

# La lettre du CEROG

Centre d'Etudes  
et de Recherche  
sur les Organisations  
et la Gestion

## AVIS DE SOUTENANCE

n° 20 – Juin 2006

**Cendrine FONS** : « Modélisation des réactions concurrentielles à l'introduction d'un produit nouveau : le rôle de la menace et de sa perception par les managers ».

**Date de soutenance** : le 27 Juin 2006 à 9h

**Directeur de recherche** : Dwight MERUNKA

**Jury** : Bernard PRAS, Gilles ROEHRICH, Hubert GATIGNON, Pierre VALETTE-FLORENCE

**Bobot L.** (2006), « Médiation & Economie Sociale : le cas de la Mutualité Sociale Agricole », *RECMA (Revue des études coopératives, mutualistes et associatives)*, Mars.

**Bobot L.** (2006), « Conflits familiaux dans le monde agricole : le besoin de la Médiation », *R.P.R.D (Revue de prévention et de règlement de différends)*, Avril.

## HABILITATION A DIRIGER DES RECHERCHES

**Brasseur M.** (2006), « Les leçons du coaching pour le management de la qualité, Problèmes économiques », *Numéro spécial sur Les défis du management aujourd'hui, La documentation française*, n° 2-894, Mars, p.22-26.

**Hubert GATIGNON** : « Les stratégies de développement et de marketing d'innovations performantes », soutenue le 29 Mai 2006.

**Jury** : Philippe AURIER, Jean-Louis CHANDON, Pierre-Louis DUBOIS, Alain JOLIBERT, Bernard PRAS.

**Dano F., Llosa S. & Orsingher C.** (2006), « Words, Words, mere words? An analysis of customers evaluations of services » *Quality Management Journal*, vol 13, n° 2.

**Dontenwill E. & Reynaud E.** (2006), « Le rôle de l'approche par les parties prenantes dans l'initiation d'une politique de développement durable : étude d'une entreprise de transport urbain », *Gestion 2000*, Bimestriel n°1, Janvier-Février, p. 33-59.

## OUVRAGES & CHAPITRES D'OUVRAGES

**Béraud P. & Changeur S.** (2006), « La Chine dans la mondialisation, marchés et stratégies marketing », ouvrage collectif, Editions Maisonneuve et Larose, à paraître en Juin.

**Florès L. & Volle P.** (2005), « Potentiel relationnel et Impact du site de marque sur la performance marketing », *Décisions Marketing* n°40, Octobre-Décembre, Numéro spécial sur la Performance Marketing, p. 39-50.

**Brasseur M. & Nekka H.** (2006), « Représentations des acteurs et enrichissement des pratiques de GRH : quelques résultats d'études comparatives empiriques du contexte franco-algérien », in Yanat Z. & Scouarnec A., Perspectives sur la GRH au Maghreb, Algérie-Maroc-Tunisie, Chapitre 5, p.73-81.

**Fouchet R. & Guenoun M.** (2006), « The performance of local government management », *International Journal of Public Sector Performance Management*, à paraître en Juin.

**Colle R.** (2005), « L'amélioration du bien-être des salariés par les temps de travail à la carte », in *Management de la santé et de la sécurité au travail*, (coord. par E. Abord de Châtillon & O. Bachelard), Editions de l'Harmattan, p.203-220.

**Gauthier C. & Reynaud E.** (2005), « L'impact de la communication environnementale : le cas d'E. Leclerc », *Décisions Marketing* n°39, Juillet-Septembre, p. 21-32.

**Martellini L. & Volker Z.** (2006), « The Benefits of Hedge Funds in Asset-Liability-Management », in « Handbook Alternative Investments », eds Gabler, Juin (version allemande) et Septembre (version anglaise).

## ARTICLES

**Ambroise L., Ferrandi J.M., Merunka D., Valette-Florence P. & De Barnier V.** (2005), « How Well Does Personality Predict Brand Choice? A Measurement Scale and Analysis using Binary Regression Models », *Asia Pacific Advances in Consumer Research*, vol. 6, p.30-38.

