

**LACAZE Delphine**

Professor of Human Resources Management
(Professeur des Universités; Full Tenured Professor)

Aix Marseille Graduate School of Management - IAE
 Chemin de la Quille-Puyricard
 13089 Aix-en-Provence Cedex 2
 France

Editor in Chief of the review @GRH
 Academic Director of the Master 2/MSc Human Resources Management

E.mail : delphine.lacaze@iae-aix.com

EDUCATION

- 2016 : *FULL TENURED PROFESSOR (Professeur des Universités)*
- 2010 : *QUALIFIED TO SUPERVISE RESEARCH (Habilitation à Diriger des Recherches)*
University of Aix Marseille III, France
- 2001 : *DOCTORATE IN MANAGEMENT (PhD)*
University of Aix-Marseille III, France
Thesis Subject: Newcomers’ proactivity during organizational socialization: the case of customer contact service employees.
- 1999: *Centre d’Etudes et de Formation Approfondies à la Gestion (CEFAG), Fondation Nationale pour l’Enseignement de la Gestion (FNEGE), France*
- 1997 : *MASTER OF RESEARCH*
University of Aix-Marseille III, France
- 1995 : *M.B.A – MASTER OF BUSINESS AND ADMINISTRATION*
University of South Alabama, USA

CERTIFICATION

- 2023 : Professional coaching diploma RNCP 35563 (SIMACS)

Foreign languages (mentioned with an X)

Language	Read	Spoken	Written
French (native language)	X	X	X
English (fluent)	X	X	X
Spanish	X	X	X

ACADEMIC ACTIVITIES

Courses given currently at Aix Marseille Graduate School of Management - IAE

- Research in Organizational Behavior
- Research in Human Resources Management
- Human Resources Management
- Newcomers' onboarding
- Leadership and Interpersonal Communication
- Coaching
- Master thesis supervision

International teaching & research missions

- 2024 University of Shanghai, China (Research in OB & HRM – DBA)
- 2002 University of Colorado at Boulder, USA (MGMT 4010 – 45 hours)
- 2000 University of Colorado at Boulder, USA. Research sabbatical (3 months)
- 1999 London Business School, UK. Research sabbatical (3 months)

- Corporate related academic missions and key-note speaker on newcomers' on-boarding and low skilled employees' occupational integration

SCIENTIFIC ACTIVITIES & OTHER

- Editor in Chief of the review @GRH
- Editorial Board of academic journals
 - Recherche en Sciences de Gestion
 - Gestion 2000
 - Question de Management
 - Vie et Sciences de l'Entreprise
- Member of Scientific Committees
 - Academy of Management (AoM)
 - Association Francophone de Gestion des Ressources Humaines (AGRH)
 - Association pour la Recherche Interdisciplinaire sur le Management des Entreprises (ARIMHE)
- Ad-Hoc reviewer of academic journals
 - M@n@gement
 - Management Communication Quarterly
 - Management International
 - Revue Française de Gestion
 - RIMHE
- Conference organization
 - Annual congress of AGRH (2017) on "HRM and alternatives", AMU, Aix-en-Provence, France, October (300 participants).
 - Research workshops in HRM at Aix Marseille GSM - IAE
- PhD Director of 13 doctoral students, 9 of them have defended their thesis
- Jury member of 18 PhD (Doctorates), 1 HDR
- Responsible for doctoral training for the Doctoral School (ED 372) since sept. 2023

CURSUS

- From 2007 to present: Aix-Marseille Graduate School of Management - IAE, Aix Marseille University, France
Since 2016: Full Tenured Professor, member of the Board (Conseil d'Institut)
2010-2015: Associate Professor
2007-2010: Assistant Professor

Academic responsibilities at Aix-Marseille Graduate School of Management – IAE:

- 2021 - Today: Academic Director of the Master 2/MSc Human Resources Management
 - 2015 - 2020: Associate Dean of Studies and member of the Board of the School
 - 2015 - 2021: Academic Director of the Master 2/MSc Corporate Communication & Change Management
 - 2007 - 2015: Academic Director of the Master 2/MSc International Business
- From 2002 to 2007: IAE Grenoble, University Pierre Mendès France
Assistant Professor
Academic Director of the Master 2 Human Resources Management
- From 1997 to 2002: IAE Aix, Aix-Marseille III
Research assistant (allocataire de recherche) – 3 years
Teaching assistant (ATER) – 2 years

