



## Caroline TAHAR

Maître de conférences HDR en contrôle de gestion

Caroline.tahar@univ-lyon3.fr

**iaelyon** School of Management

**Université Jean Moulin**

1C, avenue des Frères Lumière - CS 78242

69372 LYON CEDEX 08 (FRANCE)

### DOMAINE(S) D'EXPERTISE :

- Pilotage de la performance
- Contrôle de gestion dans les services
- Organisations hybrides
- Gestion du temps

### Biographie / Résumé

Caroline Tahar est Maître de conférences à l'iaelyon - Université Jean Moulin Lyon 3 et chercheur au sein du laboratoire Magellan.

Ses recherches portent sur le contrôle de gestion des services. Plusieurs d'entre elles sont liées à des interventions auprès d'acteurs économiques. Après plusieurs articles sur le contrôle de gestion du temps dans les services, ses publications académiques récentes concernent les organisations hybrides qui concilient intérêt général et efficacité économique. Ses travaux s'inscrivent dans les thématiques développées pour le groupe de recherche en Finance du laboratoire Magellan et de l'équipe « Performance durable ».

En matière d'enseignement, Caroline Tahar intervient principalement en contrôle de gestion. Elle est responsable de cours très divers : cours sur les fondamentaux pour néophytes, cours plus techniques ou conceptuels pour spécialistes (master 2 CCA et CGAO). Elle intervient en français et en anglais, en présentiel et *e-learning* asynchrone (création et animation de modules de cours en ligne).

Cette expérience de l'enseignement du contrôle de gestion, éclairée par ses recherches, lui a permis de participer à la rédaction d'ouvrages de référence en contrôle de gestion.

## TITRES ET DIPLOMES

- Habilitation à diriger des recherches – Université PSL Parie-Dauphine
- Doctorat en Sciences de Gestion – Université de Nantes
- Agrégation externe d'économie et gestion option Comptabilité et finance
- DESCF – Diplôme d'études supérieures comptables et financières
- DECF - Diplôme d'études comptables et financières
- DU GEA – Gestion des entreprises et des administration, option Finance - Comptabilité

## DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

Contrôle de gestion

Contrôle de gestion des services

## CENTRES D'INTERETS ACTUELS DE RECHERCHE

Contrôle de gestion dans les services : indicateurs et performance ; gestion du temps ; pilotage de la performance dans les organisations hybrides ; contrôle de gestion et digital

## CENTRE OU EQUIPE DE RECHERCHE

Laboratoire Magellan, iaelyon : groupe Finance et équipe Performance Durable

## ASSOCIATIONS ACADEMIQUES :

Membre de l'AFC

## COMITES DE LECTURE / COMITES EDITORIAUX

- **Public Management Review** : relectrice régulière
- **Comptabilité-Contrôle-Audit** : relectrice occasionnelle
- **Revue Française de Gestion** : relectrice occasionnelle

## LANGUES ETRANGERES PARLEES

Anglais

## SEJOURS PROFESSIONNELS A L'ETRANGER

Depuis 2020 **Trinity College University**, Dublin (Irlande) : évaluatrice externe

2016, 2017, 2019 **Université de Kobe** (Japon) : cours de *Service management* (20h)

2018 **Université de West Alabama** (USA) : cours de *Service management* (20h)

## INTERVENTIONS AUPRES D'ENTREPRISES, D'INSTITUTIONS ET D'ORGANSIATIONS PROFESSIONNELLES OU ASSOCIATIVES

### Contrats de recherche

2014-2017 **Responsable du contrat de recherche** portant sur les activités marchandes du CROUS Rennes-Bretagne

2010-2011 **Responsable du contrat de recherche** portant sur la gestion des temps et des délais dans les services publics de la ville de Nantes

