

## Bénédicte Grall - Maître de conférences

### Thématiques de recherche

rôle de la technologie dans les organisations et la société  
sociologie des outils de gestion  
pratiques de contrôle

Contactez Bénédicte Grall

[benedicte.grall@lecnam.net](mailto:benedicte.grall@lecnam.net)

### Parcours de Bénédicte Grall

Depuis septembre 2015, Bénédicte Grall est maître de conférences au Cnam Paris au sein de l'équipe comptabilité-contrôle-audit. Diplômée de Toulouse Business School (TBS) en 1992, après une expérience professionnelle, elle a préparé un doctorat en sciences de gestion à HEC Paris et a soutenu sa thèse en 2014. Entre 2009 et 2015, elle a enseigné la comptabilité de gestion et le contrôle de gestion, notamment à HEC Paris, l'ESCP Europe et Télécom école de management. Auparavant, elle fut notamment directrice commerciale et chef de projet CRM (Customer Relationship Management) au sein du groupe La Poste.

### Sélection de publications marquantes ou récentes

Grall, B. (2016). Les progiciels CRM : entre connaissance client et contrôle - Des changements de pratiques variés et inattendus, *Comptabilité-Contrôle-Audit*, 22(3), pp.81-107.

Grall, B. (2014). Le rôle de la technologie dans la construction des représentations et des pratiques de la relation client : le cas des progiciels CRM (Thèse pour l'obtention du doctorat en sciences de gestion).

Grall, B. (2013). L'outil est un agencement humains-non humains in Chiapello, E., Gilbert, P., *Sociologie des outils de gestion- Introduction à l'analyse sociale de l'instrumentation de gestion*, La Découverte, Paris, pp-143-152.

Grall, B. (2013). Le poids du progiciel dans le processus d'adoption d'un projet CRM : le cas du projet Cont@ct au sein de la société Alpha in Chiapello, E., Gilbert, P., Sociologie des outils de gestion- Introduction à l'analyse sociale de l'instrumentation de gestion, La Découverte, Paris, pp-143-152.

[Revenir à la liste des membres](#)



<https://lirsa.cnam.fr/le-laboratoire/membres/benedicte-grall-maitre-de-conferences-838970.kjsp?RH=1337076011992>