

N°4 - 20 JUIN 2019

<http://www.irgo.fr>



Pascal BARNETO
Professeur à l'IAE de Bordeaux
Directeur de l'IRGO

Editorial

Cher(e)s Collègues et ami(e)s,

Le département recherche ECOOr (Evaluation – Comportement – Organisation) s'est installé officiellement au mois d'avril dernier. Dirigé par Olivier Bargain du LAREFI, notre collègue Julien Cusin a été nommé directeur adjoint. Notre unité de recherche est représentée au sein d'ECOOr par Bérangère Ferrari (collège BIATSS), par Nathalie Gardes, Estèle Jouison-Laffitte et Jean-Etienne Palard (collège des EC) et Salma Elkaoukabi (collège doctorants). Nous les félicitons et les encourageons à se mobiliser pour défendre les sciences de gestion et des organisations au sein de cette nouvelle structure en phase de lancement.

Une chaire Banque et Finance – adossée à la Fondation de l'UB – a vu le jour cette année. Elle est actuellement co-portée par le LAREFI, le GREThA et l'IRGO et coordonnée par Michel Cazals. L'objectif de cette chaire est d'asseoir la visibilité des compétences et des formations de la Faculté d'Economie et de l'IAE, en lien avec les attentes des acteurs professionnels (notamment avec Bordeaux Place Financière et Tertiaire - BPFT - avec laquelle travaille l'équipe Management bancaire et financier de l'IRGO). Cela va permettre de fédérer et d'impulser des recherches complémentaires et transdisciplinaires dans le domaine très large qu'est la finance, et ouvrir des opportunités sur de nouveaux champs comme les Fintech, la finance verte, la blockchain et autres innovations liées au numérique (axe de l'IRGO).

Outre les séminaires de l'IRGO qui se sont tenus à un rythme régulier les 1er jeudis de chaque mois depuis le début de l'année (nous avons reçu en janvier Fabien Sabatier et Régis Mallet sur les axes culture-éducation-société du LACES ; en février, Willy Mayo sur les neurosciences; en mars, Thibaut Brière sur la philosophie dans l'entreprise ; en avril, Fabien Lotte de l'INRIA qui est intervenu au sujet de l'avancée des interfaces cerveau-ordinateur ; en mai, Franck Celhay sur le positionnements de marques sur le marché du vin chinois), deux conférences complémentaires ont eu lieu : le mardi 25 mai, Florence Lahournat, anthropologue culturelle spécialiste du Japon a présenté ses axes de recherche qui s'articulent autour de la construction culturelle de la catastrophe, des phénomènes de production de culture après la catastrophe, et de l'impact de la culture matérielle ; le mardi 4 juin, l'Equipe de Recherche en marketing de l'IRGO a reçu le Professeur Duhan qui est venu exposer notamment les liens entre consommation et packaging du vin.

Nous profitons de cette lettre de la recherche pour vous rappeler que l'Assemblée Générale du laboratoire aura lieu le jeudi 4 juillet 2019 à 14h en salle C002. Nous comptons sur votre présence.

Bonne lecture à tous !

Pascal BARNETO - Julien CUSIN

FOCUS SUR UN
ARTICLE DE
RECHERCHE - UNE
COMMUNICATION

page 2-3

COLLOQUES
WORKSHOP
SÉMINAIRES

page 4-5

ACTUALITES

page 6

Institut de
Recherche en
Gestion des
Organisations

35, avenue Abadie
33072 Bordeaux
05.56.00.97.80.

Michaël Flacandji, Maître de conférences à l'IAE de Bordeaux, a publié dans le Journal of Business Research, un article intitulé : « “Assessing Memory of Shopping Experiences: A Scale Development ” ».

IRGO : Pouvez-vous nous présenter succinctement votre travail ?



