

## Résumé dossier de HDR – Isabelle Frochot – 2013

Ce document résume les recherches de l'auteur et indique dans quelle mesure ses travaux sont venus s'intégrer dans l'évolution des connaissances dans le domaine de recherche concerné. Dans leur globalité, les travaux ont porté sur l'étude du concept de satisfaction dans un contexte expérientiel, à savoir celui du tourisme. L'objectif majeur des travaux a été d'évoluer vers un modèle qui puisse réunir les approches fonctionnelles (qualité de service) et expérientielles (psychologiques) qui contribuent, ensemble, à la construction de la satisfaction.

Ces recherches ont débuté, lors de la thèse, avec un travail d'investigation sur les échelles qualité, notamment avec une adaptation de l'échelle SERVQUAL au contexte de sites historiques. Les résultats ont confirmé que l'échelle SERVQUAL est difficilement transposable à d'autres univers de consommation et que les mesures utilisées méritent d'être affinées. Ces résultats ont également indiqué que l'évaluation de la qualité variait fortement selon les motivations exprimées (évaluées par les avantages recherchés –*benefit segmentation*). Quelques années plus tard, les travaux de l'auteur ont également souligné l'importance des *satisfiers* et *dissatisfiers* dans le processus d'évaluation de la qualité (remettant en partie en cause les échelles qualité) et ont questionné la capacité des consommateurs à évaluer les services multiples caractéristiques du séjour touristique. Dans les deux dernières décennies, les théories sur la co-construction (Service Dominant Logic) ont apporté un éclairage sur le rôle actif du consommateur dans l'acte de service. Cette perspective a été réintégrée récemment dans les travaux de l'auteur avec une étude sur le continuum de services qui décline les actes de consommation en fonction des degrés d'auto-construction et de co-construction à l'œuvre.

L'étude par la qualité des services s'est avérée particulièrement intéressante mais insuffisante à expliquer pleinement la complexité du processus de satisfaction dans le contexte touristique. En effet, la dimension psychologique, absente de l'approche par la qualité, ne permettait pas de cerner entièrement la complexité de la satisfaction. Dans cette perspective, l'approche expérientielle a permis d'apporter une conception différente, procurant une vision éclairée des spécificités expérientielles, notamment la prédominance des émotions dans le contexte touristique. Les travaux de l'auteur se sont alors intéressés aux spécificités de la formation de la satisfaction (imprécision des attentes, consommateurs élaborant des stratégies de satisfaction, etc.). La variable de la motivation, qui avait été utilisée dans les travaux de thèse pour segmenter les clients, a alors été replacée au centre de la consommation et utilisée pour mieux cerner les composants de l'expérience. Les derniers travaux en date ont montré que la motivation est aussi vécue comme un état que les consommateurs cherchent à vivre *in situ*. Pour mieux comprendre cet état, les notions de flux et d'immersion sont capitales et ont été longuement étudiées par l'auteur. Si l'on considère que les attentes du consommateur ont pour but d'atteindre un état de plénitude (nommé *on-going flow*), alors les conditions physiques (fonctionnelles) de la prestation de service étudiées à travers les échelles qualité, doivent davantage être considérées comme des conditions d'accès à cet état. Cette vision peut permettre de réunir en un seul modèle les deux approches expérientielles et fonctionnelles de la satisfaction, et continuera à motiver les travaux de recherche futurs de l'auteur. Au cours de son parcours le chercheur a évolué des méthodes quantitatives vers des approches plus qualitatives, toutes deux ont leurs propres finalités et se sont avérées pertinentes et complémentaires.