



## Lettre de juin 1998

<http://www.iae.univ-aix.fr/cerog>

Comité éditorial :	Cécile BOZZO		cerog@univ-aix.fr
	Sophie CHANGEUR		+33 (0)4 42 28 08 81
	André LEROUX		+33 (0)4 42 28 08 00

---

## Les congrès scientifiques organisés par l'IAE

### Le Congrès de la Londe

La 5ème édition de l'International Research Seminar in Service Management a été organisée par **Pierre Eiglier**, **Eric Langeard** et **Valérie Mathieu** (I.A.E. Aix), assistés de **Rosemary Calazel**, sur le thème : les apports marketing, production, économie, stratégie et ressources humaines au management des services. Le congrès s'est déroulé du 26 au 29 mai 1998 à La-Londe-les-Maures sous la présidence de **J. Fitzsimmons**, University of Texas, **J. Sundbo**, Roskilde University, **T.A. Swartz**, California Polytechnic State University et **D. Tansik**, University of Arizona.

Sur un peu plus de 100 papiers de recherche soumis, 41 ont été retenus et présentés. Ils se répartissent entre les quatre disciplines essentielles et indissociables pour la compréhension et l'avancée du management des activités de service : marketing (13 papiers présentés), gestion des opérations (11 papiers présentés), économie et stratégie (9 papiers présentés) et ressources humaines (8 papiers présentés).

Dans le domaine du marketing, on note à nouveau un certain nombre de papiers sur les thèmes de la satisfaction et de la qualité. Cependant, l'angle d'approche est souvent original dans le sens, par exemple, où le concept de satisfaction est appliqué aux situations de "service recovery" ou, à l'opposé aux expériences de service hautement satisfaisantes. La gestion des opérations a produit deux papiers très innovants : l'un montre le rôle stratégique des capacités de service non utilisées (alors que traditionnellement il est recommandé une adéquation maximale entre la capacité et la demande) et le second revisite avec audace le thème ancien mais largement remis en cause aujourd'hui de l'industrialisation du service. Les thèmes de l'innovation et des stratégies de service des entreprises industrielles occupent une place non négligeable dans le domaine de l'économie et de la stratégie. Enfin les papiers en gestion des ressources humaines se sont largement attachés à décrire et à expliquer des pratiques spécifiques à des secteurs (secteur de la santé, secteur de l'hôtellerie, etc.).

Globalement, on peut relever la grande diversité des terrains d'application avec une majorité d'études multi-sectorielles et spécifiques aux services professionnels. D'autre part, l'enjeu de l'innovation a véritablement mobilisé les chercheurs des différentes disciplines.

Cependant, la globalisation des entreprises de service qui est pourtant une réalité managériale forte a encore du mal à véritablement percer dans la littérature académique ; ce séminaire n'a pas démenti ce constat.

Rendez-vous l'année prochaine pour le 3ème Séminaire International de Recherche en Communication et Comportement du Consommateur qui se déroulera du 1er au 4 juin 1999 à La-Londe-les-Maures et rendez-vous dans deux ans pour le 6ème Séminaire International de Recherche en Management des Activités de Service qui aura lieu du 6 au 9 juin 2000.

## Le Congrès ECIS

*La 6ème édition de la European Conference on Information Systems (ECIS) a été organisée par Jacques-André Bartoli (I.A.E. Aix) et Jean-Louis Le Moigne (GRASCE-CNRS). Le congrès, présidé par Niels Bjorn-Andersen, Copenhagen Business School (Danemark), s'est déroulé du 4 au 6 juin 1998 à Aix-en-Provence.*

ECIS est la plus importante manifestation scientifique européenne dans le domaine des Systèmes d'Information. La conférence s'est déroulée en deux temps. Un PhD Consortium, regroupant des doctorants de toute l'Europe, s'est tenu à l'I.A.E d'Aix-en-Provence. Il a précédé la conférence proprement dite, qui a réuni plusieurs centaines de chercheurs venus d'Europe et du monde entier (Angleterre, Suisse, Danemark, Allemagne, Belgique, Finlande, Espagne, Italie, Norvège, Grèce, USA, Australie, Japon, Afrique du Sud, etc.), ainsi que des professionnels des technologies de pointe comme Philippe Maes (vice-président de GEMPLUS) ou encore Léo Apotheker (président de SAP France).