MF : Cette recherche, co-écrite avec Nina Krey (Rowan University) propose un enrichissement du paradigme expérientiel en étudiant les conséquences de l'expérience de magasinage. Plus vulgairement formulé, elle s'intéresse aux souvenirs que les clients d'un point de vente, d'un centre commercial et d'un site Internet gardent de leur visite. La conduite de 5 études (1 qualitative longitudinale et 4 quantitatives dont 1 longitudinale a permis de : [1]. conceptualiser les dimensions constitutives du souvenir de l'expérience de magasinage (attraction, structure, affect et sociale), que celle-ci soit vécue dans un magasin physique, un centre commercial ou sur un site de vente en ligne ; [2]. de comprendre l'évolution du souvenir au fil du temps ; et [3]. d'étudier ses effets sur la satisfaction du client et son attachement à l'enseigne. Cet article s'appuie en partie sur les travaux issus de ma recherche doctorale. Une collecte de données supplémentaire réalisée auprès de consommateurs américains, financée par l'IRGO, a permis de valider l'échelle de mesure développée pendant ma thèse et ainsi donné une autre dimension à l'article.

IRGO : Pourquoi la problématique est-elle intéressante ?



MF : Depuis l'article fondateur d'Holbrook et Hirschman (1982), la notion d'expérience a pris une place croissante, tant dans la communauté scientifique qu'auprès des praticiens. Cette prise de conscience par les entreprises de l'importance de l'expérience client se matérialise à l'intérieur même de leur organigramme avec l'apparition de fonctions telles que CXO (« chief experience officer »). Toutefois, malgré les efforts des entreprises pour faire vivre à leurs clients des expériences plaisantes, créatrices de sens et mémorables, force est de constater que les retombées financières à court terme ne sont pas toujours à la hauteur de leurs espérances, ce qui amène certains chercheurs à parler de « paradoxe de l'atmosphère » et à s'interroger sur la viabilité du marketing expérientiel. Une étude qualitative exploratoire auprès de responsables marketing a mis en évidence que les professionnels n'avaient aucune connaissance des éléments de l'expérience vécue par leurs clients qui étaient mémorisés alors même qu'il est admis que la décision de répéter un comportement dans le futur, repose davantage sur le souvenir que l'on en garde que sur l'expérience elle-même. Au-delà de son intérêt théorique, cette recherche a suscité l'attention de nombreux retailers comme l'attestent les collaborations avec des entreprises telles que Nespresso, L'Occitane en Provence, Fnac, Printemps, La Toison d'Or (Unibail Rodamco) ou encore Desigual.

IRGO : Quels sont les apports opérationnels du travail ? A qui se destine votre étude ?



MF : De nombreux chercheurs et professionnels avancent que le management de l'expérience client est l'élément le plus important dans la construction de la fidélité. Toutefois, l'expérience peut différer du souvenir qu'il en reste. Nos réflexions suggèrent ainsi aux managers d'orienter leur attention autour des dimensions constitutives du souvenir de l'expérience plutôt que sur le « management de l'expérience client ». Ainsi, nous les invitons à s'orienter vers ce que nous qualifions de « Management du Souvenir de l'Expérience Client » (« Customer Experience Memory Management » - CEMM). Celui-ci peut s'opérer à deux niveaux : pendant l'expérience de magasinage et après l'expérience de magasinage. A titre d'exemple, les entreprises se doivent de soigner le début, la fin et le pic de l'expérience qui sont des moments clés particulièrement bien mémorisés. Au-delà de la construction d'un magasin à même de faire advenir une expérience plaisante, il convient d'entretenir le souvenir de l'expérience en amenant le répondant à repenser à celle-ci. Glisser un voile de papier parfumé dans le sac des produits achetés, envoyer un questionnaire de satisfaction sont autant d'illustrations susceptibles de faire revivre au client son expérience. Pour terminer, notre recherche met également en avant que les sites Internet arrivent tout autant que les magasins physiques à donner envie aux clients d'acheter les produits et à les immerger dans l'univers de la marque. Toutefois le magasin physique possède une capacité à véhiculer des souvenirs qu'Internet ne possède pas, notamment de par les interactions sociales permises. En somme, à l'heure où les magasins tendent à se digitaliser de plus en plus, nos résultats invitent les magasins physiques à la prudence s'ils ne souhaitent pas perdre ce critère de différenciation.



