

Séminaire

Lundi 29 avril 2013 de 12h15 à 14h

HEC Montréal, Salle Hélène Desmarais (Bleue) - 3000 Chemin Côte Ste-Catherine

L'organisation sous influences : L'exemple du contrôle de la coproduction dans les services d'autopartage

L'autopartage répond à de nouveaux besoins sociaux (développement durable, économie financière) et est révélateur de nouvelles tendances de la consommation responsable. En France, les services d'autopartage n'ont quasiment pas été étudiés sous l'angle de la gestion. Cette recherche s'intéresse à un segment spécifique de ce marché soit celui de l'autopartage de particulier à particulier qui met en relation des propriétaires de véhicule et des locataires potentiels. Le processus de coproduction du service entreprise/clients est donc très important. Le cœur de métier de l'entreprise est de gérer leurs interactions tout au long de ce processus. Cette gestion est fortement assimilable à une forme de contrôle des comportements des clients. Les résultats de l'étude montrent qu'il existe différents dispositifs de contrôle des clients en coproduction de service et que ces dispositifs sont étroitement liés au modèle de coproduction retenu par l'entreprise.

Conférencière

Pénélope Codello est maître de conférences en management à l'IRG (Institut de Recherche en Gestion) de l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée. Ses travaux de recherche s'intéressent particulièrement aux organisations et services innovants socialement, qui proposent des réponses nouvelles ou originales à des besoins de la société en mouvement. Elle étudie les dispositifs que l'organisation met en œuvre pour développer ce type de services dans une logique d'innovation sociale.

Entrée libre – Café et jus seront servis, apportez votre lunch !

Contact : crises-hec@hec.ca