Les principaux thèmes d'intérêt des Systèmes d'Information ont été abordés et discutés. Par exemple : commerce électronique, gestion de la connaissance, modélisation, développement, technologies de l'information, reengineering.

Ainsi, malgré la chaleur estivale et quelques péripéties dues aux grèves des transports aériens, les congressistes ont pu apprécier cette approche méditerranéenne de la recherche en Systèmes d'Information.

## Soutenances de thèses

**Martine Vezina** : Le contexte comme mouvement : une analyse contextualiste du développement de deux coopératives laitières québécoises (1930-1980), thèse soutenue le 23 décembre 1997 dans le cadre du programme IAE / ESSEC, avec la mention Très Honorable.

Directeur de Recherche : Hamid Bouchikhi

Jury : Marie-José Avenier, Yvon Dufour, Yvonne Giordano, David Hall, Sabine Urban

**Résumé** : La thèse utilise l'approche contextualiste comme cadre d'analyse de l'évolution de deux coopératives laitières sur une période de 50 ans. L'étude longitudinale révèle que le contexte externe n'est pas universel, que les organisations dialoguent et interagissent avec le contexte. Cinq types de processus sont identifiés et étudiés ainsi que deux configurations de développement : industrialiste et régionaliste. De cette recherche empirique émergent des propriétés du contexte organisationnel qui mettent en avant une conception du contexte comme mouvement.

**Laurent Bourgeon** : Organisation transversale et capitalisation des apprentissages : le cas des projets de développement de nouveaux produits, thèse soutenue le 9 juin 1998 dans le cadre du programme Aix/ESSEC, avec la mention Très Honorable et les Félicitations du Jury. Directeur de Recherche : Jean-Claude Tarondeau

Jury : Dominique Jacquet, Patrick Joffre, Jacques Laban, Philippe Lorino

**Résumé** : L'évolution du contexte concurrentiel a consacré le développement de produits nouveaux comme un critère de compétitivité primordial. La thèse montre que les projets de nouveaux produits développés dans une logique transversale sont plus performants que les projets développés dans une logique fonctionnelle. Les entreprises ayant opté pour une organisation transversale développent également de meilleures capacités d'apprentissage au cours des projets.

## Habilitation à Diriger des Recherches

**Jean Philippe**, ingénieur de recherches à la F.E.A. (Université Aix-Marseille III) a obtenu le diplôme d'Habilitation à Diriger des Recherches le 17 janvier 1998. Le coordinateur des travaux était Jean-Louis Chandon

(I.A.E. Aix) et le jury était composé de Jean-Louis Chandon, Paul Djondang (Université Aix-Marseille III), Pierre Eigliier (I.A.E. Aix), Marie-Christine Monnoyer (Université Bordeaux IV), Bernard Planque (Université d'Avignon) et André Ulpat (Université d'Avignon).

## Ouvrages

**Bartoli J.A.** (1998), Proceedings of the 6th European Conference on Informations Systems, W. Baets, J.A. Bartoli, N. Björn-Andersen eds., I.A.E. Aix-en-Provence.

**Batteau P.** (1998), " Anticipations rationnelles ", in Encyclopédie Générale de Management et de Gestion, Paris, Dunod-Sirey.

**Batteau P.** (1998), " Evaluation des actifs financiers par arbitrage ", in Encyclopédie Générale de Management et de Gestion, Paris, Dunod-Sirey.

**Batteau P.** (1998), " Rationalité interactive ", in Encyclopédie Générale de Management et de Gestion, Paris, Dunod-Sirey.

**Robinson C., Ho K. & Groleau Y.** (1998), Planification financière personnelle, Toronto, Captus Press.

## Articles

**Dano F.** (1998), " Contribution de la sémiotique à la conception des conditionnements : application à deux catégories de produits ", Recherche et Applications en Marketing, 13, 2, 9-30.