Alain Meiar, Maître de conférences et Thierry Verstraete, Professeur et directeur de l'équipe Entrepreneuriat de l'IRGO, ont présenté une communication lors du 11ème congrès de l'Académie de l'Entrepreneuriat et de l'Innovation qui s'est tenu à Montpellier en juin 2019. Le titre de leur présentation : « Essai de conceptualisation de la notion de faux-pas »



Qu'un projet de reprise d'entreprise s'inscrive, ou non, dans la continuité de la stratégie et des pratiques de son prédécesseur, tout repreneur gagne à avoir accès à la représentation de ce dernier pour ne pas commettre des erreurs, notamment des « faux pas ». Le terrain a ainsi été mis au service d'une démarche qualitative ayant pour objectif de conceptualiser cette notion dont la pertinence a été confirmée par cinq experts praticiens du domaine de la reprise.

Au sens premier du terme, un faux pas est celui qui fait perdre l'équilibre à un individu et risque de le faire chuter. Au sens figuré, le faux pas est une maladresse ou un impair plaçant son auteur dans une situation délicate. En contexte de reprise d'entreprise, les deux sens intéressent. « En considérant les objectifs poursuivis par celle-ci comme étant précédés d'un chemin à suivre dont il ne faudrait pas s'écarter pour les réaliser, un faux pas est une action ou une décision pouvant gêner l'atteinte d'un but et constituer un obstacle dans la réalisation de la stratégie de l'entreprise » (Meiar et Verstraete, 2015, p.7). Plus largement, et parce que la stratégie n'est pas toujours explicite dans les PME, un faux pas est une action influençant négativement les résultats de l'organisation. A ce titre, un faux pas comporte une dimension stratégique, quand bien même il semblerait être d'ordre opérationnel lorsqu'il se produit.

Deux principaux corpus théoriques ont contribué à éclairer le faux pas dans cet essai de conceptualisation.

- Sous le prisme de la théorie de la charge cognitive, il s'explique par la difficulté qu'un individu peut avoir de construire des schémas de représentation afférents à l'affaire reprise congruents à ce qu'elle est. Cette ontologie peut s'effacer par une lecture plus cognitive en prenant en référentiel la représentation qu'en a le cédant, en imaginant raisonnablement que si ce dernier a dirigé avec succès durant de nombreuses années l'entreprise transmise, sa représentation est alors relativement conforme à ce que chacun pourrait y voir. L'accès à cette représentation est toutefois souvent rendu difficile, entre autres, par le temps que le repreneur et le cédant passent ensemble. Le repreneur doit assimiler beaucoup d'information en peu de temps et peut se retrouver en situation de surcharge cognitive.
- Avec la perspective conventionnaliste, il s'agit de considérer la représentation du cédant comme construite autour du registre conventionnel que constitue l'entreprise. Ce registre s'assimile alors à une représentation relativement partagée par les parties prenantes, lesquelles jouent le jeu de la convention proposée par les échanges avec l'entreprise. Cette perspective permet d'éclairer le faux pas comme un écart de conduite par rapport à la convention qu'est l'entreprise.

Congrès de l'AFC – Paris, mai 2019

Un point avec Anne-Laure Farjaudon, Maître de conférences à l'IAE, membre de l'Equipe de Recherche Comptabilité Contrôle Audit (ERECCA).



