
Krystel Paulus, *Les conditions d'émergence d'une démarche RSE dans l'événementiel : une analyse à partir d'Angers Expo Congrès et du salon professionnel SIVAL*

Thèse de doctorat en sciences de gestion à l'Université d'Angers, dirigée par le Professeur Cécile Clergeau (soutenue le 16 novembre 2016)

Conditions for the emergence of CSR approach in events: An analysis of Angers Expo Congrès and its tradeshow Sival

Krystel Paulus



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/tourisme/1410>

DOI : 10.4000/tourisme.1410

ISSN : 2492-7503

Éditeur

Éditions touristiques européennes

Référence électronique

Krystel Paulus, « Krystel Paulus, *Les conditions d'émergence d'une démarche RSE dans l'événementiel : une analyse à partir d'Angers Expo Congrès et du salon professionnel SIVAL* », *Mondes du Tourisme* [En ligne], 13 | 2017, mis en ligne le 30 décembre 2017, consulté le 23 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/tourisme/1410> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/tourisme.1410>

Ce document a été généré automatiquement le 23 septembre 2020.



Mondes du tourisme est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Krystel Paulus, *Les conditions d'émergence d'une démarche RSE dans l'événementiel : une analyse à partir d'Angers Expo Congrès et du salon professionnel SIVAL*

Thèse de doctorat en sciences de gestion à l'Université d'Angers, dirigée par le Professeur Cécile Clergeau (soutenue le 16 novembre 2016)

Conditions for the emergence of CSR approach in events: An analysis of Angers Expo Congrès and its tradeshow Sival

Krystel Paulus

RÉFÉRENCE

Krystel Paulus, *Les conditions d'émergence d'une démarche RSE dans l'événementiel : une analyse à partir d'Angers Expo Congrès et du salon professionnel SIVAL*, Thèse de doctorat en sciences de gestion à l'Université d'Angers, dirigée par le Professeur Cécile Clergeau (soutenue le 16 novembre 2016)

NOTE DE L'AUTEUR

Ce travail doctoral a reçu :

- le prix AFMAT 2017 de la meilleure thèse en management du tourisme,
- le prix ADERSE 2017 en partenariat avec la FNEGE de la meilleure thèse en management de la RSE.

- 1 Face aux attentes sociétales en matière de développement durable (MPI, 2013), de plus en plus d'organismes professionnels de congrès du secteur MICE (*Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions*) s'orientent vers la production de manifestations durables¹. C'est notamment dans l'intention de se différencier les uns des autres que certains gestionnaires de lieux d'expositions cherchent à produire des événements « éco-socio-conçus » s'inscrivant dans leur propre démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)-ISO 26000. À partir d'une étude de cas unique enchâssée, menée dans le cadre d'une convention CIFRE² au sein d'Angers Expo Congrès, un gestionnaire d'un centre des congrès et d'un parc des expositions, notre thèse s'attache à identifier les conditions à même de faciliter le déploiement d'une démarche RSE dans le contexte spécifique d'un événementiel. Notre travail doctoral se compose de trois parties et de six chapitres.
- 2 La première partie introduit le cadre conceptuel de la recherche.
- 3 Le premier chapitre revient sur les spécificités des démarches RSE dans l'événementiel. D'origine nord-américaine, la RSE est d'abord une démarche qui pousse les organisations à intégrer les enjeux du développement durable dans leurs activités. En conséquence, en réfléchissant aux impacts sociétaux de leurs produits/services/processus et en considérant les attentes de leurs parties prenantes, elles se retrouvent entraînées dans une dynamique de changement, porteuse de connaissances nouvelles. Mais l'ambiguïté et la complexité du concept de RSE lui-même occasionnent une foule de démarches responsables : chaque acteur l'interprète et la construit au vu de ses propres ambitions stratégiques. Outre ces points de vue différenciés voire antagonistes en matière de RSE, le contexte événementiel complique également la mise en œuvre de ce processus de changement et de diffusion de connaissances. En effet, par essence temporaires et multiformes, les produits événementiels portés par les gestionnaires de lieux d'expositions se présentent comme des réseaux inter-organisationnels de projets engageant une multitude d'acteurs très hétérogènes. L'objectif de notre travail est d'identifier les conditions qui vont favoriser l'émergence d'une démarche RSE dans ces contextes éphémères.
- 4 Les cadres théoriques retenus pour notre recherche sont introduits dans le deuxième chapitre. Nous avons tout d'abord recours à la théorie des parties prenantes (Freeman, 1984 ; Pasquero, 2008) pour caractériser la dynamique multipartite en jeu lors de la démarche de changement RSE d'un événement. La perspective « ressource » des parties prenantes développée dans ce travail doctoral met en exergue trois types d'enjeux susceptibles d'influencer ce processus : 1) de gouvernance, 2) d'implication, 3) d'externalités et d'impact. La théorie de l'acteur réseau (TAR) est ensuite mobilisée pour spécifier les mécanismes de construction et de diffusion de connaissances en matière de RSE entre les parties prenantes d'un événement (Callon, 1986 ; Amblard *et al.*, 2004). Particulièrement féconde pour saisir les modalités de l'action collective lors de la dynamique de changement RSE d'un événement, la TAR demeure cependant limitée pour appréhender les logiques individuelles de diffusion de connaissances au cours de ce phénomène. C'est pourquoi nous la combinons aux conceptualisations théoriques du transfert de connaissances (Nonaka et Konno, 1998). Trois dimensions sont alors retenues pour cerner ces modalités de transfert de connaissances RSE : 1) les connaissances, 2) les acteurs, 3) leurs relations inter-organisationnelles.
- 5 La deuxième partie est dédiée au dispositif méthodologique de la recherche.

