

## L'assemblage dynamique des chaînes logistiques multiservices

Frédéric PELLEGRIN-ROMEGLIO

frederic.g.pellegrin@wanadoo.fr

Université Aix-Marseille II

Doctorant en sciences de gestion (Logistique)

Directeur de thèse : Nathalie Fabbe-Costes

2<sup>ème</sup> année

Mots clés : Logistique, Voyage, Assemblage dynamique, Service

Notre travail s'inscrit dans le cadre d'une problématique générale articulée autour du thème de la logistique dans le secteur des activités de services. La logistique se définit d'une manière générale comme la capacité à rendre disponible à un moment et à un endroit précis un bien ou un service dans la limite des contraintes imposées. Le champ d'investigation dans les services est immense d'une part, et très hétérogène d'autre part. Par conséquent, nous avons dû inévitablement opérer une sélection, en choisissant de travailler sur le secteur du tourisme.

La logistique est présente dans l'ensemble des activités relevant du tourisme, et tout particulièrement dans *les entreprises de tourisme proposant une prise en charge globale*, avec l'organisation de voyages ou de « séjours village », depuis la conception et la commercialisation jusqu'à l'hébergement, la restauration, les transports et les loisirs notamment, ainsi que tous les aspects administratifs et la gestion des aléas.

Notre question de recherche nous orienterait *a priori* vers une démarche qualitative, dans la mesure où nous tenterons de caractériser les pratiques logistiques des différentes entreprises retenues avec une analyse sur la pratique des acteurs.

Au terme d'un premier travail exploratoire, notre attention a été particulièrement retenue par « la logique d'assemblage dynamique », qui structure de plus en plus une part importante des produits touristiques proposés dans le cadre du voyage. Notre principale interrogation porte sur les aptitudes et les compétences-clés nécessaires au pilotage dynamique de ces chaînes multiservices.

Dans le cadre de produits simples et relativement stables comme les forfaits, la problématique de la gestion des ressources et des capacités semble bien maîtrisée. En revanche, lorsqu'il s'agit de produits beaucoup plus complexes et plus souples comme « les packages dynamiques », la problématique est toute autre. *Comment les Tour-opérateurs parviennent-ils à un « équilibre dynamique » entre des offres de capacités et des demandes instables et aléatoires ?*

Comment le Tour-opérateur que nous qualifierons de « firme pivot » (dans la plupart des cas) construit-il son réseau de production, son offre ? Comment la coordination des différents intervenants, la gestion des interfaces est-elle assurée ? Comment les opérations sont-elles managées ?

*En somme, quelles sont les règles d'assemblage qu'utilise un Tour-opérateur, dans un contexte de gestion dynamique, au sein d'un réseau d'entreprises multiservices ?*

Pour tenter de répondre à toutes ces questions nous sélectionnerons des Tour-opérateurs (firme pivot) selon leur niveau d'intégration et le type de package dynamique proposé, soit une offre produit résidentiel ou itinérant. Les entreprises retenues feront l'objet d'études de cas permettant de répondre à notre question de recherche.