



CLASSIQUES  
GARNIER

« Résumés », *Revue Européenne d'Économie et Management des Services*, n° 11,  
2021 – 1, p. 191-196

DOI : [10.48611/isbn.978-2-406-12052-0.p.0191](https://doi.org/10.48611/isbn.978-2-406-12052-0.p.0191)

*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.*

© 2021. Classiques Garnier, Paris.  
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.  
Tous droits réservés pour tous les pays.

## ABSTRACTS/RÉSUMÉS

Cheryl CORDEIRO, Petter OLSEN, “Blockchain-based traceability system adoption in the wine global value chain. A unified theory of acceptance and use of technology framework of analysis, the example of the Chinese market for Bordeaux wine”

Digital services in the field of food safety has been of increasing academic and practical interest in the past decade. Using the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) framework of analysis, this study brings empirical insights from producers and traders in the wine industry between Europe and China on the effectiveness of use of anti-counterfeit instruments and traceability systems on the wine value chain. We identify barriers to technology acceptance and use and gauge the extent consumer trust can be restored with blockchain traceability systems. The findings indicate that the use of traceability systems remain contextually dependent on business environments that support and facilitate conditions of use for digital services. The findings also indicate that traceability systems should in essence be used together with other more socially tactile services.

Keywords: digital services, blockchain, traceability, technology adoption, wine, global value chain.

Cheryl CORDEIRO, Petter OLSEN, « Adoption d'un système de traçabilité fondé sur la “blockchain” dans la chaîne de valeur mondiale du vin. Une théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation des technologies, l'exemple du marché chinois pour le vin de Bordeaux »

Les services numériques dans le domaine de la sécurité alimentaire ont suscité un intérêt croissant cette dernière décennie. En utilisant la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation des technologies, appliquée à des producteurs et négociants de l'industrie viticole en Europe et en Chine, nous discutons de l'efficacité de l'utilisation d'instruments anti-contrefaçon et de systèmes de traçabilité sur la chaîne de valeur du vin. Nous identifions les

obstacles à l'acceptation et à l'utilisation des technologies et évaluons comment la confiance des consommateurs peut être restaurée par des systèmes de traçabilité blockchain. L'utilisation de ces systèmes reste dépendante des environnements commerciaux qui facilitent l'utilisation de services numériques. Ces systèmes devraient essentiellement être utilisés conjointement avec d'autres services plus socialement tactiles.

Mots-clés : services numériques, chaînes de blocs, traçabilité, adoption de la technologie, vin, chaîne de valeur mondiale.

Abdelmajid AMINE, Shérazade GATFAOUI, "The evolving status of trust in the relationship between vulnerable customers and banks. A longitudinal study"

This research analyzes trust building and evolution within the vulnerable customer–bank relationship. It introduces the time dimension to study the development processes of trust during services encounters. A qualitative and longitudinal study was undertaken based on retrospective cases conducted with dyads of vulnerable clients/advisors within a French bank. We highlight the general development process of interpersonal and institutional trust and the existence of two modes of trust building – *linear* and *by stages* – depending on the occurrence of banking incidents, their nature, and their resolution by the bank. We also observe a shift from institutional to interpersonal trust within the customer–bank relationship. We question banks' relational strategies and their willingness to restore confidence among this vulnerable population, which represents a small but quite profitable segment.

Keywords: vulnerable customers, banks, trust, service encounters, relational strategies, social inclusion, France.

Abdelmajid AMINE, Shérazade GATFAOUI, « Le statut évolutif de la confiance dans la relation entre les clients vulnérables et les banques. Une étude longitudinale »

Cet article analyse l'établissement et l'évolution temporelle de la confiance dans la relation client vulnérable-banque. Il s'appuie sur un travail qualitatif et longitudinal fondé sur des études de cas rétrospectives auprès de dyades de clients vulnérables/conseillers au sein d'une banque française. Il met en évidence le processus de développement de la confiance interpersonnelle et institutionnelle et l'existence de deux modes de construction de la confiance (linéaire et par étapes) selon la survenance des incidents bancaires, leur nature

et leur résolution par la banque. On constate un passage de la confiance institutionnelle à la confiance interpersonnelle dans la relation client-banque. L'article s'interroge sur les stratégies relationnelles des banques et sur leur volonté de restaurer la confiance au sein de cette population vulnérable, segment certes restreint mais assez rentable.

Mots-clés : clients vulnérables, banques, confiance, relations de services, stratégies relationnelles, inclusion sociale, France.

Camal GALLOUJ, "From industrialization to servitization in agriculture. Consequences for sustainable development"

This article analyses the transformation of the agricultural sector and the transition from industrial to service-based agriculture. In particular, we examine the concept of servitization in agriculture, which is still poorly investigated, and show that it is much more than the simple addition of services to the traditional agricultural offer. We thus highlight the important role of the service relationship and, more broadly, of the propagation of a service culture underlying servitization. We go on to discuss the impacts of servitization on sustainable development, with a particular emphasis on social aspects.

Keywords: industrialization, servitization, agriculture, sustainable development.

Camal GALLOUJ, « De l'industrialisation à la servitisation de l'agriculture. Conséquences pour le développement durable »

Cet article analyse la transformation du secteur agricole et le passage d'une agriculture industrielle à une agriculture servicielle. Nous examinons en particulier le concept de servitization qui apparaît encore insuffisamment élaboré, et nous montrons que ce concept est beaucoup plus large qu'une simple adjonction de services à l'offre agricole traditionnelle. Nous mettons ainsi en évidence le rôle important de la relation de service et plus largement de la diffusion d'une culture du service et des services sous-jacentes à la servitization. Nous discutons ensuite les impacts de la servitization sur le développement durable en insistant plus particulièrement sur le volet social.

