

## **Construction d'un Framework de pilotage des collaborations inter-entreprises : application au développement des Systèmes Produit-Service**

### Résumé

Le processus de développement des Systèmes Produit-Services (PSS) exige aux entreprises l'acquisition de nouvelles compétences provenant le plus souvent d'entreprises externes afin de prendre en charge le développement des composants hétérogènes d'un PSS.

Cette collaboration dans ce contexte présente cependant plusieurs caractéristiques particulières qui diffèrent du contexte de Développement de Produits Nouveaux (DPN), notamment une complexité plus élevée pouvant imposer plus de défis de collaboration et conduire à l'échec du projet de développement.

Le but de cette thèse est de supporter les collaborations inter-entreprises dans le contexte PSS à travers la construction d'un Framework de pilotage et d'évaluation de la performance de la collaboration.

Dans le Framework proposé, cette performance est mesurée par des facteurs qui sont basés sur le Capital Social. Une mesure objective de ces facteurs est effectuée grâce à des indicateurs de performance (KPIs) dont certains sont liés au contexte organisationnel des PSS. Par ailleurs, les techniques de la logique floue sont utilisées pour construire le modèle d'évaluation. Enfin, ce Framework est testé et validé quantitativement et qualitativement à travers trois études de cas industriels.

Mots-clés : Collaboration inter-entreprises, Systèmes Produit-Services (PSS), Évaluation