

THÈSE

Pour obtenir le grade de
Docteur

Délivrée par l'Université Montpellier 1

Préparée au sein de l'école doctorale Economie et
Gestion
Et de l'unité de recherche Montpellier Recherche et
Management

Spécialité : **Sciences de Gestion**

Présentée par **GHARBI Virginie**

**LA PLACE DE LA SANTÉ DANS LES
STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT A
LA CREATION D'ENTREPRISES : UNE
PERSPECTIVE SALUTOGENIQUE**

Sous la direction de **TORRES Olivier**

Soutenue le 23 juin 2014 devant le jury composé de :

Monsieur Olivier Torrès Professeur à l'Université Montpellier 1	Directeur de thèse
Monsieur Didier Chabaud Professeur à l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse	Rapporteur
Monsieur Etienne St-Jean Professeur à l'Université Québec à Trois-Rivières	Rapporteur
Monsieur François Antoniou Docteur en médecine du travail (AMETRA) de Montpellier	Suffragant
Monsieur Karim Messeghem Professeur à l'Université Montpellier 1	Suffragant

L'Université n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans cette thèse. Celles-ci doivent être considérées comme propres à leur auteur.

*A Régine, Ali, Mehdi, Mickaël,
Lucie, Romain et Lou*

REMERCIEMENTS

La citation apocryphe que l'on rattache à Mark Twain correspondrait à la position de tous chercheurs : « dans 20 ans, tu seras plus déçu par les choses que tu n'auras pas faites que par celles que tu auras faites, alors largue les amarres, sors du port, attrape les alizés dans tes voiles. Explore, rêve, découvre ».

S'il est de bon ton d'associer les études doctorales à une aventure, celle-ci devient évidente à mesure des années passées à découvrir un terrain qui ne m'était pas familier, à explorer un sujet méconnu, à rencontrer de multiples acteurs issus du monde académique ou de l'entreprise, et à relater le récit de l'histoire de ce voyage initiatique dont les prémices remontent à plus de quatre ans, et qui procèdent d'une invitation, puis d'une intention à partir vers une destination qui m'était alors inconnue. Désormais, celle-ci ne m'est plus étrangère et cela, je le dois au soutien et aux conseils à la fois constructifs et bienveillants d'un ensemble de personnes que je tiens à remercier.

Mes premiers mots s'adressent naturellement au Professeur et directeur de thèse Olivier Torrès. Je le remercie chaleureusement de m'avoir donné l'opportunité de travailler sur un axe de recherche si singulier et engageant. Je le remercie également pour la confiance et la liberté qu'il m'a accordées, de même que pour ses conseils et son recul qui ont permis de guider mes réflexions.

Mes remerciements vont ensuite aux membres du jury. Je remercie vivement Messieurs les Professeurs Didier Chabaud et Etienne St-Jean pour m'avoir fait l'honneur d'évaluer ce travail en qualité de rapporteur et pour le temps consacré à cet investissement. Je remercie tout particulièrement le Professeur Karim Messeghem, tant pour sa participation au jury de soutenance que pour son expertise et ses retours lors des présentations doctorales, et qui ont toujours contribué à faire avancer ma recherche. Enfin, je souhaite remercier le Docteur François Antoniou pour avoir accepté de siéger à mon jury de soutenance. Son regard éclairé de médecin du travail permettra sans nul doute d'enrichir la discussion.

Je remercie également le laboratoire Montpellier Recherche en Management pour les conditions d'accueil et les moyens qu'ils m'ont accordés et qui ont contribué, sans conteste, à la bonne réalisation de ce travail. Je remercie tout particulièrement l'ensemble des chercheurs

du groupe « Entrepreneuriat », dont les points de vue et conseils avisés m'ont aidé à ne pas m'égarer.

Je témoigne également toute ma gratitude aux acteurs du terrain et tout particulièrement aux créateurs d'entreprises et aux responsables des structures d'accompagnement qui ont accepté de me rencontrer, parfois avec curiosité, et pour leur temps si précieux qu'ils m'ont accordé. Ce travail de recherche, qui leur est aussi dédié, n'aurait pu aboutir sans leur aide.

Enfin, je ne pourrais conclure sans adresser ma reconnaissance à mes proches. Je remercie mes parents pour avoir toujours cru en moi, et pour m'avoir donné la chance de travailler dans les meilleures conditions. Ils ont été des soutiens de tous les instants. Mes pensées vont également à mes frères et à ma sœur, ainsi qu'à mes amis proches, ceux de toujours, et ceux d'aujourd'hui, avec lesquels j'ai pu partager mes expériences, mes réflexions, et mes doutes, et qui, à travers leur soutien constant, m'ont témoigné de leur amitié.

L'aboutissement de cette aventure s'inscrit dans ce manuscrit. Les réflexions et discussions qu'il suscitera guideront sans doute mes futures démarches, et marqueront le point de départ de mes prochains voyages.

A vous tous, Merci !

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	1
SOMMAIRE	3
INTRODUCTION GENERALE	6
PREMIERE PARTIE : CADRE CONCEPTUEL ET PROBLEMATIQUE DE LA RECHERCHE	35
Chapitre 1 : Emergence et mutations de l'accompagnement entrepreneurial	37
Section 1 : Concepts et fondements de l'accompagnement entrepreneurial	39
Section 2 : Evolution de la recherche et nouveaux enjeux	62
Section 3 : L'approche de l'accompagnement par les ressources	93
Chapitre 2 : Cadre théorique de la santé	112
Section 1 : Fondements théoriques et conceptions de la santé	114
Section 2 : L'approche entrepreneuriale de la santé	141
DEUXIEME PARTIE : UNE COMPREHENSION DU ROLE SALUTOGENIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT ENTREPRENEURIAL	162
Chapitre 3 : Architecture et protocoles de la recherche	164
Section 1 : Démarche générale de la recherche	166
Section 2 : Choix du terrain et constitution de l'échantillon	180
Section 3 : Protocole de collecte et d'analyse des données qualitatives	209
Chapitre 4 : Analyse inter-sites des déterminants de santé dans le processus de création d'entreprise	234
Section 1 : Les déterminants environnementaux et psychosociaux pathogènes	236
Section 2 : Les variables dispositionnelles et environnementales salutogènes	259

Chapitre 5 : Analyse intra-site des ressources salutogènes de l'accompagnement entrepreneurial	275
Section 1 : Le cas des pépinières d'entreprises innovantes	277
Section 2 : Le cas des structures virtuelles	291
Section 3 : Le cas des incubateurs académiques et scientifiques	305
 CONCLUSION GENERALE	 321
 BIBLIOGRAPHIE	 350
 ANNEXES	 378
 INDEX DES TABLEAUX	 391
 INDEX DES FIGURES	 393
 TABLE DES MATIERES	 395

Figure 0.1. Structure de la thèse

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Problématique et objet de recherche

Première partie

Cadre conceptuel et problématique de la recherche

Chapitre 1

Emergence et mutations de
l'accompagnement entrepreneurial

- 1.1 Concepts et fondements de
l'accompagnement
entrepreneurial*
- 1.2 Evolution de la recherche et
nouveaux enjeux*
- 1.3 L'approche de
l'accompagnement par les
ressources*

Chapitre 2

Cadrage théorique de la santé

- 2.1 Fondements théoriques et
conceptions de la santé*
- 2.2 L'approche entrepreneuriale
de la santé*

Deuxième partie

Résultats : une compréhension du rôle salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial

Chapitre 3

Architecture et protocoles de la
recherche

- 3.1 Démarche générale de la
recherche*
- 3.2 Choix du terrain et
constitution de l'échantillon*
- 3.3 Protocole de collecte et
d'analyse des données
qualitatives*

Chapitre 4

Analyse inter-sites des déterminants de
santé dans le processus de création
d'entreprise

- 4.1 Les déterminants
environnementaux et
psychosociaux pathogènes*
- 4.2 Les variables dispositionnelles
et environnementales salutogènes*

Chapitre 5

Analyse intra-sites des ressources
salutogènes de l'accompagnement
entrepreneurial

- 5.1 Le cas des pépinières
d'entreprises innovantes*
- 5.2 Le cas des structures
virtuelles*
- 5.3 Le cas des incubateurs
académiques et scientifiques*

CONCLUSION GÉNÉRALE

Discussion – Contributions clés – Limites et
perspectives de la recherche

Introduction générale

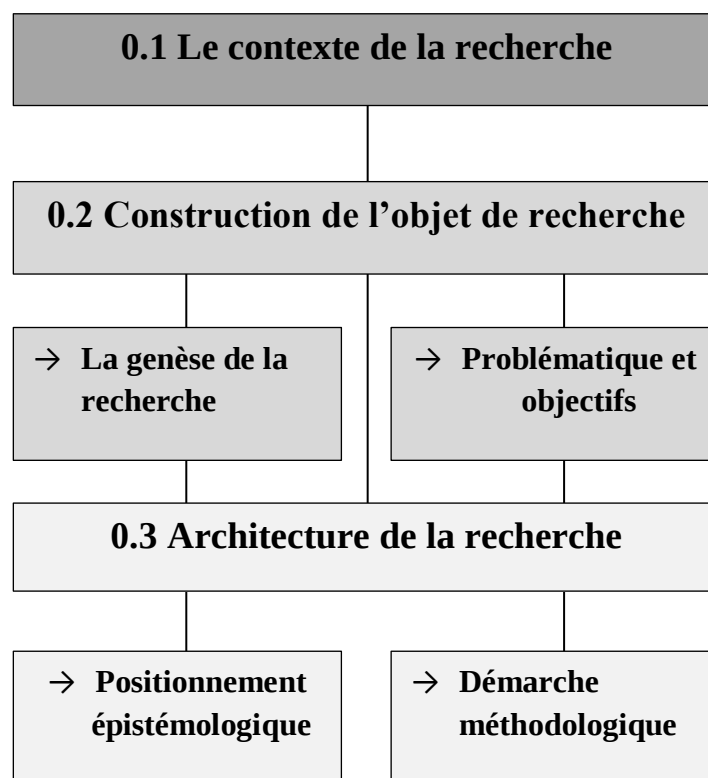
« Voyez-vous, quand vous m’avez contacté, je ne voyais pas où vous vouliez en venir en me parlant de « santé » dans nos structures d’accompagnement, mais j’étais intrigué. Puis à la suite de notre entretien, je me disais, finalement, que la santé était bien présente dans notre quotidien. C’est une chose impalpable qui est toujours là, en toile de fond sans vraiment l’apercevoir, jusqu’à l’oublier, alors que c’est peut-être ça le véritable nerf de la guerre ».

Cette déclaration, qui a été faite par un responsable d’une structure d’accompagnement à la création d’entreprises, est représentative de la teneur des propos recueillis auprès de plusieurs autres responsables et créateurs d’entreprises accompagnés. Elle illustre bien l’importance accordée à la santé de manière générale, mais elle est paradoxalement révélatrice d’une réalité, celle de sa non-considération parmi les chercheurs et praticiens du champ de l’accompagnement à la création d’entreprises. La question de la santé de l’entrepreneur reste un sujet peu exploré. Si le champ de l’entrepreneuriat s’accorde à dire que la création d’entreprises n’est rien sans l’entrepreneur, nous ajoutons que l’entrepreneur n’est rien sans sa santé.

Ce travail de recherche doctorale a pour but de mieux comprendre les déterminants de santé qui interviennent dans le processus de création et de soutien du créateur d’entreprise et ainsi de reconsidérer l’accompagnement du créateur d’entreprise sous un nouvel angle. Il s’adresse aux chercheurs en sciences de gestion, aux praticiens de l’accompagnement et aux créateurs d’entreprise et ceux en devenir.

L'introduction générale de ce travail doctoral reviendra sur le contexte de la recherche (0.1). Par la suite seront présentés les éléments qui ont permis de construire l'objet de recherche à travers un retour sur la genèse du projet de recherche, puis sur la présentation de la problématique et des objectifs de la recherche (0.2). Enfin, une dernière section sera consacrée à l'architecture de la recherche qui permettra de justifier le positionnement épistémologique et ainsi présenter la démarche générale de recherche (0.3).

Figure 0.2. Plan de l'introduction



0.1 CONTEXTE DE LA RECHERCHE

« Nous sommes tout de même dans un monde curieux où on ne parle que de compétition et où, sans préparation aucune, on lance des hommes et des femmes dans cette même compétition. Que voulez-vous qu'il advienne ? Que voulez-vous qu'il advienne si, sans préparation aucune, il vous prenait l'envie de mettre des hommes et des femmes au départ d'un marathon ? Que voulez-vous qu'il advienne si ce n'est qu'ils se découragent, qu'ils abandonnent et, pour les plus fragiles - mais ce n'est pas aussi les plus exigeants avec eux même ? - qu'ils « explosent ». Quand l'oiseau de race est pris, écrit Montherlant dans la *Reine morte*, il ne se débat pas »

Steiler, Sadowski et Roche - *Eloge du bien-être au travail*, (2010)¹

Alors même que les problématiques de la santé et du bien-être des employés occupent une place importante des travaux en gestion des ressources humaines (Chanlat, 1985), la santé des entrepreneurs souffre d'un manque de connaissance considérable dans le champ de l'entrepreneuriat (Torrès, 2012). Ce constat est en partie due au fait qu'une vision épique de l'entrepreneur aventurier et preneur de risque va, pendant longtemps, fournir de base au champ de l'entrepreneuriat (Fayolle et Fillion, 2006). Depuis les travaux des économistes qui placent l'entrepreneur au centre de l'évolution économique (Cantillon, 1755; Say, 1803; Schumpeter, 1939), l'entrepreneur a toujours été considéré comme « un être extraordinaire doté d'un sixième sens ou d'une capacité à prendre des risques que le commun des mortels n'avait pas »². Cunningham et Lischeron (1991),³ distingueront parmi les principales écoles de la pensée entrepreneuriale, l'école du « grand homme » qui va concevoir l'entrepreneur comme un être exceptionnel, doté de capacités instinctives et intuitives, et l'école des caractéristiques psychologiques (valeurs, attitudes, besoins) qui vont tenter de faire de lui un être unique. L'entrepreneur apparaît alors comme un « héros des temps modernes »⁴. Bon nombre d'ouvrages vont d'ailleurs contribuer à cultiver cet imaginaire dans lequel les entrepreneurs sont tantôt des inventeurs de génie, tantôt des archétypes contemporains de la réussite (Boutillier et Uzunidis, 2011).

