



# INVITATION PRESSE

1<sup>er</sup> Colloque International sur le

## Management de la confiance sur Internet

Vendredi 27 juin 2008 à partir de 9h

dans les locaux de l'IAE Aix à Puyricard



MISSION RECHERCHE  
Direction de la Stratégie

**CERAM**

Puyricard, le 13 juin 2008

L'IAE Aix-en-Provence Graduate School of Management et le Centre d'Etudes et de Recherche sur les Organisations et la Gestion, en collaboration avec la Mission Recherche du Groupe La Poste, organisent un colloque réunissant professionnels et universitaires autour du thème du « Management de la confiance sur Internet », le vendredi 27 juin 2008 de 9h à 17h, dans les locaux de l'IAE Aix à Puyricard.

La confiance représente un domaine de recherche important en Marketing et un enjeu majeur de la gestion de la relation client. Aujourd'hui un des principaux défis des entreprises présentes sur le Net est de fidéliser les clients. Cette fidélisation passe notamment par le développement d'une relation à long terme fondée sur la confiance.

### Programme de la journée :

<b>8H45 - 9H Accueil des participants et petit déjeuner</b>
<b>9H - 9H30 : Introduction de la journée</b>
L'Internet en France : Quelques chiffres sur l'achat et la confiance en ligne <b>Jean-Louis Chandon</b>
<b>10H - 12H30</b>
Agent virtuel et confiance des internautes vis-à-vis d'un site Web <b>Jean-François Lemoine et Jean-François Notebaert</b>
Is the influence of usability and satisfaction the same for all the online trusting dimensions <b>Luis Vicente Casalo ; Jesús Cisneros ; Carlos Flavián et Miguel Guinalú</b>
Le Management de la confiance sur le Web <b>Xavier Neboit, responsable marketing, Fia-net</b>
La qualité perçue de l'Internet bancaire : proposition d'une échelle de mesure <b>Chakib Hamadi</b>
Analyse de la valeur perçue d'un site commercial par la théorie des chaînes moyens-fin <b>Hanène Zrour Karchoud</b>
<b>12H30 - 14H : Déjeuner</b>
<b>14H00 - 16H30</b>
Is Corporate Blogging A Good Way to Spread Word-of-Mouth? The Role of the Recommendation Source and Comments of Others on Consumers' Attitudes and Word-of-Mouth Intentions <b>Jean-François Bélisle; Lionel Bohbot et Sylvain Sénécal</b>
Les sites web corporates, nouvelles opportunités marketing et communication pour les entreprises : premiers enseignements du Baromètre E-corporate <b>Meriem Agrebi et Laurent Florès</b>
Les facteurs explicatifs des croyances constitutives de la confiance des cyberacheteurs: approche qualitative <b>Afef Ben Zin El Abidine</b>
Le développement de la confiance dans un site marchand <b>Amira Hentati et Jamel-Eddine Gharbi</b>
La validation de la source d'information : la construction intellectuelle du « metteur en information ». <b>Jean-Jacques Frion et Pascal Frion</b>
<b>16H30 - 16H45 Pause café</b>
<b>16H45 - 17H30 Table ronde</b>
Laurent Flores, CRMMetrix ; Jean-François Lemoine, IAE de Nantes ; Philippe Jourdan, Université d'Evry Val Essonne ; Manuel Burgos, Groupe La Poste

### Contacts :

Sarah Machat : [sarah.machat@iae-aix.com](mailto:sarah.machat@iae-aix.com) 06 19 03 13 17 - Rosemary Calazel : [rosemary.calazel@wanadoo.fr](mailto:rosemary.calazel@wanadoo.fr)

Contact presse : [Caroline Générosi](mailto:Caroline.Generosi@iae-aix.com)

Institut d'Administration des Entreprises d'Aix-en-Provence

Université Paul Cézanne Aix Marseille III

Clos Guiot - Puyricard - CS 30069

13540 Aix-en-Provence Cedex 2

Tél : + 33 .4 42 28 08 49 - E.mail [caroline.generosi@iae-aix.com](mailto:caroline.generosi@iae-aix.com)



GRADUATE SCHOOL OF MANAGEMENT