RESEARCH AND PUBLICATIONS

Articles in refereed journals

- TOUAITI, B., LACAZE, D. (2024). Direct and Indirect Effects of Effort Reward Imbalance in the Education Sector in Tunisia: The Roles of Emotional Labor and Work Autonomy. *Revue de la Gestion des Ressources Humaines*, N° 132. (FNEGE 2).
- GOUJON BELGHIT, A., HUSSER, J., LACAZE, D. (2023). Les cadres de la fonction RH face au processus de lancement d'alerte, *@GRH*, 3, 38, 161-184 (FNEGE 3, HECERES B).
- EJAZ, A., MAHER, L., LACAZE, D., FERRIS, G., (2022). « How Contextual and Individual Characteristics Influence Psychological Needs Satisfaction: The Critical Role of Political Skill and Political Will », accepted for publication in *Applied Psychology: An International Review*. (CNRS 3, FNEGE 3, HECERES B, impact factor: 3.712)
- DJABI, M., LACAZE, D., (2021). Resocialisation of Experienced Employees: Challenges in a Context of Change, *M@n@gement*, 24(2): 1-25 - <http://dx.doi.org/10.37725/mgmt.v24.4472>. (CNRS 2, FNEGE 2, HECERES A)
- LAHLOUH K., LACAZE D., HUAMAN-RAMIREZ R. (2019). "Bridge employment and full retirement intentions: the role of Person-Environment fit", *Personnel Review*, 48(6):1469-1490. DOI: 10.1108/PR-02-2018-0067 (HCERES B, CNRS 3).
- LACAZE, D., HAMEED, I. (2019). Social comparison in Pakistan: Impacts on psychological contract breach and organizational citizenship behaviors, *Revue Internationale de Psychosociologie et de gestion des Comportements humains – RIPCO*, 62(25), 83-104. (CNRS 4, FNEGE 4, HECERES C)
- ARAÏN, A.G., LACAZE, D., HAMEED, I., BUKHARI Z., (2018). "Am I treated better than my co-worker? A moderated mediation analysis of psychological contract fulfilment, organizational identification, and positive voice", *Personnel Review*, 47(5):1133-1151. DOI: 10.1108/PR-04-2016-0090. (HCERES B, CNRS 3).
- LACAZE, D. (2017). « Comprendre la pénurie de main d'œuvre dans les professions comptables : une étude qualitative des facteurs d'orientation des étudiants », *Gestion 2000*, Vol. 34, n° 1, 157 - 179. (C/HCERES 2015).
- LACAZE, D., BAUER, T. (2014). « A positive motivational perspective on organizational socialization », *RIMHE International Issue*, vol.2 - n°14 - November/December 2014, pp. 55-70 (HCERES C).
- FABLET, A., LACAZE, D. (2014). « Renouveler les pratiques de gestion des experts : une approche par le rayonnement », *Gestion 2000*, N° 5, Volume 31, 49 - 67. (HCERES C).
- LACAZE, D. (2014). « Transmission entre générations et changement organisationnel : l'impossible équation », *Gestion 2000*, N°3, Volume 31, Mai, 15-32 (HCERES C).
- ILYAS S., LACAZE D. (2013). "Moderating effect of organizational commitment in the relationship between person job fit and job satisfaction and intention to quit", *International Journal of Arts and Sciences* (ISSN: 1944-6934), Vol. 06, No. 03, 409-417.
- DUFOUR, L., LACAZE, D. (2010). « L'intégration dans l'entreprise des jeunes à faible capital scolaire : un processus d'ajustement mutuel », *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, Janv-Fév-Mars, pp.16-29 (HCERES A, CNRS 2).