¹ Steiler, D., Sadowski, J., Roche, L. (2010), *Éloge du bien-être au travail*. Editions Pug, p: 18

² Fayolle A., Fillion L.J. (2006), *Devenir entrepreneur, des enjeux aux outils*. Editions Pearson, p: 182

³ Cunningham, J.B., Lischeron, J. (1991), «Defining entrepreneurship», *Journal of Small Business Management*, vol.29, n°1, pp.45-6, cités par Baronnet, J. (1996), «L'entrepreneurship, un champ à la recherche d'une définition. Une revue sélective de la littérature sur l'entrepreneurship ». *Cahier de recherche HEC* n°96-07-01, p: 8

⁴ Janssen, F., Surlemont, B. (2009), « L'entrepreneur : ses caractéristiques et ses motivations » in Janssen F. « Entreprendre : Une introduction à l'entrepreneuriat ».De Boeck, p: 33

Pour les sociologues, l'entrepreneur incarne l'individu contemporain contraint de construire sa réussite et développer ses propres ressources (Giddens, 1994 ; Ehrenberg, 1991). Celui-ci doit être dynamique et doit savoir communiquer, négocier, se motiver, gérer son temps, se dépasser et donner le meilleur de lui-même pour survivre. Des valeurs et principes d'action qui font de l'entrepreneuriat le berceau de la culture moderne et l'expression d'une nouvelle époque où les règles du jeu reposent désormais sur l'autonomie, le dépassement de soi, l'énergie, et l'épanouissement personnel. Ehrenberg (1995) associe l'entrepreneur à un athlète de la réussite sociale qui va symboliser le culte de la performance. Mais il souligne également le revers de cet idéal qui s'est traduit par une fragilisation de l'individu tendu entre conquête et souffrance.

En définitive, il apparaît que la figure de l'entrepreneur n'est qu'un « idéal type », pour reprendre les propos de Renaud-Coulon (1996), c'est-à-dire « une utopie élaborée en accentuant par la pensée des données et des faits du réel, mais dont on ne rencontre jamais d'équivalent dans la pratique »⁵. En effet, comme le souligne Uzunidis (2006), le fait de devenir entrepreneur est une chose, mais le rester est plus problématique. La création d'entreprises est un phénomène plus complexe qu'il n'y paraît, dans la mesure où, après cinq années d'existence, seulement une entreprise sur deux est encore en activité⁶.

Cette réalité va contribuer à faire naître des peurs. Une étude de la commission Européenne⁷ classait parmi les principales peurs liées à la création d'une entreprise: le risque de perdre ses biens (47%), la possibilité de faire faillite (45%), l'incertitude du revenu (32%), l'insécurité de l'emploi (18%), la possibilité de vivre un échec personnel (17%), et le fait d'y consacrer trop d'énergie (10%). Ces freins traduisent un univers entrepreneurial marqué par des conditions de travail de plus en plus difficiles.

Ceci va justifier l'essor des systèmes d'appui à la création d'entreprises puisqu'il est admis qu'ils apportent les ressources nécessaires au bon développement des entreprises et qu'ils permettent ainsi de limiter les risques éventuels d'un échec (Allen et Rahman, 1985 ; Hackett et Dilts, 2004). L'avènement des structures d'accompagnement traduit un constat d'insuffisance des ressources dont disposent les créateurs d'entreprises au démarrage de leur activité alors même que celles-ci sont déterminantes pour leur développement et leur survie

⁵ Renaud Coulon, A. (1996), *La désorganisation compétitive*. Editions Maxima, p: 99.

⁶ Insee, Enquête Sine 2006 (Interrogations 2006, 2009 et 2011)

⁷ Etude de la commission européenne- Flash Eurobaromètre n°146, «Esprit d'entreprise » (10 –23/09/2003), p: 69.

(Sammut, 1998). On reconnaît alors la nécessité d'accompagner les entrepreneurs qui, au démarrage de leur activité, sont en position de faiblesse, par une insuffisance de ressources et compétences, et sont astreints à redoubler d'efforts pour survivre face à une plus solide concurrence.

Il va être souligné que la tension entre la nécessité absolue de réussir (malgré la faiblesse des ressources disponibles), et la forte propension à l'échec des jeunes entreprises va induire du stress chez le créateur d'entreprise (Gomez Mejia et Smida, 2013). De nombreux travaux vont par ailleurs mettre en évidence l'existence d'un stress entrepreneurial (Boyd et Gumpert, 1984 ; Buttner, 1992; Harris et al, 1999; Schindehutte et al, 2006; Wincent et Örtqvist, 2006; 2009; Wincent et al, 2008; Grant et Ferris, 2009; Eager et Maritz, 2011), dont l'impact sur l'entrepreneur et son entreprise justifient la nécessité d'adapter les pratiques d'accompagnement en conséquence (Valéau, 2006; Khelil et al, 2010).

Nous sommes donc bien loin de la figure idéalisée de l'entrepreneur qui, en définitive, est un individu comme les autres, à savoir un homme dont la santé n'est pas immuable puisque celle-ci peut être affaiblie par des conditions de travail difficiles. À ce titre, les objectifs des structures d'accompagnement du créateur d'entreprise se sont diversifiés en même temps que des besoins latents sont apparus, notamment en termes de soutien personnalisé et soutien moral.

En conséquence, un rapport ministériel⁸ a récemment engagé une réflexion sur l'efficacité des dispositifs d'accompagnement. Il ressort de cette étude que les créateurs d'entreprises ne doivent plus être considérés comme des individus rationnels faisant des choix réfléchis. Le comportement de l'entrepreneur est plutôt intuitif et « compose avec ce qu'il a ». Les objectifs des entrepreneurs ne sont plus les mêmes. Pour une grande part d'entre eux, l'objectif est avant tout l'auto-emploi (la part des créateurs d'entreprises affirmant avoir pour objectif d'assurer leur propre emploi est passée de 56% à 63% entre 2002 et 2006)⁹. À ce titre, Fayolle et Nakara (2010) ont souligné la nécessité d'adapter l'accompagnement pour cette population

⁸ Rapport du Secrétariat d'État au commerce, à l'artisanat, aux petites et moyennes entreprises, au tourisme, aux services et à la consommation. Mathot, P. (2010), « Accompagner l'entrepreneuriat : un impératif pour la croissance ».

⁹ Enquête SINE (Système d'information sur les nouvelles entreprises) réalisée par l'Insee et portant sur les générations 2002 et 2006 des entreprises créées.

Par ailleurs, une étude du Global Entrepreneurship Monitor (Torrès O., et Eminent, A. « GEM, rapport 2003-2004 sur l'entrepreneuriat en France et dans le monde ») soulignait l'importance de ce phénomène de créations d'entreprises par les chômeurs en situation précaire au travers la notion de « self-employment », c'est-à-dire « l'expression d'un acte isolé d'une personne qui crée son propre emploi ».

d'entrepreneurs majoritairement contraints à entreprendre, et psychologiquement vulnérables au démarrage de leur projet de création d'entreprises.

Le rapport souligne également une évolution des besoins d'accompagnement. Ils sont désormais autant techniques que psychologiques. Les créateurs d'entreprises sont davantage à la recherche d'une oreille attentive qui saura les encourager dans les moments de faiblesses. Il est alors souligné l'importance d'aider plutôt que contraindre le créateur d'entreprise à composer avec la complexité de son environnement.

De fait, l'accompagnement, aussi bien dans ses pratiques que dans son champ de recherche, converge aujourd'hui vers la nécessité d'intégrer une logique modulable, s'adaptant aux différents profils des créateurs d'entreprises. L'accompagnement entrepreneurial est un phénomène « multifacette » dont le modèle économique a évolué au fil du temps. Un accompagnement purement « technique » semble aujourd'hui dépassé et se diriger vers une meilleure prise en compte de certaines attentes en matière de soutien psychologique et affectif, ce qui met en perspective le potentiel de nouvelles méthodes d'accompagnement.

0.2 LA CONSTRUCTION DE L'OBJET DE RECHERCHE

Ces premiers repères contextuels étant posés, la section suivante présentera les étapes ayant permis de définir l'objet de ce travail doctoral. Il conviendra alors de revenir sur la genèse du projet de recherche (section 0.2.1) puis de poursuivre avec une présentation de la problématique et des objectifs de recherche (section 0.2.2).

0.2.1 La genèse de la recherche

Pour une meilleure compréhension de ce travail doctoral, il semble nécessaire de revenir sur ses premiers fondements.

« Un projet de recherche constitue un système permettant de passer d'une intention générale à des éléments de réponse »¹⁰. De ce fait, le point de départ de ce projet de recherche est une publication du Professeur et directeur de thèse Olivier Torrès (2010), qui, au terme de mon

¹⁰ Giordano, Y., Jolibert, A. « Spécifier l'objet de recherche ». In Gavard-Perret, M.L., Gotteland, D., Haon, C., Jolibert, A. (2008), *Méthodologie de la recherche*, Editions Pearson Education France, pp.47-86, p: 49.

stage de fin d'études, m'avait parlé de son intention de diriger ses recherches vers un sujet peu exploité dans les sciences entrepreneuriales : la santé. Il m'avait alors laissé entrevoir la nécessité et les perspectives « d'accompagner » la santé des créateurs d'entreprises. Cette première intuition était le fruit de plusieurs observations :

- Il est reconnu, depuis les premiers travaux relatifs à la santé au travail¹¹, que les individus exercent leur activité dans des conditions de nature à favoriser des problèmes de santé. Or, ces travaux sont avant tout étudiés sous un angle « salarial » et non « entrepreneurial ». La santé est une thématique oubliée des travaux de recherche en entrepreneuriat. Peu d'études se sont intéressées à étudier la santé des créateurs d'entreprises, des chefs d'entreprises, des artisans, des commerçants, des professions libérales et des indépendants, alors que la souffrance au travail de ces catégories professionnelles est bien réelle¹².
- Par ailleurs, si la santé conditionne les individus, elle constitue alors le premier actif immatériel de l'entreprise. En effet, un problème de santé peut entraver ou mettre fin à une activité entrepreneuriale portée par un seul homme ou une seule femme.

Les réflexions qui s'en suivirent ont conclu au fait qu'en définitive, dans la mesure où l'entrepreneuriat s'étend à un public de plus en plus large (notamment grâce à la mise en place d'un ensemble de lois et dispositifs facilitant l'accès à la création d'entreprises¹³), et dans la mesure où nous en connaissons les enjeux en termes de création de valeur, d'innovation, d'emplois et d'aménagement du territoire, il nous semblait qu'« accompagner » la santé des entrepreneurs devrait être un enjeu des politiques publiques.

De ce fait, il est apparu important de centrer la réflexion sur la santé en tant qu'objet d'étude spécifique au champ de l'accompagnement à la création d'entreprises et enrichir la recherche en entrepreneuriat à travers une étude exploratoire de la dimension santé dans les pratiques d'accompagnement à la création d'entreprises.

¹¹ Bernardino Ramazzini est considéré comme le précurseur de la médecine du travail. En se déplaçant sur les lieux de travail, il établit un lien entre l'activité professionnelle et la maladie et développe la notion de « pathologie professionnelle ». Il préconise certaines mesures d'hygiène et de sécurité pour améliorer les conditions de travail dans son ouvrage « De morbis artificum diatriba », publié en latin en 1700, puis traduit et commenté par François de Fourcroy en 1777 sous le titre « Essai sur les maladies des artisans ».

¹² Torrès, O. (2009), « L'inaudible souffrance patronale », article paru dans le journal Le Monde, 16/01/2009

¹³ Parmi ces dispositifs incitatifs à la création d'entreprises, on peut citer la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 qui encadre le statut d'auto-entrepreneur, la loi sur la recherche et de l'innovation n°99-587 du 12 juillet 1999, destinée aux chercheurs, puis l'ensemble des aides réservées aux demandeurs d'emploi (ACCRE, NACRE).

Explorer la dimension santé contribuerait à une meilleure compréhension des facteurs de santé qui interviennent lors du processus de création et d'accompagnement d'entreprise et permettrait de mettre en perspective une nouvelle approche de l'accompagnement des entrepreneurs.

La construction de l'objet de recherche s'est effectuée à travers une démarche itérative, marquée par des vas et viens fréquents entre les observations issues du terrain et d'une revue de la littérature pluridisciplinaire dans les champs de l'entrepreneuriat et de la psychologie de la santé. Ces allers et retours ont permis de valider l'intérêt de la recherche et ont permis de mobiliser en cohérence plusieurs cadres théoriques relatifs à l'accompagnement du créateur d'entreprise (0.2.1.1), à la notion de « santé » (0.2.1.2), et la dimension pathogène de l'entrepreneuriat (0.2.1.3) et ses perspectives salutogènes (0.2.1.4).