**Dherment-Férère I.** (1998), " L'impact des changements de dirigeant sur la richesse des actionnaires : une analyse explicative multivariée ", Finance - Contrôle - Stratégie, 1, 1, 71-97.

**Mathieu V.** (1998), " Le service associé au produit : évolution de l'approche dans les entreprises ", Gestion 2000, 14, 2, 69-86.

**Meschi P.X. & E. Métais** (1997), " A Socio-Economic Study of Companies Through their Training Policies : New Empirical Considerations in the French Context ", Management International Review, 38, 1, 25-48.

**Reynaud E.** (1998), " La protection de l'environnement par l'entreprise : un phénomène durable. Eléments d'anticipation de la perception future de la nature ", Ethique des Affaires, n°10.

**Robichaud Y.** (1998), " Comparative Study of Francophone Male and Female Entrepreneurs Outside Quebec ", Journal of Small Business and Entrepreneurship, 15, 2, Spring.

## Communications

**2èmes Rencontres Internationales de la Recherche en Logistique, Marseille, janvier 1998 :**

**Page D.**, " Informations et risques dans une chaîne de transformation ".

**Féraud G.**, " The role of logistics in the application of the strategic management of information technology : observation and consequences ".

**Mathieu V.**, " Le système de production du service de distribution physique de l'entreprise industrielle : une vision partenariale ".

***1er Colloque Etienne Thil, La Rochelle, avril 1998 :***

**Inizan J.**, " Organisation de la force de vente, composantes et déterminants : le cas des entreprises commercialisant des produits de haute technologie à d'autres entreprises ".

***14èmes Journées Nationales des I.A.E., Nantes, avril 1998 :***

**Changeur S.**, " Le territoire de marque : définition et conceptualisation ".

**Dano F.**, " Contribution de la sémiotique à la conception des packagings ".

**Dherment-Fère I.**, " Changements de dirigeant et richesse des actionnaires : une tentative de modélisation ".

**Lasgouttes V.**, " Les tests empiriques de l'Arbitrage Pricing Theory ".

**Rousseau P. & Tabatoni O.**, " La création de valeur pour les actionnaires : synthèse et limites des mesures traditionnelles de la valeur ".

**Serret V.**, " Approche mono-factorielle et multi-factorielle comparées de la mesure de la performance des fonds ".

***14ème Congrès de l'A.F.M., Bordeaux, mai 1998 :***

**Changeur S. & Dano F.**, " Les associations valorisées par les consommateurs : une approche perceptuelle du capital-marque ".

**Guérin A.M.**, " Une approche cognitive de la création des nouveaux marchés ".

**Jolivot A.G.**, " Trente années de recherche sur l'ensemble de considération : un état de l'art ".

**Orsingher C.**, " Script cognitif et prestation de service: étude de l'impact de la connaissance du script sur les coûts de changement du client ".

***4ème Ecole de Printemps en Economie et Gestion - ESSEC, Paris, mai 1998 :***

**Dherment-Fère I.**, " Changements de dirigeant et richesse des actionnaires : l'incidence du contexte et du type de succession ".

***5th International Research Seminar in Services Management,  
La-Londe-les-Maures, mai 1998 :***

**Llosa S. & Orsingher C.**, " Small histories of memorable satisfaction in services ".

***7ème Conférence Internationale de l'A.I.M.S., Louvain-la-Neuve, mai 1998 :***

**Favoreu C.**, " De l'aménagement du territoire à la gestion stratégique des villes : étude de l'évolution des méthodologies de planification urbaine dans une perspective de comparaison public-privé ".

**Meissonier R.**, " L'entreprise virtuelle : concept ou réalité managériale ? ".

**Reynaud E. & J.L. Chandon**, " Les cinq familles de comportement de protection des entreprises : une approche basée sur la théorie des contrats et l'économie des conventions ".

## Nominations de la rentrée 98/99

**Patrick Rousseau** (Finance) est nommé Directeur de l'I.A.E. Aix-en-Provence

**Dwight Merunka** (Marketing) est nommé Directeur Associé en charge de la recherche

**Alain Roger** (GRH) est nommé Directeur Associé en charge de la coordination des programmes

**Delphine Chazalon**, doctorante en Stratégie, est nommée PRAG à l'I.A.E. Aix-en-Provence

## Nouveaux doctorants

En plus des 14 nouveaux doctorants de la rentrée 97/98, 5 doctorants se sont inscrits récemment à l'I.A.E. d'Aix, en Finance, GRH, Marketing et Stratégie.