2010-2011 **Responsable du contrat de recherche** portant sur l'amélioration de l'accueil des

usagers par la mise en place d'un guichet unique à la mairie de Saint-Nazaire

## TRAITS MARQUANTS DU PASSE PROFESSIONNEL

### Membre de jurys de concours et d'examens nationaux

- 2017-2021 **Membre du jury de l'agrégation interne Économie et gestion**, option Finance et comptabilité : création de sujets d'épreuves écrites et orales, correction et évaluation
- 2016 **Correctrice de l'épreuve 3 du DSCG** (Management et contrôle de gestion)
- 2016 **Correctrice de l'épreuve 11 du DCG** (Contrôle de gestion)

### Responsabilités de direction

- 2020-2021 **Directrice déléguée** à l'innovation pédagogique et au numérique de l'IGR-IAE Rennes
- 2018-2020 **Directrice déléguée** à la formation, à l'innovation pédagogique et au numérique de l'IGR-IAE Rennes
- 2018-2020 **Présidente du Conseil des études et de la vie universitaire (CEVU)** de l'IGR-IAE Rennes

### Responsabilités liées au numérique

- 2018-2020 Membre du comité de pilotage du Système d'information pédagogique (Copil SIP) de l'université de Rennes 1
- Administratrice Moodle (*Learning Management System*) pour l'IGR-IAE Rennes

## PRODUCTION ACADEMIQUE

### Publications dans des revues à comité de lecture

- Tahar C. (2020). De nouveaux outils de pilotage dans un *package* existant : une nécessaire et difficile synchronisation. *Comptabilité – Contrôle - Audit*, 26 (3) : 7-34. (CNRS : 2 - FNEGE : 2 – HCERES : A)
- Tahar C. et Touchais L. (2020). Racket, gangsters et comptabilité. Note de lecture. *Audit Comptabilité Contrôle : Recherches Appliquées*, 3 (9) : 61-68.
- Tahar C. (2018). Des recettes marchandes pour un service public, une stratégie paradoxale ? Une recherche intervention au sein d'un Crous. *Revue Française de Gestion*, (274) : 77-90. (CNRS : 3 - FNEGE : 2 – HCERES : A)
- Tahar C. (2015). Transposer le modèle des centres d'appel au service public ? Étude de trois centres de contact municipaux. *Politiques et Management Public*, 32 (2) : 147-169. (CNRS : 4 - FNEGE : 4 – HCERES : C)
- Meyssonier F. et Tahar C. (2014). Gérer et contrôler le temps de l'interface prestataire-usager dans les services publics. *Comptabilité – Contrôle - Audit*, 20 (2) : 39–66. (CNRS : 2 - FNEGE : 2 – HCERES : A)

- Tahar C. (2013). La gestion des temps et des délais, un enjeu central pour les mairies. *Recherches en Sciences de Gestion*, 95 (2013/2) : 191-207. (CNRS : 4 - FNEGE : 3 – HCERES : B)

### Chapitres d'ouvrages

- Tahar C. (2019). Écouter le client pour mieux servir l'utilisateur ou l'enjeu de la gestion d'un paradoxe. *In Manager les paradoxes dans le secteur public*. Presses universitaires de Laval. FNEGE
- Picot-Coupey K. et Tahar C. (2016). As-tu bien travaillé aujourd'hui mon client ? Comment IKEA fait de son client un bon exécutant. *In Collaboration et réseaux* Presses universitaires de Rennes. FNEGE
- Henriot B., Meyssonier F. et Tahar C. (2016). La gestion du temps dans la production de services *In Organisation, Information et Performance*. Presses universitaires de Rennes. FNEGE
- Tahar C. (2015). De nouvelles perspectives pour le contrôle de gestion communal. *In Le pilotage des services publics*. Presses universitaires de Rennes. FNEGE

### Articles publiés dans des actes de colloque

- Picot-Coupey K. et Tahar C. (2015). Do It Yourself...Yes you can... but you Have to Do it Well! How can Retailers Drive Customers' Work? An IKEA Case Study. *European Association for Education and Research in Commercial Distribution (EAERCD)*, Rennes.