0.2.1.1 L'accompagnement à la création d'entreprises

Une revue de la littérature du champ de l'entrepreneuriat et précisément celui de l'accompagnement entrepreneurial a permis de faire les constats suivants :

Le champ de l'accompagnement suscite un intérêt croissant au rythme de l'avènement des structures d'accompagnement (pépinières d'entreprises, incubateurs) qui, depuis les années quatre-vingt, n'ont cessé de se développer. L'utilisation de plusieurs concepts pour qualifier l'accompagnement du créateur d'entreprise, aussi bien dans les travaux anglophones que francophones, traduit la nature d'un champ de pratiques protéiformes dans lesquelles interagissent une multitude d'acteurs, de structures et d'enjeux, dans des contextes particuliers. De ce fait, certains auteurs utilisent les mots de « nébuleuse » ou « maquis » pour le qualifier (Paul, 2009; Pezé et Le Roux, 2012). De même, si c'est majoritairement autour du concept d'« incubateur » que vont se concentrer les travaux de recherche sur l'accompagnement du créateur d'entreprise, cette notion n'en est pas moins un « concept parapluie »¹⁴ qui recouvre un ensemble de réalités et d'établissements aux objectifs foncièrement différents.

Une approche normative des travaux de recherche sur l'incubation va chercher, avant tout, à décrire les perspectives d'un phénomène émergent (Hackett et Dilts, 2004). Il est alors

¹⁴ Aernoudt, R. (2004), « Incubators: Tool for entrepreneurship? », *Small Business Economics*, Vol.23, n°2, pp. 127-135, p: 128.

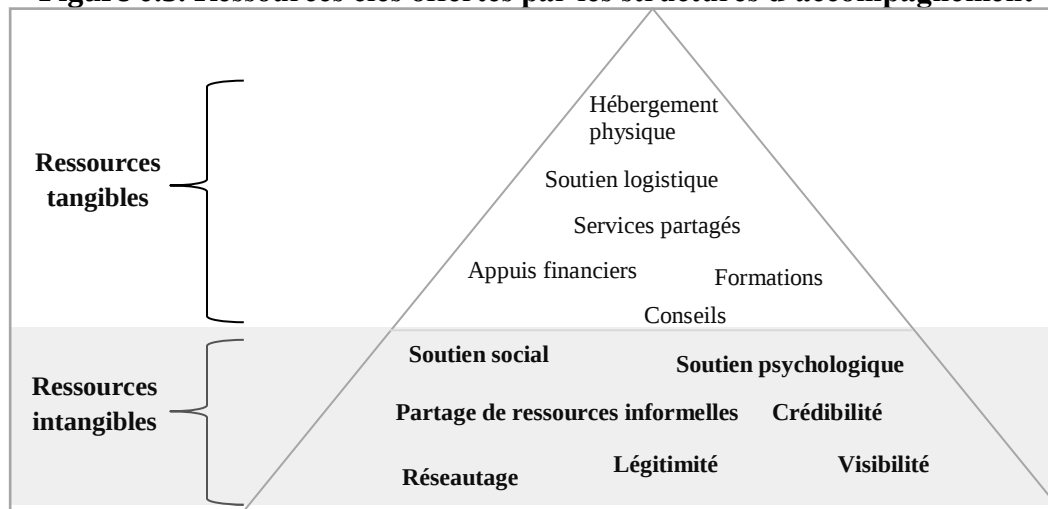
reconnu le rôle plus ou moins significatif des incubateurs sur la création d'emploi et le développement économique local (Brooks, 1986 ; Allen et Rahman, 1985 ; Campbell, 1989).

Si l'objectif premier des structures de soutien à la création d'entreprises est resté le même, à savoir permettre d'accroître les chances de survie des entreprises incubées (Allen et Rahman, 1985), les modes et méthodes pour y parvenir n'ont cessé d'évoluer et se diversifier dans le temps. Originellement, l'offre d'accompagnement n'était limitée qu'à un espace immobilier doté d'un service administratif. Il comprend aujourd'hui des actions de formations, de conseils, ainsi que la mise en relation avec les réseaux d'affaires, notamment financiers. (Albert et al, 2003 ; Peters et al, 2004).

D'un point de vue théorique, Chabaud et al (2002) ont souligné le fait que l'accompagnement mobilisait majoritairement trois référentiels : la théorie des réseaux, la théorie des coûts de transaction et la théorie des ressources et compétences. Dans la dernière décennie, la théorie des ressources (Penrose, 1959 ; Wernerfelt, 1984; Barney, 1991; Grant, 1991) va être largement mobilisée dans le champ de l'accompagnement (Peters et al, 2004 ; Gassmann et Becker, 2006; McAdam et Marlow, 2007; McAdam et Mc Adam, 2008 ; Patton et al, 2009 ; Todorovik et Meyer, 2010, Somsuk et al, 2012). Les incubateurs sont alors considérés comme des « fournisseurs de ressources » tangibles (ressources principales) et intangibles (longtemps négligées et non immédiatement visibles), (Tiwoniak, 1998; Bollingtoft et Ulhoi, 2005; Gassman et Becker, 2006; McAdam et Mc Adam, 2008; Patton et al, 2009), (cf. figure 0.2).

Toutefois, si l'état actuel des recherches ne permet pas de déterminer exactement les services qui créent le plus de valeur (Vanderstraeten et Matthyssens, 2012), il apparaît que la compétence des incubateurs repose sur une gestion équilibrée des ressources tangibles et intangibles. L'offre seule de ressources tangibles est moins importante que la façon dont les ressources sont configurées pour soutenir les entreprises (Patton et al, 2009). Les ressources intangibles offrent alors une valeur ajoutée supplémentaire permettant de renforcer la qualité et l'efficacité de l'accompagnement.

Figure 0.3. Ressources clés offertes par les structures d'accompagnement



Adaptée de Gassmann et Becker, (2006)

Certains travaux de recherche vont mettre en évidence des zones d'ombres et des désillusions sur le rôle miraculeux des incubateurs, dans la mesure où, les ressources apportées ne correspondent pas toujours aux attentes des créateurs d'entreprises (Albert et al, 2003 ; Perters et al, 2004 ; Ratniho et al, 2009, Fayolle, 2002 ; Messeghem et Sammut, 2007; Meru, 2011). En effet, l'accompagnement recouvre plusieurs réalités (Aernoudt, 2004 ; Paul, 2009; Pezé et Le Roux, 2012). Plus largement dans la littérature francophone, ces pistes de réflexion vont contribuer à mettre en évidence l'intérêt d'un processus d'apprentissage individualisé permettant d'améliorer l'aide apporté au créateur d'entreprise. Sammut (2003), va d'ailleurs souligner l'importance des relations interpersonnelles dans l'apprentissage du créateur d'entreprise accompagné. Enfin, pour Cuzin et Fayolle (2004) l'accompagnement est une « pratique d'aide à la création d'entreprises, fondée sur une relation qui s'établit dans la durée et n'est pas ponctuelle, entre un entrepreneur et un individu externe au projet de création. À travers cette relation, l'entrepreneur va réaliser des apprentissages multiples et pouvoir accéder à des ressources ou développer des compétences utiles à la concrétisation de son projet »¹⁵.

La dimension relationnelle de l'accompagnement va alors mettre en perspective des méthodes d'accompagnement individualisées telles que le coaching entrepreneurial (Mian, 1996 ; Hansen et al, 2000 ; Sarasvathy, 2001; Peters et al, 2004; Couteret et Audet, 2006 ; Persson et

¹⁵ Cuzin, R., Fayolle A. (2004), « Les dimensions structurantes de l'accompagnement en création d'entreprise », *La revue des Sciences de Gestion*, n°210, p:79.

Bayad , 2007; Clarysse et Bruneel; 2007 ; Barès et Persson, 2009 ; Cloet et Vernazabres, 2012) et le mentorat (St-Jean, 2008 ;2009; St-Jean et Audet, 2010; Couteret et Audet, 2008). En effet, ces formes d'accompagnement reposent sur une relation de confiance entre le mentor et son mentoré, et sur l'écoute et l'empathie du mentor. Elles fournissent un soutien psychologique et affectif nécessaire dans l'appréhension de l'échec (Khelil et al, 2012), du stress (Verzat et Gaujard, 2009 ; Boyatzis et al, 2010) et durant les périodes de doute (Valéau, 2006 ; St-Jean et Jacquemin, 2011).

De fait, s'il apparaît que le nombre croissant de travaux empiriques concernant l'accompagnement (aussi bien anglophones que francophones) atteste de la pertinence de ce champ de recherche spécifique à l'entrepreneuriat, aucun travail empirique, à notre connaissance, ne s'est intéressé précisément à la dimension « santé » dans ce contexte-là. Pour autant, certaines assises théoriques soulignent la diversité des ressources apportées par les incubateurs et la nécessité de faire évoluer les pratiques, notamment en adoptant une posture plus empathique.

Parmi ces ressources, il semble que le soutien social, qui regroupe généralement trois formes de soutien : émotionnel, informationnel et matériel (Ruelhman et al, 1999; Koleck et al, 2003) apporté par la structure d'accompagnement sont des formes potentielles de « ressource de santé », puisqu'il est reconnu le rôle protecteur et modérateur du soutien social sur le stress et la santé mentale (Chay, 1993; Bruchon-Schweitzer, 2011).

Synthèse

- **D'un point de vue théorique :**

- **La théorie des ressources est un référentiel pertinent puisqu'elle soulève la diversité des ressources apportées par l'incubateur et souligne la valeur ajoutée apportée par les ressources intangibles qui permettent d'améliorer l'efficacité de l'accompagnement.**
- **Les contingences de l'accompagnement soulèvent des questionnements autour des modes et méthodes de soutien des entrepreneurs. Il est alors souligné :**
 - **L'importance d'adapter l'accompagnement à chaque profil d'entreprises et d'entrepreneurs et d'individualiser les pratiques**
 - **La nécessité de fournir un soutien psychologique et affectif qui permettrait d'appréhender certaines angoisses relatives au doute, à l'incertitude, à la peur de l'échec du projet de création**



Or, aucune recherche n'a identifié la santé comme une ressource intangible alors que celle-ci englobe une dimension physique, psychologique et sociale pertinente dans le contexte de l'accompagnement

0.2.1.2 Le cadre conceptuel de la santé

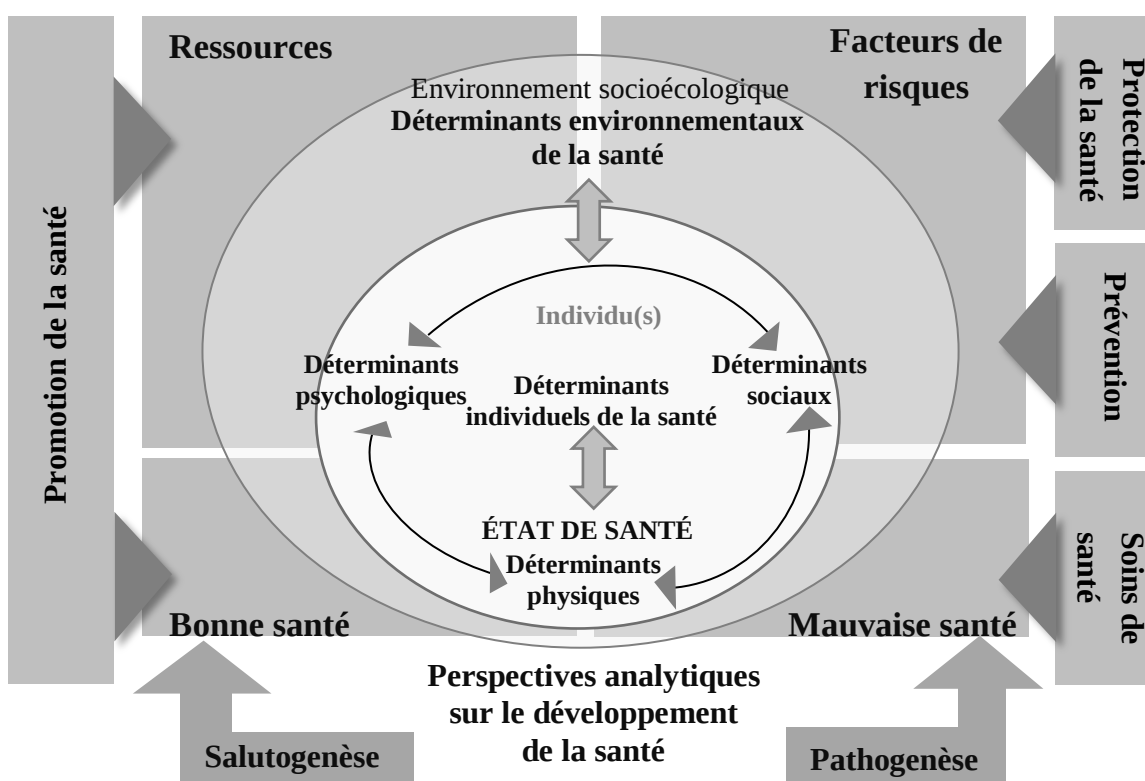
Si nous nous accordons avec la définition que donne l'Organisation mondiale de la santé (1948), c'est-à-dire « un état de complet bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmités »¹⁶, les travaux en psychologie de la santé permettent d'élargir cette approche, en y incluant les facteurs psychologiques qui interviennent ou qui influencent la façon dont les individus restent en bonne santé, ou au contraire, ceux qui contribuent à ce qu'ils deviennent malades. Ce champ de recherche est pertinent pour plusieurs raisons :

- La psychologie de la santé va permettre d'appréhender les facteurs psychosociaux pathogènes, c'est-à-dire vecteurs de maladies (tels que les événements de vie stressants, les styles de vie à risque), mais aussi protecteurs ou salutogènes, c'est-à-dire améliorant les qualités de vie (tels que le réseau et soutien social, le lieu de contrôle interne, la résilience, l'endurance, l'optimisme, le sentiment d'auto-efficacité). Pour Bruchon-Schweitzer (2001), il s'agit d'une discipline permettant « de décrire, de comprendre et d'expliquer les différences inter-individuelles en matière de santé, de bien-être, de qualité de vie, mais aussi de maladie (initiation et évolution). Elle s'intéresse à tous les facteurs psychosociaux (environnementaux, dispositionnels ou transactionnels) pouvant protéger ou au contraire fragiliser les individus et étudie, en collaboration avec d'autres disciplines scientifiques les «chemins» qui mènent à la santé et à la maladie »¹⁷. De fait, la psychologie de la santé va développer une approche intégrative et multifactorielle pertinente, englobant aussi bien les antécédents ou prédicteurs pathogènes et salutogènes que les processus transactionnels déployés par les individus et jouant un rôle médiateur ou modérateur à travers une phase évaluative et une phase d'ajustement.
- Enfin, elle est accord avec une vision salutogénique de la santé (Antonovsky, 1987b; Bruchon Schweitzer, 2002; Lindström et Eriksson, 2010) qui fournit un cadre théorique pertinent (cf.figure 0.3).

