



## COLLOQUE AFM / AGRH / AFC / AIM / AIMS

*Relation avec les clients, les collaborateurs et les parties prenantes*

## Programme

**Mercredi 23 mai 2018**

A partir de 8h

Accueil des participants à la Maison Internationale puis marche vers la Fondation Biermans Lapôte

9h00

Ouverture du colloque par les Présidents des Associations Scientifiques organisatrices (*Fondation Biermans Lapôte*) :

- **Charles-Henri BESSEYRE DES HORTS**, Professeur émérite à HEC et Président de l'AGRH
- **Benoît DEMIL**, Professeur à l'IAE de Lille et Président de l'AIMS
- **François MEYSSONNIER**, Professeur à l'Université de Nantes et Vice-Président de l'AFC
- **Gilles N'GOALA**, Professeur à l'Institut Montpellier Management et Président de l'AFM
- **Amandine PASCAL**, Professeur à Aix Marseille Université et Présidente de l'AIM

### Conférence-débat : « Manager la transformation ou disparaître »

- **Xavier QUERAT-HEMENT**, Président de l'Association « Esprit de Service France » et auditeur du Groupe La Poste

Animée par : **Charles-Henri BESSEYRE DES HORTS**, Professeur émérite à HEC et Président de l'AGRH

10h30

*Pause à la Fondation Biermans Lapôte*

11h00

**3 ateliers en parallèle**

Pour s'inscrire :

[www.management2018.fr/semaine-management-2018/register](http://www.management2018.fr/semaine-management-2018/register)



**ATELIER 1 : La relation client dans les services**

- « Les dimensions clés de la relation client-consultant : une approche par la sociologie de la traduction »

**Michel SECCIA**, Doctorant, CNAM

- « Compétences mobilisées dans une relation triadique de service : la vidéographie peut-elle aider ? »

**Christelle FOURNEL**, Enseignante-chercheur,  
Ecole Nationale vétérinaire d'Alfort

- « Relation Patient » : implications organisationnelles des approches de soins centrés sur le patient. Cas de la santé mentale »

**Fatima YATIM**, Maître de conférence, **Anne GIRAULT**, Doctorante,  
**Mathilde SAVOLDELLI**, Ingénieure d'études et **Etienne MINVIELLE**,  
Professeur, EHESP

- « La relation patient-soignant : un mariage difficile ? Une analyse en contexte africain »

**Rosalie NGA NKOUMA TSANGA**, Chargée de cours, Faculté des Sciences  
Economiques & de Gestion, Université de Maroua, Vice-Doyen de la Re-  
cherche & de la Coopération

Atelier animé par : **Charles-Henri BESSEYRE DES HORTS**, Professeur émérite  
à HEC et **Isabelle PRIM-ALLAZ**, Professeur à l'Université Lyon 2

**ATELIER 2 : Performance et transformation**

- « L'évaluation des salariés est-elle un objet-frontière entre contrôle de gestion et GRH ? »

**Dominique BARBELIVIEN**, Maître de Conférences  
et **François MEYSSONNIER**, Professeur, IAE de Nantes

- « La nouvelle donne des métiers de l'expertise comptable dans un contexte digital »

**Carine LUANGSAY-CATELIN**, Maître de Conférences,  
Université de Bourgogne – IUT Dijon

- « L'impact de la stratégie sur le management des parties prenantes : étude comparée d'établissements d'enseignement supérieur et de recherche en France »

**Alexandra COUSTON**, Professeur assistant, KEDGE Business School Marseille  
et **Marie-Luce GRISOLI**, Docteur en Sciences de gestion - ATER à l'Institut de  
Management Public et Gouvernante Territoriale, Aix-Marseille Université

- « La logique partenariale comme démarche de conduite d'un changement technologique dans une organisation publique »

**Omar HEMISSI** et **Lamia AZOUAOU**, Maîtres de Conférences,  
Ecole Supérieure de Commerce d'Alger, Koléa, Algérie

Atelier animé par : **Patrice ROUSSEL**, Professeur à Toulouse School of Ma-  
nagement et **Irène GEORGESCU**, Professeur à l'Université de Montpellier et  
Secrétaire Générale de l'AFC

### ATELIER 3 : Conflits, valeurs et relation client

- « De l'agressivité quotidienne des clients à la performance des salariés dans les centres d'appels : le rôle modérateur de l'identification à la marque »

**Sarah BOUJENDAR**, Doctorante, Université Toulouse 1 Capitole

- « La gestion de la relation client à l'épreuve des exigences de qualité de services aux usagers dans les services publics en contexte africain : le cas de la Poste »

