

Sommaire

Présentation du colloque	3
Présentation du CESEM	4
Présentation de HEM	4
Présentation de L'IAE Lyon	4
Présentation de L'ENCG Settat	5
Objectifs	5
Auditoire cible	5
Partenaires	5
Programme	6
Fiche technique de l'événement	8
Contacts	9

Présentation du colloque

Un certain nombre de pays – notamment asiatiques, africains et orientaux – n’ont pas attendu l’avènement du marketing proprement dit pour donner de l’importance au client, à la notion de service rendu et pour mener à bien, intuitivement, des actions aujourd’hui qualifiées de « one to one ».

Il existe des secteurs d'activité, orientés "service" comme le tourisme, qui s'appuie sur un savoir-faire ou des aptitudes traditionnelles, au sein du pays et/ou du territoire.

Les traditions continuent, certes, aujourd’hui de servir le mode de fonctionnement de ces pays mais ne s’avèrent, de nos jours, certainement pas suffisantes pour affronter le poids économique du secteur des services en général.

Les aptitudes culturellement ancrées ne s’avèrent pas non plus suffisantes pour servir les besoins d’un consommateur aujourd’hui plus averti, plus exigeant, dans un environnement autrement plus rapide et évolutif. En même temps, la notion même de modernité est tiraillée entre les possibilités de rationalisation qu’offre la technique, avec ce que cela induit, a contrario, comme standardisation, et les devoirs d’historicité et de bricolage conceptuel, amalgamant l’ancien et le nouveau, l’antique et le sophistiqué, pouvant permettre à des pays, secteurs ou territoires de se singulariser.

La question interpelle d’autant que le déploiement des franchises et autres formes d’internationalisation des entreprises appelle à des adaptations locales, voire des réajustements stratégiques profonds. Dans ce dilemme très contemporain, le marketing, ses stratégies, ses outils, et ses techniques, est fortement sollicité autant pour être dans les normes que pour aider à les dépasser.

Partant de ce constat, le troisième colloque conjoint HEM-IAE Lyon en partenariat avec l’ENCG Settat, prévu les 8 et 9 décembre 2011, ambitionne - dans une perspective internationale et comparative - d’interroger les défis de modernité auxquels le marketing est confronté, dans des contextes où la tradition est fortement présente ou résiduelle, et le secteur des services en pleine expansion.

Il propose, ainsi, d’aborder des secteurs clés (tourisme, grande distribution, banque & assurance, services publics) à partir du double prisme de l’offre et la demande : la qualité de service et la satisfaction du consommateur.

Loin d’être un simple lieu de rencontre académique, ce colloque combine conférences de grands spécialistes de la question, témoignages d’acteurs économiques impliqués dans des stratégies de marketing de services, et communications de chercheurs sélectionnées par un comité scientifique international.

Présentation du CESEM

Le Centre d'Etudes Sociales, Economiques et Managériales (CESEM) est un centre de recherche marocain, créé par l'Institut des Hautes Etudes Management (HEM), avec quatre objectifs :

- Doter HEM d'un pôle recherche qui complète et alimente le pôle pédagogique et favoriser ainsi l'innovation pédagogique
- Croiser les regards entre les disciplines et mettre ainsi l'économie et les sciences sociales au service du management
- Jeter les ponts entre l'espace du savoir et l'espace de la production
- Avoir une vision ouverte sur la région (Maghreb, Afrique francophone, Méditerranée)

Présentation de HEM

HEM forme des managers dotés d'une « performance réfléchie ». Et la réflexion provient, pour cette population de futurs cadres, aussi bien du sens de l'éthique que du sens des réalités et de l'évolution des savoirs. A travers le CESEM, son centre de recherche, HEM sonde constamment les savoirs à l'aune du réel. Chose qui permet de :

- Enrichir continuellement les contenus et les approches pédagogiques de l'institution
- Créer au sein de HEM un esprit novateur, ouvert sur le questionnement et la remise en cause d'acquis académiques
- Jeter des ponts solides, basés sur le savoir et la recherche, avec le monde de l'entreprise
- Jouer le rôle de leader d'opinion fiable et mature dans des domaines en lien avec l'économie et gestion
- Se connecter avec un réseau de plus en plus étoffé de chercheurs et centres de recherche nationaux et internationaux reconnus par la communauté scientifique.
- Asseoir l'image de la première institution privée marocaine à se doter d'un centre de recherche à terme, se hisser au rang d'écoles aux standards internationaux

Présentation de l'IAE Lyon

L'IAE de Lyon propose aujourd'hui l'un des plus importants pôles universitaires français de formation et de recherche à la Gestion et au Management.

Les activités de recherche et de création de savoir de l'IAE Lyon permettent de délivrer un enseignement continuellement nourri des dernières avancées scientifiques. C'est dans cette optique, que L'IAE Lyon œuvre à développer des partenariats avec d'autres institutions ayant pour objectif de se confronter à d'autres approches que celles utilisées par les enseignants habituellement et leur permet de développer des supports pédagogiques nouveaux.

