

Insights into an adoption and adaptation process of a management innovation: the case of an innovative franchising in Vietnam

Hung M. NGUYEN
NIMEC – Université de Rouen

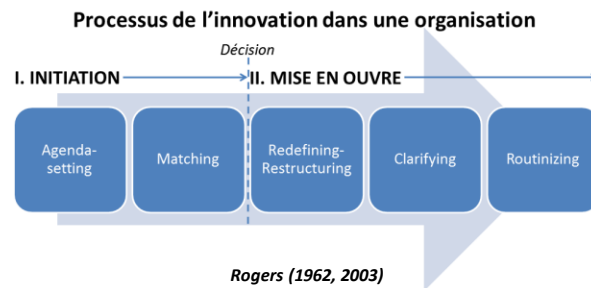
Introduction

-L'introduction d'une innovation managériale (IM) à une organisation pourrait entraîner des perturbations, voire des ruptures pour le processus d'adoption.

-Le but de cette thèse est d'explorer **le processus de diffusion et d'adoption/adaptation d'une IM à une organisation**. Étudier **comment et pourquoi une IM peut avoir des influences/changements sur l'organisation**.

Revue de littérature

Innovation managériale : « La génération et la mise en œuvre d'une pratique, d'un processus, d'une structure ou d'une technique de management nouveaux par rapport à ce qui est connu dans l'objectif de mieux atteindre les buts de l'organisation. » (Birkinshaw, Hamel et Mol, 2008, p.829)



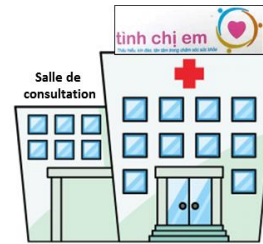
Franchise sociale : « Une adaptation de la franchise commerciale dans laquelle le promoteur d'un concept social réussie (franchiseur) permet d'autres (franchisés) à reproduire le modèle en utilisant un système éprouvé et une marque pour obtenir un avantage social. » (Tracey et Jarvis, 2007; cité dans Volery et Hackl, 2010, p.1).



Méthodologie et étude de cas

Méthode de recherche : qualitative, le cas de « Sisterhood » au Vietnam

Marie Stopes International Viet Nam (MSIVN) } Réseau de la franchise sociale
Départements provinciaux de la santé (DOH) } gouvernementale "Sisterhood"



Station de santé des communautés (CHS)



Méthode de collection des données qualitatives :

- 18 entretiens semi-structurés (individuels et de groupe), observations, documents officiels et photos.
- 19 personnes interrogées (7 franchiseurs, 11 franchisées).
- Déc 2015-jan 2016, Hanoï et 3 provinces du Vietnam.
- 40 mins, guide d'entretien, les personnes interrogées ont été choisies en fonction de leurs positions dans le modèle.
- Rester en contact avec le manager du programme pour obtenir des informations actualisées.

Méthode d'analyse des données qualitatives : méthode Gioia (2012)

Providing choices in reproductive healthcare



Résultats - Discussion

- Dimensions technologiques et rhétoriques d'une innovation managériale
- CHSs « avant – pendant – après » Sisterhood
- Les éléments « domestiques – civiques – industriels » (les économies de la grandeur, Boltanski et Thévenot (1991))



Questions relatives à la réflexivité

Lors de l'élaboration du terrain :

- Être vietnamien m'a donné des accès facile au terrain cependant en début du terrain, les personnes interrogées pensaient que j'avais un poste de direction au sein du programme d'après mon apparence et mon matériel de chercheur (caméra, téléphone, etc.). Est-ce que cette posture particulière a eu des répercussions sur les discours des interrogées ? Comment mettre en confiance les personnes interrogées ?
- Être vietnamien et doctorant me permet de mieux percevoir les adaptations culturelles dont les vietnamiens n'ont pas toujours conscience et les « traduire » dans ma production de connaissances.
- La question d'identité : sous quelle identité (vietnamien ou doctorant en France) je perçois un événement raconté par les répondants.

Lors de l'interprétation des données :

- Être vietnamien m'a donné des idées préconstruites sur le système de santé au Vietnam (froideur du personnel, la propreté des lieux, etc.).
- Je suis arrivé sur le terrain avec des connaissances sur la franchise sociale, cependant j'ai observé des éléments surprenants du modèle Sisterhood.
- Je me sentais parfois comme un « ambassadeur de la marque » du programme parce que je voulais le promouvoir (je suis convaincu par les impacts positifs du programme).
- Les vidéos et les photos m'ont donné des visions différentes que celles des franchiseurs et franchisés. Comment ressortir des éléments significatifs dans les photos et les vidéos ?