**Boubacar BASSE**, Maître de Conférences, Université Assane Seck de Ziguinchor, Sénégal

- « Le processus d'amélioration de la valeur électeur-client à travers la *Ressources Based View (RBV)* »

**Jalal BOUSSAID**, Doctorant, et **Hassan AZDIMOUA**, Enseignant-chercheur, Ecole Nationale de Commerce et de Gestion, Université Ibn Tofail de Kénitra, Maroc

- « Les coopératives et la gestion de la relation clients : quelle démarches de perfectionnement ? »

**Khadija ABERJI**, Chercheure, Université Mohamed 5 de Rabat Maroc

Atelier animé par : **Aline SCOUARNEC**, Professeur à l'IAE de Caen et **Gilles N'GOALA**, Professeur à l'Institut Montpellier Management

12h30

*Déjeuner (lunch box) à la Fondation Biermans Lapôte*

14h00

### 3 ateliers en parallèle

#### ATELIER 4 : Technologies et valeur client

- « La massification des données et la modélisation pour l'aide multicritère à la décision : vers une approche systémique et cognitive »

**Christian HURSON** et **Hongxia PENG**, Maîtres de Conférences, IAE de Rouen, Université de Rouen Normandie

- « Coproduction du service et transformation de la servuction : le rôle des réseaux sociaux numériques dans les entreprises de services au Cameroun »

**Alaun Noël SONE MBASSI**, Chargé de cours,

Faculté des sciences économiques et de gestion, Université de Yaoundé II

- « Channeling strategic value of onlin customers' communities »

**Marie JOACHIM** et **Christine ABDALLA MIKHAEIL**, Doctorantes, Université Paris Dauphine, PSL

Atelier animé par : **Amandine PASCAL**, Professeur à Aix Marseille Université et Présidente de l'AIM, **François de CORBIERE**, Enseignant-chercheur à l'IMT Atlantique et **Claudio VITARI**, Maître de Conférences à l'IAE de Paris

Pour s'inscrire :

[www.management2018.fr/semaine-management-2018/register](http://www.management2018.fr/semaine-management-2018/register)

14h00

### ATELIER 5 : Image et réputation

- « L'endossement des marques par les célébrités sous un nouvel angle : pourquoi les célébrités des médias sociaux se dirigent-elles vers les marques ? »

**Salma OUSSOUS**, Doctorante, et **Hassan AZDIMOUA**, Enseignant-chercheur, Ecole Nationale de Commerce et de Gestion, Université Ibn Tofaïl de Kénitra, Maroc

- « De la défense de la réputation dans la relation clientèle : le cas des acteurs sociaux – intermédiaires – faibles en statut mais forts de leur capital symbolique qu'ils construisent par leurs actions innovantes »

**Jean-Marc LAIRAUDAT**, Enseignant-chercheur, Paris 1 – IDHES

- « Image de marque employeur perçue et pratiques de management dans les entreprises controversées »

**Sinem KILIC et Monyédodo Régis KPOSSA**, Enseignants-chercheurs, ESCE International Business School

Atelier animé par : **Laure AMBOISE**, Professeur à l'Université Lyon 2 et **Albert DAVID**, Professeur à l'Université Paris Dauphine

### ATELIER 6 : Risque client

- « Définir le risque client »

**Isabelle PRIM-ALLAZ** et **Laure AMBROISE**, Professeurs, Université de Lyon 2

- « Le client final : un prestataire de services logistiques potentiel des supply chains »

**Oumaima BELHAJ**, Doctorante, Université Paris Nanterre

- « Dynamique d'évolution et difficultés d'alignement de l'alliance stratégique avec le client final »

**Kaouther BEN JEMAA**, Docteur, et Ali Smida, Professeur, CEPN – CNRS, Université Paris 13 – Sorbonne Paris Cité

Atelier animé par : **Mathilde GOLLETY**, Professeur à l'Université Paris II Panthéon-Assas et **Benoît DEMIL**, Professeur à l'IAE de Lille et Président de l'AIMS

15h30

*Pause (Fondation Biermans Lapôte)*

Pour s'inscrire :

[www.management2018.fr/semaine-management-2018/register](http://www.management2018.fr/semaine-management-2018/register)



[www.management2018.fr](http://www.management2018.fr)  
#Management2018

16h00

**Table ronde finale :**

- **Stéphane BOURRIER**, Président de l'Association pour le Management de la Relation Client
- **Eric DADIAN**, Président de l'Association Française de la Relation Client
- **Jean-Jacques GRESSIER**, Président Directeur Général de l'Académie du service
- Agora des Directeurs Relation et Expérience Client