### *Centre de Recherche CEROG - I.A.E. Aix :*

**Jacques Inizan** (Marketing, René Darmon)

**Eric Molay** (Finance, Pierre Batteau)

### **Programme Associé I.A.E. Aix/Chicoutimi (Canada) :**

**Marie-Pierre Gauvreau** (GRH, Alain Roger)

**Yves Groleau** (Finance, Pierre Batteau)

**Nathaly Riverin** (Stratégie, Maurice Saïas)

**André Tremblay** (Stratégie, Maurice Saïas)

## Appel à communication

### *16ème Conférence Internationale de l'AFFI Aix-en-Provence, 28-30 juin 1999*

La 16ème édition de la Conférence Internationale de l'Association Française de Finance (AFFI), organisée par les Professeurs **Pierre Batteau** et **Patrick Rousseau** (IAE Aix-en-Provence), se déroulera du 28 au 30 juin 1999 à Aix-en-Provence.

A côté des sessions académiques classiques, des tables rondes et des ateliers sont également prévus. Lors des sessions spéciales, la présentation de research in progress permettra de susciter discussions et échanges d'idées entre les participants. La conférence s'intéresse à tous les grands domaines de la finance.

Les personnes intéressées sont invitées à soumettre une proposition dans les différentes sessions : présentations de papiers de recherche, tables rondes, ateliers. Les projets de communication et les propositions d'organisation de tables rondes ou d'ateliers peuvent être soumis au Comité d'Organisation par courrier ou sur le site internet de la conférence. Pour les papiers de recherche, des résumés détaillés peuvent être soumis mais la priorité sera donnée aux papiers complets.

Les propositions doivent parvenir **avant le 31 janvier 1999** à :

Professeurs Pierre Batteau et Patrick Rousseau

Présidents du Comité d'Organisation - AFFI 1999  
IAE Aix-en-Provence  
BP 33, Le clos Guiot, 13540 Puyricard

Tel. 04.42.28.08.08 - Fax. 04.42.28.08.00  
E-mail: [affi99@univ-aix.fr](mailto:affi99@univ-aix.fr)

## Congrès et séminaires

Comme chaque année, l'Institut d'Audit Social tient son Université d'Eté à l'I.A.E. Aix-en-Provence. Cette manifestation, organisée par **Jean-Marie Peretti** (Université de Corte et ESSEC), a lieu les 27 et 28 août 1998. Il s'agit d'un congrès professionnel réunissant chercheurs, consultants et praticiens pour un échange de réflexions et d'expériences dans le domaine de l'audit social. Cette année encore, le thème du congrès, "Audit social et performance globale", devrait attirer à l'I.A.E. de nombreux participants.  
Contact : Véronique de Saint-Giniez (I.A.S. - tel. 01.40.35.40.00)

**Yanick Bernardi, Cécile Bozzo, Sophie Montandrou, Bénédicte Bouin et Yves-Michel Nalbandian**, doctorants du CEROG, ont participé au Tutorat Collectif des I.A.E. qui s'est tenu les 27 et 28 mai à l'I.A.E. de Paris. Plusieurs professeurs de l'I.A.E. d'Aix ont également participé au Tutorat en tant que rapporteurs : **Pierre Batteau** (Finance), **Dwight Merunka** (Marketing), **Alain Roger** (GRH) et **Patrick Rousseau** (Finance).

Deux doctorants du CEROG **Yanick Bernardi** (Finance) et **Cécile Bozzo** (Marketing) ont été sélectionnés par la FNEGE pour participer aux prochains séminaires du CEFAG.

## Cahiers de recherche du CEROG

503 - **Boyer M., Neunreuther B., Rougier A.**, "L'implantation d'un groupe réunionnais au Vietnam : expérience originale ou exemplaire ? ", décembre 1997.

504 - **Ghertman M. & G. Isnard**, " Dynamique des interactions concurrentielles : un modèle multidimensionnel ", janvier 1998.