¹⁶ Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé, New York, 19-22 juin 1946; signé le 22 juillet 1946 par les représentants de 61 États. 1946; (Actes officiels de l'Organisation mondiale de la Santé, n°. 2, p. 100) et entré en vigueur le 7 avril 1948. La définition n'a pas été modifiée depuis 1946.

¹⁷ Bruchon Schweitzer, M.L (2001), « Concepts, stress, coping » *Recherche en soins infirmiers*, n°67 Décembre, p: 4.

Figure 0.4. Un modèle de développement de la santé fondé sur la salutogenèse.

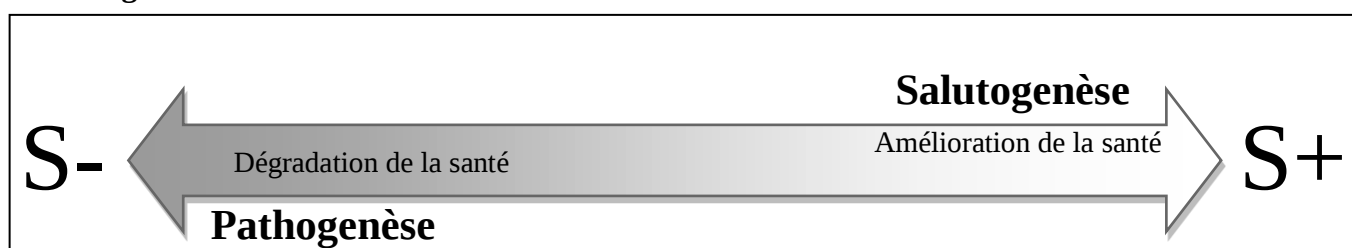


Source : Bauer et al, (2003)¹⁸

Antonovsky (1979) représente la santé comme un « continuum santé-maladie » qui varie entre un pôle pathogénique qui entraîne la maladie et un pôle salutogénique qui se dirige vers la santé optimale. Sur le plan conceptuel « la salutogenèse est le mouvement vers le pôle santé (S+) d'un continuum santé-maladie ». ¹⁹ (cf. figure 0.4).

Au-delà de considérer la santé comme une simple absence de maladie, il s'agit alors d'identifier les ressources qui contribuent à la bonne santé afin de la promouvoir, la maintenir et l'améliorer.

Figure 0.5. Le continuum santé-maladie



Adaptée d'Antonowsky (1979)

¹⁸ Roy M., O'Neill M. (2012), *La salutogenèse, petit guide pour promouvoir la santé*. Éditions Presses de l'Université Laval, p : 14

¹⁹ Ibid, p: 7

Dans le cadre de la recherche, l'approche de la santé est dynamique. Celle-ci est considérée comme un état physique et mental positif, un état de bien-être social et pas simplement l'absence de maladie. Son état varie entre un pôle S+ (santé optimale) vers un pôle S- (où se trouvent la maladie et les incapacités). C'est un processus dynamique déterminé au travers des signes et des symptômes associés à la dégradation de la santé. Le niveau de bien-être est assuré par l'équilibre et l'interaction des composantes physiques, psychologiques et sociales de la santé.

0.2.1.3 Une tendance dominante à l'entrepreneuriat « pathogène ».

Il est reconnu que l'entrepreneuriat peut impacter la santé mentale et physique (Chay, 1993). La dimension « pathogène » de l'entrepreneuriat va être majoritairement appréhendée au travers les études consacrées aux facteurs de « stress entrepreneurial »²⁰. La charge de travail, les sacrifices personnels, la solitude, le manque de considération induisent un sentiment de stress et une perte du bien-être psychologique chez l'entrepreneur (Boyd et Gumpert, 1983). Plusieurs études reconnaissent l'existence ou la perception d'un stress plus élevé chez les travailleurs indépendants (Jamal, 1997).

Le stress est alors reconnu comme faisant partie intégrante de la création et la gestion d'une entreprise (Buttner, 1992; Schindehutte et al, 2006 ; Wincent et Örtqvist, 2009), qui affecte négativement la santé de l'entrepreneur (Boyd et Gumpert, 1983; Buttner, 1992) et qui peut conduire l'entreprise à l'échec (Williams, 1984; Kariv, 2008; Rauch et Frese, 2007). Il est d'ailleurs constaté la mauvaise santé des entrepreneurs en difficulté contrairement à ceux dont l'entreprise prospère (Boyd et Gumpert, 1983 ; Williams, 1984).

Plusieurs études vont chercher à déterminer la nature du stress des entrepreneurs : la solitude (Boyd et Gumpert, 1983 ; 1984 ; Akande, 1992), la surcharge de travail (Boyd et Gumpert, 1983; Buttner, 1992 ; Akande, 1992 ; Harris et al ,1999), la peur de l'échec (Williams, 1984; Patzelt et Shepherd, 2011), le déséquilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle (Boyd et Gumpert, 1983; Kaufmman, 1999), la pression liée au besoin de réussite (Buttner, 1992 ; Akande, 1992 ; Vasumathy et al, 2003 ; Prottas et Thompson, 2006), les problèmes liés au leadership (Kets de Vries, 2010), l'ambiguïté de rôle et le poids des responsabilités

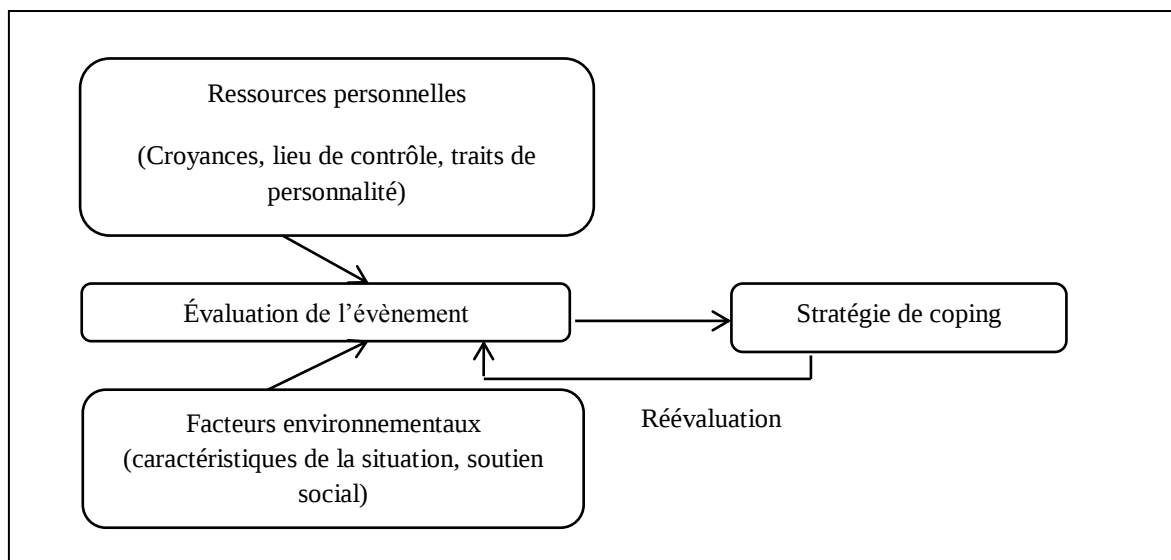
²⁰ Boyd, D.P., Gumpert, D. E (1983), « Coping with entrepreneurial stress », *Harvard Business Review*. March-April, pp.44-64.

(Buttner, 1992), sont reconnus comme étant des facteurs de stress affectant la santé des entrepreneurs, et plus exactement favorisant des problèmes de cœur (Buttner, 1992 ; Grant 2011). Il est alors soulevé la nécessité d'appréhender le stress entrepreneurial au regard de son impact sur la santé, l'efficacité et la performance de l'entreprise (Boyd et Gumpert, 1983 ; Williams, 1984 ; Kariv, 2008).

0.2.1.4 L'émergence croissante d'un courant « salutogène ».

La plupart des travaux cités dans la section précédente vont chercher avant tout à décrire un phénomène nouveau pour lequel il est important d'apporter des réponses « scientifiques », mais également « pratiques ». S'il est soulevé l'importance de mettre en garde les entrepreneurs sur l'impact destructeur du stress, dans la mesure où la plupart d'entre eux n'en ont pas conscience (Boyd et Gumpert, 1983, Akande, 1992; Grant et Ferris, 2009), les travaux de recherche vont se concentrer sur l'étude des « stratégies d'ajustement » ou « coping strategies » permettant de faire face à l'impact du stress entrepreneurial sur la santé physique et psychologique (cf. figure 0.5).

Figure 0.6. Le processus de coping



Source : Paulhan (1992, p : 552)²¹

Il ne s'agit plus de déterminer la nature et les réactions des facteurs de stress, mais d'appréhender la façon dont les individus vont gérer la situation. Lazarus et Folkman (1984), définissent les stratégies d'ajustement comme « un ensemble de processus cognitifs et

²¹ Paulhan, I. (1992), « Le concept de coping », *L'année psychologique*. Vol.92, n°4, pp.545-557.

comportementaux destinés à maîtriser, réduire ou tolérer les exigences internes ou externes qui menacent ou dépassent les ressources d'un individu ».²²

Les orientations de la recherche en matière de stratégies d'ajustement ne vont pas nécessairement être analysées sous l'angle des mécanismes « réactifs », c'est-à-dire en réponse à un évènement, mais sous l'angle « proactif », qui tend à se focaliser sur les mécanismes d'obtention de nouvelles ressources permettant de faire face à un obstacle.

De même, il va être soulevé l'existence d'un ensemble de variables modératrices et « comportements de santé » susceptibles de diminuer l'état de stress et accroître le bien-être de l'entrepreneur (Vasumathi et al, 2003; Buttner et Gryskiewicz, 1993; Singh et al, 2007). Ces études soulignent que le fait d'adopter un comportement de santé, c'est-à-dire ayant une influence positive sur la santé (l'exercice physique, les pratiques alimentaires saines, une bonne gestion du sommeil, les activités familiales, la capacité à se détacher de son travail), permet de maintenir une bonne santé (Buttner, 1992; Gunnarsson et Josephson, 2011). La relaxation, la méditation et la prière sont également identifiées comme des stratégies d'ajustement au stress de l'entrepreneur (Boyd et Gumpert, 1983; Buttner, 1992; Vasumathi et al, 2003), alors que le soutien social et l'intégration dans des réseaux sont reconnus comme favorisant son bien-être (Boyd et Gumpert, 1983; Lazarus, 1993; Chay, 1993).

Parmi les variables modératrices, il est constaté que les sentiments d'autonomie, de liberté, d'indépendance, et d'épanouissement professionnel contribuent au fait que les entrepreneurs sont moins susceptibles de subir les contraintes de leur environnement de travail (Boyd et Gumpert, 1983; Buttner, 1992; Prottas et Thompson, 2006; Schindehutte et al, 2003).

Plusieurs travaux de recherche vont d'ailleurs souligner la bonne santé des entrepreneurs (Chao et al, 2010; Gunnarsson et Josephson, 2011; Torrès, 2012), notamment en comparaison des employés (Prottas et Thompson, 2006; Stephan et Roesler, 2010; Gunnarsson et Josephson, 2011).

De même, plusieurs travaux de recherche vont suggérer l'effet modérateur et stimulant de certaines variables positives sur la motivation entrepreneuriale. Ils soulignent l'existence de traits psychologiques tels que la passion, la persévérance et la satisfaction au travail, qui contribueraient à aider les entrepreneurs à poursuivre et persister dans leur activité, malgré les contraintes associées (Blanchflower et Oswald, 1998; Kaufmman, 1999; Shane et al., 2003; Baum et Locke, 2004; Bradley et Roberts, 2004; Cardon et al., 2009 ;2012; Schindehutte et al., 2006; Patzelt et Shepherd, 2011).

²² Lazarus, S., Folkman, S. (1984), *Stress, appraisal and coping*. New York, Springer. In Ionescu, S., Jacquet, M.M., Lhote, C. (1997), *Les mécanismes de defense*. Nathan, p: 107

D'un point de vue théorique, l'approche par les traits de personnalité attribués aux entrepreneurs (besoins, attitudes, croyances, valeurs), même si celle-ci n'a pas permis de déterminer un profil type d'entrepreneur (Gartner, 1989), permet de mettre en perspective un ensemble de caractéristiques psychologiques récurrentes chez les entrepreneurs et considérées par les travaux en psychologie de la santé, notamment à travers le modèle intégratif et contextuel développé par (Bruchon-Schweitzer, 2001), et le paradigme salutogénique (Antonowsky, 1987b) comme améliorant le bien-être physique et psychologique de l'individu.