Animée par : **Pierre VOLLE**, Professeur à l'Université Paris Dauphine

17h30

**Cérémonie et remise des Prix FNEGE-EFMD-Consult'in France**

des meilleurs ouvrages, meilleures thèses et meilleurs articles scientifiques de management dans le cadre de la Semaine du Management  
(*Amphi Adenauer - Maison Internationale*)

Pour s'inscrire :

[www.management2018.fr/semaine-management-2018/register](http://www.management2018.fr/semaine-management-2018/register)

Code d'inscription : **SM08** Relation clients - mercredi 23 mai 2018

Tarif enseignant et entreprise : **160 €**

Tarif doctorant : **100 €**

Votre contact inscription :

**Olivia SEGALOU** - [segalou@fnege.fr](mailto:segalou@fnege.fr)

## PLANNING DE LA SEMAINE DU MANAGEMENT 2018

MARDI 22 MAI 2018	MERCREDI 23 MAI 2018	JEUDI 24 MAI 2018	VENDREDI 25 MAI 2018
<p><b>SM01</b> Colloque ATLAS-AFMI « Continuité et ruptures en management international »</p>			<p><b>SM11</b> Colloque AIREPME-AEI « Entrepreneuriat et PME : question(s) de valeur(s) »</p>
<p><b>SM02</b> Colloque AIRL-SCM « Quelles supply chains dans un monde numérique ? »</p>		<p><b>JOURNÉE FNEGE ANNIVERSAIRE 50 ANS</b></p> <p>Discours de Michel BON, Président de la FNEGE, et de Valérie PÉCRESSE, Présidente de la Région Ile-de-France</p> <p>Conférence de Muriel PÉNICAUD, Ministre du Travail</p> <p>Conférence-débat <b>N°1</b> « L'Enseignement Supérieur à la Gestion : une culture d'agilité pour quel avenir ? »</p> <p>Conférence-débat <b>N°2</b> « Les impacts des Business Schools sur la France : constats et ambitions »</p> <p>Déjeuner-Networking</p> <p>Conférence-débat <b>N°3</b> « La recherche en Management au service de la compétitivité de la France »</p> <p>Conférence-débat <b>N°4</b> « Les défis croisés de l'Enseignement en Management et la Société »</p>	<p><b>SM12</b> Colloque AFMAT-ARIMHE « Ethique &amp; Tourisme »</p>
<p><b>SM03</b> Colloque ADERSE « RSE et gouvernance »</p>			<p><b>SM13</b> Colloque ARAMOS « L'impact de la recherche en management des organisations de santé »</p>
<p><b>SM04</b> Colloque AGeCSO « La création des connaissances dans les organisations innovantes et leurs réseaux »</p>			<p><b>SM14</b> Colloque SPSG « Quelle utilité de l'épistémologie et de la philosophie pour écrire un bon article ou une bonne thèse ? »</p>
<p><b>SM05</b> Colloque GEM&amp;L « Le rôle du langage dans la création et le partage des connaissances »</p>			<p><b>SM15</b> « Les nouveaux défis de la pédagogie en sciences de gestion »</p>
<p><b>SM06</b> Colloque I.P&amp;M « L'incertitude comportementale au sein des organisations »</p>			<p><b>SM16</b> Colloque IAS « La saga de l'information sociale : 40 ans d'aventures entre obligations et digitalisation »</p>
<p><b>SM07</b> Colloque AHMO « Le temps des organisations »</p>			<p><b>SM17</b> RIODD-Finance Autrement « Refonder la Finance ? Pourquoi ? Comment ? »</p>
	<p><b>SM08</b> Colloque AFC/AGRH/AIMS/AIM/AFM « Relations avec les clients, les collaborateurs et les parties prenantes »</p>		
	<p><b>SM09</b> Atelier commun AGeCSO, GEM&amp;L et AGRH « Storytelling in Organisations: Can Stories be Managed? »</p>		
	<p><b>SM10</b> Manifestation Pépite France</p>		
	<p>Réunion &amp; Assemblée Générale IAE France Réservée aux Directeurs</p>		
	<p>Réunion Chapitre Management (CGE) Réservée aux Directeurs</p>		
	<p>Cérémonie Prix FNEGE &amp; Lancement de la Pépite Factory</p>		
	<p>Cocktail</p>		
<p>Dîner de gala ATLAS-AFMI à ESCP Europe</p>	<p>Dîner pour les Directeurs d'établissement du réseau FNEGE</p>	<p>Dîner de gala FNEGE au Musée des Arts Forains</p>	