Présentation de l'ENCG Settat

L'Ecole Nationale de Commerce et de Gestion de Settat est un établissement universitaire public appartenant à l'Université Hassan 1er, qui a ouvert ses portes en 1994. Elle s'est taillée une réputation respectable dans le domaine de la formation en gestion. L'ENCG Settat est un pôle d'excellence regroupant un corps professoral compétant en matière de gestion et de communication, dans la perspective de former des cadres polyvalents et parfaitement adaptés aux besoins des entreprises.

Etant un établissement universitaire prestigieux classé parmi les meilleures écoles de commerce au niveau national qu'international, l'ENCG Settat a élaboré une stratégie efficace se basant sur un concept nouveau de formation, reposant sur une structure modulaire. Celui-ci lui permettra d'ouvrir en permanence son programme de formation à des intervenants professionnels (Cadres d'entreprises, Chefs d'entreprises, Experts, Conseillers financiers, et fiscaux), et à des professeurs visiteurs (nationaux et internationaux).

Objectifs

Outre le fait de réunir des chercheurs internationaux de renom et inscrire le CESEM, centre de recherche de HEM, dans l'agenda de la communauté scientifique, cette manifestation a pour objectifs de :

- Mieux cerner le comportement du consommateur des services en tenant compte de l'approche culturelle
- Aider le CESEM à jouer le rôle de «pont du savoir» entre les analystes et les praticiens.

Auditoire cible

- Entreprises étrangères et marocaines opérantes dans le secteur des services
- Institutions d'appuis
- Acteurs publics ou associatifs impliqués dans la coopération ou la diplomatie économique
- Universités
- Réseaux de chercheurs et docteurs
- Ecoles privées

Organisateurs

IAE Lyon : www.iae.univ-lyon3.fr
HEM : www.hem.ac.ma

Partenaire stratégique

ENCG Settat : www.encg-settat.ma

Programme

Jeudi 08 décembre 2011

09h00 - 09h30 : Accueil des participants

09h30 - 09h45 : Allocution de bienvenue

09h45 - 11h00 : Conférences d'ouverture

« **Le marketing des services, questions actuelles** »

- Joël JALLAIS, professeur, université de Rennes 1
- Mohamed EL MANDJRA, directeur général de Méditel
- Marc THEPOT, directeur général d'Accor Maroc

11h00 - 12h00 : Débat avec la salle

12h00 : Fin de la séance

14h30 - 15h00 : Comportement du consommateur des services

- Papier introductif : Yves NEGRO, professeur des universités en sciences de gestion, IAE Lyon

15h00 - 16h20 : Présentation des communications

- Modernisme vs Postmodernisme : Profil du consommateur et implications sur la consommation et le Marketing
- L'évènementiel et le comportement du visiteur. Le Cas de la fête du printemps au Kef
- Le retailing Mix à l'international : standardisation ou adaptation ? Le cas des hypermarchés français au Moyen-Orient
- Le comportement de shopping des consommateurs algériens et l'influence des pratiques et des politiques marketings des distributeurs

16h20 - 17h 30 : Débat

17h30 : Fin de la séance

Vendredi 09 décembre 2011

09h00 - 09h30 : Accueil

09h30 - 10h00 : « **Marketing des services : une approche culturelle** »

