



CLASSIQUES
GARNIER

« Résumés », *European Review of Service Economics and Management Revue européenne d'économie et management des services*, n° 8, 2019 – 2, p. 205-208

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-09862-1.p.0205](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-09862-1.p.0205)

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.

© 2019. Classiques Garnier, Paris.
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.
Tous droits réservés pour tous les pays.

ABSTRACTS/RÉSUMÉS

Daisy BERTRAND, Pierre-Yves LÉO, Jean PHILIPPE, “The new go-between services. Peer-to-peer sharing platforms in hospitality services”

The Internet has brought to life a new kind of service firm that no longer delivers its own services but instead connects consumers to other individuals who can solve their problems. Little is known about the services actually delivered by these sharing platform-firms and how they control the service quality delivered by private individuals. This paper presents results from a study of 47 peer-to-peer hospitality platforms operating in France.

Keywords: services, hospitality, sharing economy, peer-to-peer, collaborative platforms, netnography.

Daisy BERTRAND, Pierre-Yves LÉO, Jean PHILIPPE, “Les nouveaux services d’intermédiation. Les plateformes collaboratives pair-à-pair dans les services hôteliers”

Internet a permis l’émergence d’un nouveau type d’entreprises qui ne fournissent plus elles-mêmes les services qui leur sont demandés, mais connectent les consommateurs à des particuliers-fournisseurs afin qu’ils répondent à leurs besoins. Cette étude menée sur 47 plateformes d’hébergement collaboratif actives en France, porte sur les services réellement fournis par ces plateformes et la manière dont elles parviennent à maîtriser la qualité de service fournie par des particuliers.

Mots-clés : services, hébergement de tourisme, économie collaborative, pair-à-pair, plateformes collaboratives, netnographie.

Alexis NICOLAÏ, Sylvain LENFLE, “Experimenting and prototyping the design of complex services. Remote assistance: a case study”

This is a longitudinal study of the prototyping process introduced to develop a new service: remote assistance in a military context. This form of prototyping is original on several accounts and contrasts significantly with the vision and prescriptions of Rapid Prototyping. We demonstrate that it allowed

i) the emergence of a technical solution, ii) evolution of the value proposition, and iii) the development of a rich and structured ecosystem for the service.

Keywords: complex services, service design, service prototyping, service value proposition, service ecosystem, remote assistance, case study, longitudinal case.

Alexis NICOLAÏ, Sylvain LENFLE, « Expérimentation et prototypage dans la conception de services complexes. Téléassistance : une étude de cas »

Cet article présente une étude longitudinale du processus de prototypage mis en place pour développer un service complexe de téléassistance dans le domaine militaire. Ce prototypage est original à plusieurs titres et s'inscrit en contraste avec la vision et les prescriptions du *rapid prototyping*. Nous démontrons qu'il a permis, pour le service i) l'émergence d'une solution technique, ii) une évolution de la proposition de valeur et iii) de structurer et de développer un véritable écosystème.

Mots-clés : services complexes, conception de services, prototypage de service, proposition de valeur, écosystème de service, téléassistance, étude de cas, cas longitudinal.

Benoît DESMARCHELIER, Faridah DJELLAL, Faïz GALLOUJ, "Innovation in public services in the light of public administration paradigms and service innovation perspectives"

"Service Studies" and public management are two fields of research that have developed separately, although they share a common target (services delivery). This paper is an attempt to enhance the dialogue about service production and innovation among the paradigms of public administration (Traditional Public Administration, New Public Management and New Public Governance) and the analytical perspectives used in service studies (Assimilation to the goods logic, Demarcation and Integration).

Keywords: innovation, services, public services, public administration, new public management, new public governance.

Benoît DESMARCHELIER, Faridah DJELLAL, Faïz GALLOUJ, « L'innovation dans les services publics à la lumière des paradigmes de l'administration publique et des perspectives de l'innovation de service »

Les « service studies » et le management public se sont développés séparément bien que partageant un même objet : le service. Ce papier vise à renforcer le dialogue à propos de la production et de l'innovation de service

entre les paradigmes du management public (administration publique traditionnelle, nouveau management public et nouvelle gouvernance publique) et les perspectives analytiques des « Service Studies » (assimilation à la logique industrielle, démarcation et intégration).

