

AVIS DE SOUTENANCE DE THÈSE

DOCTORAT (Arrêté du 25 mai 2016)

Madame Aurore GIACOMEL

candidate au diplôme de Doctorat de l'Université d'Angers, est autorisée à soutenir publiquement sa thèse

le 18/09/2019 à 09h00

Faculté de droit, d'économie et de gestion

Salle du Conseil

13, allée François Mitterrand

BP 13633

49036 ANGERS Cedex 01

sur le sujet suivant :

Les enjeux du travail émotionnel individuel et collectif dans les groupes hôteliers multinationaux : La complexité de l'équilibre émotionnel au service de l'homéostasie organisationnelle

Directeur de thèse : **Madame Dominique PEYRAT-GUILLARD**

Composition du jury :

Monsieur Emmanuel ABORD DE CHATILLON, Professeur des Universités Université Grenoble Alpes, Rapporteur

Monsieur Laurent BIBARD, Professeur ESSEC Business School, Rapporteur

Monsieur Michel COSSETTE, Professeur HEC Montréal, Examineur

Madame Nathalie DELOBBE, Professeur des Universités Université de Genève, Suisse, Examineur

Monsieur Régis DUMOULIN, Professeur des Universités Université d'Angers, Co-directeur de thèse

Madame Dominique PEYRAT-GUILLARD, Professeur des Universités Université d'Angers, Directeur de thèse

Monsieur Patrice ROUSSEL, Professeur des Universités Université Toulouse 1 Capitole, Examineur

Monsieur Dominique GRANDJONC, General Manager Novotel Paris Centre Gare Montparnasse, Membre Invité

Résumé de la thèse

Les métiers du tourisme emploient un actif sur dix dans l'économie mondiale et affichent une croissance forte. L'hôtellerie doit faire face aujourd'hui à une forte turbulence du marché avec l'apparition de nouveaux acteurs tel que Airbnb, qui concurrencent les groupes hôteliers multinationaux. La complexité croissante de l'environnement exige des chaînes hôtelières une capacité accrue d'adaptation. Les demandes des touristes se diversifient vers davantage d'expériences et d'authenticité, les hôteliers fondent leurs stratégies sur ces concepts et les diffusent dans les métiers du *front office*. Ces salariés, qui doivent réaliser un travail émotionnel pour répondre aux attentes organisationnelles d'un service de qualité, se voient prescrire des injonctions parfois paradoxales qui peuvent déboucher sur des comportements de retrait et des cas de déséquilibre émotionnel. Une meilleure compréhension du travail émotionnel et de l'équilibre émotionnel individuel et collectif peut-elle permettre d'optimiser la capacité adaptative dans ces métiers de contact ? Nous proposons un apport original dans la littérature en sciences de gestion en reliant l'équilibre de l'être humain dans son univers de travail à l'équilibre organisationnel dans son environnement concurrentiel. Notre analyse qualitative, multiniveau et transdisciplinaire, guidée par l'approche épistémologique de la pensée complexe d'Edgar Morin, repose sur soixante entretiens d'employés et de managers du *front office*, et nous éclaire sur les comportements et les vécus émotionnels dans ces métiers à travers la perception de leurs rôles de travail exposés à l'évolution des normes organisationnelles issues de la stratégie des firmes.