Parmi ces caractéristiques, le lieu de contrôle (Shapero, 1975; Gartner, 1985), le désir de réussite (Mc Clelland, 1961; 1965), et de réalisation (Barry, 1980 ; Laufer, 1975 ; Gartner, 1985 ; Collins et al, 2004), la satisfaction au travail (Gartner, 1985 ; Blanchflower et Oswald, 1998), l'optimisme (Seligman, 2008), l'auto-efficacité (Banduras 1977 ;1997; Blanchflower et Oswald, 1998), la résilience (Bernard, 2008), la passion (Cardon, 2009; 2012) contribuent à renforcer le capital psychologique (Jensen, 2008), et seraient, en ce sens, salutogènes.

Synthèse

- **À partir d'assises théoriques pluridisciplinaires, nous identifions un modèle de santé entrepreneuriale composé :**

→ **D'une dimension pathogène au regard des situations stressantes qui affaiblissent ou excèdent les ressources de l'entrepreneur et affectent et marquent significativement son bien-être.**

→ **D'une dimension salutogène au travers des comportements de santé et variables modératrices entrepreneuriales permettant de maintenir et/ou accroître le bien-être de l'entrepreneur.**

L'impact de ces dimensions sur la santé de l'entrepreneur est modéré par un processus transactionnel composé d'une phase évaluation (stress, soutien social, contrôle perçu dans le cadre de son travail) et d'une phase d'ajustement lui permettant de faire face aux contraintes de son environnement.

Or, il semble pertinent de poursuivre l'analyse de Torrès (2012) relative à la balance de la santé entrepreneuriale, dans le cadre de la création d'entreprise, de manière à appréhender simultanément, les facteurs pathogènes et salutogènes qui affaiblissent ou au contraire maintiennent et développent les ressources de santé du créateur d'entreprise, au regard de son impact sur la poursuite ou l'échec de son projet de création.

Ces premiers éléments nous confortent dans la direction prise concernant l'objet de recherche et qui consiste à focaliser l'attention sur la dimension santé dans le processus d'accompagnement du créateur d'entreprise, au travers ses déterminants pathogènes et salutogènes. Il se situe dans le champ de l'accompagnement entrepreneurial. La portée exploratoire de ce travail doctoral contribuerait à démocratiser une dimension sous-estimée, mais déterminante pour la création d'entreprises et l'amélioration du processus d'accompagnement du créateur d'entreprise.

L'objet de recherche étant déterminé, la section suivante présente la problématique ainsi que les objectifs de la recherche.

0.2.2 La problématique et les objectifs de la recherche

Ceci a été souligné, une dimension pathogène de la création et la gestion d'une entreprise est susceptible d'affaiblir les ressources de santé de l'entrepreneur et de façon continue, la poursuite de son activité entrepreneuriale.

Dès lors, si la santé constitue la première ressource du créateur d'entreprise, si les structures d'accompagnement fournissent un ensemble de ressources permettant aux jeunes entreprises de développer leur activité dans des conditions favorables, et s'il est reconnu que les ressources intangibles apportent une valeur ajoutée et permettant d'accroître l'efficacité de l'accompagnement et donc la pérennité des entreprises, alors la problématique est la suivante :

Problématique

Quels sont le rôle et les perspectives de l'accompagnement du créateur d'entreprise en matière de santé ?

L'intérêt de répondre à la problématique se décline en trois objectifs :

→ **Premier objectif : identifier les déterminants de santé (facteurs/conséquences pathogènes et salutogènes) qui impactent l'entrepreneur et le processus de création d'entreprises. Ceci permettra :**

- D'identifier les difficultés rencontrées lors du processus de création d'entreprises (peurs, appréhensions liées à la création d'entreprises, charge de travail, incertitude en l'avenir) qui impactent la santé au travers l'apparition potentielle de maladies ou symptômes manifestés depuis la création (fatigue, manque de sommeil, stress récurrent, autres symptômes liés) et qui freinent le maintien de l'activité (impact sur les conditions de travail, les relations interpersonnelles, les décisions stratégiques).
- D'identifier les variables modératrices et sources de bien-être physiques, psychologiques et sociales (processus transactionnels (ajustement) et comportements de santé adoptés, traits psychologiques particuliers, soutien social et familial, insertion dans des réseaux).

→ **Deuxième objectif : déterminer l'importance accordée à la ressource santé (bien-être) dans l'accompagnement du créateur d'entreprise. Ceci permettra:**

- D'appréhender la perception de la notion de santé par les créateurs d'entreprise et les structures d'accompagnement.
- De décrire le rôle de la structure et les pratiques d'accompagnement qui favorisent un état de bien-être (facteurs d'amélioration des conditions d'accueil et d'hébergement, relation avec l'équipe accompagnante et le chargé d'accompagnement, relations avec les autres créateurs d'entreprise).
- De décrire le rôle de la structure dans les moments difficiles (interventions-solutions face à un état de faiblesse psychologique ou physique) ou alors son incapacité à gérer certaines situations. (Déceptions et besoins exprimés dans certaines situations de stress, doute, baisse de moral, situation d'échec).

→ **Troisième objectif : mettre en perspective la pertinence de la dimension salutogène et l'aptitude des structures d'accompagnement à l'intégrer. Ceci permettra:**

- D'identifier des besoins éventuels exprimés en matière de santé
- De proposer un cadre d'analyse (services, interventions, formations) permettant de prévenir et limiter les risques des effets pathogènes liés à la création d'entreprises, et permettant de promouvoir, à travers une approche salutogénique, des actions de promotion de la santé.

Finalité de la recherche

Ce travail de recherche vise d'une part à comprendre le rôle joué par l'accompagnement dans la gestion de la santé du créateur d'entreprise et d'autre part à mettre en perspective une dimension salutogène de l'accompagnement du créateur d'entreprise, considérant la santé comme une ressource bénéfique pour l'entrepreneur et la structure d'incubation

D'un point de vue théorique, ce travail de recherche contribue à combler les lacunes en matière de santé entrepreneuriale et permet ainsi d'enrichir, en intégrant les apports de la psychologie de la santé, le corpus théorique de l'accompagnement du créateur d'entreprise. Il permet d'intégrer une nouvelle dimension qui peut apporter des éléments de réponses aux problématiques de l'accompagnement de la jeune entreprise. Si jusqu'à présent une approche fondée sur les ressources (Barney, 1991) considère les incubateurs comme des fournisseurs de ressources principales tangibles et des ressources intangibles (Tiwoniak, 1998; Bollingtoft et Ulhoi, 2005; Gassman et Becker, 2006; McAdam et Mc Adam, 2008; Patton et al, 2009) dont l'impact, en matière d'accès à de nouvelles connaissances, à de l'expertise et à divers réseaux, conduit au bon développement de l'entreprise, il semble que l'apport des travaux en psychologie de la santé, notamment à travers la théorie salutogénique, permet d'introduire la « ressource santé » (au sens de bien-être) et ainsi consolider les travaux existants qui convergent vers une mise en valeur des ressources intangibles et vers une tendance à se focaliser davantage sur les formes d'accompagnement et sur les individus (Chabaud et al, 2010). Il s'agit également de se focaliser sur une dimension salutogénique de l'entrepreneuriat, à l'encontre de l'approche pathogénique dominante dans les travaux de recherche existants.

Sur le plan pratique, lorsque l'on sait à quel point la création d'entreprises représente un enjeu majeur en matière de développement du tissu économique d'un territoire et de politique d'emploi, et lorsque l'on sait que les structures d'accompagnement ont été érigées pour accroître la pérennité des jeunes entreprises et promouvoir l'esprit d'entreprise, la contribution de ce travail de recherche est double :

→ Elle vise d'une part à éclairer les praticiens de l'accompagnement et les créateurs d'entreprise sur les problématiques de santé dont ils n'auraient pas conscience au premier abord, alors que celles-ci peuvent être déterminantes dans l'arrêt ou la poursuite d'une activité entrepreneuriale. D'où l'importance d'y prêter davantage attention en amont et en aval du projet de création d'entreprises, puisqu'il est admis que le taux de pérennité à cinq ans des entreprises créées se situe encore aux alentours de 50%.²³

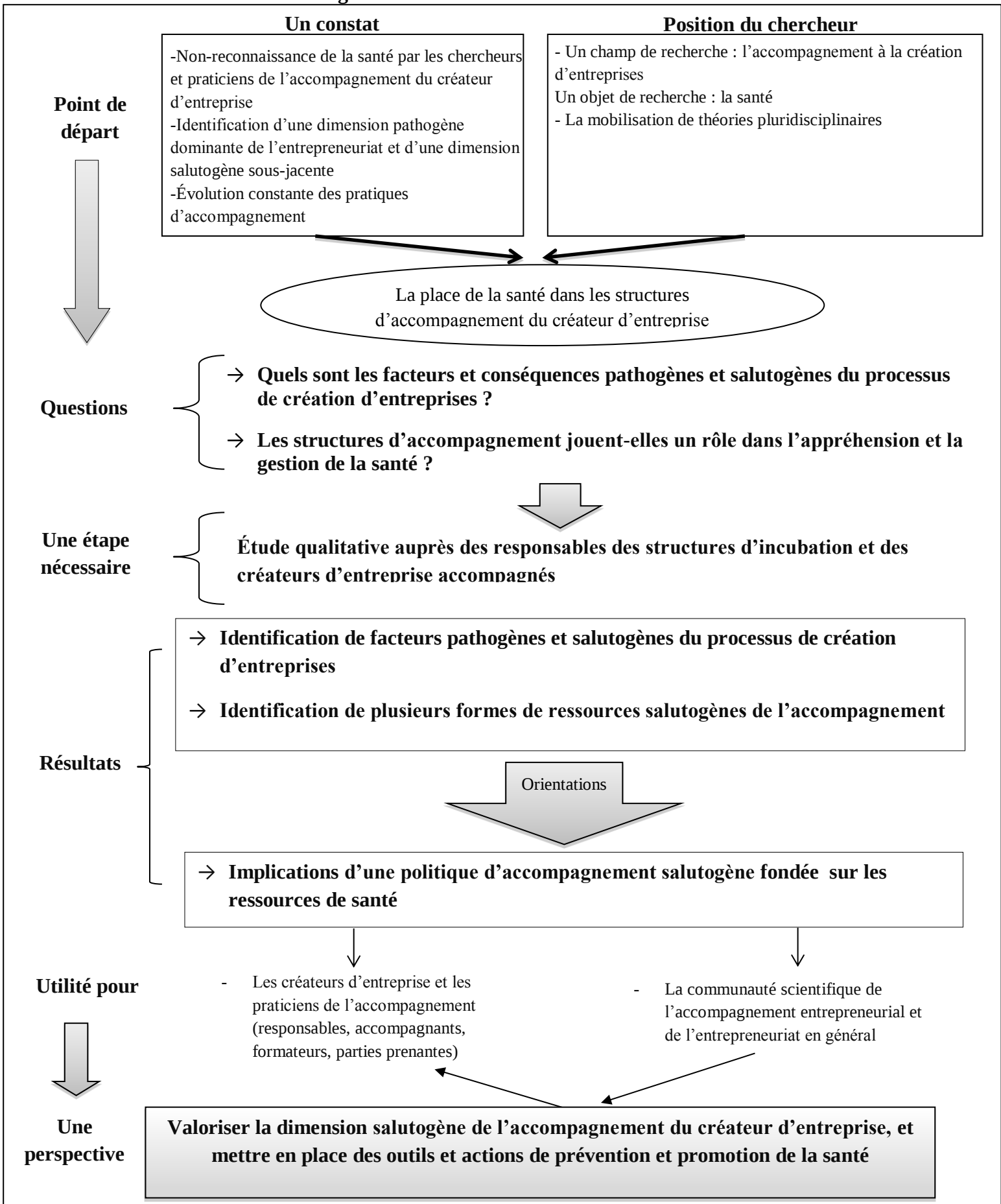
→ D'autre part, ce travail doctoral se veut être le point de départ pour le développement d'une « politique d'accompagnement salutogène » qui ne tend pas à médicaliser l'accompagnement, mais plutôt à mettre en avant des actions de promotion de la santé, au travers des comportements, des attitudes et des valeurs favorisant un état de bien-être et qui sont la marque de l'esprit d'entreprendre. Ce qui coïncide non seulement avec les directives de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et de l'Organisation internationale du travail (OIT) en matière de santé au travail,²⁴ mais également avec l'objectif des structures d'accompagnement qui est également de promouvoir l'esprit d'entreprise. De ce fait, promouvoir la santé contribue à promouvoir l'esprit d'entreprise.

La figure de la page suivante représente le cheminement de la recherche qui relève d'une démarche exploratoire et compréhensive, dont les grandes lignes sont présentées dans la section 0.3.1.

²³ Insee, Enquête Sine 2006, op.cit.

²⁴ En 1992, un comité mixte composé de l'Organisation internationale du travail (OIT) et de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) va préciser les objectifs de la santé au travail. Celle-ci vise à « promouvoir et maintenir le plus haut degré de bien-être physique, mental et social des travailleurs dans toutes les professions, prévenir tout dommage causé à la santé de ceux-ci par leurs conditions de travail : les protéger dans leur emploi contre les risques résultant de la présence d'agents préjudiciables à leur santé ; placer et maintenir le travailleur dans un emploi convenant à ses capacités physiologiques et psychologiques adapter le travail à l'homme et chaque homme à sa tâche ».