## SOMMAIRE

Avis de soutenance	p.1
Habilitation à diriger des recherches	p.1
Ouvrages & chapitres d'ouvrages	p.1
Articles	p.1
Communications	p.2
Cahiers de recherche	p.5
Nominations	p.5
Séjours de recherche	p.5
Tutorats	p.5
Séminaires & journées de recherche	p.6
Autres actualités du Cerog	p.6

**Goltz F., Martellini L. & Ziemann V.** (2006), « Exchange-Traded Fixed-Income Derivatives in Asset Management and Asset-Liability » *Management Journal of Fixed Income*, vol.16, n°1., à paraître en Juin.

**Habib J. & Keramidas O.** (2006), « An innovative project for equity and mobilisation at work? The case of IRIS project in a French territorial civil service », *International Journal of Human Resources Development and Management*, Inderscience Publisher, à paraître en Juin.

**Hamzaoui L. & Merunka D.** (2006), « The Impact of Country of Design and Country of Manufacture on Consumer Perception of Bi-national Products' Quality: An Empirical Model Based on the Concept of Fit », *Journal of Consumer Marketing*, vol. 23, n°3, p.145-155.

**Haugvedt C., Merunka D. & Warlop L.** (2006), «Marketing Communications and Consumer Behavior: Introduction to the Special Issue», *Journal of Business Research*, vol.59, n°6, Juin, p.726-727.

**Hernandez S. & Keramidas O.** (2006), « *Stratégies territoriales pour ville durable* », *Gestion 2000*, n°1, p.133-148.

**Lemeunier M. S.** (2006), « Enjeux de l'incitation à la vente des fonds aux Etats-Unis » *Revue Banque et marchés*, n° 82, mai-juin.

**Lemeunier M. S.** (2005), «The Future of Money», *European Journal of Political Economy*; vol. 21, n°2, juin, p. 539-541.

**Merunka D. & Kazmierczak J.B.** (2005), « ROMI : une révolution dans la pensée et les pratiques en Marketing », *Décisions Marketing*, n°40, Octobre-Décembre, p. 9-16.

**Merunka D. & Kazmierczak J.B.** (2005), « Repenser la performance en Marketing », *Décisions Marketing*, n°40, Octobre-Décembre, p.7-8.

**Reynaud E.** (2006), « Dossier développement durable », Editorial », *Gestion 2000*, Bimestriel n°1, Janvier-Février, p 17-26

**Reynaud E. & Simon E.** (2006), « The secrets of a good Winery: core competences », *British Food Journal*, vol. 108, n° 4, p. 243-255

**Tiberghien B. & Guenoun M.** (2006), « The governance of contractual relationship: between regulation of the public action and search for performance », *International Journal of Public Sector Performance Management*. A paraître en juin.

**Voss G. B., Montoya-Weiss Mitzi M. & Voss Z.G.** (2006), « Aligning Innovation with Market Characteristics in the Nonprofit Professional Theater Industry », *Journal of Marketing Research*, vol.43, n°2.

**Voss Z. G. & Cova V.** (2006), « How Sex Differences in Perceptions Influence Customer Satisfaction: A Study of Theatre Audiences », *Marketing Theory*, vol. 6, n°2, p. 201-221.

## COMMUNICATIONS

*Journée de rencontres chercheurs-praticiens sur le thème : « De la PME à la multinationale : développer l'actionnariat salarié dans l'entreprise ? », IAE de Montpellier, 5 janvier 2006*

**Aubert N. & Caramelli M.**, « Les déterminants des investissements en actions de l'entreprise : le cas d'une augmentation de capital réservée aux salariés ».

*Séminaire RECEMAP, IREGÉ – Université de Savoie, Annecy, 19 et 20 janvier 2006.*

**Keramidas O.**, « L'équité dans la décision publique : Présentation d'une méthode des cas multi-sites ».

*5<sup>ème</sup> Congrès sur les Tendances du Marketing en Europe, Venise, 20-21 janvier 2006*

**Kessous A. & Roux E.**, « La nostalgie comme antécédent de l'attachement à la marque ».

**Chandon J.L. & Mazodier M.**, « L'impact du parrainage sportif sur la notoriété, l'attitude et l'intention d'achat : effet modérateur des normes de groupe, du sexe et de l'âge ».

