

SARAH BOUJENDAR

Maître de Conférences

Toulouse School of Management

sarah.boujendar@tsm-education.fr

(+33) 6 76 65 52 61

FONCTIONS

- 2021 à Aujourd'hui **Maître de Conférences**
Université Toulouse 1 Capitole - Toulouse School of Management (TSM)
- 2020 (janvier à juillet) **Postdoctoral Research Fellow**
Human Resources Management and Organizational Studies Department
School of Business and Management of the Royal Holloway University of London
- 2018-2020 **Enseignant chercheur contractuel**
Université Toulouse 1 Capitole - Toulouse School of Management (TSM)
- 2016-2018 **Attachée temporaire d'enseignement et de recherche**
Université Toulouse 1 Capitole - Toulouse School of Management (TSM)
- 2013-2016 **Doctorante contractuelle chargée d'enseignement**
Université Toulouse 1 Capitole - Toulouse School of Management (TSM)

CURSUS ACADEMIQUE

- 2018 **Doctorat en Sciences de Gestion** – Université Toulouse 1 Capitole
« *Les conséquences de l'agressivité verbale quotidienne des clients sur l'épuisement des ressources et la performance des salariés de centres d'appels* »
Thèse soutenue le 22 Novembre 2018 sous la direction du professeur Karim Mignonac
Mention Très Honorable avec les félicitations du jury et proposition pour prix de Thèse

- 2013 **Master 2 Recherche, spécialité Gestion des Ressources Humaines** Université Toulouse 1 Capitole - Toulouse School of Management (TSM)
- 2012 **Master 1 Management des Ressources Humaines** Université Toulouse 1 Capitole - Toulouse School of Management (TSM)
- 2011 **Licence Administration Économique et Sociale** Université de Pau et Pays de l'Adour (UPPA)

PRIX, DISTINCTIONS, BOURSES

- 2022 Agence Nationale de la Recherche, Programme JCJC (Jeune chercheur, Jeune Chercheuse) (2022-2026) : « The Voices » (Transformations of Human Employee's Voice in the Service Industries : Contributions to Theory and Practice (Porteuse et Coordinatrice ; Budget : 288 758 Euros)
- 2019 Prix Théodore Ozenne (prix de thèse de l'Académie des Sciences, Inscriptions et Belles lettres de Toulouse - sujet ayant des implications économiques)
- 2019 Prix de thèse académique de l'Association francophone de Gestion des Ressources Humaines (AGRH)
- 2019 Prix de thèse FNEGE des meilleures thèses en management (thèse en 180 secondes)
- 2017 Bourses d'aide à mobilité internationale pour les doctorants - UT1 Capitole, Université Fédérale de Toulouse

INTERETS DE RECHERCHE

Interactions clients/salariés dans la relation de service ; stratégies de régulation émotionnelle ; identification au travail ; comportements contre-productifs ; design de recherche quotidien (*experience sampling method*)

TRAVAUX EN COURS

Mignonac, K., Boujendar, S., & Bergon, G. How Organizational Cynicism Can Promote Customer-Directed Deviance via Employee Resource Depletion and How Experiencing

Supervisory Support May Help Overcome This Effect”. Papier en revision, soumission en Avril (FNEGE 2)

Boujendar, S. & Conway, N. Daily customer mistreatment and call center employee sabotage against customers: the moderating role of brand identification. 1ère version rédigée / intégration des résultats de l'étude 2 / consolidation du cadre théorique. Revue visée : *Journal of Organizational Behavior / Journal of Business Ethics* (FNEGE 1)

Boujendar, S. Breaking the cycle of customer mistreatment. The positive side of surface acting. Données collectées, analyses effectuées, rédaction en cours. Revue visée : *The International Journal of Human Resource Management* (FNEGE 2)

Boujendar, S. & Mignonac, K., Vandenberghe, C., & Wang, M. Emotion regulation strategies, daily customer mistreatment and employee performance. Données collectées en France, en cours de collecte au Canada. Analyses en cours. Revue visée : *Academy of Management Journal / Journal of Applied Psychology* (FNEGE 1)

Boujendar, S. The role of supervisor support in the resource depletion and productivity of call-center employees. 1ère version rédigée. Revue visée : *The International Journal of Human Resource Management* (FNEGE 2)

PARTICIPATION A DES CONFERENCES A COMITE DE LECTURE

Boujendar, S. & Conway, N. (2022, Aout). Daily Customer Mistreatment and Employee Performance in Call Centers: The Moderating Role of Brand Identification. Communication acceptée à *Academy of Management (AOM)*, Seattle, Etat-Unis.

