

TABLE DES MATIÈRES

<u>INTRODUCTION.....</u>	<u>9</u>
<u>DES SERVICES AUX PRODUITS DES SERVICES.....</u>	<u>15</u>
CHAPITRE I	17
REPRÉSENTATION DES SERVICES.....	17
I. APPROCHE HISTORIQUE	17
1. L'ignorance	17
2. La subordination	18
3. L'autonomie	20
II. APPROCHE COMPARATIVE	21
1. L'immatérialité du service	21
2. Le caractère non « extériorisable » du service	22
3. Le service : un processus de coproduction	23
CHAPITRE II.....	27
LA RECHERCHE DÉSESPÉRÉE DE L'OUTPUT	27
I. LES NOMENCLATURES OFFICIELLES	27
II. DU SERVICE À L'ORGANISATION DE SERVICE	31
1. Trois logiques de services	31
2. De nouvelles définitions.....	33
III. CONSÉQUENCES SPATIALES ET TEMPORELLES.....	34
1. Horizon spatial.....	35
2. Horizon temporel.....	36
CHAPITRE III	39
LES CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES	39
<u>RÉSEAUX D'INNOVATION ET NOUVELLES CHAÎNES DE VALEURS</u>	<u>43</u>
CHAPITRE IV.....	45
REPRÉSENTATION DE L'INNOVATION	45

I. APPROCHE HISTORIQUE	45
II. LA TRIPLE RUPTURE DE L'INNOVATION DANS LES SERVICES.....	47
III. LE CONCEPT D'INNOVATION SOCIALE.....	48
IV. LES APPROCHES ACTUELLES.....	49
CHAPITRE V	53
DYNAMIQUES DE CARACTÉRISTIQUES ET FORMES D'INNOVATION	53
I. DYNAMIQUES QUANTITATIVES	53
II. DYNAMIQUES QUALITATIVES	54
III. DYNAMIQUES MIXTES	55
IV. DYNAMIQUES DE NORMALISATION	56
CHAPITRE VI.....	59
QUALIFICATION DES SERVICES ET RÉSEAUX D'INNOVATION	59
I. LA STRUCTURATION DU MARCHÉ PAR LES NORMES.....	61
1. Normes techniques.....	61
2. Normes d'organisation	64
II. NORMALISATION ET INNOVATION	65
III. LES RÉSEAUX D'INNOVATION	66
CHAPITRE VII	71
DE NOUVELLES CHAÎNES DE VALEURS	71
I. DES CLIENTS PARTENAIRES	71
II. DE NOUVELLES ARCHITECTURES DE RÉSEAUX	72
III. DES MONDES EN PRÉSENCE	76
<u>CONCLUSION</u>	<u>81</u>
<u>TABLE DES MATIÈRES</u>	<u>85</u>
<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	<u>87</u>
<u>NOTES</u>	<u>96</u>