



Université Mohammed Premier  
Ecole Nationale de Commerce et de Gestion –Oujda-  
Laboratoire de recherche en Gestion Appliquée et Intelligence Marketing  
(LarG-AIM)

## Le Laboratoire de Recherche en Gestion Appliquée et Intelligence Marketing (LarG-AIM)



**Organise**

**La 5<sup>ème</sup> Edition du Forum International sur la  
Recherche en Marketing (FIRM 2017)**

**sur le thème :**

**Plaidoyer pour un managérialisme et une  
marketisation des services publics : enjeux et  
défis**

**Le 28 Octobre 2017  
ENCG Oujda -Maroc**

## A. Présentation

Dans le cadre de ses activités scientifiques, le Laboratoire de Recherche en Gestion Appliquée et Intelligence Marketing (LarG-AIM) organise **le 28 Octobre 2017**, la cinquième édition du Forum International sur la Recherche en Marketing (FIRM 2017) à l'Ecole Nationale de Commerce et de Gestion (ENCG) d'Oujda sur le thème :

### **Plaidoyer pour un managérialisme et une marketisation des services publics : enjeux et défis**

Au cours de ces dernières décennies, marquées par la récurrence de crises, le service public était mis sous une forte pression. La plus visible de ces pressions est d'ordre économique (contrôle des dépenses publiques, responsabilisation, rationalisation, performance) et social (égalité d'accès, qualité de service et des conditions de son obtention).

Face à de tels défis, une série de réformes et de changements a été naturellement introduite voire imposée et ce dès le début des années 90s. Ces réformes ont été historiquement initiées par un mouvement basique de décentralisation et de privatisation (sous forme de redistribution des pouvoirs entre acteurs et à différents niveaux territoriaux) avant d'être suivies par un changement, cette fois, plus profond d'incorporation et de transfert des pratiques, des valeurs et de l'esprit du management dans la sphère publique et qu'on appellera plus tard le New Public Management (NPM).

En effet, Les expressions telles que « société managériale », extension du domaine managérial, managérialisme, managérialisation, réingénierie de la société ... témoignent toutes de l'omniprésence de la pensée et des méthodes du Management dans la vie des sociétés dites postmodernes. Dans le secteur public, le culte de l'entreprise a progressivement gagné du terrain depuis les services publics industriels et commerciaux vers les administrations régaliennes, les hôpitaux, les universités ou encore les collectivités territoriales et les Médias. Enfin, cette contamination a affecté même les sphères les plus intimes (gérer ses émotions, son apparence, son corps, son temps, ses relations, sa vie ...).

Le secteur public marocain n'a pas échappé à ce raz de marée. Le dernier discours royal, à l'occasion de la fête du trône, l'ayant soulevé avec force en soulignant la réalité paradoxale qui caractérise notre pays : « ...d'une part, un secteur privé rendu efficient et compétitif grâce à un modèle de gestion organisé autour des notions de suivi, de contrôle et d'incitation, et, d'autre part, le secteur public, en particulier l'Administration publique, qui souffre d'une faible gouvernance et d'une productivité insuffisante ».

Un message fort qui constitue, dans sa vision et son état d'esprit, une réhabilitation de l'importance d'une telle mouvance managériale et une invitation claire à s'y inscrire. Plus particulièrement, nous pensons que le management et ses dispositifs sont censés amener notre administration vers plus de rationalité et de performance désormais politiquement exigées et socialement tant désirées.

Il s'agit en fait d'un processus de transformation profond et irréversible qui a pris, dans la littérature académique, une ampleur grandissante et qu'on pourrait ramener à deux grandes directions :

- Une première visant à introduire plus de libéralisme et d'ouverture dans la conception et la fourniture de service public entraînant des régulations par le marché (processus de marketisation)
- Une seconde avec l'objectif de changer la manière avec laquelle les ressources internes de ces administrations publiques sont structurées, utilisées et pilotées (en adoptant un processus de managérialisation).

Cette manifestation scientifique invite ainsi les participants à interroger, à partir de leur terrain d'étude et de leur domaine de compétence, d'une part la nature même de ce double mouvement de Marketisation / Managérialisation et d'autre part les manières dont le service public (aux citoyens et aux entreprises) s'en trouve affecté et ce dans une perspective de comparaison intersectorielle.

Plus particulièrement, plusieurs axes de réflexion seront donc engagés :

- S'agit-il d'un mouvement purement rhétorique, de surface (affectant seulement les représentations et les discours) ou plutôt une véritable transformation impactant substantiellement les pratiques professionnelles ?
- Peut-on y observer un mouvement uniforme de convergence vers un modèle de gouvernance unique ou plutôt une certaine divergence sectorielle ? S'agit-il d'un changement exogène ou plutôt endogène ?
- Quels sont les effets de ces réformes sur les usagers, le personnel et les pratiques professionnelles de ces organisations ?

Ces nouveaux modèles de gouvernance, à base de Marketisation/ Managérialisation et impliquant plus de compétition, d'efficacité et d'efficience, ne sont pas seulement en désaccord avec les idées traditionnelles de la régulation bureaucratique mais aussi avec les normes et standards professionnels déjà en place. Ce qui laisse sous-entendre certainement une introduction difficile qui ne peut se faire sans résistance voire sans conflits organisationnels.

Les questions posées dans le cadre de ce Forum se situent au croisement des différentes disciplines investiguant le champ du Management Public (Marketing, Management, Finance, GRH, Stratégie, Contrôle de gestion, Audit, Organisation, Système d'Information ...). Ce qui constitue une occasion de confronter des approches et des angles différents par rapport à un même objet « le service public territorialisé ».