- LACAZE, D. (2010). « Le management du personnel en contact avec la clientèle dans l'hôtellerie-restauration : Une enquête sur la proactivité des salariés au cours de leur intégration », *Gestion* 2000, Janv-Fév, pp. 119-133 (HCERES C).
- LACAZE, D. (2007). « La gestion de l'intégration en entreprise : L'apport du concept de socialisation organisationnelle », *Management et Avenir*, N°14, 9-26, Octobre (HCERES C).
- LACAZE, D. (2005). « Evaluer l'intégration des nouveaux salariés : Un instrument validé auprès de personnes travaillant au contact de la clientèle », *Recherche en Sciences de Gestion (ancienne Revue des Sciences de Gestion)*, n°48, 91-118 (HCERES B).
- CHANAL, V., DEFELIX, C., GALEY, B., LACAZE D. (2005). « Les personnes innovantes dans les entreprises doivent-elles faire l'objet d'une GRH spécifique ? Une étude exploratoire », *Gestion* 2000, vol. 2, mars-avril, 99-113 (HCERES C).
- LACAZE D. (2005). « Vers une meilleure compréhension des processus d'intégration : Validation d'un modèle d'intégration proactive des nouveaux salariés », *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, N°56, Avril-Mai-Juin, 19-35 (HCERES A, CNRS 2).
- LACAZE D., CHANDON, J. L. (2003). « L'information, facteur d'intégration dans les services », *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, Numéro 48, Avril-Mai-Juin, 22-38 (HCERES A, CNRS 2).
- LACAZE D. (2002). « Le rôle de l'individu dans la socialisation organisationnelle : Le cas des employés dans les services de grande distribution et de restauration rapide », *Recherche et Applications en Marketing*, Vol. 17, N°4, p.92 (HCERES A, CNRS 2).
- LACAZE D. (2001). « Comparaison des pratiques de socialisation dans deux sociétés de service », *Humanisme et Entreprise*, Avril, n°246, 45-71 (Revue devenue RIMHE en 2012, C/HCERES 2015).

Books

- LACAZE, D., PERROT, S. (2010). *L'intégration des nouveaux collaborateurs en entreprise*, Dunod, 2010, 250 pages.
- DELOBBE, N., HERRBACH, O., LACAZE, D., MIGNONAC, K. (2013). *Comportamento organizacional: Contrato psicologico, emoções no trabalho, socialização organizacional*, Vol. 1, Instituto Piaget. ([http://www.wook.pt/ficha/comportamento-organizacional-volume-1/a/id/14922772.](http://www.wook.pt/ficha/comportamento-organizacional-volume-1/a/id/14922772))
- DELOBBE, N., HERRBACH, O., LACAZE, D., MIGNONAC, K. (2005). *Recherches en comportement organisationnel : Contrat psychologique, Emotions au Travail, Socialisation Organisationnelle*, Vol. 1, De Boeck.

Chapters in books

- EJAZ, A., LACAZE, D., MAHER, L., & FERRIS, G., (2021). Psychological need strength and work motivation as sequential mediators in the perceived organizational politics – job performance relationship. In G.R. Ferris, P.L. Perrewé, & A. Akande (Eds.), *Emerging trends in global organizational science phenomena: Critical roles of politics, leadership, stress, and context*. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers (pp. 211-230).
- LACAZE, D., DJABI, M. (3rd ed., 2019). « Le recrutement et l'intégration », chapitre 3, p. 63-106, dans *Master RH*, Editeurs : Jacques Igalens et Alain Roger, Eska, (1e ed. 2007, 2nd ed. 2013).
- LACAZE, D. (2012). « Développer les synergies entre générations : Le cas de l'entreprise Thales ». *Travailler avec les jeunes générations*, ouvrage collectif sous la direction de Michel Barabel, Studyrama.
- LACAZE, D. (2012). « L'intégration des nouveaux collaborateurs », Dans *Maxi Fiches de Gestion des Ressources Humaines*, Editeurs : Pascal Moulette et Olivier Roques, Dunod, pp. 26-29.
- LACAZE, D. (2010). « L'influence des valeurs associées au travail sur l'intégration des jeunes à faible capital scolaire au sein des organisations » (avec DUFOUR, Lucas) Dans *Les relations salariés-employeurs : Quel partage des valeurs ?* Ouvrage collectif. L'Harmattan, coll. Recherches en gestion, Chapitre 6, pp. 177-203.
- LACAZE, D. (2007). « La recherche sur la socialisation organisationnelle » (avec Alain ROGER), dans *Regards sur la recherche en gestion : contributions grenobloises*, Editeurs : M. Le Berre, L'Harmattan, 135-144.
- LACAZE, D. (2005). « Présentation du concept de socialisation organisationnelle », Chap.7, *Recherches en comportement organisationnel : Contrat psychologique, Emotions au Travail, Socialisation Organisationnelle*, Volume 1, Editeurs: Nathalie DELOBBE, Olivier HERRBACH, Delphine LACAZE, Karim MIGNONAC, De Boeck, octobre 267-302.
- LACAZE, D. (2004). « La socialisation des nouveaux salariés dans l'entreprise : Un apprentissage interactif », *La gestion des carrières : Enjeux et perspectives*. Ouvrage collectif coordonné par S. GUERRERO, J.L. CERDIN, A. ROGER, Vuibert (Coll. AGRH), 65-84.