## TARIFS DE LA SEMAINE DU MANAGEMENT 2018

FNEGE	Journée FNEGE seule 100 € JEUDI 24 MAI 2018	Dîner de gala FNEGE 80 € JEUDI 24 MAI 2018	Pack Semaine 450 € RÉSERVÉ AUX ENTREPRISES
<b>SM01</b> COLLOQUE ATLAS-AFMI	Enseignants & Entreprises <b>380 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018		Doctorants <b>250 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM02</b> COLLOQUE AIRL-SCM	Enseignants & Entreprises <b>400 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018		Doctorants <b>250 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM03</b> COLLOQUE ADERSE	Enseignants & Entreprises <b>280 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018		Doctorants <b>180 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM04</b> COLLOQUE AGECSO	Enseignants & Entreprises <b>280 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018		Doctorants <b>180 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM05</b> COLLOQUE GEM&L	Enseignants & Entreprises <b>280 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018		Doctorants <b>180 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM06</b> COLLOQUE IP&M	Enseignants & Entreprises <b>280 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018		Doctorants <b>180 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM07</b> COLLOQUE AHMO	Enseignants & Entreprises <b>240 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018		Doctorants <b>140 €</b> MARDI 22 MAI 2018 & MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM08</b> COLLOQUE AFC/AGRH/AIMS/AIM/AFM	Enseignants & Entreprises <b>160 €</b> MERCREDI 23 MAI 2018		Doctorants <b>100 €</b> MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM09</b> ATELIER COMMUN AGECSO, GEM&L ET AGRH	Tarif unique <b>80 €</b>		MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM10</b> RÉUNION PÉPITE FRANCE	Tarif unique <b>100 €</b>		MERCREDI 23 MAI 2018
<b>SM11</b> COLLOQUE AEI-AIREPME	Enseignants & Entreprises <b>160 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018		Doctorants <b>100 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018
<b>SM12</b> COLLOQUE AFMAT-ARIMHE	Enseignants & Entreprises <b>160 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018		Doctorants <b>100 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018
<b>SM13</b> COLLOQUE ARAMOS	Enseignants & Entreprises <b>160 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018		Doctorants <b>100 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018
<b>SM14</b> COLLOQUE SPSG	Enseignants & Entreprises <b>160 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018		Doctorants <b>100 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018
<b>SM15</b> COLLOQUE PÉDAGOGIE	Enseignants & Entreprises <b>160 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018		Doctorants <b>100 €</b> VENDREDI 25 MAI 2018
<b>SM16</b> COLLOQUE IAS	Tarif unique <b>100 €</b>		VENDREDI 25 MAI 2018
<b>SM17</b> COLLOQUE RIODD	Tarif unique <b>100 €</b>		VENDREDI 25 MAI 2018
<b>SM18</b> COLLOQUE ATELIERS DE THÉSÉE	Tarif unique <b>100 €</b>		VENDREDI 25 MAI 2018

Les tarifs des colloques comprennent : la participation aux colloques (1 jour ou 2 jours), la Journée FNEGE du jeudi 24 mai 2018, tous les déjeuners, les pauses, l'accès au Village Académiques & Professionnels et la Cérémonie de remise des Prix FNEGE (avec cocktail) du mercredi 23 mai 2018.

- Rendez-vous sur le site [www.management2018.fr/fr/semaine-management-2018/register](http://www.management2018.fr/fr/semaine-management-2018/register)
- Renseignez une adresse e-mail valide
- Complétez le formulaire d'inscription en renseignant vos nom, prénom, institution, téléphone portable et numéro de bon de commande si nécessaire
- Choisissez votre ou vos billets parmi ceux proposés ([voir liste des tarifs](#))
- Ajoutez un code promo dans la case correspondante si vous en possédez un
- Procédez au paiement :
  - en ligne par carte bleue
  - hors ligne par chèque, virement ou bon de commande
- Une fois, votre inscription à la Semaine du Management 2018 enregistrée :
  - Si vous avez payé par carte bancaire, vous allez recevoir un e-mail de confirmation et votre ebadge d'accès à la manifestation qu'il vous faudra imprimer.
  - Pour les autres moyens de paiement (chèque, virement ou bon de commande), l'e-mail de confirmation et l'ebadge vous seront envoyés dès réception de votre paiement.
- L'e-badge dont vous devez vous munir pour accéder à la Semaine du Management 2018 vous sera transmis par e-mail sur l'adresse que vous avez fournie.

POUR TOUTE QUESTION :  
[management2018@fnege.fr](mailto:management2018@fnege.fr) - 01 44 29 93 68