**Merunka D., Bozzo C. & Moulins J. L.**, « Peu de consommateurs fidèles habitent au paradis ».

**Voss G. B. & Voss Z. G.**, «Competitive Complexity and Strategic Learning Orientations ».

*Society for consumer psychology cruise-conference, Miami, Florida, USA., 9-13 février 2006.*

**Merunka D., De Barnier V. & Valette-Florence P.**, « How Does Embarrassment Influence Attitude towards the Ad for Provocative Sexually Appealing Advertisements? ».

*Koray Edhec Hedge Fund Days 2006 , Londres, 14-16 février 2006*

**Koray Simsek & Volker Z.**, «The Benefits of Hedge Funds in Asset-Liability-Management ».

*3<sup>èmes</sup> Journées d'Etudes Parlementaires, Alger, 25-27 février 2006*

**Zoubir Y. H. & Dufour L.**, « La Gestion de Crises dans les Sociétés Contemporaines : l'exemple de l'ouragan Katrina ».

*4<sup>èmes</sup> journées d'études sur la carrière, « Réussite & Carrières », AGRH & ESSEC Business School, 7 mars 2006, Paris*

**Abdeljalil M.**, « L'adaptation des cadres étrangers dans les entreprises en France ».

**Colle R., Cerdin J.-L. & Peretti J.-M.**, « Réussir l'articulation vie privée – vie professionnelle : une approche par la personnalisation de la GRH ».

15ème colloque de la revue 'Politique et Management Public' : L'action publique au risque du client ? Client-centrisme et citoyenneté », Lille, 16 et 17 mars 2006

Guenoun M. & Goudarzi K., « L'utilisation de l'outil marketing SERVQUAL pour mesurer la qualité des services publics municipaux ».

Colloque International de la Recherche en Sciences de Gestion, organisé par l'ATSG (Association Tunisienne des Sciences de Gestion), Hammamet (Tunisie), 16,17 et 18 mars 2006

Khemiri S., « La hiérarchisation de l'endettement dans un contexte d'asymétrie d'information : un signal sur la performance des entreprises ».

International Conference on Organizational Learning, Knowledge and Capabilities, OLKC PhD Workshop, Warwick University, 20-22 mars 2006.

Habib J., « Knowledge and learning processes in innovation projects : an approach based on complexity theory ».

5èmes Journées Normandes de Recherche sur la Consommation : Sociétés et Consommation, IAE de Caen, 23 et 24 mars 2006

Magnoni F. & Roux E., « L'effet des extensions verticales de gamme sur la marque. Une analyse critique des recherches ».

4ème Colloque International de l'Association Tunisienne de Marketing, Tunis, 31 mars et 1er avril 2006

Boujena O. & Machat S., « Contribution de l'automatisation de la force de vente à la satisfaction des attentes des clients : Proposition d'un cadre conceptuel ».

Abassi W. & Chandon J.L., « L'influence du sponsoring sportif sur l'image des sponsors : audience directe versus audience indirecte ».

Zine-Danguir S. & Chandon J.L., « Ensemble d'hésitation et degré d'hésitation : un apport à la compréhension du processus de choix du consommateur ? ».

Congrès des IAE, IAE de Montpellier, 3 et 4 avril 2006

Aubert N. & Caramelli M., « Les déterminants des investissements en actions de l'entreprise : le cas d'une augmentation de capital réservée aux salariés ».

3ème journée Humanisme et Gestion, Bordeaux Ecole de Management, 13 avril 2006

Van Hoorebeke D., « Apprendre les valeurs par les échanges et la diversité ».

MSI Conference on Enhancing Sales Force Productivity, Columbia, Mo, USA, April 21-23, 2006

Merunka D., Boujena O. & Johnston W.J., « SFA Benefits for Buyers: a Qualitative and Cognitive Mapping Approach ».

Atelier AFM de Recherche Appliquée La performance du marketing : de l'efficacité du mix au retour sur investissement, Paris, 26 avril 2006.

Batteau P. & Changeur S., « Performance marketing et performance financière : débats et enjeux ».

Les premiers rendez-vous Champlain sur le Tourisme, Rencontres Franco-québécoises de recherche, La Rochelle, 4 et 5 mai 2006.

Moutte J., « La satisfaction du client dans la restauration traditionnelle de luxe : une perspective consommateur ».