Other publications

- LACAZE, D. (2024). « Et si on faisait du travail une expérience optimale ? », Dans Frimousse, S. et Peretti, J.M. « Quelle organisation demain pour fidéliser les collaborateurs ? », Question(s) de management, 1 (48), p.194.
- LACAZE, D. (2021). « La peur, source de toutes les faiblesses ». Dans Frimousse, S. et Peretti, J.M., « Quel style de management dans l'organisation post-covid ? » Question(s) de management, 4(34), pp. 97-171.
- LACAZE, D. (2021). « La culture d'entreprise façonnera les héros du quotidien ». Dans Frimousse, S. et Peretti, J.M., « Sur quelles valeurs fonder la culture d'entreprise dans le monde post-Covid ? », Question(s) de management, 1(31), pp. 151-206.
- LACAZE, D. (2020). « La crise sanitaire sonne le glas des réseaux de production de connaissance fermés et résistants ! ». Dans Frimousse, S. et Peretti, J.M., « Les répercussions durables de la crise sur le management », Question(s) de management, 2(28), 159-243.
- LACAZE, D. (2019). « Développer l'empowerment des machines... grâce aux 'fusion skills' des humains », Dans Frimousse, S. et Peretti, J.M., « Expérience client et expérience collaborateur : comment les entreprises peuvent-elles utiliser l'intelligence artificielle (IA) pour progresser ? », Questions de Management, à paraître.
- AUBERT, N., BUISSON, M.L., CHRISTIN J., GASTALDI, L., HERNANDEZ, S., KROHMER, C., LACAZE, D., MAZZILLI, I., ROQUES, O., SABOUNE, K., SERRANO-ARCHIMI, C., TIBERGHEN, B., TURC, E. (2017). Editorial. @grh, 23, p.9-12.
- LACAZE, D. (2017). « La Com doit façonner le discours managérial », Dans Frimousse, S. et Peretti, J.M., « Comment associer durablement Changement et Business Développement? », Question(s) de management, Vol.2, n°17, p.150.
- LACAZE, D. (2017). « Rencontre client – collaborateur : Bas les masques ! », Dans Frimousse, S. et Peretti, J.M., « Face au risque de désengagement, comment développer un haut niveau de responsabilisation de tous, du client au collaborateur ? », Question(s) de management, Vol. 1, n° 16, 150-151.