#### **Axes du Forum (liste non exhaustive) :**

- Marketing public
- Marketing territorial
- Citizen Relationship Management
- Politique et stratégie publiques
- Finance et management publics
- Gouvernance et organisation publiques

- Contrôle et pilotage des services publics
- Audit des services publics
- Management des ressources humaines en contexte public
- Management de la qualité des services publics
- Digitalisation des services publics.

## € B Soumission & Calendrier

Les communications devront être envoyées sous forme de fichier électronique (Word) à l'adresse suivante :

[firm.encgo@gmail.com](mailto:firm.encgo@gmail.com) / [encgo.benseddik@gmail.com](mailto:encgo.benseddik@gmail.com)

- § **20 Juin 2017** : Date limite pour la réception des intentions de communication (contenant une identification du participant, le thème et le Résumé en français et en anglais)
- § **31 Aout 2017** : Date limite pour la réception des textes intégraux des communications (voir instructions aux auteurs)
- § **Avant le 22 Septembre 2017** : Réponse aux auteurs du comité de lecture
- § **Avant le 10 Octobre 2017** : Remise des versions finales (corrigées) des papiers
- § **Avant le 20 Octobre 2017** : Envoi du programme définitif aux auteurs
- § **Le 28 Octobre 2017** : Date de la cinquième Edition du FIRM 2017

## € C. Instructions aux auteurs

Les intentions de communications devront contenir :

- Une identification du participant
- Le thème
- Le Résumé en français et en anglais

Les articles doivent être présentés de la façon suivante :

- 1- La première page de garde doit comporter le titre de l'article, le nom de l'auteur, son statut (enseignant-chercheur, doctorant), l'université, le laboratoire d'affiliation, l'adresse, le courriel et le téléphone de l'auteur.
- 2- La seconde page de garde comportera le titre, le résumé de l'article ainsi que les mots-clés caractérisant le mieux votre article (le tout en français et en anglais).
- 3- Le texte proprement dit est entamé à partir de la troisième page,
  - Corps du texte : Times New Roman / caractère 12
  - Interligne simple
  - Marges 2,5 cm pour chaque côté
  - En tête et pied de page : 1,1 cm
  - Titres : Arial 12 gras
  - Notes en bas de page : Times New Roman / Caractère 10
  - Les tableaux et figures sont intégrés dans le texte, numérotés et présentés chacun avec un titre.

- Le document (texte, tableaux, figures, annexes et références bibliographiques incluses), fait 30 pages maximum.
- 4- Une référence bibliographique est repérée dans le texte par le ou les noms de l'auteur(s), suivi(s) de l'année. Les références bibliographiques sont reprises en fin d'article par ordre alphabétique d'auteurs. Les normes de présentation sont identiques à celles de Harvard, préconisées par l'éditeur SAGE.
- 5- Les communications feront l'objet d'une évaluation anonyme par deux lecteurs et la réponse aux auteurs sera donnée avant le 31 Juillet 2017. D'éventuelles modifications pourront être demandées aux auteurs. La version définitive de l'article devra dans ce cas être renvoyée par l'auteur avant le 10 Septembre 2017.

## **€ D. Comité scientifique et de lecture**

<b>NOM ET PRENOM</b>	<b>ETABLISSEMENT</b>
<b>M. AMAMOU</b> Belkassem	Université Mohammed Premier Oujda- Maroc
<b>M. AMINE</b> Abdelmajid	Université Paris Est Créteil Val de Marne- France
<b>M. BAKOUCHE</b> Sadek	Président de la CIAQES, Alger – Algérie
<b>M. BENAVENT</b> Christophe	Université Paris Nanterre – France.
<b>M. BENSEDDIK</b> Mohammed	Université Mohammed Premier Oujda- Maroc
<b>M. CARASSUS</b> David	Directeur de la Chaire OPTIMA - France
<b>M. DECAUDIN</b> Jean-Marc	Université Toulouse I Capitole – France
<b>M. DUBOIS</b> Pierre-Louis	Université Paris 2 Panthéon-Assas – France
<b>M. EL KADIRI BOUTCHICH</b> Driss	Université Mohammed Premier Oujda- Maroc
<b>M. FIKRI</b> Khalid	Université Mohammed Premier Oujda- Maroc
<b>M. GALLOUJ</b> Camal	Université Paris 13 Sorbonne Cité - France
<b>M. GALLOUJ</b> Faïz	Université Lille I - France
<b>Mme GAVARD-PERRET</b> Marie-Laure	Université Grenoble Alpes - France
<b>M. GHARBI</b> Abderrazak	Université de Tunis El Manar - Tunisie
<b>M. HAMADI</b> Chakib	Université Cadi Ayyad Marrakech - Maroc
<b>M. HASSINE</b> Mostafa	Université Mohammed Premier Oujda - Maroc
<b>M. LEMOINE</b> Jean-François	Université Paris 1 Panthéon Sorbonne - France
<b>M. LOUITRI</b> Abdenbi	Université Cadi Ayyad Marrakech - Maroc
<b>M. MAKLOUL</b> Youssef	Université Cadi Ayyad Marrakech - Maroc
<b>M. MARIN</b> Pierre	Directeur adjoint de la Chaire OPTIMA - France
<b>M. MAZOUZ</b> Bachir	Ecole Nationale d'Administration Publique-Canada
<b>M. MEVELLEC</b> Pierre	Université Nantes - France
<b>M. MOULINS</b> Jean-Louis	Université Aix-Marseille II - France
<b>M. PASQUIER</b> Martial	Université de Lausanne - Suisse
<b>M. VALETTE-FLORENCE</b> Pierre	Université Grenoble Alpes - France
<b>M. VERNETTE</b> Éric	Université Toulouse I Capitole - France