2nd Workshop on The Process of Reform of University Systems », Fondazione Giorgio Cini, Venice, Italy, May 4-6, 2006

Fouchet R. & Turc E., « From Management Improvements to Radical Change : The Role of Path Dependency in Bringing about Effective University Reforms ».

22ème Congrès international de l'Association Française de Marketing, Nantes, 11 et 12 mai 2006.

Ben Zoubir I. & Chandon J.-L., « L'impact de l'ambiance musicale sur les réactions des clients en magasin : le rôle médiateur de la congruence avec l'image de soi ».

Sabadié W., Prim-Allaz I. & Llosa S., « Contribution des éléments de gestion des réclamations à la satisfaction : les apports de la théorie de la justice ».

Zine-Danguir S. & Chandon J.L., « Ensemble d'hésitation et degré d'hésitation : un apport à la modélisation du processus de choix des consommateurs ? ».

74ème Congrès ACFAS, Université McGill, mai, Montréal, 15-19 mai 2006

Van Hoorebeke D. & Samet R., « Modèle mathématique de la contagion émotionnelle au travail : modélisation d'une contagion émotionnelle préalablement observée ».

Workshop on Advances in Organizational Behavior and Human Resources Management Research, Toulouse, 15 - 19 mai 2006.

Van Hoorebeke D., « Emotional contagion as lever of social cohesion: a study based on participant observation ».

XXIIèmes journées ATM, « Urgence, Solidarité, Gouvernance et Développement », 22-23-24 mai 2006, ARRAS.

Berthier L., « L'intercommunalité en France, un succès qualitatif ? »,

35th EMAC Conference (European Marketing Academy Conference), Athens, 23-26 mai 2006.

De Ferran F., « A comparison of three laddering techniques applied to a socially desirable product, the fair trade coffee ».

Goudarzi K., « Measure and effectiveness of the organizational socialization of service customer ».

**Voss G. B. & Voss Z.G.**, « Exploiting Synergies among Product Exploration and Exploitation and Market Exploration and Exploitation to Improve Firm Performance ».

8<sup>ème</sup> Université de printemps de l'Audit Social (IAS), « Pratiques d'audit social et de RSE dans la diversité de leur environnement », Dakar (Sénégal), 25, 26 et 27 mai 2006

**Brasseur M.**, « Le rôle des stéréotypes dans le management de la diversité culturelle, le cas de l'Afrique ».

**Colle R. & Frimousse S.**, « La diversité internationale des enjeux de l'audit social ».

**Dufour L. & Golli A.**, « Vers une convergence « contextualisée » des pratiques RH dans l'espace Euroméditerranée ».

**Moisson V. & Peretti J.-M.**, « Le contrat psychologique peut-il aider à mieux appréhender le stress en entreprise ? ».

**Van Hoorebeke D.**, « Une lacune de la recherche d'universalité de la RSE et de ses outils : le management des Ressources Humaines en fonction de la culture nationale », Symposium RESPONSE : « La RSE au-delà des labels : un regard critique sur un phénomène en vogue ».

3<sup>ème</sup> congrès « Philosophie et Management », Lille, 24 mai 2006

**Serrano Archimi C.**, « Schopenhauer et l'approche interactionnelle ».

Conference Air Transport Research Society, Nagoya, Japon, 28 – 30 Mai 2006

**Mouyrin R.**, « Are mutual forbearance strategies relevant for European airlines involved in multipoint competition? ».

9<sup>th</sup> International Research Seminar in Service Management, La londe, mai-juin 2006

**Goudarzi K.**, «The organizational socialization of service customers, toward a conceptualization based on expert interviews ».

**Cova V. & Voss Z. G.**, « Giving Meaning to Mundane Service Support Objects ».

European Group of Public Administration (EGPA) « A Performing Public Sector : The Second Transatlantic Dialogue », Leuven, Belgium, 1-3 June 2006

**Fouchet R. & Turc E.**, « Radical Change Goes Underground : Performance-based Budgeting in French Higher education ».

**Keramidas O.**, « Equity Trajectories: A strategic management for equity in public organisations ».

INFORMS Marketing Science Conference, Pittsburgh, 8-10 juin 2006.

**Fons C.**, « Competitive Response to New Product Introductions: The Mediating Role of Perceived Threat and Intent ».

15<sup>ème</sup> Conférence Annuelle de l'Association Internationale de Management Stratégique, Université d'Annecy, 14 - 16 juin 2006.