Figure 0.7. Le cheminement de la recherche



0.3 L'ARCHITECTURE DE LA RECHERCHE

*« Qui ne sait pas vers quel port il doit tendre
ne trouve jamais de vent favorable »
Sénèque, Lettre à Lucilius²⁵*

Dans la mesure où la recherche conduit à l'élaboration de nouvelles connaissances, toute démarche scientifique procède à une réflexion sur la nature, la formation, et la valeur attribuées à ces connaissances. En ce sens, procéder à des questionnements épistémologiques est l'essence même de toute recherche scientifique. (Piaget, 1967)

Aussi dans un premier temps sont présentés le positionnement épistémologique et la nature du raisonnement abductif (0.3.1), puis la justification des choix méthodologiques au travers une démarche qualitative par l'étude de cas multi-sites. (0.3.2)

0.3.1 Le positionnement épistémologique de la recherche

Perret et Séville (2007) différencient trois paradigmes épistémologiques auxquels tout chercheur en sciences de gestion est confronté: le positivisme, l'interprétativisme et le constructivisme (cf. figure 0.7). Selon les auteurs, « le projet du positivisme et d'expliquer la réalité, pour l'interprétativisme, ce sera avant tout de la comprendre et pour le constructivisme, il s'agira essentiellement de la construire ». ²⁶ Ainsi dans l'approche positiviste, le but du chercheur va résider dans la recherche de lien de causalité, alors que l'interprétativiste tend à comprendre le sens que donnent les acteurs à leur réalité, là où le constructiviste conçoit la nature et la validité de la connaissance produite comme étant le fait d'une construction issue des relations d'interdépendance du chercheur avec la réalité étudiée.

Si au départ nous pensions nous situer dans une démarche constructiviste, nous nous sommes aperçus que l'essence de la recherche était avant tout de comprendre la réalité et non de la construire. Par ailleurs, l'absence de recherches significatives sur l'objet d'étude (la santé) dans le champ de l'accompagnement, a nécessité une démarche exploratoire compréhensive,

²⁵ Sénèque, Lettre à Lucilius, traduit par Baillard, J (1914). Lettre XXI.

²⁶ Perret, V., Séville, M. (2007), « Fondements épistémologiques de la recherche ». In Thiétart, R.A. *Méthodes de recherche en management*. Dunod, pp.13-33, p: 14.

au travers de nombreux allers-retours entre les observations du terrain et la littérature mobilisée.

Tableau 0.1. Positions épistémologiques des paradigmes positivistes, interprétativiste et constructiviste

Les questions épistémologiques \ Les paradigmes	Le positivisme	L'interprétativisme	Le constructivisme
Quel est le statut de la connaissance ?	Hypothèse réaliste il existe une essence propre à l'objet de connaissances	Hypothèse relativiste l'essence de l'objet ne peut être atteinte	Hypothèse relativiste l'essence de l'objet ne peut être atteinte (constructivisme modéré) ou n'existe pas (constructivisme radical)
La nature de la « réalité »	Indépendance du sujet et de l'objet Hypothèses déterministes le monde est fait de nécessités	Dépendance du sujet et de l'objet Hypothèses intentionnaliste le monde est fait de possibilités	Dépendance du sujet et de l'objet Hypothèses intentionnaliste le monde est fait de possibilités
Comment la connaissance est-elle engendrée ? Le chemin de la connaissance scientifique	La découverte Recherche formulée en termes de « pour quelles causes... » Statut privilégié de l'explication	L'interprétation Recherche formulée en termes de « pour quelles motivations des acteurs... » Statut privilégié de la compréhension	La construction Recherche formulée en termes de « pour quelle finalité... » Statut privilégié de la construction
Quelle est la valeur de la connaissance ? Les critères de validité	Vérifiabilité Confirmabilité Réfutabilité	Idiographie Empathie (révélatrice de l'expérience vécue par les acteurs)	Adéquation Enseignabilité

Source : Perret et Séville (2007, p : 14-15)

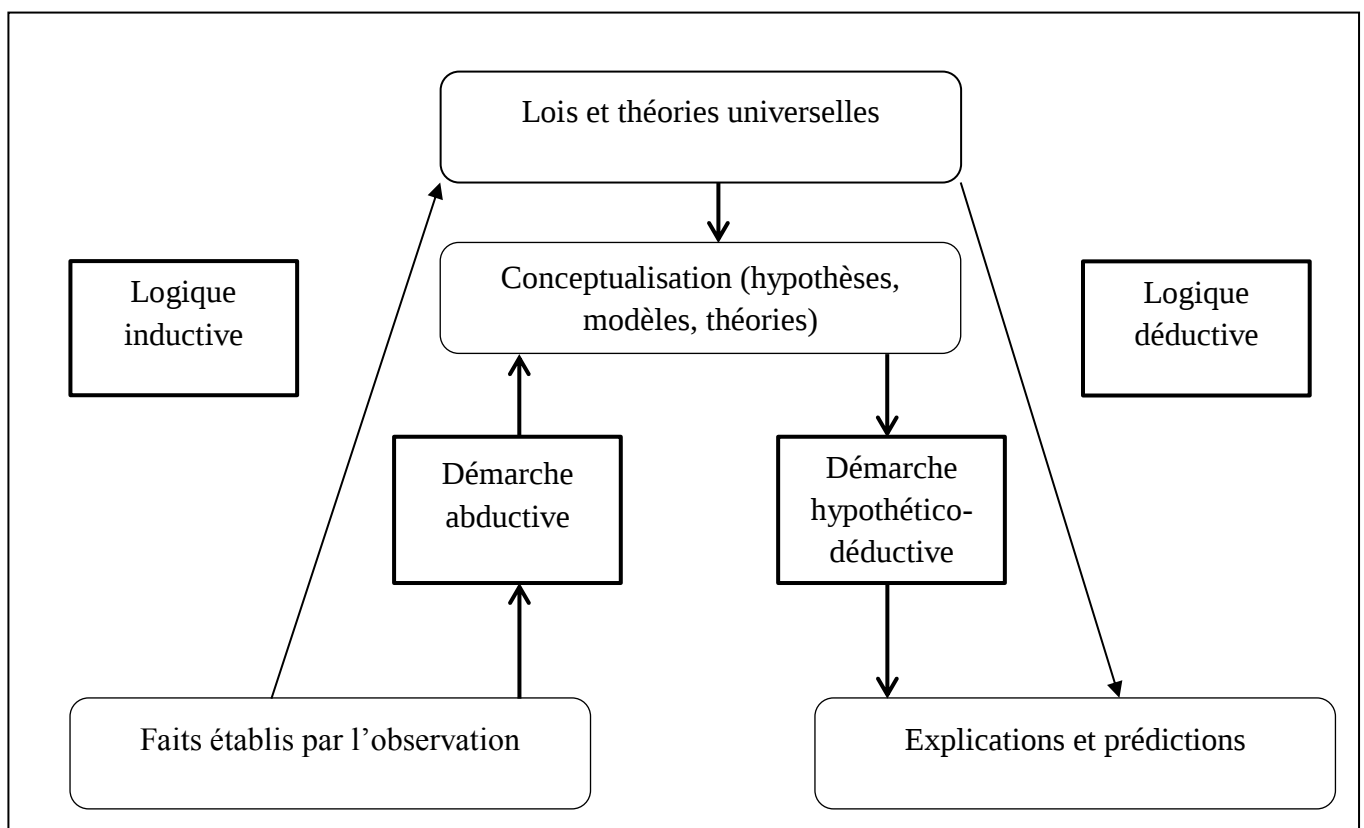
Selon Allard-Poesi et Maréchal (2007), l'objet de recherche, dans une démarche interprétative, est d'appréhender un phénomène au travers les représentations que les acteurs donnent à la réalité, de ce fait, ils participent à sa création. Dans cette approche, la définition de l'objet de recherche suppose donc une immersion dans le phénomène étudié et son observation, ce qui permettent « de développer une compréhension de l'intérieur de la réalité sociale, et en particulier d'appréhender les problématiques, les motivations et les significations que les différents acteurs y attachent [...] l'objet émane de l'interprétation du chercheur pour un phénomène et se précise à mesure que sa compréhension, par l'empathie et une adaptation constante au terrain, se développe. Ce n'est finalement que lorsque le

chercheur aura développé une interprétation du phénomène étudié qu'il pourra véritablement définir les termes de son objet».²⁷

Ainsi, cette recherche s'intègre dans une approche interprétative puisque, dans cette logique, la réalité existe avant tout parce que le chercheur en prend conscience et que celle-ci dépend non seulement de celui qui l'observe, mais aussi de celui qui l'expérimente. En effet, c'est véritablement à partir de la représentation du phénomène de la santé (l'objet) vécu par les praticiens de l'accompagnement (les sujets), et des allers-retours constants entre la théorie et le terrain, que la connaissance a pu être produite.

Le mode de raisonnement doit également faire l'objet d'un choix réfléchi puisqu'il incite le chercheur à conduire sa recherche selon une procédure particulière. Il diffère selon les trois types d'approches que sont la déduction, l'induction et l'abduction. La figure suivante en donne une représentation schématisée.

Figure 0.8. Modes de raisonnement et connaissance scientifique



Source : Charreire Petit et Durieux (2007, p: 64), adapté de Chalmers (1987, p : 28)

²⁷ Allard-Poesi, F., Maréchal, C. (2007), « Construction de l'objet de la recherche », In Thiétart, R.A. *Méthodes de recherche en management*. Dunod, pp.34-56, p: 43.

Le processus de construction de la connaissance repose ici sur une logique abductive en ce sens que les observations de terrain ont contribué à enrichir le cadre théorique. En raison du choix épistémologique, ce travail ne se situe pas dans un mode de raisonnement déductif qui part des lois universelles et de la théorie pour ensuite les vérifier dans un contexte particulier. De ce fait, l'induction prédit un résultat avec une absolue certitude. (Peirce, 1986).

Si l'induction est proche de l'abduction, il diffère par le fait qu'il tend, à partir de l'observation, vers une loi ou théorie universelle. Or, l'objectif de la démarche n'est pas d'établir des résultats à vocation universelle, mais de comprendre, à travers une logique plus intuitive, un phénomène pouvant, par la suite, tendre vers une théorie ou une loi universelle. Le raisonnement est donc abductif puisque l'observation du terrain permet d'élaborer de nouvelles réponses qui ont comme perspective d'être testées et discutées (Koenig (1993).

0.3.2 Les choix méthodologiques de la recherche

La méthodologie cherche à « réfléchir à la pertinence et la validité du processus d'élaboration des connaissances mis en œuvre au regard de l'objectif poursuivi »²⁸. En ce sens, elle consiste en l'étude des méthodes permettant de constituer des connaissances.

Une méthode qualitative de recherche est privilégiée en ce sens qu'elle constitue généralement « la meilleure stratégie de découverte d'exploration de nouveaux domaines, de développement d'hypothèses ».²⁹ Le caractère novateur de cette recherche appelle à une démarche exploratoire. De ce fait, une méthode de type qualitatif semble la plus appropriée puisqu'elle vise avant tout à comprendre un phénomène dans sa globalité (Miles et Huberman, 2003). Par ailleurs, il semble que l'objet de recherche (la santé) est un sujet complexe et difficilement saisissable. Il apparaît essentiel de saisir l'ensemble des interactions existantes entre les sujets de la recherche (les responsables des structures d'accompagnement et les créateurs d'entreprises accompagnés), et leur environnement quotidien, ce que permet une démarche qualitative. En effet, elle vise à saisir le point de vue du sujet de la recherche en faisant preuve d'empathie.

²⁸ Avenier, M.J., Gavard-Perret, M.L. (2008), « Inscrire son projet de recherche dans un cadre épistémologique ». In Gavard-Perret, M.L., Gotteland, D., Haon, C., Jolibert, A. *Méthodologie de la recherche*, Editions Pearson Education France, pp.5-45, p: 7.

²⁹ Miles, M.B., Huberman, M. (2003), *Analyse des données qualitatives*, Traduit par Hlady Rispal M. 2^{ème} édition. De Boeck. p: 28.

L'étude qualitative est également pertinente puisqu'elle recouvre un ensemble de pratiques de recherche qui vont permettre de renforcer la légitimité des choix méthodologiques. Parmi eux, l'étude inter-cas ou inter-sites (Miles et Huberman, 2003) auprès d'un ensemble de créateurs d'entreprises accompagnés et de responsables de structures d'accompagnement. Ce choix est pertinent, car il est approprié dans le cadre d'une logique compréhensive où les aspects d'un phénomène ont peu ou pas été étudiés. Il permet également d'appréhender le caractère contingent de l'objet et du terrain de recherche, à savoir une communauté de pratiques aussi diverse qu'il y a de structures, de projets et de porteurs de projets. Ainsi, la méthode des cas multi-sites permet une meilleure représentativité du phénomène étudié.

Selon Miles et Huberman, « l'objectif est d'accroître la généralisabilité, en confirmant que les événements et processus observés dans tel ou tel milieu bien exploré ne sont pas purement idiosyncrasiques. En d'autres termes, le problème est d'identifier des processus et des résultats qu'on retrouve dans de nombreux cas ou sites, et de comprendre comment de tels processus sont modifiés par des variations spécifiques du contexte local afin de développer ensuite des descriptions plus fines et des explications plus puissantes »³⁰.

Concernant la démarche relative au recueil des données qualitatives, nous avons choisi principalement la méthode de l'entretien semi-directif qui permet de saisir directement les valeurs, les attitudes, les comportements, les opinions et les interprétations des sujets d'étude. En complément, des données secondaires ont été recueillies par des observations sur sites et de la documentation. L'ensemble des données ont fait l'objet d'une codification thématique à l'aide du logiciel Nvivo 7.

L'ensemble de ces éléments sera détaillé dans le chapitre dédié aux choix méthodologiques de la recherche (Partie 2-Chapitre 3).

³⁰ Ibid., p: 307.