- 6 La stratégie d'accès au réel et le design qualitatif sont exposés dans le troisième chapitre. Notre double lecture – individuelle et collective – des conditions d'émergence d'une démarche de changement RSE et de diffusion de connaissances entre les parties prenantes d'un événement porté par un lieu d'expositions repose ici sur un positionnement épistémologique interprétativiste et sur un modèle de raisonnement récursif. Notre méthodologie empirique, basée sur une étude de cas unique enchâssée, se focalise sur deux unités d'analyse : 1) la démarche RSE de l'organisation et 2) celle d'un de ses événements, auxquelles nous avons respectivement accédé via une recherche-intervention et une recherche-action. En effet, face aux difficultés de mise en œuvre de sa démarche RSE-ISO 26000, engagée depuis 2009, l'entreprise publique locale a décidé de recruter en 2011 une doctorante CIFRE. En parallèle de notre mission de responsable de projet RSE, nous avons étudié l'éco-socio-conception de la 27^{ème} édition de son salon professionnel SIVAL, consacré aux productions végétales. Recueillies par observation – entretiens semi-directifs, analyse documentaire, questionnaires –, nos données qualitatives et quantitatives ont été analysées au sein d'une monographie et par la méthode des équations structurelles (PLS).
- 7 Le quatrième chapitre introduit la monographie de notre recherche. Dans un premier temps, la dynamique temporelle de la démarche RSE d'Angers Expo Congrès a été retracée suivant deux périodes clefs : 1) l'origine de la démarche RSE-ISO 26000, 2) son déploiement. À travers ce projet d'organisation responsable, les ambitions du président et du directeur d'Angers Expo Congrès étaient simultanément de rapprocher les salariés des deux équipements, d'insérer l'entreprise dans la perspective durable de son territoire et dans celle de ses réseaux professionnels, de répondre aux attentes de consommation durable et de se différencier de ses concurrents. C'est le secrétaire général qui a été mandaté pour mettre en œuvre cette démarche RSE. Avec l'appui d'un expert, puis d'une doctorante CIFRE, un diagnostic des performances sociétales a alors été entrepris, suivi de l'élaboration d'un plan pluriannuel d'actions et de l'instauration d'un système de pilotage de la démarche. Dans un second temps, l'éco-socio-conception de l'édition 2013 du SIVAL est relatée. Après avoir présenté le réseau des parties prenantes de l'événement, nous rendons compte de l'émergence de sa démarche RSE en précisant les rôles et les perceptions de l'équipe-projet, des salariés d'Angers Expo Congrès, des membres du comité d'organisation, des exposants, des visiteurs et des autres parties prenantes.
- 8 La troisième partie se concentre sur notre travail de conceptualisation théorique, sur sa confrontation empirique et sur les enseignements de notre recherche.
- 9 Le cinquième chapitre énonce nos propositions théoriques et nos résultats d'analyse. Ainsi, à partir de l'approche « ressource » et de la notion de projet (Bessire, 2006), nous avons élaboré une grille multidimensionnelle des parties prenantes qui les distingue selon leur appartenance au réseau d'acteurs stables de l'organisation ou au réseau d'acteurs ponctuels de l'événement et selon leur statut (gouvernante, participante, impactée) durant chacun des deux processus RSE. Nous avons envisagé ensuite cette démarche RSE dans l'événementiel comme un processus de traduction, s'opérant à deux niveaux : 1) intra-organisationnel (démarche RSE de l'organisation), 2) inter-organisationnel (éco-socio-conception de l'événement). Notre cadre conceptuel nous autorise alors à caractériser les modalités d'action des parties prenantes autour de la démarche RSE et à formuler des hypothèses sur leurs modalités de transfert inter-organisationnel de connaissances RSE. De cette façon, l'analyse du cas révèle le

