

Laboratoire : **Laboratoire** de Recherche en Management, Marketing et Communication

Directeur : Berbou Lahoucine

Code Sujet	Intitulé du sujet de thèse	Nom du directeur de thèse	Prénom du directeur de thèse	Etablissement d'attache du directeur de thèse	Laboratoire	Résumé du sujet de thèse proposé
LRMMC-01	Apport de l'Intelligence territoriale pour une bonne gouvernance. Cas de la région Casablanca-Settat	Wahabi	Rachid	ENCG	Laboratoire de Recherche en Management, Marketing et Communication (LRMMC)	<p>L'émergence de la nouvelle économie et de la société de l'information a montré l'importance de plus en plus grandissante que prennent l'information et la connaissance parmi les ressources stratégiques du territoire. La régionalisation avancée au Maroc a donné plus d'autonomie aux régions pour mener à bien une stratégie décentralisée et déconcentrée à multi-acteurs.</p> <p>C'est dans ce contexte que s'inscrit cette recherche, et qui vise avant tout de mettre l'accent sur les apports que peuvent apporter les éléments de l'intelligence économique, de la veille stratégique, de la gestion des connaissances ou encore de l'intelligence territoriale pour produire une intelligence collective au service d'une bonne gouvernance du territoire, et pour son développement. Une attention particulière sera accordée aux systèmes de collecte, et de traitement de l'information pour en faire une connaissance exploitable par les décideurs.</p> <p>Nous nous placerons pour la partie empirique dans le cas de la région Casablanca-Settat, en mettant en évidence le rôle des différents acteurs locaux pour la compétitivité du territoire.</p>
LRMMC-02	Lean management dans le secteur financier	Wahabi	Rachid	ENCG	Laboratoire de Recherche en Management, Marketing et Communication (LRMMC)	<p>les grandes entreprises du monde industriel ont fait face à la récession économique par plusieurs moyens, en particulier l'adoption du Lean Management, qui a contribué à leur survie et à leur rebond. Le présent sujet traite de la transposition de ces pratiques du milieu industriel au milieu de la finance. L'objectif est également de traiter de l'influence de ce mode de management sur la performance des établissements financiers.</p>
LRMMC-03	Le management de la performance au service de la satisfaction client	WAHABI	Rachid	ENCG	Laboratoire de Recherche en Management, Marketing et Communication (LRMMC)	<p>La satisfaction client, qui est le résultat optimal tant attendu par l'entreprise, est le fruit d'une déclinaison opérationnelle des objectifs à atteindre à court ou à moyen terme, mis en place à l'issue d'une vision stratégique de l'entreprise.</p> <p>Le projet de thèse proposé vise à définir, synthétiser et caractériser les facteurs de performance pouvant impacter la satisfaction client et trouver ainsi la méthode la plus optimale pour pouvoir les piloter et les manager.</p> <p>Cette satisfaction client qui doit être vérifiée constamment par le biais des enquêtes de satisfaction de forme et de contexte simplifiés pour que ça soit adapté à l'ensemble des profils client (novice et expert) et qui permettent de mesurer le niveau de satisfaction et en tirer les éventuelles pistes de progrès.</p> <p>Il est à noter aussi que quand nous évoquons le terme « client », il ne s'agit pas forcément du client final, mais aussi du « client interne », autrement dit « employé » qui à travers lui, nous pilotons la satisfaction du client final. Il est donc nécessaire et primordial à ce</p>