

Organisation du Colloque #420  
Lova RAJAABELINA; Isabelle BRUN; Marie-Pierre SPOONER  
Local : UQAM- Pavillon Hubert-Aquin (A) – A-1730

Le contexte actuel dans lequel le secteur financier évolue est complexe. Une vision multidisciplinaire (les relations clients, la gestion du capital humain, l'excellence opérationnelle) est requise afin de comprendre ce contexte. Le colloque sera une occasion de mettre en commun des chercheurs de différentes disciplines en gestion afin d'aborder des thèmes importants qui font partie de l'actualité et du futur du secteur financier.

### Présentations

Horaire	Nom(s)	Titre de la présentation
		Récupération du matériel de l'ACFAS <a href="http://www.acfas.ca">www.acfas.ca</a>
9h00		Accueil des participants
9h15		Ouverture du Colloque – mot de bienvenue et présentation des participants <b>Lova Rajaobelina, ESG UQAM</b>
<b>SOCIOFINANCEMENT ET ÉPARGNE</b> Présidente : Isabelle Brun, Moncton / Line Ricard, ESG UQAM		
9h30	<b>Julien François, Fabien Durif, Manon Arcand, Sandrine Prom Tep</b> ESG UQAM	Les déterminants des comportements de sociofinancement : proposition d'un cadre conceptuel
10h00	<b>Natacha Cognée</b> <b>Line Ricard</b> , ESG UQAM	Les facteurs d'influence de l'épargne chez le jeune travailleur
10h30		Pause
<b>RÉMUNÉRATION ET RÉTENTION</b> Présidente : Marie-Pierre Spooner, ESG UQAM		
10h45	<b>Izold Guihur, André Leclerc, Gilles Marcoux</b> Université de Moncton	Les déterminants de la perception de la distinction coopérative par les employés : l'effet du secteur d'activités ( <b>NOMINÉ POUR LE PRIX JEAN PERRIEN</b> )
11h15	<b>Sylvie Guerrero, Michel Séguin, Anaïs Thibault-Landry, Jacques Forest</b> ESG UQAM	Rémunération contingente et comportements de service aux clients des conseillers financiers
11h45		Dîner en groupe aux frais de chacun, lieu à préciser - confirmez votre présence à <a href="mailto:rajaobelina.lova@uqam.ca">rajaobelina.lova@uqam.ca</a>
<b>EXPÉRIENCE ET QUALITÉ DE LA RELATION</b> Président : David Crête, UQTR		
13h45	<b>Sandrine Prom Tep, Manon Arcand, Sara-Kim Diotte</b> , ESG UQAM	Comparaison de l'expérience bancaire mobile sur téléphone intelligent et tablette ( <b>NOMINÉ POUR LE PRIX JEAN PERRIEN</b> )
14h15	<b>Jean-François Notebaert</b> <b>Bertrand Belvaux</b> Université de Bourgogne <b>Attuel-Mendes Laurence</b> ESC Dijon	Le client au centre de la stratégie digitale
14h45		Pause
15h00	<b>Annick Fortin</b> <b>Isabelle Brun</b> Université de Moncton	Les antécédents importants de la qualité de la relation : une comparaison entre les banques et coopératives financières
<b>PERFORMANCE ET PROCESSUS</b> Présidente : Hedia El Ourabi, UQTR		
15h30 – 16h30	<b>Marie-Pierre Spooner,</b> <b>L. Martin Cloutier</b> ESG UQAM  <b>Nathalie Guillemette</b> Banque Nationale <b>Maude Girard</b> Banque Nationale	La représentation d'une échelle de maturité de la culture d'amélioration continue dans un secteur relationnel d'une institution financière  Les besoins d'affaires et l'applicabilité d'une échelle de maturité
16h30		Mot de clôture
16h45		Cocktail et Remise de prix <i>Jean Perrien</i> de la Chaire RBC en management des services financiers