



archives 2005

Décembre 2005

Anne Julien : Session Chairperson

A l'occasion de son 25ème anniversaire, l'Institut National des Télécommunications d'Evry organise une Conférence Internationale sur le thème « Technological Innovations : Cultural Aspects & Globalisation ».

Anne Julien, membre du Comité Scientifique de la Conférence, animera la session « New Customer Approaches & Marketing ». La conférence aura lieu les 1 et 2 décembre 2005.

Novembre 2005

Thierry Chevallier, conseiller patrimoine V.I.P. au Crédit Agricole du Nord Est est intervenu dans le module de Bancassurance piloté par Catherine Kariotis, professeur visitant à RMS.

Il a animé pendant 3 heures une session sur la gestion du patrimoine qui a vivement intéressé les étudiants de Sup de co. Ce module bancassurance est proposé aux étudiants deux fois dans l'année, en novembre et en juin.

Octobre 2005

Une enquête sur les attentes des nouveaux clients du Crédit Agricole Nord Est

La Chaire réalise actuellement, en collaboration avec la Junior Entreprise de RMS, une étude de marché sur les attentes des nouveaux clients.

Les étudiants de la Junior sont chargés d'effectuer une enquête par téléphone portant sur une évaluation par la clientèle de son premier contact avec le Crédit Agricole Nord Est de même que sur le type de relation qu'elle souhaite avoir avec la banque verte..

Le Crédit Agricole a mis à la disposition des étudiants sa plate-forme téléphonique afin qu'ils mènent à bien cette étude et puissent joindre les 300 clients nécessaires pour valider les résultats de l'enquête.

Cette étude permet d'illustrer la volonté d'appliquer sur le terrain la nouvelle signature du Crédit Agricole « Une relation durable, ça change la vie »

Septembre 2005

Séminaire de formation à l'E.F.M.A., le 10-11 octobre 2005, à Paris sur le développement de la Bancassurance.

Des professionnels de la banque et de l'assurance viennent apporter leur expérience concrète et illustrer de façon pratique les concepts liés à la bancassurance.

Anne Julien pilote ce séminaire intitulé : « Assurer le développement de la Bancassurance ». Elle y développera quatre axes, les modèles de la Bancassurance, la stratégie de développement commerciale, la définition des segments/produits et le plan commercial.

Jean-Marie Prévost (Directeur de Groupe Commercial Crédit Agricole Caisse Régionale du Nord Est) se focalisera sur « la Bancassurance au Crédit Agricole Nord Est » : enjeux et stratégie, modes de distribution, pilotage des objectifs puis animation et stimulation des équipes commerciales.

Publication d'Anne Julien

Anne Julien vient de publier un article intitulé : Classifying e-trainer standards dans un numéro spécial de la revue The Journal of Workplace Learning, intitulé E-learning @ the workplace, (Vol. 17, Number 5/6, 2005).

Cet article fait suite à sa participation à un projet de recherche européen « Pole Star » sur financement Leonardo da Vinci. Anne Julien a animé ce projet en France pendant trois ans.

« La Centrale des cas » CCMP s'est enrichie d'une étude de plus !!!

Anne Julien et Christine Tsoni viennent de déposer à la Centrale des cas, une étude portant sur Le Service Client à la banque ABC.

Elle est le fruit d'un travail sur une problématique réelle aujourd'hui dans toutes les institutions bancaires, satisfaire les

clients qui réclament. Son objectif majeur est de servir d'outil pédagogique lors des séances portant essentiellement sur les concepts de qualité, de processus et de satisfaction. Cette étude a été testée en formation Master et en formation continue.

La CCMP offre différents moyens pédagogiques, cas, simulation.... aux enseignants en gestion dans l'Europe entière.

Projet « Création d'un portail régional pour les jeunes » pour fin 2005

La création d'un portail régional pour les jeunes, est un projet qui sera réalisé courant 2005 par des équipes des étudiants TEMA dans un module spécialisé de confection des sites internet.

Leur mission est de relancer le site atoua.com (portail régional consacré aux jeunes), qui a été lancé en 2000 par le CA Nord Est.

Aujourd'hui jugé obsolète par les internautes, ce site nécessite un redéploiement. Les étudiants seront chargés de la confection du site, carte graphique, rubriques etc. que de son positionnement par rapport aux sites existants au niveau national.

Des propositions de stages sont prévues pour les créateurs du meilleur projet.