Mots-clés : industrialisation, servitization, agriculture, développement durable.

Christine LIEFOOGHE, Yoko TANIGUCHI, “E-government and Web 2.0, or how digitalization redefines the intermediation between the State, citizens and territories”

The e-government principles are based on interaction with citizens through Web 2.0 technologies. To accelerate the digital transformation of public action, States create platforms which bypass the intermediation of local administrations or territorial actors. Conversely, citizens initiatives invent, via Web 2.0, new services to compensate for the dysfunction of public action. This article analyzes these transformations induced by digital tools, using two perspectives: on the one hand, the notion of State as a platform; on the other hand, local initiatives in two French cities, Lille and Brest. The limits of these digital intermediation processes, either by the State or by proliferation of local initiatives, push the actors to invent an articulation between these two levels to multiply and optimize the impact of social innovations.

Keywords: Web 2.0, public services, digital platform, social innovations, territories, intermediation.

Christine LIEFOOGHE, Yoko TANIGUCHI, « E-gouvernement et Web 2.0, ou comment le numérique redéfinit l’intermédiation entre l’État, les citoyens et les territoires »

Les principes du e-gouvernement reposent sur l’interaction avec les citoyens grâce aux technologies du Web 2.0. Pour accélérer la transformation numérique de l’action publique, les États créent des plateformes de services qui court-circuitent l’intermédiation des administrations locales ou des acteurs territoriaux. Inversement, des initiatives citoyennes inventent, via le Web 2.0, de nouveaux services pour suppléer aux dysfonctionnements de l’action publique. Cet article analyse ces transformations via deux entrées dichotomiques : d’une part, la notion d’État plateforme ; d’autre part, des initiatives locales à Lille et à Brest. Les limites de ces processus d’intermédiation numérique, par pilotage étatique ou par foisonnement d’initiatives locales, poussent les acteurs à inventer une articulation entre ces deux niveaux pour démultiplier et optimiser l’impact de ces innovations sociales.

Mots-clés : Web 2.0, services publics, plateforme numérique, innovations sociales, territoires, intermédiation.

Mathias WAELLI, Lohyd TERRIER, Étienne MINVIELLE, “Customizing care pathways... yes, but how? Contribution of hospitality management to healthcare organizations”

In healthcare, the growing number of chronic patients is leading organisations to design increasingly individualised care. This personalisation is reflected above all in the development of precision medicine, which offers treatments adapted to the characteristics of each patient. In a global, “patient-centred” approach, other aspects still need to be considered. Health professionals and care givers are already called upon to take into account economic and social differences in order to adjust their practice. But many other service demands are emerging (need for information for daily life, help with housework, pet care...) which are poorly integrated into clinical practice. In other sectors these requests have been integrated and formalised for a long time. Hotel industry and hospitality management could inspire health managers when it comes to accompanying these transformations in health care.

Keywords: healthcare, hospitality management, personalised medicine, care customization.

Mathias WAELLI, Lohyd TERRIER, Étienne MINVIELLE, « Personnaliser les parcours de soins... oui, mais comment ? Contribution du management hôtelier aux organisations de santé »

En santé, le nombre croissant de patients en situation de chronicité amène les organisations à concevoir des prises en charge de plus en plus individualisées. Cette personnalisation se traduit surtout par le développement de la médecine de précision qui propose des traitements adaptés aux caractéristiques biologiques de chaque patient. Dans une approche globale, « centrée sur le patient », d'autres aspects nécessitent d'être considérés. Les professionnels de santé sont déjà appelés à tenir compte des différences économiques et sociales pour ajuster leur pratique. Mais de nombreuses autres demandes de service émergent qui sont mal intégrées dans la pratique clinique. Dans d'autres secteurs ces demandes sont intégrées et formalisées depuis longtemps. L'exemple de l'hôtellerie pourrait inspirer les managers de la santé quand il s'agit d'accompagner ces transformations dans la santé.

Mots-clés : santé, hôtellerie, personnalisation, management.

Faridah DJELLAL, Camal GALLOUJ, “International investment and divestment of European grocery retailers in developing countries. The case of Carrefour in Algeria”

This article analyses the modalities and logics of investment and divestment of French mass distribution retailer Carrefour in Algeria, and seeks to draw lessons that can be generalised to emerging countries. The Carrefour case is fairly unusual, in that this retailer has experienced establishment, withdrawal and then re-establishment over a very short period of time. A detailed analysis of this process makes it possible to validate or invalidate the various reasons given in the literature as initial justification for the company’s withdrawal.

Keywords: investment, divestment, Algeria, emerging countries, FDI, large scale retailing.

Faridah DJELLAL, Camal GALLOUJ, « Investissement et désinvestissement international de la grande distribution européenne dans les pays en développement. Le cas de Carrefour en Algérie »

Cet article analyse les modalités et logiques d’implantation et de retrait de Carrefour en Algérie et cherche à en tirer des leçons généralisables aux pays émergents. Le cas de Carrefour est assez original puisque cette enseigne a connu sur une période très courte un mouvement d’implantation, de retrait puis de réimplantation. L’analyse fine de ce processus permet de valider ou d’infirmier les différentes raisons évoquées dans la littérature pour initialement justifier le retrait de l’enseigne.

Mots-clés : investissement, désinvestissement, Algérie, pays émergents, FDI, grande distribution.