



UNIVERSITY  
SCHOOL  
OF MANAGEMENT

# 24<sup>e</sup> Colloque Etienne Thil

La rencontre annuelle de référence entre professionnels et académiques dans le domaine du commerce et de la distribution

## Jeudi 14 octobre 2021 : Programme

9h00 - 9h15 Ouverture avec la Pr. **Régine Vanheems**, Présidente de l'**Association Etienne Thil** et le Pr. **Mbaye F. Diallo**, Directeur du **Pôle « Commerce Distribution »** de l'Université de Lille.

9h15-10h30 **Dessine-moi le commerce de demain...**, table ronde animée par la Pr. **Béatrice Siadou-Martin** avec :

- **Juliette Lasnon**, Co-fondatrice, Moom Planet, 1<sup>ère</sup> plateforme de biens de seconde vie,
- **Antoine Leclercq**, Dirigeant, Caast, solution de live shopping,
- **Cédric Poncelet**, Chief New Business Officer, iDKids, groupe français de prêt-à-porter et de jouets pour enfants,
- **Jacques Staquet**, Co-fondateur Yper, livraison du dernier kilomètre en mode collaboratif

10h30-11h00 Pause

11h00-11h30 **Vers la phygitalisation du point de vente?**, en partenariat avec **Auchan Retail France**

- Echange avec l'auteur de la meilleure communication à visée managériale
- Remise du Prix 2021 par **Patrick Peysson**, Responsable des Relations Ecoles et Alternance, Auchan Retail France
- Focus sur les innovations magasins par **Patrick Peysson** et **Valérie Renaudin**

11h30-12h00 **Décryptage des mutations du commerce**, en partenariat avec **la FCA**

- Vision d'**Alexandra Bouthelier**, Déléguée Générale de la FCA
- Echange avec l'auteur du meilleur ouvrage en distribution et remise du Prix 2021 par Alexandra Bouthelier

12h00-13h45 Déjeuner

- 13h45 -15h00 **Quelle place pour l'humain dans le commerce de demain ?**, table ronde animée par la Pr. **Régine Vanheems** avec :
- **Cornel Crisan**, Fondateur, Koncerto Partners, consultant *retail* et expérience collaborateurs
  - **Christophe Joly**, Rédacteur en chef/DRH chez BonneGueule, site français de mode masculine
  - **Laurence Montserrat**, Responsable des ressources humaines, Leroy Merlin, enseigne spécialisée dans l'amélioration de l'habitat
- 15h00-15h30 **Commercer à l'ère de la digitalisation**, en partenariat avec la **FCD**
- Décryptage et remise du Prix de la meilleure communication par **Jacques Creyssel**, Délégué Général de la FCD
  - Focus sur le bien-être en magasin, l'utilisation forcée des technologies, et l'effet de la verticalité des produits sur Internet
- 15h30-16h00 **Quels visages pour le retail de demain ? Les data, un avantage concurrentiel ?**
- Intervention d'**Elisabeth Denner**, associée, Bearing Point, conseil en management et en technologie.
- 16h00-16h30 Pause
- 16h30-17h15 **L'innovation commerciale vue par les Millennials**, en partenariat avec **PROCOS**
- Présentation des résultats de l'Etude Procos – Etienne Thil
  - Focus sur les innovations les plus remarquées, les plus appréciées : Pourquoi ?
  - Eclairage d'**Emmanuel le Roch**, Délégué général de PROCOS
- 17h15-18h30 **Penser l'avenir du commerce :**
- Les trois meilleures thèses en distribution : **pour un regard renouvelé de la compréhension du canal de distribution**, en partenariat avec la **Chaire ESCP/ BearingPoint** : décryptage et remise des Prix par le Pr. **Olivier Badot**
  - La place des Chaires en distribution, avec le Pr. **Olivier Badot** et la Pr. **Isabelle Collin-Lachaud**
  - Le retail dans le platformscape, par le Pr. **Christophe Benavent**.