Juillet 2005

Anne Julien a animé une formation sur la politique de la marque dans le secteur bancaire à BAMAKO (MALI), le 30 juin et le 1 juillet 2005.

Elle est intervenue auprès des cadres responsables de la communication et du développement de ECOBANK. Cette banque déploie ses activités dans 12 pays de l'Afrique de l'Ouest. Cette session a été effectuée à la demande de l'EFMA (European Financial Marketing and Management Association)



Juin 2005

Conférence AMA Servsig à Singapour

Anne Julien a présenté un projet de recherche à l'AMA Servsig Research Conference à Singapour le 4 juin 2005. Tous les deux ans, l'AMA Servsig se réunit hors des Etats-Unis. Dans ce cadre, RMS accueillait 120 participants en 2003. Cette année, une centaine de professeurs et de spécialistes des services se sont réunis à Singapour. Cette conférence était placée sous l'égide de la N.U.S. (National University of Singapore) et de Jochem Wirtz. Anne Julien est intervenue sur le thème « How to implement the service quality through the frontline employees. The revisited co-production.



Mai 2005

Venue à RMS de 160 Directeurs d'Agence du Crédit Agricole Nord Est le vendredi 20 mai 2005 (20/05/05)

A l'occasion de leur réunion annuelle, les 160 Directeurs d'Agence du Crédit Agricole Nord Est se sont retrouvés dans le grand Amphithéâtre du campus 1.

François Bonvalet, Directeur Général de Reims Management School, a ouvert la séance pour leur souhaiter la bienvenue et leur présenter les différentes Ecoles.

Un des principaux thèmes de cette réunion était le coaching de la force de vente. Bernard Laporte, Coach de l'Equipe de France de Rugby, était l'invité surprise de cette rencontre. Il a témoigné de son expérience en matière de coaching en soulignant l'importance de l'accompagnement mental des équipes, et l'importance de l'humain tout simplement. Des membres de l'association de Rugby de l'Ecole sont venus applaudir leur idole.

Bénédicte Beving, RMS, et Colette Pierrard CA Nord Est, se sont occupées de la logistique de cette manifestation. Cette rencontre a été clôturée par un apéritif et les participants sont repartis avec un T-shirt signé par Bernard Laporte.

Mars 2005

Deux études pour les Cesem 2 (25/03/05)

Deux groupes d'étudiants vont mener une étude pour développer la qualité de service :

- une étude concernant les incidents critiques positifs ou négatif
- une étude concernant les réclamations vues sous l'angle du client et de l'interlocuteur au Crédit Agricole.

La méthodologie de ces études est calquée sur celle d'études antérieures menées par J.C. Chebat, professeur canadien, (HEC Montréal) spécialiste de ce domaine.

Participation de RMS à la réunion annuelle d'Information Marne du Crédit Agricole du Nord Est (21/03/05)

Lundi 21 mars s'est tenue la réunion annuelle d'Information Marne du Crédit Agricole du Nord Est dans les celliers Jacquart à Reims.

François Bonvalet et Anne Julien ont participé à cette manifestation. Le président de la Chambre de Commerce et d'Industrie était également présent.

Les orateurs, Bernard Mary, Directeur Général, Luc Démazure, président, Janny Danton, président départemental, ont montré les excellents résultats de l'Année 2004. Ils ont également présenté leur stratégie pour l'année 2005 et le CAP 2010.

Le pilier recherche et développement animé par l'Ecole fait partie intégrante de cette stratégie.

La réunion s'est terminée par l'intervention de Pascal Boniface sur « l'avenir de l'Europe ». Sujet tout à fait à l'ordre du jour...

Intervention de Bernard Mary sur la gestion des risques financiers au Groupe Nord Est (18/03/05)

Bernard Mary, directeur général du Crédit Agricole Nord Est intervient vendredi 18 Mars à 18 heures, devant les étudiants de l'Executive M.B.A. qui suivent le module Portfolio and Risk Management animé par Stéphane Dubreulle. Cette conférence va aider les étudiants à se préparer à leur prochain Study Tour à New-York. Elle se déroule en anglais pour permettre aux étudiants du MBA Full time présents sur le campus de participer à la manifestation. Bernard Mary est accompagné de Thierry Marotine, directeur du développement et du marketing de la Caisse, ainsi que de Guillaume Lelouvier, responsable financier. Cette participation illustre la vivacité du partenariat monté entre RMS et le Groupe Nord Est.