### Exposés dans des congrès

- Monnier-Senicourt L. et Tahar C. (2020). Vers un business model de l'expertise-comptable « 2.0 » : Apports de la *socio-technical systems theory*. *In Conférence Association Information et Management (AIM)*, Marrakesh (Maroc) (s'est finalement tenue en ligne).
- Tahar C. (2019). Le *Throughput Accounting*, une philosophie du management pertinente pour les entreprises de service ? Enseignements tirés d'une recherche-intervention. *In Congrès de l'Association Francophone de Comptabilité (AFC)*, Paris.
- Tahar C. (2018). New Market Revenues for a Public Service: a Paradoxical Strategy? An Action Research Study in a French Public Institution. *In European Academy of Management (EURAM) Conference*, Reykjavik (Iceland).
- Tahar C. (2018). Des services aux nouvelles formes de production : une nécessaire évolution du contrôle de gestion. *In Congrès de l'Association Francophone de Comptabilité (AFC)*, Nantes.
- Tahar C. et Ragainé A. (2017). Manager les contradictions entre adaptation aux attentes des usagers et affirmation de la logique de service public. *In Colloque de l'Association Internationale de Recherche en Management Public AIRMAP*, Nice.
- Tahar C. (2016). Écouter le client pour mieux servir l'utilisateur : paradoxe ou évidence ? *In Colloque de l'Association Internationale de Recherche en Management Public AIRMAP*,

Poitiers.

- Tahar C. (2016). Quel pilotage pour des activités de service plus performantes ? Le cas du contrôle du *Revenue Management*. *Congrès de l'Association Francophone de Comptabilité (AFC)*, Clermont-Ferrand
- Picot-Coupey K. et Tahar C. (2015). Do It Yourself...Yes you can... but you Have to Do it Well! How can Retailers Drive Customers' Work? An IKEA Case Study. *European Association for Education and Research in Commercial Distribution (EAERCD)*, Rennes.
- Picot-Coupey K. et Tahar C. (2015). Travail du client : mode d'emploi ! Une analyse des modes de contrôle du travail du client exécutant par les enseignes. *Colloque Etienne Thil*, Paris.
- Tahar C. (2015). Des recettes marchandes au service du service public ? Comment améliorer la rentabilité des activités marchandes d'un CROUS. *Association Internationale de Recherche en Management Public (Airmap)*, Lyon.
- Tahar C. et Monnier-Senicourt L. (2015). Le libre-service de l'expertise comptable : Recettes de la grande distribution pour experts-comptables. *Congrès de l'Association Francophone de Comptabilité (AFC)*, Toulouse.
- Ragaïgne A. et Tahar C. (2014). Controlling Quality in Public Services: what Contribution for Performance Management ? *European Academy of Management (EURAM)*, Valencia (Spain).
- Tahar C. (2014). De nouvelles perspectives pour le contrôle de gestion communal. *Journée d'étude en contrôle de gestion (JECGN)*, Nantes.
- Tahar C. (2014). Contrôler pour mieux servir ? Les paradoxes de la gestion du temps. *Association Internationale de Recherche en Management Public (AIRMAP)*, Aix-en Provence.
- Tahar C. et Ragaïgne A. (2013). Contrôler la qualité des services publics : quelle place pour les usagers ? *Congrès de l'Association Francophone de Comptabilité (AFC)*, Montréal (Canada).
- Tahar C. et Ragaïgne A. (2012). Valeur du service ou valeurs du service public : quelle place pour l'utilisateur ? *In Colloque de l'Association internationale de recherche en management public (AIRMAP)*, Paris.
- Meyssonier F. et Tahar C. (2012). La dimension temporelle du contrôle de gestion des services : temps de l'utilisateur et délais opérationnels dans les services communaux. *In 6e Université de la fonction publique territoriale*, Aix-en-Provence.
- Tahar C. (2011). La gestion des temps et des délais, un enjeu central dans les mairies. *Congrès de l'Association Internationale de Recherche en Management Public (AIRMAP)*, Versailles-Saint-Quentin en Yvelines.
- Meyssonier F. et Tahar C. (2011). Le contrôle des temps et des délais dans les services publics communaux. *Congrès de l'Association Francophone de Comptabilité (AFC)*, Montpellier.
- Tahar C. (2011). La prise en compte des temps et des délais dans les mairies : étude de la démarche d'une ville de taille moyenne. *Journée d'Étude en Contrôle de Gestion de Nantes (JECGN)*, Nantes.