Mots-clés : innovation, services, services publics, administration publique, nouveau management public, nouvelle gouvernance publique.

Foued ALOULOU, Afef GAIDA MAHJOUR, « Enjeux stratégiques des alliances maritimes. Une analyse des réseaux relationnels »

L'objectif de cet article est d'analyser le comportement de coopération des firmes maritimes dans leur stratégie d'alliance. Via la théorie du réseau social et celle des graphes, nous avons essayé de structurer les liens de coopération entre les armateurs, en nous basant sur le calcul d'un ensemble d'indicateurs décrivant les attributs et la structure relationnelle de ces alliances.

Mots-clés : coopération, réseau relationnel, alliance maritime, analyse structurale, théorie des graphes.

Foued ALOULOU, Afef GAIDA MAHJOUR, "Strategic challenges of maritime alliances. An analysis of relational networks"

The aim of this article is to analyze the cooperation behavior of maritime firms in their alliance strategy. Through social network theory and graphs theory, we have tried to structure the cooperation links between shipowners, based on the calculation of a set of indicators describing the attributes and relational structure of these alliances.

Keywords: cooperation, relational network, maritime alliance, structural analysis, graph theory.

Corinne BLANQUART, Audrey COSPEREC, Elia VANSON-MAGALHÃES DA SILVA, Thomas ZEROUAL, « La rentabilité des entreprises de course urbaine uberisée »

L'augmentation du nombre de colis livrés attire de nouveaux acteurs dans le transport de marchandises en ville, notamment dans la livraison des derniers kilomètres. Le modèle économique de ces nouveaux acteurs se fonde sur l'uberisation. Il s'agira dans cet article d'évaluer la rentabilité de ce modèle économique, au regard de coûts et de revenus disponibles ou estimés. Le résultat principal montre une rentabilité variable, dépendante du nombre de courses, du mode de transport et de la distance.

Mots-clés : uberisation, course urbaine, logistique, gestion du dernier kilomètre, transport de marchandises, rentabilité.

Corinne BLANQUART, Audrey COSPEREC, Elia VANSON-MAGALHÃES DA SILVA, Thomas ZEROUAL, “The profitability of uberized urban delivery firms”

The increase in the number of delivered parcels attracts new players in urban freight transport, especially in the last mile deliveries. The economic model of these new players is based on uberization. In this article, we evaluate the profitability of this economic model, in terms of costs and revenues available or estimated. The main result shows a variable profitability, depending on the number of deliveries, the mode of transport and the distance.

Keywords: uberization, city distribution, logistics, last mile management, freight transport, profitability.

Céline VIALA, Aina NJARA, Elvina VALYDON, « DreamTakeoff. Un portail de service pour les entrepreneurs »

Cette contribution vise à présenter DreamTakeoff, un nouveau modèle organisationnel combinant e-incubateur et e-accelérateur, doté de solutions participatives, en co-création et co-développement, mais aussi en cofinancement (mobilisant cinq types de financement participatif). Le modèle qui est actuellement opérationnel devrait contribuer à faciliter le taux de création d'entreprises innovantes tout autant qu'il devrait en améliorer le taux de survie à moyen terme.

Mots-clés : services, e-incubateur, e-accelérateur, crowdfunding, crowdsourcing, entrepreneuriat.

Céline VIALA, Aina NJARA, Elvina VALYDON, “DreamTakeoff. A services portal for entrepreneurs”

This contribution aims at presenting DreamTakeoff, a new organizational model combining an e-incubator and e-accelerator, with participative solutions, in terms of co-creation and co-development, but also including co-financing solutions (with five different forms of crowdfunding). The model is now in its operational phase and should help to facilitate the rate of creation of innovative companies and improve the survival rate of innovative projects in the medium term.

Keywords: services, business e-incubator, e-accelerator, crowdfunding, crowdsourcing, entrepreneurship.