- Papier introductif : Yasmine BENAMOUR, administrateur de HEM-Professeur

10h00 - 11h20 : Présentation des communications

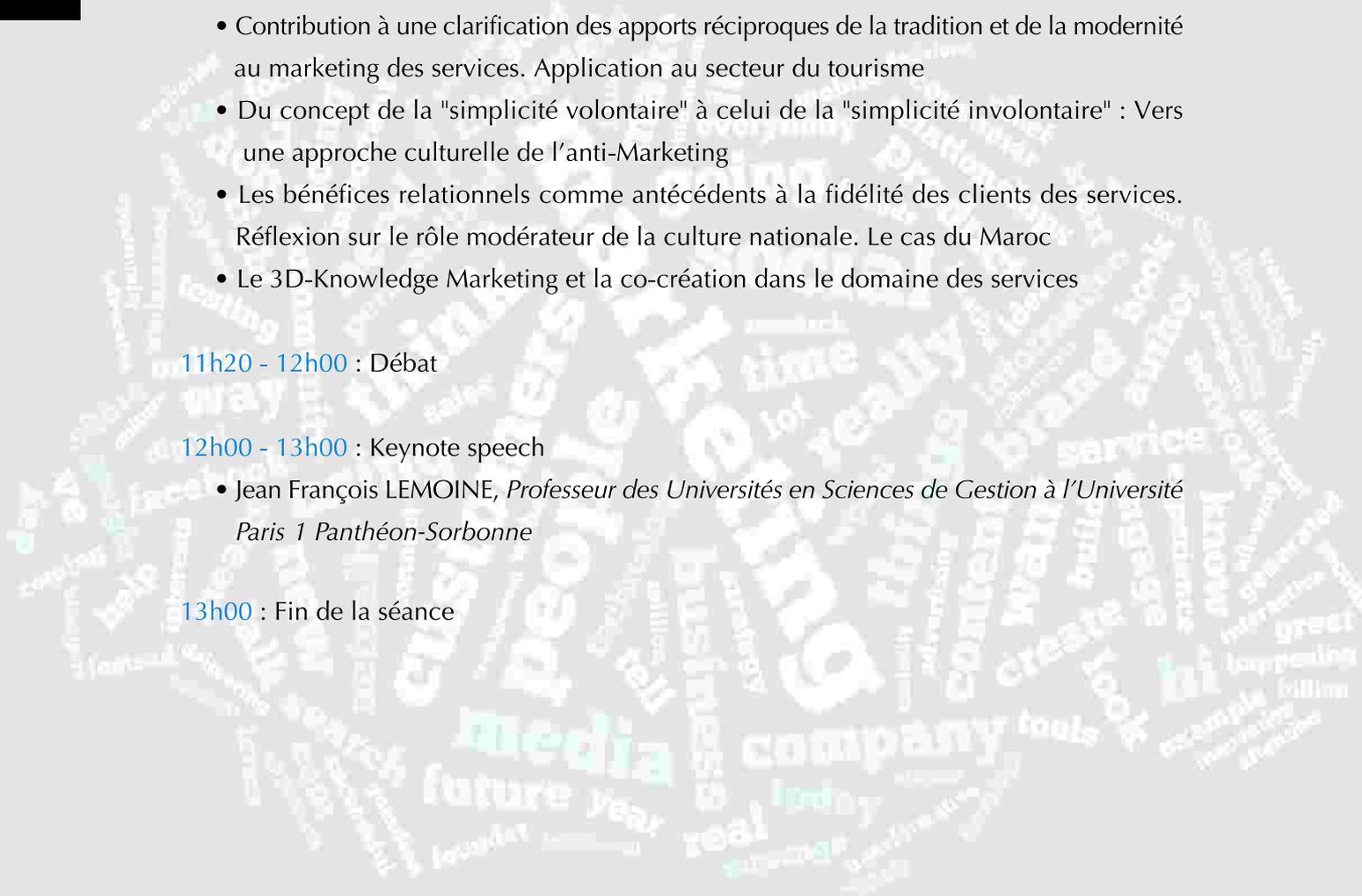
- Contribution à une clarification des apports réciproques de la tradition et de la modernité au marketing des services. Application au secteur du tourisme
- Du concept de la "simplicité volontaire" à celui de la "simplicité involontaire" : Vers une approche culturelle de l'anti-Marketing
- Les bénéfices relationnels comme antécédents à la fidélité des clients des services. Réflexion sur le rôle modérateur de la culture nationale. Le cas du Maroc
- Le 3D-Knowledge Marketing et la co-crédation dans le domaine des services

11h20 - 12h00 : Débat

12h00 - 13h00 : Keynote speech

- Jean François LEMOINE, *Professeur des Universités en Sciences de Gestion à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne*

13h00 : Fin de la séance



Fiche technique de l'événement

Evènement : Colloque international

Thème : « Services de la tradition à la modernité, le marketing comme point de repère »

Edition : Troisième

Date : Les 08 et 09 décembre 2011

Lieu : Salle de conférence de l'hôtel Atlas Targa Resort à Marrakech

Adresse : Targa Boucharb - 40000 Marrakech (vers l'autoroute d'Agadir)

Site Web : www.hem.ac.ma

Contenu : Conférences-débats, Consultations avec les experts, Ateliers interactifs

Organisation et logistique : CESEM, centre de recherche de HEM

Comité scientifique :

- Omar Benaini, *professeur assistant, ENCG Settat*
- Yasmine Benamour, *professeur, HEM*
- Lhoucine Berbou, *professeur des universités, ENCG Settat*
- Habiba Bensassi, *professeur assistant, ENCG Settat*
- Mounia Bennani, *professeur assistant, ENCG Settat*
- Jean Jacques Cégarra, *professeur des universités en sciences de gestion, IAE Lyon*
- Jean Paul Lemaire, *professeur des universités, ESCP Europe*
- Catherine Mercier-Suissa, *maître de conférences, HDR, IAE Lyon*
- Anass Nidam, *maître de conférences en sciences de gestion, IAE Lyon*
- Salima Jazi, *professeur assistant à l'ENCG de Settat, ENCG Settat*
- Ali Serhrouchni, *professeur, HEM*

Comité d'organisation :

- Khadija Boutaleb, *documetaliste, CESEM*
- Hassan El Aouni, *enseignant chercheur, CESEM-HEM*
- Driss Ksikes, *directeur du CESEM*
- Adib Lahlou, *responsable de communication, HEM Marrakech*
- Catherine Parmentier, *responsable de communication, IAE Lyon*
- Zineb Ziadi, *responsable de communication, CESEM*

Contacts

CESEM

Adresse : 2 rue, Jaafar Essadik, Agdal-Raba

Tél : 05 37 67 37 46

Fax : 05 37 67 04 22

Email : cesem@hem.ac.ma

Site web : www.cesem.ma