



COLLOQUE DE RECHERCHE

MULTICANAL ET CROSS-CANAL

Implications stratégiques, marketing, organisationnelles, logistiques, technologiques et humaines

Depuis quelques années, l'approche multicanal s'est imposée à la plupart des entreprises occidentales : distributeurs mais aussi producteurs, en BtoB comme en BtoC, de produits tangibles comme de services. Par exemple, plus de 80% des distributeurs classiques en Europe et aux USA sont aujourd'hui devenus multicanaux. L'objectif est désormais de faire du cross-canal, une véritable entreprise de transformation de la relation client. La 5^{ème} édition du colloque Istec permettra de confronter l'avis des professionnels et des chercheurs, spécialistes du sujet.

Judi 12 décembre 2013
8h30 - 17h30
Istec Campus Jemmapes
128, Quai de Jemmapes - 75010 Paris

Comité scientifique :

ALOUÏ Adel (Professeur Chercheur Istec); BADOT Olivier (Professeur IAE Caen Basse Normandie et Doyen de la Recherche ESCP Europe); BEAU Gaëlle (Professeur Chercheur Istec); BECHE Jérôme (Professeur Chercheur Istec); BELVAUX Bertrand (Maître de Conférences HDR Université de Bourgogne); BENCHERQUI Dominique (Professeur Chercheur Istec); BEZES Christophe (Professeur Chercheur Istec); BORBALAN Laurence (Professeur-Chercheur Istec); BRUSSET Xavier (Professeur-Chercheur ESSCA); CADENAT Sandrine (Maître de Conférences Université Paris Est Créteil Val de Marne); CANEVET-LEHOUX Sophie (Professeur Chercheur Istec); CASES Anne-Sophie (Maître de Conférences HDR Université Montpellier 2); COLLA Enrico (Professeur HDR Novancia); DUBOIS Pierre-Louis (Professeur Université Montpellier 2 et Délégué Général de la FNEGE); DUYCK Jean-Yves (Professeur Université La Rochelle); INGARAO Aurore (Maître de conférences Université de Bourgogne); JARDAT Rémi (Professeur Chercheur HDR et Directeur de la Recherche Istec); LE SERRE Delphine (Professeur Chercheur Istec); EL HILALI Nabil (Professeur Chercheur Istec); KEFI Mohamed Karim (Professeur Chercheur Istec); MAXIMIN Céline (Professeur Chercheur Istec); MERCANTI-GUERIN Maria (Maître de Conférences CNAM); PACHE Gilles (Professeur Université de la Méditerranée); PICOT-COUCPEY Karine (Maître de Conférences IAE de Rennes); POUJOL Fanny (Maître de conférences HDR Université Montpellier 1); RUZÉ Emmanuel (Professeur Chercheur Istec); VANHEEMS Régine (Maître de Conférences HDR Université Panthéon-Sorbonne); VENDEMINI Serge (Professeur Université Panthéon-Assas); VOLLE Pierre (Professeur Université Paris Dauphine et Vice-Président de l'AFM)

► 08h30 - 9h00 : Accueil des participants

► 09h00 - 9h30 : Introduction générale

► 9h30 - 11h :

Le multicanal : un double enjeu de front-office et de back-office

Table ronde avec **Laurent Cochet** (Directeur Actuariat et Marketing Produits du Groupe Assu 2000), **Julien Siouffi** (Franchisé Cartridge World et Directeur Associé de Résidence Mixte) et un intervenant du Groupe La Poste.

► 11h - 11h15 : Pause

► 11h15 - 11h45 :

Passer du multicanal au cross-canal

Pierre Jacobs (Directeur Général de Générale de Téléphone)

► 11h45-12h45 :

Aujourd'hui, la gestion du client

multicanal et cross-canal

• La segmentation générationnelle est-elle efficace pour expliquer le parcours cross-canaux et cross-enseignes des consommateurs ?

Sandrine Heitz Spahn (Université de Lorraine)

• Le modèle de probabilité d'élaboration (ELM) est-il transposable aux canaux de distribution? Le cas d'une enseigne multicanal
Christophe Bezes (Istec)

► 12h45 - 14h : Déjeuner

► 14h-15h30 :

Quand le multicanal gagne le BtoB

• Relation au fournisseur : impératif de multicanalité et gestion des émotions

Ghislaine Pellat (CERAG Grenoble); **Fanny Pujol** (Montpellier 1); **Béatrice Siadou-Martin** (Montpellier 2); **David Vidal** (Montpellier 2)

• L'impact du multi-canal sur le rôle et le management

MULTICANAL ET CROSS-CANAL : Implications stratégiques, marketing, organisationnelles, logistiques, technologiques et humaines

des forces de vente. Le cas du secteur de la beauté professionnelle

Enrico Colla (Novancia) et **Paul Lapoule** (Novancia)

• Des produits aux solutions sur les marchés B to B : impacts sur les politiques de distribution - une recherche exploratoire

Jérôme Beche (Istec)

► 15h30 - 15h45 : Pause

► 15h45 - 17h15 :

Le multicanal face aux nouveaux canaux

• Quand la digitalisation des parcours bouleverse un environnement multicanal : le m-commerce
Aurore Ingarao (Université de Bourgogne)

• La place du client dans les stratégies multicanal des banques sur Internet : une analyse du « client-salarié » et du « client-acteur »

Jean-François Notebaert (Université de Bourgogne) et **Laurence Attuel-Mendes** (ESC Dijon Bourgogne)

• A conceptual framework of customer multichannel

behaviour in a «social» multichannel environment
Ilaria Dalla Pozza (Ipag)

► 17h15 à 17h30 : Clôture du Colloque. Présentation Colloque 2014.



MULTICANAL ET CROSS-CANAL

JEUDI 12 DECEMBRE 2013

Bulletin d'inscription et règlement à retourner auprès de Roxane LORETZIN
avant le 10 décembre par mail à r.loretzin@istec.fr
ou par courrier : ISTECS, 12 rue Alexandre Parodi, 75010 PARIS

Mlle, Mme, M. :

Université / Entreprise :

Adresse :

Code Postal : Ville :

E-mail : Téléphone :

Participation de 70 euros.

Pour toute participation, merci de joindre à ce coupon réponse votre règlement par chèque à l'ordre de : ISTECS. Un reçu vous sera délivré.



→ Rémi JARDAT
Directeur de la Recherche

→ Christophe BEZES
Organisateur du Colloque
Professeur chercheur

Pour toute inscription, merci de contacter :

→ Roxane LORETZIN
Assistante de la communication et des admissions
r.loretzin@istec.fr

Lieu du colloque :

ISTEC Campus Jemmapes
128, Quai de Jemmapes - 75010 Paris
Métro Château Landon - Ligne 7
Métro Colonel Fabien - Ligne 2
Métro Jacques Bonsergent - Ligne 5