### Publication dans une revue de vulgarisation scientifique

- Tahar C. (2018). À nouveaux services, nouveaux modes de pilotage. *Économie et management* (169).

### Autres productions académiques

- Tahar C. (2022). *Des frontières en contrôle de gestion – Performance et indicateurs dans les services*. Note de synthèse d'Habilitation à diriger des recherches – Coordinateur : Nicolas Berland. Université PSL Paris-Dauphine.
- Tahar C. (2012). *La gestion du temps et des délais dans les services publics municipaux*. Thèse de Doctorat - Directeur de thèse : François Meyssonier. Université de Nantes.

## PRODUCTION DESTINEE AU MONDE SOCIO-ECONOMIQUE

### Interventions significatives dans les médias

2014 La gestion des temps et des délais - Radio thésards - France culture

### Interventions dans des événements professionnels (séminaires, conférences...)

- 2018 **Journées nationales du management**, organisées par le Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (Paris) : intervention sur le thème du contrôle de gestion dans les entreprises de la nouvelle économie
- 2017 **7e Trophée DFCG Finance et Gestion** Bretagne et Pays de la Loire organisé par l'association nationale des Directeurs Financiers et Contrôleurs de Gestion (DFCG) (Rennes) : membre du jury
- 2016 **Journées nationales du management**, organisées par le Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (Paris) : intervention sur le thème des nouveaux modes de production des services
- 2015 **Séminaire du Centre National de la Fonction Publique Territoriale** (Angers) : intervention sur le thème de l'amélioration de l'efficacité des collectivités territoriales
- 2015 **Séminaire national des cadres du réseau des CROUS** (Lille) : intervention sur le thème de l'amélioration des résultats des activités marchandes des Crous
- 2012 **Journée « Accueil et relations avec les usagers »** organisée par le réseau Idéal Connaissances (Nantes) : intervention sur le thème de la gestion du temps dans les services publics
- 2011 **Séminaire professionnel de la Ville de Nantes sur les relations avec les usagers** (Nantes) : intervention sur la qualité de service

## PRODUCTION PEDAGOGIQUE

### MOOC, vidéos pédagogiques

- Comptabilité - Diplôme d'université Gestion comptable et financière de l'entreprise (GCFE), IAE de Rennes
- Contrôle de gestion- Diplôme d'université Gestion comptable et financière de l'entreprise (GCFE), IAE de Rennes

### Manuels pédagogiques

#### *Manuels*

- Ragaine A. et Tahar C. (2020). *Management et contrôle de gestion DSCG 3, 31 fiches pour réussir l'épreuve* - Expert sup, Dunod.
- Ragaine A., Tahar C., Omont L. et Gond G. (2019). *Management et contrôle de gestion DSCG 3* - Expert sup, Dunod.
- Ragaine A. et Tahar C. (2019). *Contrôle de Gestion*. Zooms, Gualino.
- Donadio A., Dumas P., Giraud L., Godowski C., Nyobe S. et Tahar C. (2017). *Management et Contrôle de Gestion DSCG 3*. Vuibert
- Ragaine A. et Tahar C. (2015). *Contrôle de Gestion*. Memento LMD, Gualino.

#### *Livres d'exercices*

- Ragaine A., Tahar C., Omont L. et Gond G. (2022). *Management et contrôle de gestion DSCG 3 – Tout l'entraînement* - Expert sup, Dunod.
- Ragaine A. et Tahar C. (2019). *Contrôle de Gestion Exercices*. Zooms, Gualino.
- Ragaine A. et Tahar C. (2014 et 2017). *Contrôle de Gestion*. Exercices LMD, Gualino.

### Articles sur l'innovation pédagogique

- Tahar C. (2021). Rendre les étudiants actifs à distance, *La lettre de l'innovation*, Dunod.
- Tahar C. (2021). Former les professionnels en répondant à leurs contraintes temporelles, *La lettre de l'innovation*, Dunod.