

## Jean-Baptiste SUQUET

Professor  
People & Organizations Department  
Email : jean-baptiste.suquet@reims-ms.fr

### Education

- 2008, Doctorat, Sciences de gestion, Ecole Polytechnique, France

*Les dynamiques professionnelles de la relation de service. Le cas de la lutte contre la fraude sur le réseau de surface de la RATP, sous la direction de BORZEIX Anni*

- 2004, MBA, Gestion, ESSEC, France
- 2003, DEA, Management des organisations et politiques publiques, Université de Paris X - Nanterre, France
- 2003, Licence, Lettres modernes, Université de Cergy-Pontoise, France

### Honors and Awards

- 2011, Reims Management School Teaching Innovation Award, Reims, France

### Teaching Areas at RMS

- Human Resources Management
- Research Methodology
- Organizational Behavior

### Teaching Languages

- English
- French

### Main courses taught at RMS

- Management des services, CESEM 4
- Management des ressources humaines, TEMA 2
- Individu dans l'organisation, Sup de Co Cycle Master
- Méthodologie de la recherche, Sup de Co Cycle Master
- Politiques et pratiques de la fonction RH, Sup de Co Cycle Master
- Gestion des clients, Sup de Co Cycle Master

### Course Coordination at RMS

- Individu dans l'organisation, Sup de Co Cycle Master

## A. RESEARCH ACTIVITY

### Areas of research

- Client deviant behavior management
- Services Management, Work conditions

### **Membership of Scientific Organizations**

- 2010, Member of AIMS (Association Internationale de Management Stratégique)

### **Conference organization / Track chair / Workshop coordination**

- SUQUET Jean-Baptiste, ROUQUET Aurélien, 2011, *Conference organization*, 1ère journée d'étude internationale sur la gestion des clients - Gérer les comportements des clients déviants, Université Paris-Est, Marne-la-Vallée, France.
- SUQUET Jean-Baptiste, 2009, *Workshop organization*, The Management of Client Dysfunctional Behaviour, Université de Paris-Est / RMS, Paris, France.

### **Research Programs Participation**

- Since 2010, Member of RMS 'CMAC' research centre (Customer Management Center)
- Since 2009, Co-Coordinator of the research program 'The Management of Client Dysfunctional Behaviour'
- Since 2006, Member of the AEGIS (Analyse Economique et Gestionnaire des Institutions et des Stratégies) Research group
- Since 2005, Member of the PRATO (Pratiques Travail Organisation) group
- 2008, La formalisation des compétences implicites - SNCF

## Research Laboratories Participation

- Since 2009, Associate researcher at IRG (Institut de Recherche en Gestion) EA 2354, Université de Paris-Est
- 2008-2009, Associate researcher at CRG (Centre de Recherche en Gestion) UMR 7176, Ecole Polytechnique

## Editorial Participation and Scientific Reviewing

- 2010, Reviewer for '@tivités'
- 2010, Reviewer for 'Gérer et Comprendre'
- 2010, Reviewer for 'Sciences de la Société'
- 2009, Scientific Reviewer for 'International Journal of Public Service Performance Management'

## B. PUBLICATIONS / COMMUNICATIONS

### Peer-Reviewed Articles

- SUQUET Jean-Baptiste, 2010, *Drawing the line: how inspectors enact deviant behaviors*, Journal of Services Marketing, (Vol 24, issue 6) : pp.468-475.
- SUQUET Jean-Baptiste, BUREAU Sylvain, 2009, *A professionalization framework to understand the structuring of work*, European Management Journal, (n°27) : pp.467-475.
- SUQUET Jean-Baptiste, BUREAU Sylvain, 2007, *Renouveler l'approche de la profession en contrôle organisationnel*, Finance Contrôle Stratégie, (Vol 10, issue 4) : pp. 17-35.
- SUQUET Jean-Baptiste, 2007, *Pour une prise en compte des dynamiques professionnelles des agents de contact dans la conception de la relation de service*, Economies et Sociétés, (n°8, série Gestion des Services) : pp.415-435.
- SUQUET Jean-Baptiste, 2006, *Les travailleurs idéaux de l'organisation idéale : Compte-rendu de lecture*, Gérer et comprendre, (n°85) : pp.77-78.
- SUQUET Jean-Baptiste, 2006, *Plus près du client : quand l'action publique minimise les risques. Le cas de la gestion de la fraude sur le réseau bus de la RATP*, Politiques et Management Public, (n° 24, issue 3) : pp. 161-176.

### Chapters in Books

- SUQUET Jean-Baptiste, DUMEZ Hervé, 2009, *Introduction*, in DUMEZ Hervé (eds), *Les jeux de la règle Une approche interdisciplinaire*, Paris : Editions L'Harmattan, Collection Logiques de Gestion, pp. 13-27.
- SUQUET Jean-Baptiste, 2008, « *Ca vous amuse de mettre des amendes ?* » *Ethnographie du travail de la mobilité par les contrôleurs de bus*, in ROCCI A. et al. (eds), *Automobilités et altermobilités, quels changements ?*, Paris : L'Harmattan, pp.185-198.