Boujendar, S. & Conway, N. (2020, Septembre). Customer mistreatment and employee counterproductive work behavior in call centers: the moderating role of brand identification. Communication acceptée à *British Academy of Management (BAM)*, Alliance Manchester Business School, Manchester, Royaume-Uni.

Boujendar, S. & Conway, N. (2020, Décembre). Customer mistreatment and employee counterproductive work behavior in call centers: the moderating role of brand identification. Communication acceptée à *l'European Academy of Management (EURAM)*, Trinity College, Dublin, Ireland.

Boujendar, S. & Conway, N. (2020, Juin). Customer mistreatment and employee performance in call centers: the role of brand identification. Communication acceptée à *l'International Conference of the Institute of Work Psychology (IWP)*, Sheffield, Royaume Uni.

Boujendar, S. & Conway, N. (2019, Mai). Customer mistreatment and employee performance in call centers: the role of brand identification. Communication présentée au congrès de *l'Association des sciences administratives du Canada (ASAC)*, St Catharines, Canada.

Boujendar, S. (2018, Octobre). Agressivité verbale des clients et performance des salariés de centres d'appels : le rôle modérateur de l'identification à la marque. Communication présentée au congrès de *l'Association francophone de Gestion des Ressources Humaines (AGRH)*, Lyon, France.

Boujendar, S. (2017, Mai). Daily customer mistreatment, employee exhaustion and job performance: the moderating role of perceived organizational support. Poster présenté au congrès de *European Association of Work and Organizational Psychology (EAWOP)*, Dublin, Ireland.

Boujendar, S. (2016, Octobre). Agressivité quotidienne des clients et épuisement émotionnel quotidien des salariés : le rôle protecteur du soutien organisationnel perçu. Communication présentée au congrès de *l'Association francophone de Gestion des Ressources Humaines (AGRH)*, Strasbourg, France.

SEMINAIRES ET ATELIERS DOCTORAUX

Participation à la 1^{ère} Journée de Recherche sur le Marketing des Ressources Humaines, Paris, 2019.

Participation à la Semaine Du Management (50 ans de la FNEGE), Paris, 2018.

Communication présentée aux ateliers doctoraux du 27^{ème} Congrès de l'AGRH, Strasbourg, 2016
"Les conséquences de l'agressivité des clients sur les comportements, le bien être des salariés dans les centres d'appels: une approche par la menace identitaire".

SEJOURS DE RECHERCHE

Visiting Scholar (janvier-mars 2017) au sein de la Royal Holloway, University of London, School of Management (Egham Hill, Royaume Uni) puis *Postdoctoral Research Fellow* (janvier-juillet 2020), sous la supervision du Professeur Neil Conway.

DIFFUSION DE LA RECHERCHE

RelationclientMag.fr (Avril 2020) : “*Comment mieux gérer les clients agressifs en centre d'appels?*” : <https://www.relationclientmag.fr/Thematique/outsourcing-1254/Breves/Comment-mieux-gerer-clients-agressifs-centre-appels-Sarah-Boujendar-348514.htm>

Comprendre pour Entreprendre (Mars 2020) : “*Les clients agressifs poussent à bout les téléconseillers*” : <https://magazine.ut-capitole.fr/les-clients-agressifs-poussent-a-bout-les-teleconseillers--852502.kjsp>

Exploreur (Février 2020) : “*Agressivité verbale des clients: comment faire face ?*” : <https://exploreur.univ-toulouse.fr/agressivite-verbale-des-clients-comment-faire-face>

Blog Journée Toulousaine de Marketing (Octobre 2017) “*Soutenez vos salariés de SAV, ils se sentiront mieux!*”

AFFILIATION À DES ASSOCIATIONS ACADÉMIQUES

Academy of Management (AOM)

European Association of Work and Organizational Psychology (EAWOP)

Membre du groupe de recherche thématique « *Marque employeur et Marketing RH* »

Association Francophone de Gestion des Ressources Humaines (AGRH)

