pleistocene glaciations. That suggests a high rate of speciation during the past 10000-15000 years. Moreover, *Dactylorhiza* species are very variable morphologically and their taxonomic status is not very well defined. Indeed, most of the species seem to have hybrid, auto- or allo-polyploid origin. Our aim is to use allozyme and chloroplast DNA markers to better understand the impact of hybridization, introgression and polyploidization on the evolution of the genus *Dactylorhiza* in north-west Europe.

Projet PIRENE - Programme Intégré de Recherche Environnement - Eau

Financial Support : Ministère wallon de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et de l'environnement, depuis novembre 2000

Partners: Coordination Dr. J. SMITZ, Centre Environnement, Université de Liège; 18 partners in the Communauté française (University research centers and public institutions)

Principal Investigator IAG: Daniel Tyteca, responsible for the part "Analyse économique des utilisations de l'eau"

Research Assistants: A. Bettendroffer, F. Dehoux

Le programme PIRENE a pour objet de fournir aux autorités wallonnes un outil d'aide à la décision en matière de gestion des ressources en eau. Sont prises en considération les eaux de surface, les eaux souterraines, les apports en eaux de précipitations et d'écoulement, ainsi que les divers interfaces de ces systèmes entre eux et avec les écosystèmes directement liés, comme les zones humides. Le programme vise à l'élaboration de modèles décrivant le comportement

qualitatif aussi bien que quantitatif des ressources en eau. Une référence particulière est faite à la directive cadre de l'Union européenne en matière de gestion des ressources en eau, en particulier, pour les aspects économiques, en ce qui concerne le principe du pollueur - payeur, la récupération des coûts des services liés à l'utilisation de l'eau, et la gestion de l'eau par bassins hydrographiques.

Projet MetroWeb : Vers un outil de support à la gestion des connaissances ergonomiques en vue de l'évaluation d'un site web

Financial Support : Région Wallonne

IAG Principal Investigator : Jean Vanderdonckt

Research Assistant : Céline Mariage

Projet Caméléon

Financial Support : Information Society Technologies (IST) Programme, Fifth Framework Programme, European Commission

IAG Principal Investigator : Jean Vanderdonckt

Research Assistant: Laurent Bouillon

Le but de ce projet est le support du design et du développement d'applications interactives sensibles au contexte d'utilisation, en :

- produisant un cadre de référence pour le développement. Celui-ci incorpore et structure le processus de développement en utilisant des modèles, techniques, architectures et outils propres au projet.
- fournissant les moyens d'exprimer de l'information dépendante du contexte dans un ensemble de modèles utilisables au moment du développement ou à l'exécution en reconfigurant dynamiquement le système
- identifiant les critères, méthodes et techniques pour utiliser l'information dans une représentation abstraite permettant de développer les interfaces concrètes de plates-formes hétérogènes tout en préservant l'utilisabilité.
- développant des outils et composants permettant au développeur de produire des systèmes représentés dans les modèles cités ci-dessus.

Recherche-action : Flexibilité, travail ouvrier et engagement collectif

Financial Support : In cooperation with the service d'éducation permanente « Les Equipes Populaires » of the Mouvement ouvrier Chrétien (MOC).

IAG Principal Investigators : J. Cultiaux, P. Walthéry

Cette recherche-action, menée en partenariat avec un groupe d'action populaire, vise à interroger, dans un but d'intervention, l'application d'une organisation du travail flexible observées du point de vue de travailleurs peu (ou pas) qualifiés. Elle compte trois volets.

Le premier volet de cette recherche (janvier 2001 – septembre 2002) a consisté en une « intervention » auprès d'un groupe représentant les diverses facettes de la catégorie avec laquelle on veut travailler. Une dizaine de séances ont permis au groupe de discuter de ses conditions de travail, à partir de cas concrets. Nous avons ainsi tenté de mettre au jour différentes questions concernant, d'une part, l'impact de l'organisation flexible du travail sur l'organisation vie professionnelle / vie privée et, d'autre part, sur les capacités d'action collective des travailleurs peu qualifiés soumis en l'action collective ».