Figure 0.9 Synthèse des choix méthodologiques

Un positionnement épistémologique	Interprétativiste
Un mode de raisonnement	Abductif
Une méthodologie de recherche	Qualitative
Une stratégie de recherche	L'étude inter-sites (Miles et Huberman, 2003)
Une triangulation des techniques de collecte des données	L'entretien semi-directif, l'observation, la documentation
Un outil d'analyse des données	Le logiciel Nvivo 7

La thèse s'équilibre en deux parties comportant deux et trois chapitres respectifs: **la première partie** présente le cadre théorique et conceptuel et s'attache à spécifier la problématique de recherche au regard de la revue de la littérature appropriée. **La seconde partie** justifie le positionnement épistémologique et les choix méthodologiques qui encadrent la phase empirique, puis présentent et discutent les résultats qui en découlent.

Le premier chapitre porte sur le champ dans lequel s'inscrit cette recherche : l'accompagnement entrepreneurial. Il s'agit de revenir sur les principaux apports théoriques en matière d'accompagnement et de faire état de l'évolution d'un champ de recherche dont les travaux sont normatifs et synchroniques. Il est soulevé, à la lumière de plusieurs travaux de recherche, le caractère polysémique et complexe de l'accompagnement, ainsi que le développement de nouvelles formes de besoins et pratiques d'accompagnement. La notion de ressources d'accompagnement, appuyée par les travaux fondateurs de la théorie des ressources (Penrose, 1959; Wernerfelt, 1984; Barney, 1991) appliqués au champ de l'accompagnement (Gassman et Becker, 2006; McAdam et Mc Adam, 2008; Patton et al, 2009; Grimaldi et Grandi, 2005; Zedtwitz et Grimaldi, 2006) contribueront à préciser le cadre d'analyse de la recherche. En définitive, cette approche de la littérature permettra de justifier en quoi l'objet de recherche peut constituer un angle d'analyse intéressant dans la problématique d'accompagnement du créateur d'entreprise.

Le deuxième chapitre apporte un éclairage sur la notion de santé en abordant, dans un premier temps, ses définitions et fondements théoriques. Il s'agit de faire état d'une approche fondée sur le bien-être (OMS, 1948), et d'une approche multifactorielle développée par les travaux en psychologie de la santé (Bruchon-Schweitzer, 2011). Dans un second temps, la conception entrepreneuriale de la santé sera abordée, en mettant en exergue une approche que nous qualifions de pathogène, à travers notamment le concept du stress entrepreneurial, ainsi qu'une approche salutogène relevée dans les travaux relatifs aux caractéristiques dispositionnelles des entrepreneurs et dans les travaux plus récents en entrepreneuriat qui, à la lumière de la théorie salutogénique (Antonovsky, 1987a, 1987b; Bruchon Schweitzer, 2002; Lindström et Eriksson, 2010), permettront de consolider le cadre d'analyse permettant de répondre à la problématique et aux questions de recherche.

Le troisième chapitre introduit la phase empirique de la recherche. Il s'agit de justifier la cohérence des choix méthodologiques avec la démarche générale de recherche : la posture épistémologique interprétative, l'approche qualitative par le biais des entretiens semi-directifs, l'échantillon théorique ciblé, le mode de recueil et de traitement des données par l'étude de cas multiples et l'analyse thématique par codage effectuée avec le logiciel Nvivo 7.

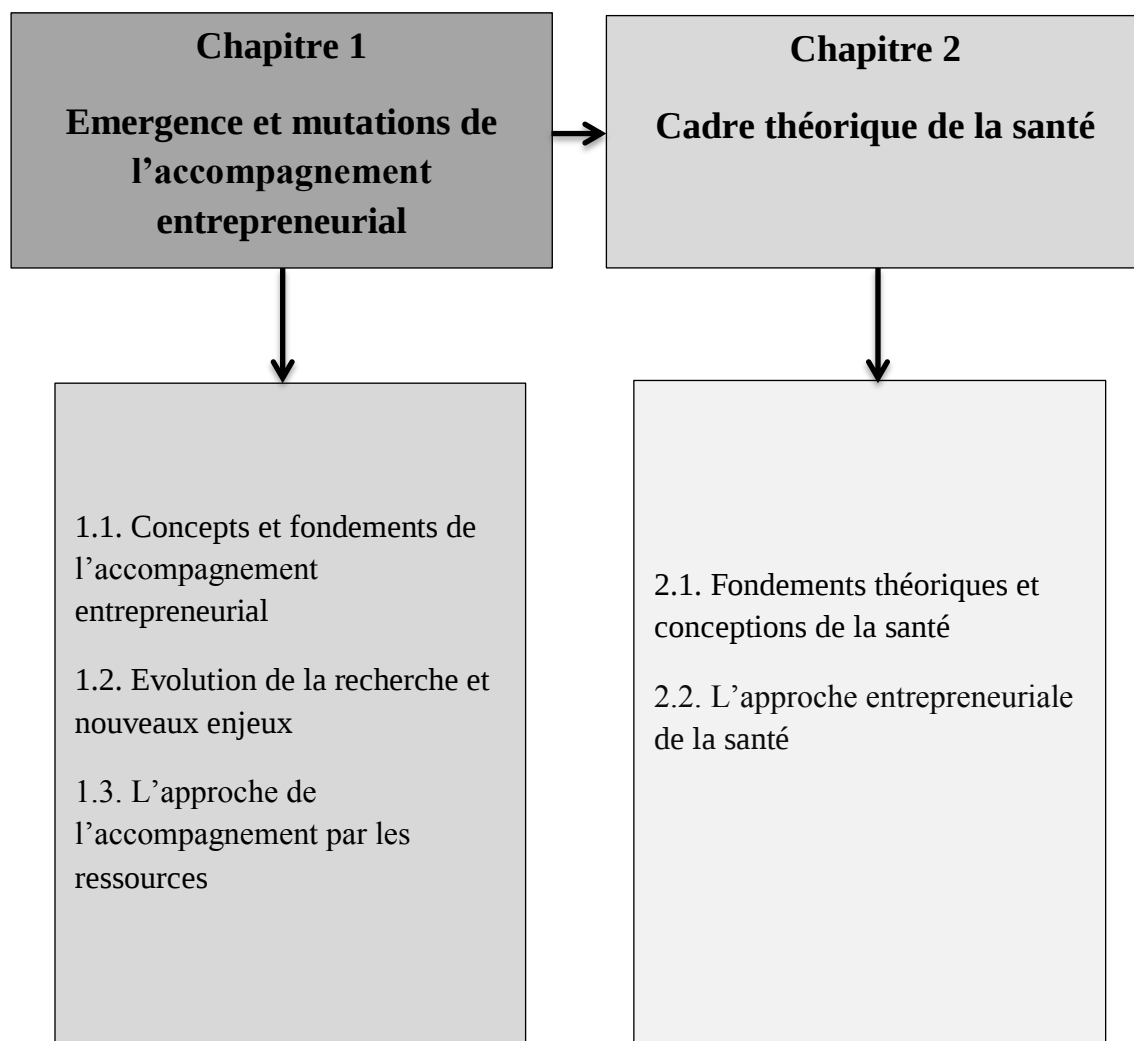
Le quatrième et le cinquième chapitre présentent les résultats de la recherche. **Le quatrième chapitre** présentera les résultats de l'analyse inter-sites qui aboutissent à l'identification de sources pathogènes spécifiques au processus de création d'entreprises. Puis nous mettons en évidence une dimension salutogène des caractéristiques dispositionnelles et environnementales du créateur d'entreprise, notamment par l'identification de traits de personnalité positifs. Il sera également présenté les stratégies d'ajustement déployées par les créateurs d'entreprise.

A travers une analyse intra-site, **le cinquième chapitre** met en évidence les spécificités liées aux ressources d'accompagnement perçues comme salutogènes, c'est-à-dire ayant un effet modérateur et/ou stimulant sur la santé du créateur d'entreprise.

Ces analyses inter et intra-sites permettront de préparer la confrontation et la discussion des résultats empiriques. Ce qui aboutira à la construction d'un modèle salutogénique d'accompagnement entrepreneurial. La conclusion reviendra aussi brièvement sur l'objet de ce travail doctoral, puis présentera les contributions et les limites principales, avant d'amorcer sur les perspectives de recherches futures qui le sous-tendent.

Première partie :

Cadre conceptuel et problématique de la recherche



Introduction de la première partie

Ce travail de recherche s'articule en deux parties : l'une théorique et l'autre empirique. L'objectif de cette première partie consiste, à partir de fondements pluridisciplinaires, à démontrer l'intérêt d'intégrer la question de la santé dans le champ de l'accompagnement entrepreneurial.

La première partie est composée de deux chapitres :

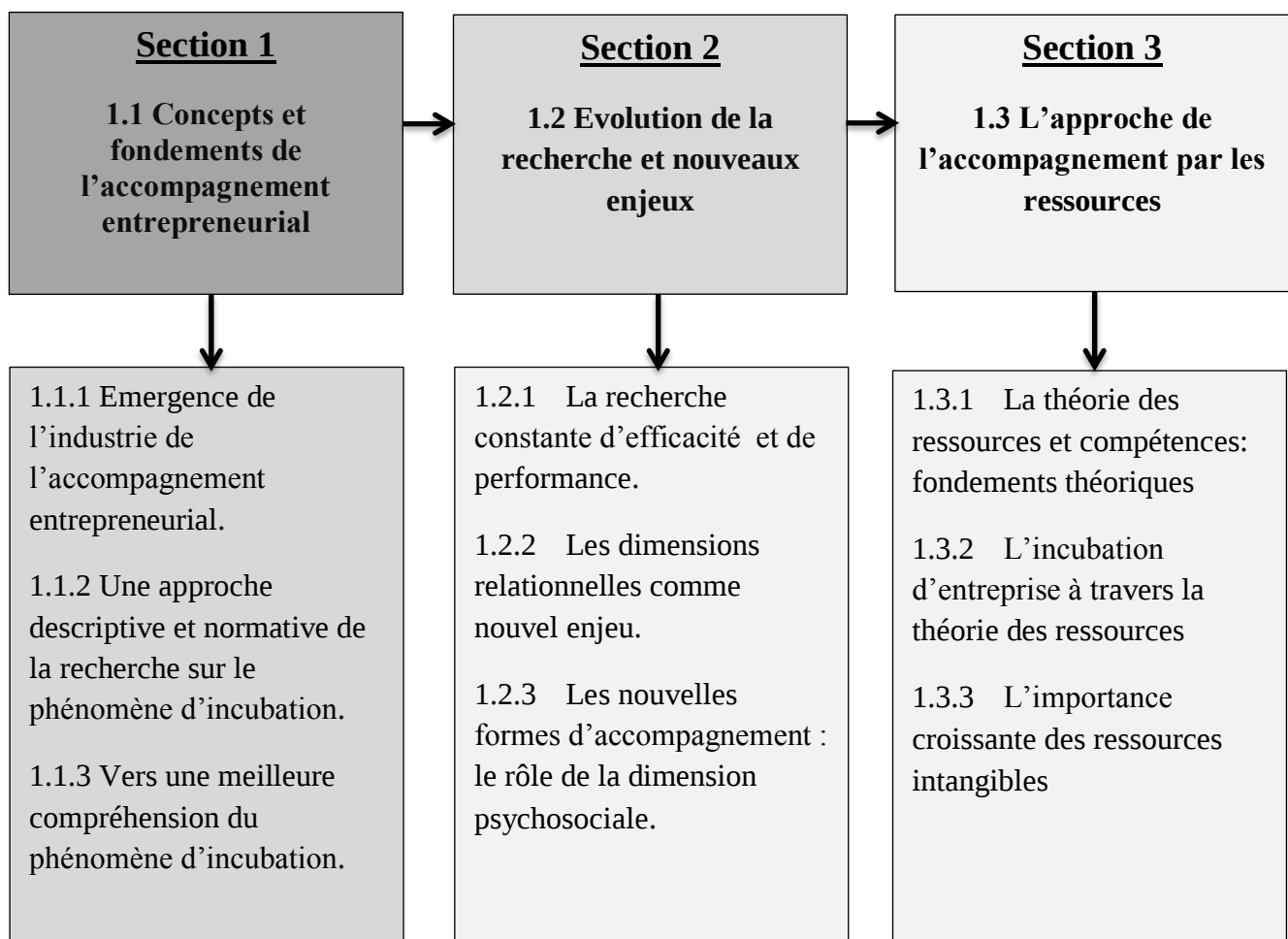
- Le premier chapitre reviendra sur l'émergence des structures d'accompagnement à la création d'entreprise et l'évolution progressive du rôle et des méthodes d'accompagnement. L'objectif est de présenter une vue d'ensemble des recherches menées sur le phénomène d'incubation d'entreprises et de justifier l'intérêt de la recherche sur ce phénomène. Cela permettra de présenter les enjeux actuels en termes de recherches et d'entamer des réflexions quant à une approche de l'accompagnement fondée sur des nouvelles ressources, notamment en appuyant les réflexions sur la théorie des ressources et compétences (Barney, 2001; Tiwoniak, 1998).
- Dans un deuxième temps, il semble pertinent d'introduire la notion de la santé. D'un point de vue conceptuel, en revenant sur ses fondements théoriques et sur ses principales approches, puis d'un point de vue empirique, à partir d'une revue de la littérature issue du champ de la psychologie de la santé et de l'entrepreneuriat. Cela amènera à déterminer un modèle salutogénique (Antonovsky, 1987b), de la santé entrepreneuriale (Torrès, 2012) dont la dimension salutogène présente à travers les travaux relatifs aux traits de personnalité des entrepreneurs, et ceux plus récents pondérant la dimension pathogène de l'entrepreneuriat. Cette approche va à l'encontre des travaux initiaux valorisant une approche pathogène de l'entrepreneuriat, notamment à travers les travaux de recherche relatifs au stress entrepreneurial (Boyd et Gumpert, 1983). Nous fournissons donc, aux moyens d'assises pluridisciplinaires, un cadre d'analyse formel à cette recherche.