positionnement et le rôle évolutif des parties prenantes lors du processus RSE. Elle met aussi en exergue les mécanismes de construction entre les parties prenantes au cours du processus de traduction RSE, tout en apportant un éclairage sur les mécanismes de transfert de connaissances RSE selon leur posture émettrice ou réceptrice.

- 10 Le sixième chapitre est consacré à la discussion des résultats et aux recommandations managériales. En premier lieu, cette recherche doctorale propose d'adapter le concept de parties prenantes aux spécificités des démarches de changement RSE dans l'événementiel, tout en dotant les gestionnaires de lieux d'expositions d'une grille d'analyse multipartite et multidimensionnelle de leurs manifestations. En deuxième lieu, en associant la TAR et la théorie des parties prenantes³, ce travail appréhende la manière dont chaque partie prenante va être actrice de la démarche RSE d'un événement. En ce sens, il offre aux managers une véritable méthodologie de conduite du changement RSE dans le cadre inter-organisationnel de l'événementiel, articulée autour de « moments » entremêlés les uns aux autres. Enfin, grâce à l'association de la TAR et des conceptualisations théoriques du transfert de connaissances, cette recherche met en lumière les mécanismes individuels de diffusion des connaissances qui sont à l'œuvre lors du processus de changement RSE d'un événement. Ainsi, elle fournit aux organisateurs professionnels de congrès des leviers d'action tenant compte de la situation émettrice ou réceptrice des parties prenantes, ainsi que de leurs relations inter-organisationnelles.

BIBLIOGRAPHIE

Henri AMBLARD, Philippe BERNOUX, Gilles HERREROS et Yves-Frédéric LIVIAN, *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, Éditions du Seuil, 2004.

Dominique BESSIRE, « Sortir du face-à-face entreprises et parties prenantes », dans Marie BONNAFOUS-BOUCHER et Yvon PESQUEUX (dir.), *Décider avec les parties prenantes*, « Recherches », La Découverte, 2006, p. 54-65.

Michel CALLON, « Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'Année Sociologique*, n° 36, 1986, p. 169-207.

Edward R. FREEMAN, *Strategic management: a stakeholder approach*, « Pitman series in business and public policy », Pitman, 1984.

MPI, « The Value of CSR in the Meeting Industry », 2013.

Ikujiro NONAKA et Noboru KONNO, « The Concept of “Ba”: Building a foundation for Knowledge Creation », *California Management Review*, n° 40(3), 1998, p. 40-54.

Jean PASQUERO, « Entreprise, développement durable et théorie des parties prenantes : esquisse d'un arrimage socio-constructionniste », *Management international*, n° 12(2), 2008, p. 27-47.

Fanny ROMESTANT, « Enquêter sur des réseaux de parties prenantes. De l'intérêt d'une méthodologie basée sur le prisme de la théorie de la traduction », XXII^e conférence de l'AIMS, Clermont-Ferrand, 2013.

NOTES

1. Selon la terminologie ISO 20121.
2. Convention industrielle de formation par la recherche.
3. Dans la lignée des travaux de Romestant (2013).