



CLASSIQUES  
GARNIER

« Sommaire », *European Review of Service Economics and Management*, n° 10,  
2020 – 2, p. 13-14

DOI : [10.15122/isbn.978-2-406-11028-6.p.0013](https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-11028-6.p.0013)

*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.*

© 2020. Classiques Garnier, Paris.  
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.  
Tous droits réservés pour tous les pays.

# SOMMAIRE

## ARTICLES

- Takeshi TAKENAKA, Hiroshi NISHIKOORI,  
Nariaki NISHINO, Kentaro WATANABE  
Reconception des systèmes de services fondée  
sur la satisfaction des employés, la satisfaction  
des clients et la productivité du travail . . . . . 17
- Juan Carlos ZAGACETA-GARCÍA  
Innovation dans les entreprises de services. L'analyse d'une  
classification sectorielle désagrégée dans le cas du Mexique . . . . 49
- Leonel CORONA-TREVIÑO  
Les défis pour l'innovation dans les services dans les pays en  
développement. Les cas du Mexique et de l'Amérique latine . . . 73
- Magali DUBOSSON, Emmanuel FRAGNIÈRE, Anne-Sylvaine  
HÉRITIER, Samuele MEIER, Charles WAINWRIGHT  
Favoriser la « co-socialisation »  
entre le patient et l'infirmière pour atténuer  
les risques de la numérisation des services de santé . . . . . 109
- Benoît DESMARCHELIER, Faridah DJELLAL, Faïz GALLOUJ  
Les réseaux d'innovation de service public (RISP).  
Un instrument d'innovation collaborative  
et de co-crédation de valeur dans le(s) service(s) public(s) . . . . . 133

DÉBATS ET POINTS DE VUE

Gilles PACHÉ

Innovation de service dans une perspective historique.

Le cas de la « plateformisation » ..... 173

Résumés ..... 187