

SOMMAIRE

<i>Les auteurs</i>	11
Pierre BARANGER	
<i>Introduction</i>	13

Textes des conférences plénières

Vincent GIARD	
<i>Ingénierie des services et création de valeur</i>	17
André BOYER	
<i>Éthique et chaîne de valeur</i>	41

Atelier A

VALEUR ET RELATION CLIENT

Bertrand URIEN	
<i>Présentation</i>	73
Marion TISSOT	
<i>Les effets de la récupération des incidents de service sur le comportement du client</i>	77
Othman BOUJENA	
<i>L'automatisation de la force de vente</i>	95

Atelier B

NOUVEAUX CHAMPS D'APPLICATION DE LA CHAÎNE DE VALEUR

Dominique CRIÉ	
<i>Présentation</i>	119
Pierre BARANGER	
<i>Chaîne de valeur et management de la santé</i>	121
Corinne JANICOT & Sophie MIGNON	
<i>La chaîne de valeur du processus de gestion des connaissances</i>	149

Atelier C
AU-DELÀ DE LA VALEUR FINANCIÈRE

Christian CADIOU	
<i>Présentation</i>	187
Christian CADIOU	
<i>Variation sur le thème de la valeur :</i> <i>à la recherche d'un modèle de légitimité pour l'entreprise</i>	189
Patrick GABRIEL	
<i>Contributions du développement durable</i> <i>à l'élargissement du concept de chaîne de valeur</i>	203
Hervé THOUÉMENT	
<i>Mondialisation et création de valeur :</i> <i>le point de vue d'un économiste</i>	223

Atelier D
MANAGEMENT DE LA VALEUR PAR LES SYSTÈMES D'INFORMATION

Godefroy DANG N'GUYEN	
<i>Présentation</i>	245
Godefroy DANG N'GUYEN & Olivier MEVEL	
<i>Le management des processus par les signaux</i>	247
Frédéric MASBONÇON	
<i>CPFR et chaîne de valeur : quel degré d'intrication ?</i>	265

Atelier E
MANAGEMENT DES INTERFACES DE LA CHAÎNE DE VALEUR

Yvan LERAY	
<i>Présentation</i>	289
Romain LAMBERT & Franck GUÉRIN	
<i>Le management des processus par les signaux</i>	295
Thierry MORVAN & Nélida MORVAN	
<i>Les potentiels de création de valeur</i> <i>aux différentes interfaces de la chaîne logistique</i>	311