



CLASSIQUES
GARNIER

« Résumés », *European Review of Service Economics and Management Revue européenne d'économie et management des services*, n° 3, 2017 – 1, p. 185-188

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-07120-4.p.0185](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-07120-4.p.0185)

La diffusion ou la divulgation de ce document et de son contenu via Internet ou tout autre moyen de communication ne sont pas autorisées hormis dans un cadre privé.

© 2017. Classiques Garnier, Paris.
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.
Tous droits réservés pour tous les pays.

ABSTRACTS/RÉSUMÉS

Magali DUBOSSON, Emmanuel FRAGNIÈRE, Marilyne PASQUIER and Cyrille REYNARD, “Exploring occupational stress in the Swiss wealth management sector. How could human risk lead to value destruction”

Service processes rely on the well-being of employees to ensure proper value creation. The paper posits that the link between well-being and value creation can be studied from a risk management perspective (i.e. ill-being and value destruction). Using an exploratory approach, it surveys the Geneva wealth management service sector, which is in crisis. Based on this fieldwork we developed a model where human risks lead to ill-being and value destruction including a “human risk–value destruction loop”.

Keywords: ethnographic research, ill-being, human risk, service processes, value destruction

Les processus de service doivent tenir compte du bien-être des employés pour créer de la valeur. L'article montre que le lien entre bien-être et création de valeur peut être aussi étudié sous l'angle de la gestion des risques. Une approche exploratoire permet de comprendre cette problématique au sein du secteur de la gestion de fortune à Genève. Sur cette base, le modèle créé part du mal-être pour aboutir à la destruction de valeur et inclut une boucle de rétroaction négative.

Mots-clés : recherche ethnographique, mal-être, risque humain, processus de service, destruction de valeur

Silvia CRUZ, Sônia PAULINO and Delhi PAIVA, “Service Innovation Dynamics in Solid Waste Sector. CDM Landfill Projects”

The aim of this paper is to analyze the dynamics of service innovation in the solid waste sector, examining the generation of co-benefits resulting from two Clean Development Mechanism (CDM) landfill projects. Indicators are proposed to evaluate the social and environmental outcomes from CDM

landfills. Data collected are organized and analyzed based on two complementary theoretical frameworks: the characteristics-based model and the public-private innovation networks in services (ServPPIN).

Keywords: ServPPIN, public service innovation, clean development mechanism, solid waste sector, landfill

Cet article est consacré à l'innovation de services dans le secteur des déchets solides. Il examine les bénéfices mutuels résultant de deux projets de décharge relevant du Mécanisme de développement propre (MDP). Des indicateurs sont proposés pour évaluer les résultats sociaux et environnementaux de ces décharges MDP. L'article s'appuie sur deux cadres théoriques complémentaires: le modèle fondé sur les caractéristiques et les réseaux d'innovation public-privé dans les services (ServPPIN).

Mots-clés : ServPPIN, innovation dans les services publics, mécanisme de développement propre, secteur des déchets solides, décharge

Per ECHEVERRI, "In Situ Methodology. Outlining a New Direction for Service Research"

This article argues in favour of a new direction in service research: *in situ* methodology. It problematizes previous ways of conducting service research and envisages a more profound theoretical and empirical understanding. It outlines three basic arguments as a scientific rationale, discussing ontological, epistemological, and methodological matters. It highlights the need to develop more creative methods that allow proximity to the phenomenon and the involved actors with the capacity to grasp the multi-faceted reality.

Keywords: service research, *in situ* methodology, *in situ* research, value co-creation, theory development, ontology, epistemology, methodology

Cet article plaide en faveur d'une nouvelle direction dans la recherche sur les services: la méthodologie *in situ*. Il discute les méthodes de recherche existantes et envisage une démarche théorique et empirique plus profonde. Il s'appuie sur trois arguments fondamentaux ontologiques, épistémologiques et méthodologiques. Il s'agit de développer des méthodes plus créatives permettant la proximité vis-à-vis du phénomène et des acteurs impliqués et en mesure de saisir la réalité dans ses multiples facettes.

Mots-clés : recherche sur les services, méthodologie *in situ*, recherche *in situ*, cocréation de valeur, développement théorique, ontologie, épistémologie, méthodologie

Marie DELAPLACE, “Assessing *ex ante* the wider effects of high-speed rail service in cities? The lessons drawn from a service innovation-based analysis”

In April 2017, 37,343 km of high-speed lines were planned worldwide for completion by 2050. Governments have sometimes to choose between different projects. If cost-benefit analysis is the most widely used tool to evaluate the effects of different projects, it seems to be inappropriate for evaluating the wider effects. Using service innovation theories, this paper shows that these wider effects in cities are difficult to evaluate *ex ante* because they are coproduced in space and time.

Keywords: high-speed rail service, local economic development, services innovation, evaluation

Début 2016, 35 000 km de lignes à grande vitesse étaient planifiées à l’horizon 2050 dans le monde. Les gouvernements doivent parfois choisir entre différents projets. Si l’analyse coût-avantage est l’outil le plus largement utilisé, pour effectuer ce choix, il semble inapproprié. À partir des théories de l’innovation dans les services, cet article montre qu’il est difficile d’évaluer *ex ante* les effets indirects dans les villes dans la mesure où ils sont coproduits dans le temps et dans l’espace.

Mots-clés : desserte ferroviaire à grande vitesse, développement local, innovations de services, évaluation

Camal GALLOUJ, “Commerce informel et marchands ambulants au Maroc. Entre répression et institutionnalisation”

This article analyses the logics of the functioning and proliferation of informal retailing and hawkers in the case of an emerging country like Morocco. The proliferation of informal retailing raises problems of unfair competition vis-a-vis the formal sector but also many problems of congestion and illegal occupation of the public spaces and state property. The paper also addresses the nature of public policies that oscillate between repression and institutionalization.

Keywords: informal retailing, hawkers, traditional retailing, state regulation, sedentarization

Cet article analyse les logiques de fonctionnement et de diffusion du commerce ambulant dans le cas d’un pays émergent comme le Maroc. La prolifération de ce commerce pose des problèmes de concurrence déloyale vis-à-vis du secteur formel, mais également d’encombrement et d’occupation

illégal de l'espace public. L'article discute également les politiques publiques mises en œuvre, qui oscillent entre répression et institutionnalisation.

Mots-clés : commerce informel, marchands ambulants, petit commerce, réglementation, sédentarisation

Stéphane SIRJEAN, Daniel BOUDOUIN, Christian MOREL and Gilles PACHÉ,
"Reassessing the wholesaler role in urban freight distribution"

The actors who are traditionally examined in the context of urban freight distribution are the local Authorities and the logistics service providers, who have implemented urban platforms to reduce the negative impacts of an anarchic development of product flows. Very few works have studied the central position of wholesalers in the urban freight distribution. The aim of this viewpoint is to discuss how wholesalers have developed an essential logistical expertise that could be useful for local Authorities.

Keywords: city logistics, local authorities, logistical services, urban freight distribution, wholesalers

Les acteurs traditionnellement étudiés en matière de logistique urbaine sont les collectivités locales et les prestataires logistiques, ayant mis en place des plates-formes urbaines pour réduire les impacts négatifs d'un développement anarchique des flux de produits. Peu de travaux ont abordé la position centrale occupée par les grossistes. L'objectif du point de vue est de discuter la manière dont ils ont développé une expertise logistique essentielle qui pourrait être utile aux collectivités locales.

Mots-clés : logistique urbaine, autorités locales, services logistiques, distribution de fret urbain, grossistes