Semaine Entreprises 2005 : Participation du Crédit Agricole Nord Est et de CASA (10/03/05)

Le Crédit Agricole Nord Est comme CASA, à l'échelon national ou international ont profité de la semaine entreprise organisée à RMS pour présenter ses métiers tout au long de la journée de jeudi 10 mars 2005.

Son partenariat privilégié avec RMS lui a permis de profiter d'une grande visibilité auprès des étudiants.

Au cours de cette journée plus de 50 contacts ont été pris avec des étudiants RMS que les professionnels CA Nord Est ne manquent pas de qualifier de dynamiques, ouverts, ambitieux et motivés.

Plus de 50 stages et de 10 offres d'emplois ont été proposés aux étudiants RMS selon leur profil et projets de carrière.

Notons que ces chiffres sont en évolution par rapport à 2004. En effet, à l'issue de la semaine 2004, le CA Nord Est avait offert 12 stages, 6 emplois et 2 apprentissages à des étudiants Sup de Co, 2 stages à des étudiants Sup TG et 3 stages à des étudiants TEMA.

Il devient ainsi évident que le CA Nord Est et RMS tissent des liens de plus en plus forts dont les étudiants RMS profitent manifestement de plus en plus.

Les professionnels du Crédit Agricole sont très satisfaits des fruits de cette semaine et considèrent que RMS sait se montrer à la hauteur de ce type de manifestations. Tant l'accueil que l'organisation ont été excellents.

Rendez-vous l'année prochaine !!!

Février 2005

La Chaire CA Nord Est RMS présentée dans la revue « La vie des agences » (février 2005)

La Chaire CA Nord Est RMS présentée dans la revue « La vie des agences » (n°144/145 – J/F 2005).

La Vie des Agences est une revue bimestrielle spécialisée dans le monde bancaire. Une page entière a été consacrée à la Chaire. Anne Julien y a exposé la mission et les objectifs recherchés par les deux partenaires.

[Cliquez ici pour télécharger l'article \(format doc\).](#)

Mérim Grini, et Christine Tsoni, commencent leur terrain de thèse au CA Nord Est (février 2005)

Mérim Grini doctorante en Finance, est en première année de thèse à l'Institut d'Administration des Entreprises de Nancy 2 sous la direction du professeur Mireille JAEGER. Sa recherche porte sur « l'impact de la réforme Bâle II sur la gestion du risque de crédit ». Actuellement, assistante du département finances de RMS, Mérim est également stagiaire dans le Département Management des Risques au Crédit Agricole Nord-Est, elle est en train de réaliser la partie empirique de sa recherche. Le sujet est d'actualité puisque les grands groupes bancaires se préparent activement à l'utilisation de la méthode des notations internes à l'horizon 2007, afin de minimiser leurs exigences en fonds propres.

Christine Tsoni doctorante en Stratégie, assistante de recherche de la Chaire est en troisième année de thèse à l'Institut d'Administration des Entreprises d'Aix-en-Provence sous la direction du professeur Lucien VERAN. Sa recherche porte sur le changement organisationnel. Elle étudie les écarts entre une décision de changement prise par le management et son adoption effective par les agents. Son cadre conceptuel adopte une approche systémique du changement, où les différents acteurs organisationnels (et autres) interagissent, chacun selon sa propre stratégie de comportement. Le CA Nord Est lui offre l'occasion de se pencher sur l'étude du changement récent de son Système d'Information dans le cadre d'une communauté informatique. La fin de ses travaux est prévue pour décembre 2005.

Janvier 2005

Des études de marché Crédit Agricole pour les étudiants Sup de Co (12/01/05)

Des groupes d'étudiants de Sup de Co (FIM) viennent de démarrer des études de marché pour le Crédit Agricole :

- Une étude sur les besoins et les attentes des seniors
- Une étude concernant les jeunes actifs
- Une étude concernant les baromètres de satisfaction

Les attentes des jeunes vis-à-vis de leur banque, par les étudiants Tema (08/01/05)

Des groupes d'étudiants de TEMA (2ème année) viennent de terminer une semaine intensive sur les études de marché (du 3 au 7 janvier 2005).

Anne-Laure Frossard et Corinne Bouvy, professeurs de Marketing, les ont fait travailler sur les attentes des jeunes vis à vis de leur banque.

Ils ont simulé des entretiens clients avec un cabinet de conseil et doivent rendre leurs préconisations.