EXPERIENCE D’ENSEIGNEMENT

2019-à Aujourd’hui Toulouse School of Management (TSM), **Management des Ressources Humaines** (Cours et TD, M1 Management des Ressources Humaines), **Management des Ressources Humaines** (Cours, Master 1 Manager, parcours Qualité, Sécurité et Environnement), **Management des Hommes et des équipes** (TD, M1 Management des Ressources Humaines), **Suivi de mémoires de stage** (M1 Management des Ressources Humaines), Université Toulouse 1 Capitole (UT1) **Outils et Pratiques de GRH** (Tutorat, M1 Droit et Management Social de l’Entreprise)

2018-2019 Toulouse School of Management (TSM), **Management des Ressources Humaines** (TD, M1 Management des Ressources Humaines), **Management des Hommes et des équipes** (TD, M1 Management des Ressources Humaines), **Introduction au Management des Ressources Humaines** (Cours, L3 Management,), **Dynamiques des Structures Organisationnelles** (TD, L1 Comptabilité-Contrôle), **Stratégie** (TD, DCG 3), **Introduction au Management**

- (TD, L1 Comptabilité-Contrôle), Toulouse School of Economics (TSE), **Suivi de mémoires de stage** (M1 Management des Ressources Humaines)
- 2017-2018 Toulouse School of Management (TSM), **Management des Ressources Humaines** (TD, M1 Management des Ressources Humaines.), **Dynamiques des Structures organisationnelles** (TD, L1 Comptabilité-Contrôle), **Suivi de mémoires de stage** (M1 Management des Ressources Humaines)
- 2016-2017 Toulouse School of Management (TSM), **Management des Ressources Humaines** (TD, M1 Management des Ressources Humaines), **Dynamiques des Structures organisationnelles** (TD, L1 Comptabilité-Contrôle), Toulouse School of Economics (TSE), Simulation de Gestion (Business Game) (L1 Economie-Gestion), **Suivi de mémoires de stage** (M1 Management des Ressources Humaines)
- 2015-2016 Toulouse School of Management (TSM), **Management des Ressources Humaines** (TD, M1 Management des Ressources Humaines), **Dynamiques des Structures organisationnelles** (TD, L1 Comptabilité-Contrôle)
- 2014-2015 Toulouse School of Management (TSM), **Management des Ressources Humaines** (TD, M1 Management des Ressources Humaines), **Dynamiques des Structures organisationnelles** (TD, L1 Comptabilité-Contrôle), **Suivi de mémoires de stage** (M1 Management des Ressources Humaines)
- 2013-2014 Toulouse School of Management (TSM), **Management des Ressources Humaines** (TD, M1 Management des Ressources Humaines), **Introduction au Management des Ressources Humaines** (TD, L3 Management), **Introduction au Management** (TD, L1 Comptabilité-Contrôle)

IMPLICATION INSTITUTIONNELLE

- 2022 Coordinatrice pour la rédaction du Chapitre « Etudiants » dans le cadre de la certification EQUIS
- 2020 à Aujourd'hui Responsable pédagogique du M1 Management des Ressources Humaines (MRH)
- 2018 et 2019 Membre de la commission de correction DSG (UE3 Management et Contrôle de Gestion)
- 2015 à 2017 Représentante des doctorants au conseil de l'école Doctorale (TSM Doctoral Program)

2020 Reviewer pour le JBE (Journal of Business Ethics), la *European Academy of Management Conference* (EURAM 2020) et la *British Academy of Management Conference* (BAM 2020) et

COMPETENCES LINGUISTIQUES / STATISTIQUES

Compétences linguistiques : Français (bilingue), Anglais (avancé), Arabe (langue maternelle)

Compétences statistiques : Maîtrise de logiciels statistiques : SPSS, HLM, Mplus (Formation auprès du Dr. Chris Stride [décembre 2016] au Birkbeck College, Londres)

RÉFÉRENCES

Neil Conway (professeur)

School of Business and Management de la Royal Holloway, University of London
Email : neil.conway@rhul.ac.uk

Christian Vandenberghe (professeur, membre de mon jury de thèse)

Département de management, HEC Montréal
Email : christian.vandenberghe@hec.ca

Assaad El akremi (professeur)

Toulouse School of Management, Université Toulouse Capitole
Email : Assaad.El akremi@ut-capitole.fr

Karim Mignonac (professeur, directeur de ma thèse)

Toulouse School of Management, Université Toulouse Capitole
Email : karim.mignonac@ut-capitole.fr