**Habib J.**, « Les processus de connaissance dans les projets d'innovation : un approche fondée sur la théorie des systèmes adaptatifs complexes ».

**Maltese L.**, « De l'orchestration à la gestion des engrenages entre actifs : le cas des tournois de tennis ATP français ».

**Reynaud E., Egri C. & Ralston D.**, « Les différences en termes d'orientation stratégique entre les pays fondateurs de l'Europe et les nouveaux entrants : une approche par les valeurs des managers ».

EFMD conference on public sector management development, IMPGT, Aix-en-Provence, 14-16 June 2006

**Hernandez S.**, «An Archetypal Approach to Bureaucratic and Post Bureaucratic Managements: the Case Study of a French Public Service Establishment».

**Tiberghien B.**, « About the necessary consistency between internal and external structuring. The case of the DIREN's "Natural hazards" unit restructuring ».

**Turc E.**, «Restructuring bureaucracies: Contextualism and planning in the political management of change».

Congrès International de l'Association Française de Finance, IAE de Poitiers, 26 et 27 juin 2006

**Aubert N.**, «Pourquoi les salariés achètent des actions de leur entreprise? Le cas d'une augmentation de capital réservée aux salariés ».

**Aytac B.**, « Les stocks-options en tant que modalité particulière d'extraction des bénéfices privés par les dirigeants : une revue de la littérature ».

**Du Boys C.**, « Pay out policy decisions in France. A managerial Perspective ».

**Kammoun R. & Khemiri S.**, « La hiérarchisation d'endettement permet-elle d'atténuer la sous évaluation lors d'une introduction en bourse ? ».

**Lemeunier M. S.**, « Prise en compte des risques des brokers dans leurs conseils aux investisseurs ».

22<sup>nd</sup> EGOS Colloquium, Bergen, Norway 6-8 July 2006

**Poroli C.**, « How do Organisations Learn from Organisational Death? ».

## CAHIERS DE RECHERCHE

Téléchargez les cahiers de recherche du CEROG sur le site de l'IAE d'Aix-en-Provence rubrique Publications puis Ressources

- 740- **Buisson M.-L.**, « La gestion de la diversité, une gestion de la légitimité »
- 741- **Brasseur M.**, « Effet de surprise dans le dilemme du prisonnier : Evolution des représentations et de la coopération »
- 742- **De Barnier V., Merunka D. & Valette-Florence P.**, « L'influence de l'embarras sur l'attitude du consommateur vis-à-vis de la publicité à caractère sexuel et sur l'attitude envers la marque »
- 743- **Reynaud E., Carolyn E. P., & David R. A.**, « Les différences en terme d'orientation stratégique entre les pays fondateurs de l'Europe et les nouveaux entrants : Une approche par les valeurs des managers »
- 744- **Reynaud E.**, « Stratégie et développement durable : à la recherche d'un compromis »
- 745- **Kessous A. & Roux E.**, « La nostalgie comme antécédent de l'attachement à la marque »
- 746- **Brasseur M.**, « Le rôle des stéréotypes dans le Management de la diversité culturelle : le cas de l'Afrique »
- 747- **Sabadie W., Prim-Allaz I. & Llosa S.**, « Contribution des éléments de gestion des réclamations à la satisfaction : apport de la théorie de la justice »
- 748- **Abdeljalil M.**, « L'adaptation des cadres étrangers dans les entreprises en France »
- 749- **Magnoni F. & Roux E.**, « L'effet des extensions verticales de gamme sur la marque : une analyse critique des recherches »
- 750- **Boujena O. & Machat S.**, « Contribution de l'automatisation de la force de vente à la satisfaction de l'attente des clients : proposition d'un cadre conceptuel »
- 751- **Ben Zoubir I.**, « L'importance des facteurs d'ambiance dans les magasins de produits hygiène-beauté : analyse des discours d'experts »
- 752- **Ben Zoubir I. & Chandon J.-L.**, « L'impact de l'ambiance musicale sur les réactions des clients en magasin : le rôle médiateur de la congruence avec l'image de soi »
- 753- **Ged A. & Naciri A.**, « La transparence garante de la gouvernance organisationnelle »
- 754- **Ged A. & Naciri A.**, « Transparency key point for organizational governance »
- 755- **Abbassi W. & Chandon J.-L.**, « Effet du sponsoring sportif sur l'image des sponsors. Rôle modérateur de l'implication durable pour le sport parrainé »
- 756- **Abbassi W. & Chandon J.-L.**, « Efficacité du sponsoring sportif : audience directe versus audience indirecte : le cas du tournoi Open 13 Marseille »
- 757- **Boujena O., Johnston W. J. & Merunka D.**, « Sales Force Automation: A Qualitative Analysis of Benefits from the Buyers' Perspective »
- 758- **Aubert N. & Caramelli M.**, « Les déterminants des investissements des salariés en actions dans leur entreprise : Le cas d'une augmentation de capital réservée aux salariés »
- 759- **De Ferran F.**, « Comparaison de trois techniques de collecte des chaînages cognitifs dans le cadre du choix d'un produit socialement désirable : le café issu du commerce équitable »
- 760- **Jaoued-Abassi L.**, « Endossement par les célébrités en publicité. Revue de la littérature ».

