

**Management des
services en période de
turbulence globale**
7 mai 2012

CHAIRE

**de management
des services financiers**

ESG UQAM

Organisation du Colloque #432
Line RICARD; Lionel COLOMBEL; Jean HARVEY
Local : Palais des congrès – 513A

«Il n'y a plus qu'une seule chose de stable, le changement». Les développements technologiques s'effectuent de plus en plus rapidement. Les clientèles sont de plus en plus imprévisibles. L'impératif d'amélioration continue est plus que jamais à l'ordre du jour. Le monde de la gestion s'avère fort complexe. Le secteur services constitue certainement un secteur intéressant pour discuter de nouveaux changements. En effet, à cause de son importance économique et de ses particularités (ex. : nature intangible), il constitue un secteur de choix.

Le colloque «Management des services en période de turbulence globale » sera donc une occasion intéressante de mettre en commun des chercheurs et des praticiens pour couvrir des thèmes de gestion majeurs

Présentations

Horaires	Nom (s)	Titre de la présentation
	Récupération du matériel de l'ACFAS www.acfas.ca	
8 h 30	Accueil des participants	
8h45	Ouverture du Colloque – mot de bienvenue et présentation des participants Line Ricard, ESG UQAM	
Vers une meilleure relation de service Président : Louis Fabien, HEC Montréal		
9h00	Cloé Bérard et Marc-Antoine Vachon ESG UQAM	Vers une meilleure mesure de la performance relationnelle
9h30	Anne Julien Reims management school (France)	Banque mutualiste et réseau local de solidarité : l'exemple des Points Passerelle
10h00	Marc-André Roussel Jasmin Bergeron ESG UQAM	Les facteurs qui influencent les intentions d'achat des clients dans le secteur des services financiers
10 h 30	Pause	
La récupération de service Présidente : Line Ricard, Chaire en management des services financiers ESG UQAM		
10 h 45	Deny Belisle Université de Sherbrooke Soumaya Cheikhrouhou ESG UQAM	Le comportement de défection des clients après une récupération d'incident critique : Rôle du cycle de vie de la relation client-entreprise
11h15	Anne-Francoise Pontevia Christine Balagué Institut Telecom- Telecom & Management (France)	La satisfaction des clients s'étant plaints pour un voyage acheté en ligne : une étude des antécédents et conséquences ★
11h45	Dîner en groupe	
Les services dans un contexte virtuel Président : Lionel Colombel, Université d'Auvergne (France)		
13h30	Jean-Francois NOTEBAERT Université de Bourgogne (France)	La stratégie communautaire des banques françaises sur Internet
14h00	André Leclerc , Université de Moncton Riadh Ladhari , Université Laval	Qu'est-ce qui explique la loyauté des utilisateurs de services financiers en ligne ?
14h30	Lova Rajaobelina, Isabelle Brun Université de Moncton Élissar Toufaily , Université Laval	Une classification relationnelle des utilisateurs des services bancaires en ligne ★
Table ronde		
Les grands enjeux dans le secteur des services financiers Table ronde – Animateur : Jean Harvey, Chaire en management des services financiers ESG UQAM		
15 h15	Nathalie Généreux M.B.A. Première vice-présidente, Opérations et services experts, Banque Laurentienne du Canada Richard Guay , directeur du programme de MBA Services financiers (juin 2012), ESG UQAM Anne Julien , titulaire de la Chaire Bancassurance Crédit Agricole Nord Est, Reims Management School André Leclerc , titulaire de la Chaire des caisses populaires acadiennes en gestion des coopératives, Université de Moncton	
16 h45	Mot de clôture	
17 h00	Cocktail et remise de prix	



Nomination pour le prix du meilleur article