

Sylvie ROLLAND

✉ Université Paris-Dauphine - Place du Maréchal de Lattre de Tassigny
75775 PARIS Cedex 16

Bureau A 127

☎ + 33 (0)1 44 05 48 15

Courriel : sylvie.rolland@dauphine.fr



Situation actuelle :

Maître de Conférences à l'Université Paris-Dauphine.
Chercheuse à Paris-Dauphine DRM-DMSP (CNRS UMR 7088).
Directrice Scientifique de la Chaire Performance des Organisations.

Postes précédents :

2007-2010 : Maître de Conférences à l'Institut de Gestion de La Rochelle
2007 (1^{er} semestre) : Professeur visitant à l'Université de Newcastle (Australie).
2004-2006 : Maître de Conférences à l'I.U.T. Techniques de commercialisation de la Rochelle.

Diplôme :

Doctorat en Sciences de Gestion de l'université de Paris IX Dauphine et du programme doctoral ESSEC.
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 la meilleure thèse en marketing de la FNEGE.

Activités d'enseignement :

- *Marketing Stratégique* - Licence 3 de gestion.
- *Services Marketing* - Master 1 Marketing et Stratégie.
- *Marketing Culture* - Master 2 Marketing et Stratégie.
- *E-marketing* - Master 2 Marketing et Stratégie.

Activités administratives :

- 2010-2011 : Co-Directrice du Master 2 Marketing et Stratégie - Université de Paris-Dauphine.
- 2008-2009 : Responsable du Master Marketing des Services - Institut de Gestion - La Rochelle.

Activités pédagogiques :

- Lauréate 2011 des trophées SMBG de la pédagogie dans la catégorie « meilleurs masters »
- Lauréate 2009 et 2010 (au titre de référent pédagogique) du prix PULPE de la collaboration université-entreprise :
 - Développement d'un jeu d'entreprise en e-learning (3913 euros)
 - Assistance à la création d'un outil méthodologique et logiciel pour la réalisation d'étude qualitative on-line (4200 euros)

Activités en relation avec les entreprises :

- Titulaire de la chaire « Performance des organisations » - dotation sur 4 ans d'un million d'euros destiné à la recherche.
- Membre du comité de pilotage de l'incubateur de l'université Paris-Dauphine

Activités de recherche et publications

Articles :

- Dean A.M. and Rolland S.E (2011), Using an age-based lens to test the antecedents of value in retail, der markt, *International Journal of Marketing*, Vol. 50, N°1.
- Rolland S. and Freeman I. (2010), E-Qual: A French scale measuring e-tailing service quality, *International Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 38, N°7.
- Parmentier G. et Rolland S. (2009), Les consommateurs des mondes virtuels : construction identitaire et expérience de consommation dans Second Life, *Recherche et Applications en Marketing*, Vol. 24, N°3.
- Rolland S. (2009), 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, *Management & Avenir*, N°29.

Ouvrages :

- Rolland S. (2012), Identité et consommation : la construction de l'identité dans les mondes virtuels, dans Sue Ryan (Dir.) *Identités*, ouvrage interdisciplinaire en sciences sociales, éditions Les Indes Savantes (à paraître).
- Rolland S. (2010), La fidélité en marketing, dans J.F. Trinquencoste (Dir.), *Les stratégies de rétention de l'entreprise, fidélité et fidélisation des parties prenantes : clients, salariés et actionnaires*, éditions Daréios.
- Caby F, Louise V. et Rolland S. (2002), *La Qualité au 21ème siècle: vers le management de la confiance*, eds. Economica.

Communications dans des congrès à comité de lecture :

- S. Rolland(2010°, L'image du marketing auprès du grand public, communication retenue pour la conférence *des Etats Généraux du Management* (octobre).
- Parmentier G. et Rolland S. (2010), Construction identitaire dans les mondes virtuels, Le cas de Second Life, Actes du 78^{ème} congrès de l'Acfas, Montréal (Canada), <http://www.acfas.ca/congres/2010/pages/grilles.html>
- A. Dean and S. Rolland (2008), Seniors and Shopping: Seeking Value via Service, *Actes du 11ème colloque Etienne Thil*, La Rochelle octobre 2008, CD-Rom.
- 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.

Résumé d'ouvrages :

- S. Rolland (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.
- S. Rolland (2007), Recension de l'ouvrage de Gilles Lipovetsky, *Le bonheur paradoxal, essai sur la société d'hyperconsommation*, Editions Gallimard, *Recherche et Applications en Marketing*.

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.

Activités d'évaluation :

- Evalueur pour :
 - La revue *International Journal of Service Industry Management* (IJSIM).
 - La Revue Recherche et Applications en Marketing (RAM).
 - Le congrès de l'Association Française de Marketing (AFM).
 - 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.

Activités associatives et responsabilités d'intérêt collectif :

- Membre des Ateliers de Thésée (anciens étudiants du CEFAG)
- Chargée de mission auprès de l'A.F.M. pour les certifications des métiers du Marketing
- Membre de la commission Recherche de l'A.F.M.

Expériences en entreprise :

- Responsable études 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.