505 - **Page D.**, " Informations et risques dans une chaîne de transformation ", janvier 1998.

506 - **Schneider-Maunoury G.**, " Situation and evolution of the Danish environmental regulation ", janvier 1998.

507 - **Molay E.**, " The cross-section of expected stock returns : a test of the Fama and French three-factor model on the French stock market ", janvier 1998.

508 - **Schneider-Maunoury G.**, " Premiers développements de l'éco-audit européen dans l'agro-alimentaire en Allemagne ", février 1998.

509 - **Schneider-Maunoury G.**, " Eco-bilan et analyse comptable ", février 1998.

510 - **Schneider-Maunoury G.**, " La gestion de l'environnement comme une gestion d'acteurs ", février 1998.

511 - **Véra J.**, " Les convergences et divergences des différentes formes de contrôle d'une organisation (Ou comment associer, au niveau des dispositifs de contrôle, la dimension financière à celle de la qualité) ", février 1998.

512 - **Véra J.**, " Vers un système intégré de mesure de la performance globale ", février 1998.

513 - **Changeur S.**, " Le territoire de marque : définition et conceptualisation ", février 1998.

514 - **Changeur S. & F. Dano**, " Les associations valorisées par les consommateurs : une approche

perceptuelle du capital-marque ", février 1998.

515 - **Ducret J.**, " L'influence de la priorité relative de la dette émise afin d'éviter le sur-investissement : une tentative de modélisation ", février 1998.

516 - **Véra J.**, " Le contrôle de gestion face à ses nouveaux défis : sa relation avec l'audit interne ", février 1998.

517 - **Lacaze D.**, " La socialisation du personnel en contact avec la clientèle dans les services ", mars 1998.

518 - **Dano F.**, " Contribution de la sémiotique à la conception des packagings ", mars 1998.

519 - **Meissonier R.**, " L'entreprise virtuelle : un concept ou une réalité managériale ? ", mars 1998.

520 - **Bouin B.**, " Modèle d'arbitrage par les martingales appliqué aux options sur contrat à terme de l'emprunt notionnel ", avril 1998.

521 - **Serret V.**, " Approche monofactorielle et multifactorielle comparées de la mesure de performance des fonds ", mai 1998.

522 - **Dherment-Fère I.**, " Changements de dirigeant et richesse des actionnaires : une tentative de modélisation", mai 1998.

523 - **Dherment-Fère I.**, " Changements de dirigeant et richesse des actionnaires : l'incidence de la nature du départ ", mai 1998.

524 - **Dherment-Fère I.**, " Changements de dirigeant et richesse des actionnaires : l'incidence du contexte et du type de succession ", juin 1998.

525 - **Jolivot A.G.**, " Trente années de recherches sur l'ensemble de considération : un état de l'art ", juin 1998.

526 - **Brasseur M. & G. Boisvert**, " Les gestionnaires manquent-ils de tempérament ? De l'usage du MBTI, l'indicateur typologique de Myers-Briggs ", juin 1998.

527 - **Roques O.**, " Les conséquences d'une perspective de transition de carrière sur la situation des salariés : le cas de deux organisations publiques ", juin 1998.

528 - **Palmero S.**, " Réflexion sur le concept de travail: le travail éclaté? ", juin 1998.

## Professeurs et chercheurs visitants

L'I.A.E. accueille **Terry Campbell** comme Professeur Visitant. Après avoir obtenu un DBA (Indiana University) en 1979, Terry Campbell a enseigné dans plusieurs institutions et est, depuis 1994, Professeur au CIMID de Lausanne. Parmi ses domaines de recherche, on peut citer la "mesure de l'imesurable", la "prise de décision en situation d'incertitude", les "systèmes d'aide à la décision". Dans le cadre des Séminaires Transversaux de Management, l'I.A.E. a accueilli **Robert De Fillippi**, Suffolk University, et **Josep Franch**, ESADE. Robert De Fillippi a animé un séminaire sur le thème " Entrepreneurial Management of Product Innovation " et Josep Franch sur le thème " Cross-cultural communication and international advertising ".