40 ans de l'AFC

Le 40ème congrès de l'AFC (Association Francophone de Comptabilité) s'est tenu à Paris du 20 au 22 mai dernier sur le thème « Ethique, régulation et comptabilités ». A cette occasion, un recueil des témoignages des anciens présidents de l'AFC nous a permis de mesurer l'ampleur des transformations initiées depuis sa création en 1979. L'équipe de l'IRGO a été largement représentée, avec la participation de Frédérique Bardinnet-Evraert, Pascal Barneto, Anne-Laure Farjaudon, Marine Portal, Frédéric Pourtier et Stéphane Trébucq. Leurs présentations ont été variées avec des thèmes sur la mise en équivalence dans les groupes français, la question de la distinction entre dettes et capitaux propres ou encore sur l'adoption de la méthode ABC dans le secteur viti-vinicole. Les échanges ont été riches entre participants, aussi bien lors des différentes sessions parallèles organisées à l'IAE de Paris, que dans le cadre plus informel du dîner de gala qui s'est tenu dans la magnifique salle de réception de la Maison internationale, située au cœur de la Cité Internationale Universitaire de Paris. Autre temps fort du congrès, la visite privée de La Sorbonne, à l'issue de la journée doctorale. L'IAE de Bordeaux aura le plaisir d'accueillir dans deux ans le 42ème congrès de l'AFC dans ses locaux. Nous commençons donc dès à présent à réfléchir sur l'organisation pour relever ce défi et faire de cet événement une réussite !

Congrès de l'AGRH – « La GRH peut-elle sauver le travail ? » Bordeaux, du 13 au 15 novembre 2019.

Présidé par Charles-Henri Besseyre des Horts (AGRH), Olivier Herrbach (IAE), Marc Ohana (Kedge) et organisé par Laïla Benraïss-Noailles, Hind Englinger, Anne Goujon Belghit, Olivier Herrbach de l'IAE, et Marc Ohana (coordinateur Kedge), François Silva, Zahir Yanat, le 30ème congrès de l'AGRH aura lieu à Bordeaux entre le 13 et le 15 novembre 2019. Il se tiendra à la fois dans les locaux de l'IAE et dans les locaux de KEDGE.

Plusieurs questions fondamentales seront discutées lors de ce colloque comme par exemple :

- La question de la performance individuelle et collective ?
- Comment la GRH peut-elle sauver le sens du mot travail dans un contexte économique et social changeant (cas de la FTLV, de la culture etc.) ?
- Comment la GRH peut-elle sauver la qualité du travail ?
- Comment la GRH peut-elle accompagner la réduction de la quantité de travail ?
- Comment la GRH peut-elle contribuer à la mise en œuvre des orientations stratégiques ayant un impact sur l'évolution du travail dans l'entreprise ?

Workshop sur le thème : « L'élaboration des normes comptables et d'audit », Bordeaux, PUSG, le 25 juin 2019, de 9h à 17h, salle C002.

Organisé par l'IRGO et l'IAE (représenté par Christian Prat-dit-Hauret) et le CRDEI (représenté par Loïc Grard).

Stéphane Trébucq interviendra en normalisation comptable en présentant le papier intitulé :

« L'élaboration des normes de comptabilité internationale et de reporting intégré, ou de l'art d'esquiver les questions qui fâchent ».

Christian Prat-dit-Hauret fera une présentation sur :

« Les normes d'audit externes en France, après la loi Pacte »,

et Elisabeth Bertin sur le sujet : « Le processus d'élaboration des normes d'audit interne ».

Les « Doctoriales » en management public de la Région Nouvelle Aquitaine, le 3 juillet 2019, IAE – IRGO, Bordeaux.



Un point avec Marine Portal, Maître de conférences à l'IAE, membre de l'Equipe de Recherche Comptabilité Contrôle Audit (ERECOA) et coordinatrice des Doctoriales

Vendredi 3 juillet 2019 aura lieu à l'IAE/IRGO Bordeaux la première journée des Doctoriales Nouvelle Aquitaine en Management Public. Trois universités pour cette première édition seront représentées, l'Université de Pau, l'Université de Poitiers et l'Université de Bordeaux. La journée sera ponctuée par une séance plénière en matinée et des sessions parallèles l'après-midi permettant aux doctorants de présenter et discuter l'avancement de leurs thèses.

