Caroline MERDINGER-RUMPLER

ASSOCIATE PROFESSOR, Ph.D.
University of Strasbourg
Centre d'Études des Sciences Appliquées à la Gestion
CESAG Research Center
caroline.merdinger@em-strasbourg.eu
+ 33 (0)3 68 85 83 94

Date of arrival at EM Strasbourg Business School: 1998

/// Education

Doctorat ès sciences de gestion, 2005
Agrégation d'économie et de gestion option C, 1996

/// Research Topics

Public Management, Hospital Management, Client Orientation, Patient Satisfaction, Negotiation

/// Intellectual contributions

PEER REVIEWED JOURNAL ARTICLES

«Impact et rôle du calcul du coût des dysfonctionnements dans le processus de conduite du changement organisationnel à l'hôpital: le cas d'un service d'imagerie médicale d'un CLCC», *Journal d'Économie Médicale,* Vol 27 N°5, septembre 2009, pp. 268-274. (in coll. with T. Nobre).

«Contribution des éléments de service à la satisfaction du patient hospitalisé : une application du modèle tétraclasse», *Décisions Marketing* 53, 2009.

«Identification de freins organisationnels et culturels à la démarche gestionnaire dans l'hôpital public français. Le cas des outils de gestion de la satisfaction du patient», *Journal d'Économie Médicale* 3, vol 26, mai 2008, p. 127-139.

«Satisfaction du patient : un état des pratiques des hôpitaux publics français», *Journal d'Économie Médicale* 7-8, vol 24, novembre-décembre 2006, p. 349-361.

CHAPTERS IN RESEARCH BOOKS

«Quelle métamorphose pour l'hôpital ?» *in: T. Froehlicher et B. Walliser, La métamorphose des organisations. Design organisationnel : créer, innover, relier,* 2003, Paris, L'Harmattan, p. 115-132 (in coll. with T. Nobre).

PAPERS PRESENTED AT INTERNATIONAL ACADEMIC CONFERENCES

«La conduite du changement à l'hôpital : de la valorisation des dysfonctionnements à la transformation effective», *4e conférence francophone en gestion d'ingénierie des systèmes hospitaliers (GISEH),* Lausanne, 4-6 septembre 2008 (in coll. with T. Nobre).

«Upsetting Professional Bureaucracy via Action-Research: Restructuring the Laboratories of a University Hospital», *25th EGOS Colloquium,* Amsterdam, 10-12 july 2008 (in coll. with T. Nobre).

«Long-term outcome of AR», *24th EGOS Colloquium,* Vienna, 5-7 july 2007 (in coll. with T. Nobre).

«Coûts cachés et risques : incidences de la difficulté de coordination organisationnelle dans le fonctionnement des hôpitaux», *7e congrès international pluridisciplinaire Qualita 2007,* Tanger, 20-22 mars 2007 (in coll. with T. Nobre).

«AR: an epistemological revival for marketing research ?» *23rd EGOS Colloquium,* Bergen, 6-8 juillet 2006 (in coll. with T. Nobre).

«La satisfaction du patient hospitalisé : une approche empirique basée sur l'expérience d'hospitalisation», *1re conférence francophone en gestion d'ingénierie des systèmes hospitaliers (GISEH),* Lyon, 17-18 janvier 2003.

«Contribution des éléments de service à la satisfaction du patient hospitalisé : le cas d'un service de chirurgie de court séjour», *XXe Congrès International de l'AFM, Association Française de Marketing,* St-Malo, 6-7 mai 2004.

PAPERS PRESENTED AT NATIONAL ACADEMIC CONFERENCES

«Vers de nouvelles pratiques de management à l'hôpital», *Les états généraux du management, 40 ans FNEGE,* Paris, 17 octobre 2008 (in coll. with T. Nobre).

«Identification des variables méthodologiques influençant la production des résultats d'une R.A. : une analyse rétrospective de cas de changement organisationnel à l'hôpital», *19es journées des IAE,* Lille, 11-12 septembre 2008 (in coll. with T. Nobre).

«La conduite du changement à l'hôpital, apport et impact de la valorisation économique des dysfonctionnements : le cas d'une pharmacie centrale de CHU et d'un service d'imagerie médicale d'un CLCC», *Conférence internationale Développement Organisationnel et Changement,* Lyon, 21-22 avril 2008 (in coll. with T. Nobre).

«La gouvernance des hôpitaux en France, vers un nouveau pilotage stratégique ? Le cas de la mise en place des pôles d'activité», *Journée de Recherche AIMS,* Nice, 26 juin 2007 (in coll. with T. Nobre).

«La recherche-action : une nouvelle opportunité pour la recherche en marketing ?» *18es journées des IAE,* Montpellier, 3-4 avril 2006 (in coll. with T. Nobre).

«Quelle métamorphose pour l'hôpital ?» *3e colloque La métamorphose des organisations,* Vittel, 23-25 octobre 2002 (in coll. with T. Nobre).

PAPERS PRESENTED AT PROFESSIONAL MEETINGS

«Recenser les coûts cachés et valoriser les dysfonctionnements pour conduire le changement à l'hôpital», *XVIIIe Congrès de l'ALASS, Association Latine pour l'Analyse des Systèmes de Santé,* Marseille, 25-27 octobre 2007 (in coll. with T. Nobre).

«La nouvelle gouvernance hospitalière en France : une tentative de décentralisation de la gestion», *XVIIe Congrès de l'ALASS, Association Latine pour l'Analyse des Systèmes de Santé,* Milan, 5-7 octobre 2006 (in coll. with T. Nobre).

«Apports des approches méthodologiques de détermination de la contribution des éléments de la prestation de santé à la prise en compte de la satisfaction du patient en milieu hospitalier», *XVIe Congrès de l'ALASS, Association Latine pour l'Analyse des Systèmes de Santé,* Montréal, 12-14 octobre 2004.

ADMINISTRATIVE AND ACADEMIC RESPONSIBILITIES

Head of the «Negotiation and Sales Management» course

MAIN COURSE(S) TAUGHT AT EM STRASBOURG BUSINESS SCHOOL

Negotiation