### Books coordination

- SUQUET Jean-Baptiste, 2009, *Les jeux de la règle Une approche interdisciplinaire*, Paris : L'Harmattan, Collection "Logique de Gestion", 217 pages.

### Study Reports (publicly available)

- SUQUET Jean-Baptiste, BORZEIX Anni, TEULLIER Régine, RAULET-CROSET Nathalie, COLLARD Damien, 2007, *Formalisation et transmission des compétences de service implicites des métiers de contact*.

### Peer-Reviewed Proceedings

- SUQUET Jean-Baptiste, ROUQUET Aurélien, *L'immersion des chercheurs dans les organisations : proposition d'un outil d'anticipation et de pilotage de leur trajectoire*, AIMS 2010 (Association Internationale de Management

Stratégique), Luxembourg, Luxembourg, June 02 - June 04 2010.

- SUQUET Jean-Baptiste, GRIMA François, *Quels leviers pour construire les nouveaux professionnels des organisations publiques ? Leçons des transformations de la lutte contre la fraude dans les transports publics parisiens*, Vers une nouvelle gestion des ressources humaines publiques, Annecy, France, March 25 - March 26 2010.
- SUQUET Jean-Baptiste, *Prospective des métiers et dynamiques professionnelles. Le cas des évolutions du contrôle à la RATP*, Colloque académique, ESSEC, Cergy-Pontoise, France, March 16 2009.
- SUQUET Jean-Baptiste, *La GRH et la représentation du travail, entre activité subjective et activité prescrite : pour une prise en compte des dynamiques professionnelles*, 17e Congrès de l'AGRH (Association francophone de Gestion des Ressources Humaines) "Le travail au coeur de la GRH", Reims, France, November 16 - November 17 2006.
- SUQUET Jean-Baptiste, ABRAMOVICI Marianne, *La figure du client au service de la gestion des risques. Le cas des services industrialisés de mass*, Lambda Mu 15, XVe Congrès de maîtrise des risques et de sûreté de fonctionnement, Lille, France, October 10 - October 12 2006.
- SUQUET Jean-Baptiste, *From Service Relationship to service encounters: the desirable integration of professional dynamics*, 9th International Research Seminar in Service Management, Lalonde les Maures, France, January 01 - January 02 2006.
- SUQUET Jean-Baptiste, *How to Produce a Representation of Fraud in Urban Transportation? Between Knowledge for the System and Knowledge about the System*, 17th Annual Meeting of the Society for the Advancement of the Socio-Economics, Budapest, Hungary, June 30 - July 02 2005.
- SUQUET Jean-Baptiste, *Moral Standards: Underpinning or (re)constructing Social Order? The Case of Fraud in a French Collective Transportation Service*, 17th Annual Meeting of the Society for the Advancement of the Socio-Economics, Budapest, Hungary, June 30 - July 02 2005.

### Non-Refereed Communications

- SUQUET Jean-Baptiste, *Tensions et ambiguïtés de l'orientation client : la mise en oeuvre de la "bus-attitude" à la RATP*, Séminaire "Le personnel en contact avec les clients face à la mutation de la relation client" organized by Association nationale de valorisation interdisciplinaire de la recherche en sciences humaines et sociales auprès des entreprises (ANVIE), Paris, France, June 25 2009.

### Research Seminars

- SUQUET Jean-Baptiste, *Table Ronde "Pour une vision interdisciplinaire des personnes au contact : échanges sur les cadres théoriques, les méthodes et les résultats"*, Les 8ème Assises de la vente, INSSEEC, Paris, France, November 18 2009.
- SUQUET Jean-Baptiste, *Production de services, comportement déviant du client et gouvernementalité : pour une ouverture à la GRH*, 1e journée d'étude du groupe thématique AGRH "Contrôle des comportements, déviance et discipline", Nantes, France, January 01 - January 02 2006.

## C. PROFESSIONAL EXPERIENCE

### Teaching

- 09/2008 - To date, Professor, Reims Management School, Reims, France
- 01/2005 - To date, Lecturer, Université de Marne-la-Vallée, Marne-la-Vallée, France
- 02/2009 - 04/2009, Lecturer, ESCP Europe, Paris, France
- 10/2006 - 12/2006, Lecturer, Ecole Centrale, Paris, France
- 01/2004 - 12/2006, Lecturer, IAE Paris I - Sorbonne, Paris, France
- 01/2004 - 03/2008, Lecturer, Ecole Polytechnique, Paris, France

### Executive Education

- 09/2011 - To date, Lecturer in HR control, Executive managers, Paris, France, Paris Executive Campus

### Company Experience

- 08/2004 - 10/2007, Researcher, RATP, Paris, France
- 04/2003 - 07/2004, Researcher, STIVO, Cergy-Pontoise, France