

# Professeur des Universités Gilles N'GOALA

Département de rattachement: Marketing Vente

Email: gilles.n-goala@umontpellier.fr

Nationalité:

## FORMATION

---

*Diplôme le plus élevé :*

|      |   |
|------|---|
| 2008 | Habilitation à Diriger les Recherches       |
| 2009 | Agrégation de l'Enseignement Supérieur      |
| 2000 | Doctorat en Sciences de Gestion (Marketing) |

## ACTIVITÉS DE RECHERCHE

---

### Activités liées à l'éducation

#### Encadrement de thèse

- 2025 - 2025 Encadrement de la thèse de JULIE JAMMES soutenue le 8 juillet 2025. SUJET : L'acceptabilité pratique et sociale de l'innovation technologique : antécédents, conceptualisation et conséquences sur les réponses attitudeles et/ou comportementales de l'individu.
- 2024 - 2024 Encadrement de la thèse d'Ambre Gambin. Soutenue le 19/11/2024. Sujet Lutter contre les fausses informations à travers les réseaux sociaux : Etude des effets des approches de curation, prévention et responsabilisation des internautes », Université de Montpellier
- 2024 - 2024 Encadrement de la HDR de Gourmelen A. (2024) « Le rapport au temps et son influence sur les comportements de consommation au fil de la vie ». Habilitation à Diriger les Recherches encadrée par G. N'Goala, 28 mai 2024, Université de Montpellier.
- 2024 - 2024 Encadrant de l'Habilitation à Diriger les Recherches d'Andréa Gourmelen intitulée « Le rapport au temps et son influence sur les comportements de consommation au fil de la vie », Université de Montpellier, France
- Direction de thèse : Cauchard L. (2023).  
L'inclusion numérique perçue : conceptualisation, antécédents et conséquences sur le parcours utilisateur et l'engagement dans la relation, Université

#### Membre d'un jury de thèse

- 2024 - 2024 Membre du jury de thèse de Gautier Castéran (25 novembre 2024), Étude de l'évolution des attentes et des comportements des consommateurs face aux enjeux du numérique et de la RSE. Bilan et ouverture sur le champ de la logistique urbaine, IAE Université de Limoges, Habilitation à Diriger les Recherches, Dir : Martine Hlady-Rispal.
- 2024 - 2024 Membre du jury de thèse de Daria Plotkina (13 novembre 2024), Repenser la vulnérabilité des consommateurs, EM Université de Strasbourg, Habilitation à Diriger les Recherches, Dir : Pr Marie-Hélène Broihanne., Université de Strasbourg
- 2024 - 2024 Membre du jury de thèse de Zied Mani (12 juillet 2024), Les consommateurs face à l'innovation technologique : Analyse des réponses individuelles et des dynamiques

collectives, Habilitation à Diriger les Recherches, Dir : Pr Amina BÉJI-BECHEUR

2022 - 2022 Jury de thèse de Maike Schulte (2022), Contribution à la modélisation de la mesure de performance dans l'hôtellerie : Une approche d'optimisation de la satisfaction client via l'utilisation de l'aide multicritère à la décision, Université de Perpignan Via Domitia ; sous la direction de Nicolas Peypoch et Laurent Botti., Université Via Domitia, Perpignan

2022 - 2022 Jury de thèse de Ngoc Bich Dang (2022), Social robots as a response to consumers' social-psychological self-deficits: The prism of well-being improvement, Université Toulouse 1 – Capitole ; sous la direction de Laurent Bertrandias., Université de Toulouse

2022 - 2022 Jury de thèse de Tinhinane Tazairt (2022), Servicisation, digitalisation et performances des PME industrielles, Université Lyon 2 ; sous la direction d'Isabelle Prim-Allaz, Université Lyon 2

Jury de thèse de Marielle Salvador. Quand la saveur de l'expérience fait sens : vers une extension du domaine de l'expérience gastronomique, Université d'Angers, Dir : Pr Sandra Camus (7 juin 2023)., Universités : Angers

Jury de thèse de Didier Louis Compatibilité perçue entre le prix et le marketing durable : son influence sur le consommateur, Université Jean Moulin Lyon 3, Dir : Pr Régine Vanheems (12 décembre 2023)., Université Jean Moulin Lyon III

Jury de thèse de Nariman FAEGH (2023), The impact of customer participation on product innovativeness: A mediator role of sustainable Customer Involvement, 28 novembre; Aix Marseille Université, Dir: Kiane Goudarzi., Université Aix-Marseille

null - 2024 membre du jury de thèse de Paul-Mathieu Caitucoli, Le modèle d'Identification des Résidents au Village Rural (IRVR) : étude de l'impact de la communication territoriale sur l'attractivité interne du territoire, Université Paris-Dauphine, soutenance de thèse de doctorat, Dir : Valérie Guillard et Fabrice Larceneux., Université de Paris-Dauphine

