

Sylvie ROLLAND

Professionnel :

✉ Institut de gestion - 39 rue Vaux De Foletier - 17024 La Rochelle – Cedex 1 -FRANCE
☎ + 33 (0) 5 46 50 76 00 (standard) + 33 (0) 5 46 50 76 16 (direct)

Courriel : sylvie.rolland@univ-lr.fr



Situation actuelle :

Maître de Conférences à l'Université de la Rochelle (Institut de gestion).

Chercheuse associée à Paris-Dauphine DRM-DMSP (CNRS UMR 7088).

Postes précédents :

2007 (1^{er} semestre) : Professeur visitant à l'université de Newcastle-Sydney (Australie).

2004-2006 : Maître de Conférences à l'I.U.T. Techniques de commercialisation de la Rochelle.

Diplôme (le plus récent) :

2003 : Doctorat en Sciences de Gestion de l'Université de Paris IX Dauphine.

L'impact de l'utilisation d'Internet sur la qualité perçue et la satisfaction du consommateur,

Directeur de recherche, Professeur Pierre Desmet, Mention très honorable avec les félicitations du jury à l'unanimité. Cette thèse a été honorée d'une proposition pour le prix de thèse en Marketing de la FNEGE.

Activités d'enseignement :

Cours de Marketing :

- *Etudes Marketing* - Licence 3 – Institut de Gestion – La Rochelle.
- *Marketing Direct* – Master 1 – Institut de Gestion – La Rochelle.
- *Marketing des services* – Master 2 - Institut de Gestion – La Rochelle.
- *E-marketing* – Master 2 – Institut de Gestion – La Rochelle.

Cours de marketing en anglais :

- *Foundations of Marketing Theory* 1er semestre 2007 – Master – Newcastle Graduate School of Business (Australie)
- *Digital marketing* - Master 2 Recherche en E-management - Dauphine – Paris.
- *Customer Satisfaction Management* – Master 2 Professionnel Marketing – Dauphine – Paris.

Séminaire en Management Stratégique :

- *Management de la qualité* - École des Mines (Paris) et École Polytechnique (Palaiseau).

Séminaire en Techniques Quantitatives :

- *Les échelles de mesure* - Master 2 Recherche - E-management – Dauphine - Paris.

Activités Administratives:

Responsable du Master Marketing des Services - Institut de Gestion – La Rochelle.

Activités associatives :

Membre de l'Association française de Marketing.

Membre des Ateliers de Thésée (anciens étudiants du CEFAG).

Activités de recherche et de publication

Centres d'intérêt :

Management de la relation client et impact des technologies sur cette relation.
[Thématiques spécifiques : Qualité-Valeur-Satisfaction-Fidélité].

Articles:

- *Articles soumis*

S.Rolland, Doing business in expanding reality: the virtual worlds, *Communications & Strategies*

S. Rolland and I. Freeman, E-Qual: A French scale measuring e-tailing service quality, *European Marketing Journal*.

S. Rolland et S. Tran, La dimension organisationnelle dans les TIC sur la productivité : Le cas de la messagerie électronique, *Revue Française de Gestion*.

S. Rolland et S. Tran, Un bilan de 10 ans de certification des systèmes de management de la qualité : les apports perçus de la certification ISO 9000 par les managers, *Finance, Contrôle et stratégie*.

G. Parmentier et S.Rolland, La construction identitaire d'un nouveau type de consommateurs ; les avatars des mondes virtuels (*Numéro spécial de Recherche et Applications en Marketing – Les nouveaux consommateurs*) (en cours de soumission)

- *Articles en préparation (récolte et traitement de données effectuées) :*

S.Rolland, Pourquoi faut-il s'intéresser aux mondes virtuels ? (DM)

J.Carlson, A. O'Cass and S. Rolland, Investigating the Interrelationships of e-service-quality, perceived value and customer loyalty in the internet environment.

S. Rolland and A.Dean, How Website Use Influences Perceptions of Retail Store Service Quality.

I.Freeman et S.Rolland, Measuring e-tailing service quality and its consequences on e-satisfaction

Ouvrages :

- Caby F, Louise V. et Rolland S. (2002), *La Qualité au 21ème siècle: vers le management de la confiance*, éd. Economica.
- *En cours* : S.Rolland (2008), *Textes fondamentaux et contributions récentes de la recherche sur la fidélisation en sciences de gestion*, ouvrage collectif sous la direction de J.F. Trinquécoste.

