



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
- **Claudio VITARI**, Maître de conférences à l'IAE de Paris et représentant 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



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 »

Alain 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 MIKHAEL**, Doctorantes, Université Paris Dauphine, PSL

Atelier animé par : **Marc FAVIER**, Professeur à l'Université Grenoble-Alpes (CERAG), **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

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 AMBROISE**, 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

- « Le client final : d'un simple destinataire des biens à un prestataire de services logistiques potentiel des supply chains »

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



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

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

CITÉ INTERNATIONALE UNIVERSITAIRE DE PARIS

17 Boulevard Jourdan 75014 Paris

RER B

T 3a

Arrêt : Cité Universitaire