Refereed proceedings conference papers

- GOUJON BELGHIT, A., HUSSER, J., LACAZE, D. (2023). Les cadres de la fonction RH face au processus de lancement d'alerte, 34e congrès de l'AGRH en Corse. Prix de la meilleure communication AGRH 2023.
- LAHLOUH, K. LACAZE, D. (2023). Career adaptivity, adaptability and retirement intentions as adapting results", Annual Meeting Proceedings the 83rd conference of the Academy of Management, August, Boston, Massachusetts.
- LACAZE, D., LANTZ, J-S, HUSSER, J. (2023). La socialisation organisationnelle anticipée des personnes éloignées de l'emploi : La Responsabilité Sociale des Territoires ou le rôle des agents de socialisation externes à l'organisation, Conférence de l'ADERSE, juin, La Rochelle.
- TOUAITI, B., LACAZE, D. (2020). Does Autonomy Mitigate The Unfairness Effects At Work (ID: 655), British Academy of Management Conference Proceedings, 2nd – 4th Sept. (on-line).
- MASOOD, L., LANTZ, J.-S., LACAZE, D. (2020). Identifying Key Inventors in the Co-Invention Networks: The Case of Artificial Intelligence Industry. BAM Conference Proceedings, 2nd – 4th Sept. (on-line).
- ALI SHAH, J., LACAZE, D. (2018). Moderating role of cognitive dissonance in the relationship between islamic work ethics and job satisfaction, turnover intention and job performance. Actes du 29e congrès AGRH, Lyon, 29-31 octobre.
- EJAZ, A., MAHER, L., LACAZE, D., FERRIS, G. (2018). Roles of Organizational Politics Perceptions and Needs Satisfaction in the Political Skill – Proactive Work Behavior Relationship: Test of a Moderated Mediation Model, Meeting of the Southern Management Association, Lexington, Nov. 6-10, USA.
- LAHLOUH, K., HAMAN RAMIREZ, S., LACAZE, D., (2018). « Understanding career plateau: coworkers support as a predictor and its influence on affective and continuance organizational commitment. Evidence from Algeria ». Workshop in OB and HRM, Paris Dauphine, May 29-30.
- LAHLOUH, K., LACAZE, D., HAMAN RAMIREZ, S. (2018). "Départ à la retraite : mesure des différentes intentions de retraite dans le contexte des cadres français", communication acceptée au 86e congrès de l'ACFAS- 7-11 mai à l'université du Québec.
- LAHLOUH, K., LACAZE, D., HAMAN RAMIREZ, S. (2017). Intentions de carrière après la retraite : Le rôle de l'ajustement Personne – Environnement de travail, Actes du 28e Congrès de l'AGRH, Oct. 11-13, Aix-en-Provence.
- EJAZ, A., & LACAZE, D., QURATULAIN S. (2017). "Political Skill, Proactive Work Behavior, Need Satisfaction, and Perceived Organizational Politics", Academy of Management 2017 Annual Meeting, August 4 - 8, Atlanta, GA.
- EJAZ, A., & LACAZE, D. (2016). « Accounting the psychological and motivational sequential mediators in perceived organizational politics - job performance relationship", Proceedings of the 22nd conference of the International Academy of Management and Business (IAMB). London, UK, 28 - 30 September.
- EJAZ, A., LACAZE, D. (2016). "Political skill - proactive work behavior relationship: How and when?" British Academy of Management, 06 - 08 September 2016 - Newcastle University.