Communications dans des congrès à comité de lecture :

- *Article accepté Colloque Thil* - A. Dean and S. Rolland (2008), Seniors and Shopping: Seeking Value via Service.
- S. Rolland et S. Tran (2008), La dimension organisationnelle dans la productivité des TIC, *Conférence e-Management*, Grenoble Ecole de Management et L'Association Francophone de Management Electronique, Grenoble.
- S. Rolland et S. Tran (2007), La dimension organisationnelle dans la productivité des TIC : le cas de la messagerie électronique dans le secteur des services, *Conférence On-line Services : Network, Content and Usages*, Sceaux.
- S. Rolland et S. Tran (2006), La certification qualité est-elle un facteur de compétitivité pour les entreprises ? Le cas de la norme ISO 9001, *5ème édition du colloque métamorphose des Organisations*, Nancy.
- S. Rolland et P. Desmet (2006), Perceived quality in a multi-channel environment: Impact of website visits on perceived in-store quality, *9th International Research Seminar in Service Management*, la Londe Les Maures.
- S. Rolland (2005), Internet et qualité : Impact de la fréquentation des sites Web sur la qualité perçue par le consommateur, *XXIème Congrès de l'Association française de Marketing*, Nancy.
- S. Rolland et D. Wallet-Wodka (2003), La qualité perçue des sites marchands en distribution : proposition d'une échelle de mesure E-Qual, *Actes du 6ème colloque Etienne Thil*, La Rochelle septembre 2003, CD-Rom.
- S. Rolland (2003), La qualité de service perçue des sites Web, *American Marketing Association Services Conference*, Reims, juin 2003, CD-Rom.
- S. Rolland et D. Wallet-Wodka (2003), Les agents électroniques sur Internet : une nouvelle façon d'accroître la satisfaction client ?, *Actes de la 12ème Conférence Internationale sur le thème de la recherche en distribution*, ESCP-EAP, Paris.
- S. Rolland (2001), Les N.T.I.C. et les activités de service : qualité de service et Internet, *Actes de la 11ème Conférence Internationale RESER (Réseau Européen Services Espaces)*, Grenoble.

Conférence invitée :

- S. Rolland, (June 2007), Research Conference - *Quality in multi-channel environment: Effect of on-line channel use on the perception of off-line quality*, University of Sydney-Faculty of economics and business.

Recensions :

- Rolland S. (2005), Recension de l'ouvrage de Gilles Marion *Idéologie marketing, mal du siècle*, Eyrolles, 313 pages *Recherche et Applications en Marketing*, 20, 1, pp 109-111.
- Rolland S. (2007), Recension de l'ouvrage de Gilles Lipovetsky, *Le bonheur paradoxal, essai sur la société d'hyperconsommation*, Editions Gallimard, *Recherche et Applications en Marketing*.

Activités d'évaluation :

Evaluateur pour la revue *International Journal of Service Industry Management* (IJSIM).
Evalueur pour le congrès de l'Association Française de Marketing (AFM).
Evalueur pour le congrès de l'Association Australienne et Nouvelle-Zélandaise de Marketing (ANZMAC).

Examineur du DBA (*Degree of Doctor of Business Administration*) pour l'université de Newcastle sur la zone Asie-Pacifique.

Recherche de fonds pour la recherche :

Obtention d'un fond d'un montant de 10 000 euros pour un projet de recherche sur la qualité de service sur Internet en partenariat avec IBM par la fondation pour la recherche de l'université de Newcastle (Australie).

Porteur de projet pour la création d'une chaire d'entreprise à l'institut de gestion de l'Université de la Rochelle (budget estimé entre 30 et 60000 euros)

Expériences en entreprise :

Responsable Etudes Marketing, Groupe afaq (2000-2003).
Responsable Produit, Groupe afaq (1997-2000).
Responsable de la Branche Environnement, Groupe afaq (1995-1997).
Responsable du Département International, Groupe afaq (1993-1995).
Auditeur, Responsable d'Audit, Responsable d'Audit confirmé, Afnor (1990-1992).
Responsable Qualité, Filiale du groupe Rhône-Poulenc (1988-1990).

Dont Expérience Internationale :

Promotion, vente et réalisation de prestations et d'audits dans plus de 25 pays.
Négociation d'accords de reconnaissance et de coopération au niveau européen.
Représentante française à l'International Standard Organization de 1995 à 1997 sur les systèmes de management.