Membre du jury de thèse de Yashar BASHIRZADEH (2024), Customer Relationship Management in the Freemium Context, Aix Marseille Université, Dir: Kiane Goudarzi., Aix-Marseille Université

Membre de jury de thèse d'Olivier Ardoin (2024), Les déterminants identitaires de l'attachement envers la marque locale, Université Bretagne Sud, Dir : Yolande Piris., Université de Bretagne Sud

## Activités liées à la recherche ou l'édition

### Activités liées à la recherche

2025 - 2025 Participation à la table ronde "De la ville au territoire intelligent", Rentrée Économique.

null - 2023 Ouverture de la conférence Innovation dans les industries culturelles et créatives aux côtés de Hind Emad (vice-Présidente de Montpellier Méditerranée Métropole)., Montpellier Management, France

null - 2023 Éditorial : Décisions Marketing, 30 ans de recherche pour la prise de décisions marketing : bilan et perspectives, Revue Décisions Marketing

null - 2023 Éditorial : Place et nature des contributions managériales dans la recherche en marketing : le cas de Décisions Marketing, Revue Décisions Marketing

null - 2024 Editorial : Marketing inclusif : entre universalisme et communautarisme, Décisions Marketing, 115, 151-157., Décisions Marketing

null - 2024 Editorial : Anomalies et dysfonctionnements : une voie à explorer pour la recherche en marketing, Décisions Marketing, 114, 5-14., Décisions Marketing

Co-responsable et fondateur de la chaire Cit.Us sur les villes intelligentes, Université de Montpellier

null - 2024 Editorial : Marketing et politique : un mariage heureux ? Décisions Marketing, 113, 5-16., Décisions Marketing

### Article revu par les pairs au sein d'actes de colloques

« Commute time on fare-free public transport: a time for self-reflection? Influence of introspective value on satisfaction ». Actes du French-Austrian-German (FAG) Workshop, Jun 2025, Montpellier, MOMA, Université de Montpellier

### Editeur de revue

Co-rédacteur en chef de Décisions Marketing, CNRS

Co-rédacteur en chef de Décisions Marketing, FNEGE 3

Membre des comités de lecture des revues, Revues "Recherche et Applications en Marketing"

Membre des comités de lecture des revues, Revues "Décisions Marketing"

Rédacteur en chef invité sur le numéro spécial de Décisions Marketing sur le marketing dans un monde connecté, Décisions Marketing

### Membre de conseil éditorial d'un journal

2023 - 2023 Editorial : Plateforme de service communautaire ou comment améliorer l'expérience contributeur a Décisions Marketing, Décisions Marketing, 107, 5-11

2023 - 2023 Editorial : Faut-il et peut-on contrôler la communication ? Décisions Marketing, 106, 5-11.

2023 - 2023 Editorial : Marketing et influence : à la recherche d'une légitimité perdue, Décisions Marketing, 105, 5-11.

### Organisation d'une conférence

2024 - 2024 Organisation du Noël de la chaire internationale CitUs sur les usages et pratiques de la ville intelligente, MOMA, Université de Montpellier

2023 - 2023 Organisation du 2è séminaire annuel MRM à l'Université de Perpignan, Laboratoire MRM, Université de Montpellier

2023 - 2023 Organisation du Noël de la Chaire Cit.Us, Laboratoire MRM, Université de Montpellier

### Activités professionnelles

#### Activités professionnelles

null - 2020 Président de l'Association Française du Marketing (plus de 600 adhérents), Association Française du Marketing

Vice-Président de l'Association Française du Marketing (plus de 600 adhérents), Association Française du Marketing

null - 2019 Membre élu du conseil national des universités (CNU 06)

DataCovid, Membre du comité d'experts de haut niveau <https://datacovid.org/cehn/>, CEHN

Membre du jury, CEFAG

Membre du jury, CEFAG

Président du prix de thèse <https://afmat.org>, AFMAT

### Supervision de thèses / HDR

Le sacrifice perçu pour l'environnement : conceptualisation, antécédents et impacts sur l'adoption des pratiques de zéro-déchet et de déconsommation, Directeur de thèse, Montpellier Management, France

Les effets de l'accessibilité et de la valorisation de l'expérience sur l'adoption de pratiques de mobilité douce : une étude empirique au sein des grands espaces urbains, Directeur de thèse, Montpellier Management, France

## PRIX ET DISTINCTIONS

---

|      |   |
|------|---|
| 2022 | Président du prix de thèse de l'AFMAT, AFMAT  |
| 2021 | Co-rédacteur en chef Associe de Décisions Marketing (rang 3 CNRS),, Décisions Marketing |