- EJAZ, A., LACAZE, D. (2016). "Organizational Politics and Work Outcomes: A Moderated Mediation Model", Academy of Management Proceeding, Anaheim, California, Aug. 5-9.
- DJABI, M., LACAZE, D. (2015). La socialisation des employés expérimentés : Un défi en contexte de changement. 26ème Congrès AGRH, Montpellier, 4 - 6 novembre 2015.
- EJAZ, A., LACAZE, D. (2015). Moderating effects of psychological capital and political skills in the relation between perceived organizational politics and work outcomes: using self-determination paradigm", Workshop on Research Advances in Organizational Behavior and Human Resources Management, Université Paris Dauphine, May 2015.
- FABLET, A., LACAZE, D. (2014). « Renouveler les pratiques de gestion des experts : une approche par le rayonnement ». XXIIIth Conference of European Academy of Management and Business Economics, Paris, 1st-2nd September.
- EJAZ, A., LACAZE, D. (2014). "Sketching a relationship between work values, upward influence behavior and need satisfaction", 13th International Academy of Management and Business conference, Rome, Sept.
- FABLET, A., LACAZE, D. (2014), « Le Rayonnement des Experts : Vers de nouvelles Pratiques de GRH ? », 8ème journée d'étude sur les carrières, GRT Gestion des Carrières de l'AGRH, Paris, 15-16 mai.
- ILYAS, S., LACAZE, D. (2013). « Combined effects of person job fit and organization commitment on attitudinal outcomes such as job satisfaction and intention to quit », Proceedings of the International Journal of Arts & Sciences Conference, Aix-en-Provence, May 15-1. <http://ijas2013provence.sched.org/type/business+and+economics>
- ARAIN, G. A., LACAZE, D., HAMEED, I. (2012). « Integrating affect with Psychological Contract Breach (PCB) and work attitudes: a comparative analysis of university teachers of Pakistan & USA », with &. Proceedings of AOM Conference, Boston.
- FABLET, A., LACAZE, D. (2012). « Le rayonnement des experts : Vers de nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines ? », avec, Actes de l'AGRH, Nancy.
- ARAIN G. A., LACAZE, D., HAMEED I., JAVED A. (2011). "Integrating affect with psychological contract breach (PCB) and work attitudes: a cross national study". Proceedings of the 10th International Academy of Management and Business (IAMB) Conference, Istanbul, Turkey, June 20-22.
- ARAIN G. A., LACAZE, D., HAMEED I., PERETTI J.-M. (2011). "Integrating affect with psychological contract breach (PCB) and work attitudes: A case of Pakistani university teachers". Proceedings of the "10th European Conference on Research Methodology for Business and Management Studies", Normandy Business School, Caen, France, June 20-21.
- ARAIN G. A., LACAZE, D., HAMEED I. (2010). « The mediating role of affective responses between psychological contract breach and job attitudes: the case of university teachers ». Workshop on Research Advances in Organizational Behavior and Human Resources Management, Toulouse, May.
- LACAZE, D. « Pour une gestion des âges synergique : Décryptage d'un conflit de génération chez Thales », Actes de l'AGRH 2009, Toulouse.
- LACAZE, D. « La socialisation organisationnelle vue par les gestionnaires », Conférence de l'Association Francophone de Psychologie du Travail et des Organisations, Dijon, 2009.
- DUFOUR, L., LACAZE, D., (2008). "An interactionist model of newcomers' integration in organizations: the case for poorly educated young workers". Proceedings of Euram conference, Ljubljana, Slovénie.
- DUFOUR, L., LACAZE, D. (2007). « L'intégration dans l'entreprise des jeunes à faible capital scolaire : un processus d'ajustement mutuel », Actes du congrès AGRH, Fribourg, Suisse.
- LACAZE, D. (2006). « Une étude qualitative des facteurs d'orientation des jeunes vers les professions comptables » (avec GONTHIER, Nathalie), Actes du congrès AGRH, Reims.
- LACAZE, D. (2006). « L'intégration des jeunes à faible capital scolaire dans les entreprises : une analyse par les représentations du travail » (avec DUFOUR, Lucas), Actes du congrès IAS, Marseille.
- LACAZE, D. (2004). « Convergence et mesure des perceptions des différentes formes de performance au travail : les cas des emplois en contact avec la clientèle dans deux sociétés de service », Actes du XV^e congrès de l'AGRH, Montréal, septembre.
- LACAZE, D. (2004). « Validation d'un modèle d'intégration proactive des nouveaux salariés par la méthode des modèles d'équations structurelles », Séminaire de recherche sur les méthodes, ISEOR-Lyon 3-Division recherche de l'Academy of Management, Lyon, 18-20 mars.
- LACAZE, D. (2003). « Evaluer l'intégration des nouveaux salariés : Un instrument validé auprès de personnes travaillant en contact avec la clientèle », Actes du XIV^e congrès de l'AGRH, Grenoble, novembre.
- CHANAL, V., DEFELIX, C., GALEY, B., LACAZE, D. (2003). « Les personnes innovantes dans les entreprises doivent-elles faire l'objet d'une GRH spécifique ? Une étude exploratoire », Actes du XIV^e congrès de l'AGRH, Grenoble, novembre.
- LACAZE, D. (2000). « L'information, facteur d'intégration dans les services » (avec CHANDON, Jean-Louis), Actes du XII^e congrès de l'AGRH, Liège, septembre 2001.

- LACAZE, D. (2000). « Les dimensions de socialisation organisationnelle » (avec ROGER, Alain), Actes du XIe congrès de l'Association Internationale de Psychologie du Travail de Langue Française, Rouen, Août.
 - LACAZE, D. (2000). « La socialisation organisationnelle : Prise en compte des tactiques individuelles d'intégration » (avec ROGER, Alain), Actes de la conférence ASAC-IFSAM, Montréal, Canada, Juillet.
 - LACAZE, D. (2000). « Comparaison des procédures organisationnelles de socialisation et des tactiques individuelles d'intégration des employés dans deux sociétés de service », Actes du Deuxième Université de Printemps de l'Institut de l'Audit Social, à Marrakech, Maroc, Mai, 223-238.
 - CHANDON, J.L., LACAZE, D. WAXIN, M., WEISZ, R. (1999). « Developing a Communication Style Scale », French-German Seminar of Quantitative Marketing, Montpellier, Septembre.
 - LACAZE, D. (1998). « La socialisation des employés en contact avec les clients dans les services », Actes du IXe congrès de l'AGRH, Saint-Quentin-en-Yvelines, 667-688.
-