- 761- **Aubert N.**, « Pourquoi les salariés achètent des actions de leur entreprise ? Le cas d'une augmentation de capital réservée aux salariés »
- 762- **Colle R. & Frimousse S.**, « La diversité internationale des enjeux de l'audit social »

---

## NOMINATIONS

**Kiane Goudarzi** est lauréat du prix de thèse INVIVO 2005.

**Kiane Goudarzi** a reçu le premier prix de thèse AFM-FNEGE 2006. Le premier prix a été attribué conjointement à Agnès François-Lecompte.

**Olivier Keramidias** a reçu le prix de thèse transdisciplinaire de la FNEGE 2006.

**Rodolphe Colle** a été nommé membre du Bureau de l'AGRH.

**Nicolas Aubert** a été nommé membre du comité scientifique de FONDACT (association pour la participation financière des salariés).

**Dwight Merunka** est rédacteur en chef invité du numéro spécial de Décision Marketing sur la performance en marketing (paru en Mars 2006).

**Laurent Flores**, PDG de CRMMETRIX et docteur de l'IAE de Grenoble a été nommé chercheur associé au CEROG. Laurent Florès a été également nommé membre du board de la WOMMA aux Etats Unis. (Word of Mouth Marketing Association).

Le CEROG souhaite la bienvenue à trois nouveaux doctorants : **Mouna Zgheib** (GRH), **Jean-marc Suzanne** (finance) et **Frédéric Lassalle** (stratégie).

---

## SEJOURS DE RECHERCHE

**Camille De Bovis** est invitée à l'Université de Berkeley, par l'IBER Institut of Business and Economic Research, du 20 mai au 20 août pour présenter son travail de recherche.

**Marc Mazodier** a effectué un séjour de Recherche à l'Université d'Adélaïde (Australie) avec le Professeur Quester de septembre 2005 à mai 2006.

**Dwight Merunka** a passé un semestre sabbatique en tant que 'Visiting Research Scholar' à l'Université du Texas à Austin de janvier à juin 2006.

---

## TUTORATS

Colloque Doctoral de l'Association Française du Marketing, Nantes, 9 et 10 mai 2006

**Magnoni F.**, « L'effet de l'extension verticale de gamme sur la marque : une perspective consommateurs ».

Tutorat Doctoral Grand Sud à Gap organise par Aix  
Marseille 2, 18 et 19 mai 2006

Aubert N., « Les déterminants des investissements des salariés en actions de l'entreprise ».

Moutte J., « L'impact des facteurs humains sur la satisfaction du client dans les services ».

Tahssain L., « Explication des comportements des salariés à l'égard des Technologies de l'Information et de la communication (TIC) ».

Tutorat Collectif des IAE, Paris, 15-16 juin 2006

Kessous A., « Le concept de nostalgie dans le processus d'attachement à la marque ».

Moisson V., « Les pratiques de gestion mises en place pour lutter contre les effets néfastes du stress professionnel ».

Moutte J., « L'impact des facteurs humains sur la satisfaction du client dans les services ».

Atelier de Recherche Actionnariat Salarié de l'Institut  
Français du Gouvernement d'Entreprise, EM Lyon, 19  
juin 2006.