Le second volet (janvier 2003) s'appuiera sur les données ainsi recueillies pour dégager des traits plus généraux à travers une enquête quantitative à plus large échelle.

Le troisième volet (à déterminer) abordera certaines des problématiques plus générales dégagées dans aux deux premières étapes en tâchant de les approfondir au moyen d'entretiens qualitatifs poussés.

Development of the psychological contract during newcomer's socialization

Financial Support : FSR (UCL)

IAG Principal Investigator : Nathalie Delobbe

Research Assistant : Tanguy Dulac

During the 90's, the newcomers' socialization process, on the one hand, and the psychological contract bounding employees to their employer, on the other hand, have received a growing amount of attention in the organizational behavior literature. Recent waves of mergers and reorganizations as well as the increasing use of temporary employment contracts led to job insecurity and career transitions for many categories of workers and deeply modified the relationship between employees and employers. In this context, there is a need to understand which factors are likely to facilitate newcomers' adjustment to a new work environment and which reciprocal obligations can underlie a relationship beneficial for both the employer and employees.

However, only a few studies investigated the psychological contract over time, taking into account individual and contextual factors that may influence its development. In other terms, there is a lack of knowledge about the antecedents conditions that affect the emergence and the development of newcomer's psychological contract during socialization.

This study aims at contributing to the organizational socialization and psychological contract literature by examining how the development of the psychological contract is a central component of the adjustment process following entry into a new organizational context. More specifically, it will examine *how well-established organizational (i.e. human resources practices) and individual (i.e. personality and behaviours) facilitators of the socialization process affect the psychological contract development and enable newcomers to cope with potential breaches in the contract.*

Modes de contrôle et éthique du compromis

Financial Support : FSR (UCL)

IAG Principal Investigator : Thomas Perilleux.

Research Assistant : M. Nachi

Recherche sur le secteur de la sécurité privée

Financial Support : Ministère de l'Intérieur

IAG Principal Investigator : Thomas Perilleux, Yves De Rongé.

Research Assistant : M. Joseph, O. Van De Ponsseele

Les rendements anormaux à long terme suite aux opérations de fusion acquisition

Financial Support : CIM

Principal Investigator : Eric de Bodt

Research Assistant : Arlène Derbaix

Gestion de la main-d'oeuvre dans les filiales belges de multinationales étrangères

Financial Support : FSR (UCL)

IAG Principal Investigator : Evelyne Léonard

Le projet a pour objectif d'identifier dans quelle mesure les pratiques de gestion de la main-d'oeuvre des entreprises multinationales d'origine étrangère en Belgique sont définies en interdépendance avec leur contexte local ou sont, au contraire, fortement marquées par des politiques de groupe qui s'adaptent peu au contexte local.

Évolution des négociations sur l'emploi en Europe

Financial Support : Direction Générale Emploi et Affaires Sociales de la Commission européenne

IAG Principal Investigator : Armand Spineux (project coordinated by the Institut des Sciences du Travail ; IAG investigators : A. Spineux and E. Léonard)

Coordination et analyse comparative d'études menées annuellement depuis 1998 par des équipes de recherche des quinze pays de l'Union européenne sur l'évolution des négociations sur l'emploi dans chacun des pays, à la demande de la Direction générale pour l'Emploi et les

Affaires sociales de la Commission européenne : négociations collectives en matière d'emploi, acteurs de ces négociations, types de compromis négociés, transformation des formes de régulation de l'emploi en Europe.

Profil des fonctions de travailleurs médico-sociaux de l'ONE (Office de la Naissance et de l'Enfance)

Financial Support : ONE, Office de la Naissance et de l'Enfance, 1 January 2002 - 31 July 2002

Principal Investigator : Evelyne Léonard

People involved at UCL : M. MORMONT, Researcher ESPO/TRAV, E. LEONARD, ESPO/IAG and ESPO/TRAV.