## PUBLICATIONS SCIENTIFIQUES

---

### 01 Article revu par les pairs dans un journal issu des listes HCERES, FNEGE, ABS

JAMMES, J., P. FOLCHER, G. N'GOALA - "Social acceptability of innovation: A systematic literature review and future research directions" - 2025, *Technological Forecasting and Social Change*

MENCARELLI, R., G. N'GOALA - "La revue Décisions Marketing en chiffres : une analyse sur la période 2020-2024" - 2025, *Décisions Marketing*

MENCARELLI, R., G. N'GOALA - "Le marketing ou la science des rêves" - 2025, *Décisions Marketing*

JUNAID, M., K. GOUDARZI, M. F. RASHEED, G. N'GOALA - "Conceptualization and validation of customer participation in health care: a study on chronic illnesses management" - 2024, *Journal of Services Marketing*

PORTES, A., G. N'GOALA, A.-S. CASES - "La transparence numérique : dimensions, antécédents et conséquences sur la qualité des relations clients" - 2020, *Recherche et Applications en Marketing*

MIFSUD, M., M. MOLINES, A.-S. CASES, G. N'GOALA - "It's MY health care program: Enhancing patient adherence through psychological ownership" - 2019, *Social Science & Medicine*

MORRONGIELLO, C., G. N'GOALA, D. KREZIAK - "Customer empowerment as a source of customer engagement" - 2017, *International Studies on Management & Organization*

### 02 Communication à une conférence académique avec comité de lecture

JAMMES, J., P. FOLCHER, G. N'GOALA - "Comprendre et formaliser l'acceptabilité de l'innovation technologique du point de vue des porteurs de projets du secteur du tourisme." - 2025, *Congrès annuel de l'Association Française de Management du Tourisme*, Saint Denis de La Réunion

N'GOALA, G., J. JAMMES, P. FOLCHER - "L'acceptabilité sociale de l'innovation technologique : vers une opérationnalisation du construit pour la recherche en marketing" - 2024, *Congrès de l'Association Française du Marketing*

N'GOALA, G., J. JAMMES, P. FOLCHER - "Conceptualizing social acceptability of technological innovation in frontline service experiences: a qualitative study" - 2024, *International Research Conference in Service Management*

BOURAGBA, Y., A. GOURMELEN, G. N'GOALA - "La mobilité gratuite dans une ville voulue intelligente : analyse du discours de la presse – Le cas de la ville de Montpellier" - 2024, *Congrès ARIHME (Association pour la recherche interdisciplinaire sur le management des entreprises)*

GAMBIN, A., A. MUNZEL, G. N'GOALA - "The effect of fake news on electric vehicles perception online: Comparing the effectiveness of prebunking and debunking messages on social media" - 2024, *International Research Conference in Service Management*

CAUCHARD, L., G. N'GOALA - "Proposition of a multidimensional measurement scale of user's digital self- inclusion" - 2023, *Marketing Trends Conference*, Paris, France

GAMBIN, A., A. MUNZEL, G. N'GOALA - "L'impact des fake news en ligne sur la perception des véhicules électriques : une comparaison de l'efficacité de messages de prebunking et debunking sur les réseaux sociaux" - 2023, *Colloque sur le Marketing Digital*, Paris

CAUCHARD, L., G. N'GOALA - "User facing a digital service: how digital self-inclusion influences users' attitudes during the customer journey" - 2022, Porquerolles, France

N'GOALA, G. - "acceptabilité sociale de l'innovation : un essai de modélisation" - 2022, Angers, France

N'GOALA, G. - "L'inclusion numérique : vers un impact social positif pour tous" - 2020, Montpellier, France

N'GOALA, G. - "Quel impact sociétal ?" - 2020, Montpellier, France

KOLLI, I., G. N'GOALA - "Le sacrifice personnel du consommateur pour préserver l'environnement : proposition d'une échelle de mesure" - 2020, Bizarritz, France

KOLLI, I., G. N'GOALA - "Toward a better understanding of the sacrifice for the environment" - 2020, Strasbourg, France

LAURENT, S., G. N'GOALA - "Using smart services to shift distances and enhance alternative urban mobility experiences" - 2020, La Londe, France

PORTES, A., G. N'GOALA, A.-S. CASES - "Should digital marketing practices be more transparent? An empirical investigation on the roles of consumer digital literacy and privacy concerns in self-service technologies" - 2020, La Londe, France

PORTES, A., G. N'GOALA, A.-S. CASES - "Looking for transparency in data and digital marketing practices: an empirical investigation on the roles of consumer digital literacy and privacy concerns" - 2019, Hamburg, Allemagne

LAURENT, S., G. N'GOALA - "L'expérience hybride de mobilité : un nouveau rapport aux distances dans la smart city" - 2019, Le Havre, France