Aubert N., « Pourquoi les salariés achètent des actions de leur entreprise? Le cas d'une augmentation de capital réservée aux salariés ».

---

**SEMINAIRES & JOURNEES DE  
RECHERCHE**

**International Research Seminar  
in Service Management**

La 9<sup>ème</sup> édition de l'International Research Seminar in Service Management s'est déroulée à La Londe les Maures du 30 mai au 2 Juin 2006. Le séminaire s'est tenu sous la présidence de David Bowen (Thunderbird, The Garvin School of International Management, USA), Bo Edvardsson (Service Research Center, Karlstad, Sweden), Pierre Eiglier (IAE d'Aix en Provence, France), Dwayne Gremler (Bowling Green State University, USA), et a été coordonné par Sylvie Llosa (Université de Saint-Etienne, France), Valérie Mathieu (IAE d'Aix en Provence, France) et Chiara Orsingher (University of Bologna, Italy).

Sur les 80 propositions de communication reçues, 36 papiers ont été retenus par le comité de lecture international. De nombreux thèmes ont été abordés tels que la satisfaction, le marketing interne, les valeurs dans les services, la qualité de service, le processus de changement de service, la récupération de service, Internet, la socialisation organisationnelle et la relation client. Ces recherches ont été largement discutées grâce à un temps de parole et d'échange apprécié et respecté par tous les participants.

**Journée d'étude et de rencontres  
Les relations interpersonnelles dans les  
organisations:  
problème ou ressource?**

Cette journée d'étude et de rencontres est organisée le 23 juin 2006 par les chercheurs du CEROG et le club RH de l'Association des Anciens de l'IAE d'Aix-en-Provence. Elle vise à favoriser les échanges tant entre les gestionnaires, les consultants et les chercheurs, tout en faisant le point de l'état de la recherche et des pratiques.

Comité d'organisation : Martine Brasseur, Sébastien Diné, Huguette Duca, Rébiha Meyssonier et Frank Wattel  
Comité scientifique : Fabienne Attias, Martine Brasseur, Martine de la Brosse, Pierre Louart, Ewan Oiry, Yvette Ramos, Alain Roger, Olivier Roques, Marc-André Vilette.

Les communications de la journée sont disponibles sur le site de l'IAE d'Aix-en-Provence.

**The 2007 La Londe Seminar  
Marketing Communications and Consumer  
Behavior**

**APPEL A COMMUNICATIONS**

La 34<sup>ème</sup> édition de l'International Research Seminar in Marketing organisée par l'IAE d'Aix-en-Provence, se tiendra à La Londe les Maures du 5 au 8 juin 2007 sous la présidence de Søren Askegaard (University of Southern Denmark, Odense) et M. Joseph Sirgy (Virginia Polytechnic Institute & State University) et sous la coordination de Dwight Merunka, (Paul Cézanne University, Aix Graduate School of Business). Le speaker invité est Jan-Benedict Steenkamp (University of North Carolina at Chapel Hill).

La date limite de remise des projets de communication est fixée au 15 décembre 2006.

Tous les détails sont disponibles sur le site de la conférence :  
[www.lalondeconference.org](http://www.lalondeconference.org)

Contact : Rosemary Calazel  
Tel: + 33 (0)6 08 84 16 90  
E-mail: [lalonde@iae-aix.com](mailto:lalonde@iae-aix.com)

---

**AUTRES ACTUALITES DU CEROG**

Une formation sur les logiciels de traitement de données qualitatives Alceste et Sphinx Lexica a été réalisée par Agnès Helme-Guizon et Marie-Laure Gavard-Perret, les 20 et 21 février 2006.

Comité éditorial : Inès BEN FLAH, Aurélie KESSOUS, Fanny MAGNONI, Julie MOUTTE.

Si vous souhaitez recevoir la lettre du CEROG par e-mail ou actualiser votre adresse postale, merci de nous le faire savoir à l'adresse suivante :  
[lettre-cerog@iae-aix.com](mailto:lettre-cerog@iae-aix.com)

CEROG

IAE Aix-en-Provence

[www.iae-aix.com](http://www.iae-aix.com)

BP 33 - 13540 PUYRICARD

Tél 33 (0)4 42 28 08 08

Fax 33 (0)4 42 28 08 00