Cette recherche-action vise à effectuer un examen détaillé des pratiques de travailleurs médico-sociaux dans le cadre de leurs missions au sein de l'ONE, dans le but d'adapter leurs méthodes de travail et d'encadrement, et de définir de manière opérationnelle les fonctions en tenant compte de l'évolution du contexte et des priorités définies par les organes de gestion (extrait du cahier des charges). Recherche-action menée en collaboration avec la Fondation Travail-Université, Bruxelles et le Centre "Travail Emploi Formation" de l'Université libre de Bruxelles.

Optimisation technico-économique d'une chaîne de production d'eau déminéralisée

Laborelec, see IAG Research Report 2000-2001, contract extended to December 31 2002.

FIRST Entreprise contract with Philippe Chevalier and Laurence Talbot, Fabricom (see IAG Research Report 2000-2001)

Justice, Reconnaissance, identité : une analyse interdisciplinaire du management et du changement organisationnel

Financial Support : FSR Post-doctoral Award.

IAG Principal Investigator : Unité REHU (Pr. Nathalie Delobbe, Evelyne Léonard, Matthieu de Nanteuil-Miribel, Thomas Périlleux).

Ce projet s'inscrit dans une dynamique globale impulsée et soutenue par le président de l'IAG (Pr. P. Semal) et le responsable de l'unité REHU (Pr. A. Spineux puis Pr. Evelyne Léonard). Il s'agit d'une initiative commune ayant pour objectif la constitution d'un lieu de recherche de haut niveau dans les domaines du travail, de l'emploi et des organisations. Sa visée première est de favoriser une dynamique collective au sein d'une équipe jeune, en phase de démarrage, dont la volonté est d'explorer de nouveaux champs d'investigation et de promouvoir une recherche de qualité. L'approche développée est de nature interdisciplinaire : elle se situe au croisement des sciences humaines (sociologie, psychologie, psychosociologie) et des sciences de gestion. Pour cela, le projet fait appel à deux chercheurs de haut-niveau dans des domaines complémentaires, chargé d'effectuer chacun une période de 6 mois à temps plein au sein de l'unité au cours des années 2002-2003 :

- Pr. Mohamed Nachi, Professeur de sociologie et d'anthropologie à l'Université de Sfax (Tunisie) ;
- Pr. Assad El Akremi, Professeur de gestion à l'Université de Tunis (Tunisie) ;

Leur contribution s'articule autour des trois éléments suivants :

- Coordination d'un ouvrage sur le thème de la flexibilité du travail et de l'emploi ;
- Animation d'un séminaire méthodologie auprès des assistants et chercheurs de l'unité (méthodes quantitatives et qualitatives) ;
- Rédaction d'une revue de la littérature sur le thème « Justice et équité dans les organisations ».

Risques opérationnels et besoins en capitaux

Financial Support : Crédit Agricole Investor Services
PriceWaterhouseCoopers

IAG Principal Investigator : P. Zurstrassen

Règles de conception, analyse de performance et automatisation de la gestion du flux pour une nouvelle technologie de transport de bagages de type DCV (Destination Coded Vehicle).

Financial Support : FIRST-ENTREPRISE contract in partnership with the Région Wallonne, Fabricom S.A. and UCL

IAG Principal Investigators : Philippe Chevalier and Yves Pochet

Research Assistant : Laurence Talbot

L'objectif de la recherche est de développer pour la nouvelle technologie de transport de bagages de type DCV des modèles et méthodes mathématiques permettant d'une part de concevoir et de dimensionner (nombre de chariots, nombre de postes de chargement et déchargement, dimension des espaces de stockage de chariots, ...) toute implantation de la technologie, et d'autre part de concevoir les règles de gestion de flux (règles de dispatching pour le contrôle dynamique du flux de chariots et l'affectation des demandes de transport de bagages à des voies de circulation) permettant d'assurer le service voulu (exprimé par un temps d'attente maximal des bagages) au moindre coût d'investissement et d'exploitation.