## Vendredi 15 octobre 2021 : Journée recherche

<i>8h45-10h : Sessions en parallèle</i>		
<p><b>Session 1 : Nouvelles formes de consommation</b> <i>Président de session : Mbaye Fall Diallo</i></p> <p>Sonia Bendimerad : <i>Repenser le commerce à l'ère de l'innovation sociale</i></p> <p>Rachel A. Bahn, Gumataw Kifle Abebe, Florent Saucède, Fatiha Fort : <i>Distribution alimentaire, supermarketisation et comportements des consommateurs au Liban</i></p> <p>Sara Tahali, Hélène Yildiz, Françoise Simon : <i>Touriste classique versus touriste durable, les nouvelles figures du touriste de demain</i></p>	<p><b>Session 2 : Point de vente connecté</b> <i>Présidente de session : Karine Picot-Coupey</i></p> <p>Madiha Bendjaballah : <i>Les nouvelles formes de communication client connecté / vendeur connecté : Exploration des effets sur les dimensions de l'expérience client – Le cas des GSS</i></p> <p>Hafida Boudkouss, Souad Djelassi, Marie Beck : <i>Interactivité caractéristique ou interactivité situationnelle : une distinction essentielle</i></p> <p>Xingming Yang, Marion Garnier : <i>Comprendre l'utilisation forcée des technologies en magasin</i></p>	<p><b>Session 3 : Communication Commerciale</b> <i>Présidente de session : Sandrine Cadenat</i></p> <p>Habiba El Bardai, Hélène Yildiz, Béatrice Siadou-Martin : <i>Vers une clarification des approches publicitaires soft-sell et hard-sell : étude des perceptions du consommateur français</i></p> <p>Simon Régnier, Jean-François Lemoine : <i>L'impact d'un placement de produit sur Youtube sur les réactions des Internautes : Une étude exploratoire</i></p> <p>Jean-François Lemoine, Raouf Zafri : <i>La présentation des produits sur les sites web marchands et les réactions des internautes : une expérimentation sur la mise en page</i></p>
<i>10h-10h30 : Pause 10h30-11h45 : Sessions en parallèle</i>		
<p><b>Session 4 : Supply Chain</b> <i>Présidente de session : Blandine Antéblan</i></p> <p>Elsa Dessaigne, Catherine Pardo, Gilles Paché : <i>De l'épicier à la "dentellière" : quand l'expertise SCM parachève la stratégie marketing des distributeurs BtoB</i></p> <p>Corentin Roznowicz, Philippe Odou : <i>Processus de délégitimation-relégitimation de la grande distribution alimentaire à partir des "circuits courts"</i></p> <p>Genevière Winninger Lemarquais, Maria Mercanti-Guérin : <i>Les relations humaines Buyer-Seller et la digitalisation "accélérée" : le point de vue des dirigeants commerciaux sur l'équilibre, la valeur humaine relationnelle, l'accompagnement et l'engagement</i></p>	<p><b>Session 5 : Omnicanalité</b> <i>Présidente de session : Véronique des Garets</i></p> <p>Anne Dietrich, Léna Masson : <i>La mise en scène de la relation de service. Le rôle du vendeur en question</i></p> <p>Illaria Dalla Pozza, Manelle Guechtouli : <i>Adoption and usage of multiple channels on the part of the salesperson in a retail context for services</i></p> <p>Pierre-Benoît Cryonnet : <i>Qu'est-ce qu'une stratégie omnicanale réussie ? L'expérience d'un leader français dans la commercialisation d'articles de sport</i></p>	<p><b>Session 6 : Expérience de consommation</b> <i>Président de session : Jean-François Lemoine</i></p> <p>Sophie Lechartre : <i>En quoi la fréquentation des magasins physiques peut-elle contribuer au bien-être des individus ? Le cas des jeunes</i></p> <p>Ghalia Boustani, Jean-François Lemoine : <i>Exploring customer emotional reactions to pop-up store atmospheres</i></p> <p>Emmanuelle Boch, Jessica Gérard, Soffien Bataoui, Marie-Laure Gavard-Perret : <i>Formes de sociabilités dans les pratiques de consommation collaborative : une étude qualitative auprès des consommateurs-acheteurs</i></p>

11h45 : **Hommage au Professeur Nicholson**  
Assemblée Générale de l'Association Etienne Thil

13h-14h : Pause Déjeuner

<b>Session 7 : Le vendeur de demain ?</b> <i>Présidente de session : Aurélia Michaud-Trévin</i>	<b>Session 8 : Stratégie de distribution</b> <i>Président de session : Joseph Kaswengi</i>	<b>Session 9 : Responsabilité sociale de l'entreprise</b> <i>Présidente de session : Pauline de Pechpeyrou</i>
<p>Régine Vanheems : <i>Quand le phygital remplace l'interaction humaine : quelle conséquence sur l'expérience ?</i></p> <p>Laure Jacquemier-Paquin, Sophie Jeanpert, Sophie Claye-Puaux, Annabel Martin : <i>Comment réparer le lien avec un client réclamant ? De l'intérêt d'adopter des protocoles incarnés, formalisés et échelonnés</i></p> <p>Michaël Flacandji, Julien Cusin, Renaud Lunardo : <i>Le port d'un badge « en formation » par un vendeur affecte-t-il la perception et les réponses des clients après un échec de service ?</i></p>	<p>Maryline Schultz, Bertrand Belvaux, Blandine Antéblan : <i>L'évaluation de la proximité perçue par les clients d'un point de vente : un outil pour construire l'avantage concurrentiel des distributeurs</i></p> <p>Christine Lambey-Checchin : <i>La légitimité des distributeurs en situation de crise : le prix comme levier ?</i></p> <p>Marie-Hélène Fosse-Gomez : <i>Matériel et accompagnement scolaire, nouvel eldorado des hypermarchés ?</i></p>	<p>Sihem Dekhili, Mohamed Akli Achabou, Thuy Phuong Nguyen, Aline Pereira Pündrich, : <i>The second-hand fashion market: what about the ecological dark side?</i></p> <p>Roxane Favier : <i>Leviers de développement de la pratique de consigne pour réemploi des emballages ménagers en verre : identification des déterminants du comportement et de l'attitude des clients de commerce alimentaire</i></p> <p>Anne Brethereau, Abdelmajid Amine, Pauline de Pechpeyrou : <i>L'efficacité des packagings éco-conçus en question ! Une application au secteur de l'hygiène-beauté</i></p> <p>Ilana Bouhafs, Yasmine Allaouat, Nil Ozçaglar-Toulouse : <i>Le vendeur face à l'étiquette énergie : quels déterminants pour la vente des produits performants en énergie ?</i></p>

Fin de la journée : 15h30

Lieu de la manifestation : IAE Lille - site Roubaix - 651 avenue des Nations Unies – Roubaix- accès sur présentation du pass sanitaire