Les thématiques de recherche sont très variées : la politique d'insertion des personnes handicapées, la qualité comptable des informations publiques, le rôle du contrôleur de gestion dans les collectivités locales, la RSE ou encore l'innovation dans le parcours des soins. Cette journée sera l'occasion de favoriser les échanges et les synergies entre les doctorants travaillant dans le domaine du Management Public et de créer encore davantage de relations entre des universités proches et partenaires.



Les ateliers « Les Grands Auteurs en Finance »

Jessica Fouilloux-Thomasset, Professeur des Universités à l'IAE et membre de l'équipe Management bancaire et financier de l'IRGO, a animé tout au long de l'année 2018/2019, des ateliers mensuels sur les principales contributions des grands auteurs en finance.

IRGO : Quel bilan peut-on faire de cette première année ?

J.F-T : Un bilan très positif ! Nous avons formé une équipe d'une dizaine de collègues (doctorants, maîtres de conférences, professeurs et professeurs émérites) spécialisés en finance, en comptabilité ou en entrepreneuriat qui s'est retrouvée chaque mois autour des travaux d'un grand auteur en finance (Black, Fama, Jensen, Markowitz, Zingales,...). Entre partages de découvertes, approfondissements, ou relectures, nous avons échangé sur les succès, les apports majeurs et mineurs de dix auteurs.

IRGO : Quels sont les grands auteurs en finance qui ont intéressé le plus les participants ?

J.F-T : Il n'y a pas eu de préférence à proprement parler pour un auteur car chacun a pu puiser dans la multitude des papiers publiés par chaque auteur, ceux qui relevaient d'un intérêt particulier pour ses propres recherches. Les ateliers ont permis de découvrir que nous avons souvent une vision biaisée des apports des auteurs car notre recherche se focalise sur un nombre restreint de papiers. Les grands auteurs ont souvent publié dans différents domaines de la finance et également dans d'autres champs comme la théorie des organisations ou les politiques publiques. Au-delà de l'intérêt que représente chaque auteur, c'est aussi l'histoire de la théorie financière qui s'est dessinée à travers les ateliers.

IRGO : Peut-on étendre ces ateliers mensuels à d'autres spécialités dès l'an prochain ?

J.F-T : Bien sûr ! Dans l'esprit de la collection publiée aux éditions EMS, de multiples ateliers sont possibles. L'équipe formée autour des grands auteurs en finance aimerait poursuivre ces rencontres et réfléchir à une suite pour l'an prochain mais l'objectif est encore en discussion !

Thèses :

Monsieur François RENON : « Influence de la trajectoire de vie du propriétaire dirigeant sur la représentation de son rapport à l'entreprise et de sa relation à la réussite »,
Directeur de thèse Olivier BABEAU,
Soutenue le lundi 04 mars 2019.

Monsieur Galo CABANILLA : « Caractérisation du profil de l'entrepreneur, analyse de l'impact sur la gestion de la PME familiale. Cas des entrepreneurs équatoriens de petites et moyennes entreprises familiales »,
Directeur de thèse Gérard HIRIGOYEN,
Soutenance le mercredi 10 juillet 2019.

Madame Mara CABANILLA : « Le genre dans la gestion de l'entreprise familiale : désignation par un acte volontaire ou délibéré. Cas des entreprises familiales équatoriennes »,
Directeur de thèse Pedro ARBULU,
Soutenance le mercredi 10 juillet 2019.

Dates des séminaires IRGO 2019/2020 :

jeudi 03/10 : préparation journée « axe vin » (14h-16h)
jeudi 07/11 : chercheur invité (14h-16h)
jeudi 05/12 : journée « axe vin » (journée entière)
jeudi 09/01 : préparation journée « axe RSE » (14h-16h)
jeudi 06/02 : chercheur invité (14h-16h)
jeudi 12/03 : journée « axe RSE » (journée entière)
jeudi 02/04 : préparation journée « axe digital » (14h-16h)
jeudi 07/05 : chercheur invité (14h-16h)
jeudi 04/06 : journée « axe digital » (journée entière)