### 03 Chapitre d'ouvrage

N'GOALA, G., F. PAULHIAC SCHERRER, F. DURIF - "« Introduction. Smart City : Lives in Transition ».The Smart and Resilient City: Models and Ways of Life" - 2025, *Editions Iste-Wiley*

PORTES, A., G. N'GOALA - "« Reassuring » In N'Goala G.; Scherrer F. P.; Durif F..The Smart and resilient city, Models and ways of life" - 2025, *Editions Iste-Wiley*

JAMMES, J., G. N'GOALA, P. FOLCHER - "« Involvement » In N'Goala G.; Scherrer F. P.; Durif F..The Smart and resilient city, Models and ways of life" - 2025, *Editions Iste-Wiley*

GONCALVES, O., C. LACAN, G. N'GOALA - "« Smart Culture, Immersion, Co-creation and Public Engagement ». In N'Goala G.; Scherrer F. P.; Durif F..The Smart and resilient city, Models and ways of life" - 2025, *Editions Iste-Wiley*

GONCALVES, O., C. LACAN, G. N'GOALA - "La smart culture : immersion, co-création et engagement des publics. In Smart-city : la ville intelligente." - 2025, *La Documentation française*

GONCALVES, O., C. LACAN, G. N'GOALA - ""Se cultiver" In Gilles N'Goala Florence Paulhiac Scherrer Fabien Durif (2024), Ville intelligente ou vies intelligentes" - 2024, *ISTE Editions*

N'GOALA, G., F. PAULHIAC SCHERRER, F. DURIF - "« Introduction. Ville intelligente : des vies en transition » in Gilles N'Goala Florence Paulhiac Scherrer Fabien Durif (2024), Ville intelligente ou vies intelligentes" - 2024, *ISTE Editions*

PORTES, A., G. N'GOALA - "« Rassurer » in Gilles N'Goala Florence Paulhiac Scherrer Fabien Durif (2024), Ville intelligente ou vies intelligentes" - 2024, *ISTE Editions*

JAMMES, J., G. N'GOALA, P. FOLCHER - "« Impliquer » in Gilles N'Goala Florence Paulhiac Scherrer Fabien Durif (2024), Ville intelligente ou vies intelligentes" - 2024, *ISTE Editions*

GONCALVES, O., C. LACAN, G. N'GOALA - "« Se cultiver » » in Gilles N'Goala Florence Paulhiac Scherrer Fabien Durif (2024), Ville intelligente ou vies intelligentes" - 2024, *ISTE Editions*

N'GOALA, G., Y. EVRARD - "Le marketing de la valeur, une question de valeurs" - 2020, *Presses Universitaires de Provence*

N'GOALA, G. - "Les stratégies clients face aux nouveaux défis technologiques, sociaux et environnementaux" - 2019

PAULINE, F., S. MUSSOL, G. N'GOALA - "Repenser le client dans un monde connecté" - 2019

#### 04 Ouvrage de recherche

N'GOALA, G., F. PAULHIAC SCHERRER, F. DURIF - "The Smart and Resilient City: Models and Ways of Life" - 2025, *John Wiley & Sons*

N'GOALA, G., F. PAULHIAC SCHERRER, F. DURIF - "Ville intelligente ou vies intelligentes" - 2024, *ISTE Editions*

N'GOALA, G., V. PEZ-PÉRARD, I. PRIM-ALLAZ - "Stratégie clients augmentée: la relation client réinventée à l'ère du tout numérique, Iste editions, Ltd. London" - 2019

N'GOALA, G., V. PEZ-PÉRARD, I. PRIM-ALLAZ - "Augmented Customer Strategy: CRM in the Digital Age, ISBN: 978-1-786-30372-1, May 2019, Wiley-ISTE" - 2019

#### 05 Vulgarisation scientifique (vidéos, apparition/discours médiatique...) en lien avec la recherche

N'GOALA, G. - "Participation de Cases A.S. à la table ronde sur l'évènement Numérique en Commun (NEC) le 1er avril 2021 à la Halle Tropisme sur notre rapport à la société numérique au côté de Mme la VP en charge du numérique de la Métropole de Montpellier Hind Emad et le Pr G. N'Goala." - 2021

N'GOALA, G., M.-L. GAVARD-PERRET, M.-C. WILHEM - "DATACOVID" - 2020

N'GOALA, G. - "Avis aux Parisiens qui veulent partir, les campagnes vous attendent ?" - 2020, *Les échos start up*

#### 08 Rapports de recherche ou de mission (sur un projet financé par une institution)

N'GOALA, G. - "L'acceptabilité sociale des robots livreurs" - 2022, *Montpellier Méditerranée Métropole*

#### 22 Article dans une revue professionnelle

KOLLI, I., S. LAURENT, P. COHARD, G. N'GOALA - "Placer le citoyen au coeur de la Smart City" - 2020, *Management des Technologies Organisationnelles, Presses des Mines*