La problématique se formule de la manière suivante :

Quels sont le rôle et les perspectives de l'accompagnement du créateur d'entreprise en matière de santé ?

Chapitre 1

Emergence et mutations de l'accompagnement entrepreneurial



Sur le plan théorique, le nombre croissant d'études empiriques relatives au phénomène d'accompagnement entrepreneurial, aussi bien anglophones que francophones, attestent de son intérêt dans le champ de l'entrepreneuriat et témoignent de l'importance d'y prêter davantage attention. En effet, les enjeux liés à la création d'entreprises (en matière d'emploi, d'innovation, de dynamisme territorial) et les problématiques liées à l'incapacité des jeunes entreprises à maintenir durablement leur activité, contribuent continuellement à faire de l'accompagnement un sujet essentiel.

Toutefois, la notion même d'accompagnement est un concept générique, exempt de définition précise tant les champs d'application sont nombreux. Une multitude de pratiques, de réseaux de structures, d'environnement de projets, de profils de créateurs caractérisent un univers contingent pour lequel les angles d'analyses sont multiples. Si Hackett et Dilts (2004b) vont identifier les principaux apports du courant en distinguant plusieurs orientations de la recherche dont les approches demeurent « normatives et synchroniques »³¹, les travaux de cette dernière décennie convergent vers la recherche de meilleures pratiques d'accompagnement, se voulant ouvertes à des problématiques allant au-delà de la sphère stratégique. De ce fait, l'objectif de ce premier chapitre est de revenir sur les principaux apports théoriques en matière d'accompagnement entrepreneurial et de faire état de l'évolution et des enjeux de ce champ de pratiques et de recherche en accord avec son temps.

Trois parties composent ce premier chapitre:

- Dans une première section et à travers une approche descriptive, il apparaît important de revenir sur les concepts clés qui entourent l'appui à la création d'entreprises et ainsi préciser ce que nous entendons par la notion d'accompagnement entrepreneurial.
- La deuxième section présentera les principaux apports des travaux empiriques et les évolutions progressives des méthodes d'accompagnement. Cela permettra de souligner le changement de posture du rôle de l'accompagnant, notamment à travers l'émergence de nouvelles formes de pratiques faisant de la dimension psycho-sociale un facteur clé de l'apprentissage du créateur d'entreprise.

³¹ Pluchart, J.J. (2012)a, « Les biais psychologiques de l'accompagnement entrepreneurial », Cahiers de Recherche PRISM-Sorbonne, pp.12-19, p: 13.

→ En définitive, ceci permettra de justifier, à travers une approche de l'accompagnement fondée sur les ressources, en quoi l'objet de recherche peut constituer un angle d'analyse pertinent dans la problématique d'accompagnement du créateur d'entreprise.

1.1 CONCEPTS ET FONDEMENTS DE L'ACCOMPAGNEMENT ENTREPRENEURIAL

En premier lieu, il est important de revenir sur les fondements historiques et conceptuels qui entourent la notion d'accompagnement entrepreneurial (1.1). Dans un second temps, les apports des travaux scientifiques pionniers seront présentés (1.2), puis, à la lumière des premières recensions des écrits sur le phénomène d'incubation, les premières questions posées par les différents courants de recherche seront identifiées. L'objectif de cette première section étant d'introduire la notion d'accompagnement entrepreneurial et d'asseoir les premiers jalons théoriques qui serviront à envisager l'objet de ce travail de recherche.

1.1.1 EMERGENCE DE L'INDUSTRIE DE L'ACCOMPAGNEMENT ENTREPRENEURIAL

Les chercheurs ont entrepris de décrire et comprendre un phénomène jusqu'alors émergent. De fait, les travaux pionniers relatifs aux systèmes d'appui à l'entrepreneuriat ont principalement porté, aux Etats-Unis et dès les années soixante, sur les structures d'accompagnement et d'hébergement, autrement dit sur le phénomène d'incubation. Avant de présenter les principaux apports et les évolutions du champ de l'accompagnement, il convient d'en préciser les fondements et concepts clés.

1.1.1.1 Fondements historiques

De premier abord, l'idée de soutenir les projets de création d'entreprises est apparue au milieu des années soixante-dix comme la solution privilégiée d'un redynamisme entrepreneurial sur le plan économique et social, au moment où les préoccupations gouvernementales s'efforcent de lutter contre le chômage et l'inflation et tentent de mettre en œuvre des politiques de résistance face aux effets contraignants de la mondialisation.

Du fait du rôle incontestable de la création d'entreprises sur la croissance économique, sur l'emploi et l'innovation, celle-ci est apparue comme un enjeu majeur des pouvoirs publics en termes :

- D'insertion et de lutte contre le chômage puisque l'auto-emploi aboutissant à la création d'une entreprise individuelle permet de dynamiser l'emploi.
- De renouvellement et rééquilibrage du tissu industriel local touché par des fermetures d'usines, des délocalisations de grandes entreprises ou des mutations technologiques.
- D'accès à de nouvelles technologies par le biais de l'innovation et donc de développement de nouvelles filières.

Toutefois, les études ont souligné la difficulté des jeunes entreprises à pérenniser leur activité sur le long terme³². En effet, face à une concurrence plus solide, celles-ci ont des chances de survie plus faibles. C'est donc en réponse aux objectifs précédemment cités et à la fragilité des nouvelles entreprises, que l'idée de développer une véritable politique de soutien aux entreprises leur permettant de « rééquilibrer des situations concurrentielles en leur faveur »³³ va prendre de l'ampleur.

Dès 1977, des aides et dispositifs encourageant la création d'entreprises vont être mises en place dans l'objectif de faciliter l'insertion des personnes sans emploi et de rétablir le tissu économique. Dans un premier temps, ce sont des incitations financières sous forme d'aides et d'exonérations de cotisations sociales, telles que l'aide aux chômeurs créateurs repreneurs d'entreprises (ACCRE) devenu l'aide à la création ou reprise d'entreprises (ACRE), le dispositif d'aide à l'émergence d'entreprises nouvelles (EDEN), remplacé en 2008 par le dispositif NACRE (nouvelle aide à la création d'entreprise), qui vont faciliter l'accès à l'information, au conseil et au suivi des projets. Plus récemment, la loi n°2008-776 de modernisation de l'économie (LME) du 4 août 2008 va offrir des formalités de création simplifiées et va permettre au cours de l'année 2009 un record de 580 200 créations d'entreprises, principalement dues aux 320 000 créations d'auto-entrepreneurs³⁴.

³² Environ la moitié des entreprises nouvellement créées n'atteignaient pas les cinq années d'existence, avec un taux de survie qui s'élève encore à 51,5% pour les entreprises créées en 2006. De la même façon, sur les 320 000 créations d'auto-entrepreneurs en 2009, seul 102 000 sont toujours actifs économiquement deux ans plus tard.

³³ Albert, P., Bernasconi, M., Gaynor, L. (2003), *Incubateurs et pépinières d'entreprises: Un panorama international*. Editions L'Harmattan, p: 10.

³⁴ Insee Première N°1277 - janvier 2010.

Par ailleurs, l'agence nationale pour la création d'entreprise (ANCE) va être créée en 1979 par les pouvoirs publics afin de promouvoir l'esprit d'entreprise et d'apporter un appui technique aux créateurs et repreneurs d'entreprises. Devenue en 1996 l'agence pour la création d'entreprises (APCE), les missions principales sont la promotion de l'esprit d'initiative, la veille informationnelle des mesures et dispositifs pris en matière de création et transmission d'entreprise, et l'orientation des entrepreneurs dans leurs démarches.

Pour autant, c'est par un volet logistique et d'encadrement, à travers les réseaux d'accompagnement, que l'aide à la création d'entreprise va représenter un marché à part entière sur lequel vont se positionner, en France, de nombreux acteurs. Albert et al (2003), vont distinguer trois axes de soutiens des pouvoirs publics :

- Les appuis financiers, qu'ils soient locaux ou nationaux, et qui prennent la forme de prêts, subventions, garanties ou cautions.
- Le conseil et la formation à la création d'entreprises. Ils peuvent être généralistes ou spécialisés et sont initiés par les chambres consulaires, les boutiques de gestion ou les plates-formes d'initiatives locales.
- Le soutien logistique, introduit par les pépinières d'entreprises et les incubateurs et qui se traduit, en plus d'une offre de conseil et d'ouverture sur les réseaux, par la mise à disposition de locaux et services partagés.

De fait, en plus des structures dites virtuelles représentées par les boutiques de gestion et les couveuses d'entreprises, les chambres consulaires, les agences de conseils spécialistes, ou encore les réseaux professionnels et les structures d'appui au financement, les pépinières et incubateurs d'entreprises vont dominer le paysage de l'accompagnement entrepreneurial et vont représenter un englobant suffisamment large pour qu'il soit nécessaire d'en préciser les contours.

1.1.1.2 L'accompagnement entrepreneurial : les concepts de pépinières et incubateurs d'entreprises

L'accompagnement est défini par l'APCE comme un « soutien cohérent, plus ou moins accentué, sur une durée plus ou moins longue dont peut disposer un porteur de projet d'entreprise passant par un organisme dont c'est la mission ». Elle distingue alors les phases d'accompagnement ante-crétation (qui consiste à accompagner au développement du projet de création avant l'immatriculation de l'entreprise) du suivi post-crétation (formalisé par du

conseil). Il s'agit d'informer, de valider, d'aider, de suivre, de suggérer, de soutenir, d'insérer, et de préparer.

Depuis leur émergence au milieu des années quatre-vingt, les pépinières d'entreprises et les incubateurs sont devenues, à l'échelle locale, les outils les plus communément utilisés pour désigner des dispositifs d'accompagnement favorisant un microenvironnement dans les premières années d'exploitation des jeunes entreprises, à travers la mise en commun sur un même site, de ressources (locaux, équipements, services de conseil et assistance) à des conditions souples et privilégiées (Allen et Rahman, 1985 ; Brooks, 1986 ; Allen et McCluskey, 1990). Elles ont donc pour mission d'aider les entreprises et projets d'entreprises au démarrage et développement de leur activité. L'engouement de la part des collectivités locales pour ces types de structures est tel qu'en 1989, cent soixante-dix pépinières sont recensées en France³⁵, avec pour la simple région Rhône-Alpes, plus de quatre-vingt structures³⁶. Deux cents structures sont recensées en 1999³⁷ et plus de cinq cent en 2011.³⁸

Plusieurs années après leur création, une étude de l'OCDE³⁹ va clarifier un système qui n'en est encore qu'à ses début et dresser un premier bilan international de l'incubation d'entreprises. Si les premières formes de pépinières sont apparues entre 1950 et 1960 aux Etats-Unis⁴⁰, ce n'est qu'entre 1985 et 1989 que la plupart des pépinières vont être créées, et se constituer en réseau à travers la création de la National Business Incubation Association (NBIA). En 1996 celle-ci clarifie la notion de pépinière d'entreprise :

« Les pépinières d'entreprises accélèrent la création et le développement d'entreprises nouvelles en mettant à leur disposition toute une palette de ressources et de services d'aide qui sont mis au point ou orchestrés par la Direction de la pépinière et sont assurés à la fois dans l'enceinte proprement dite de la pépinière et par le biais de son

³⁵ Marrou, J.L. (1994), « Revoir la règle du jeu des pépinières », *L'Usine Nouvelle*, n°2449, 24 mars 1994, p:54. In Duchéneaut, B. (1995), *Enquête sur les PME françaises : Identités, contextes, chiffres*. Ed Maxima, p: 376.

³⁶ Bruyat C., Humblot, T. (1990), *L'appui à la création d'entreprises*. Safir.(Rhône-Alpes 89) .

³⁷ *Les pépinières d'entreprises à travers le monde, étude de cas*. OCDE (1999).

³⁸ Elan, réseau national des dirigeants de pépinières d'entreprises. (<http://www.pepinieres-elan.fr/>)

³⁹ OCDE (1999), Op.Cit.

⁴⁰ Il est admis par les spécialistes de l'accompagnement du créateur d'entreprise, que la première forme de pépinière d'entreprise a été créée en 1959 à Batavia (New-York), une collectivité touchée par la fermeture du constructeur Massey Ferguson en 1956, entraînant une montée du chômage local et laissant une large superficie de locaux inoccupés. Le nouveau propriétaire Joe Mancuso, propriétaire d'une quincaillerie locale, ne trouvant pas d'acheteur pour un si gros lot immobilier, décide alors de découper les locaux en petites espaces et d'encourager les petites et moyennes entreprises à s'y installer à des tarifs abordables en bénéficiant de services partagés. Selon la NBIA, parmi les premiers locataires, une entreprise d'élevage de poulets a contribué à la création du terme « business incubator », puisque le propriétaire, y compris les locataires ont commencé à désigner l'établissement « incubator » en raison des poulets qui s'y trouvaient. (Source : <http://www.nbia.org/>).

réseau de contacts à l'extérieur. Une pépinière d'entreprises a principalement vocation à faire naître des entreprises prometteuses qui quitteront le milieu protégé qu'elle constitue lorsqu'elles seront financièrement viables et autonomes. Les entreprises nées dans des pépinières créent des emplois, redynamisent l'économie locale, commercialisent des technologies nouvelles essentielles et renforcent le tissu économique au niveau tant local que national. La possibilité de bénéficier d'avis et de conseil en matière de gestion représente pour les jeunes entreprises en expansion un élément capital de la définition d'une pépinière d'entreprises. Les pépinières proposent généralement à leur hôtes des locaux adaptés, des formules de location souples, des services et des équipements commerciaux de base partagés, des services d'assistance technologique et une aide pour l'obtention de fonds nécessaires au financement de leur croissance ».

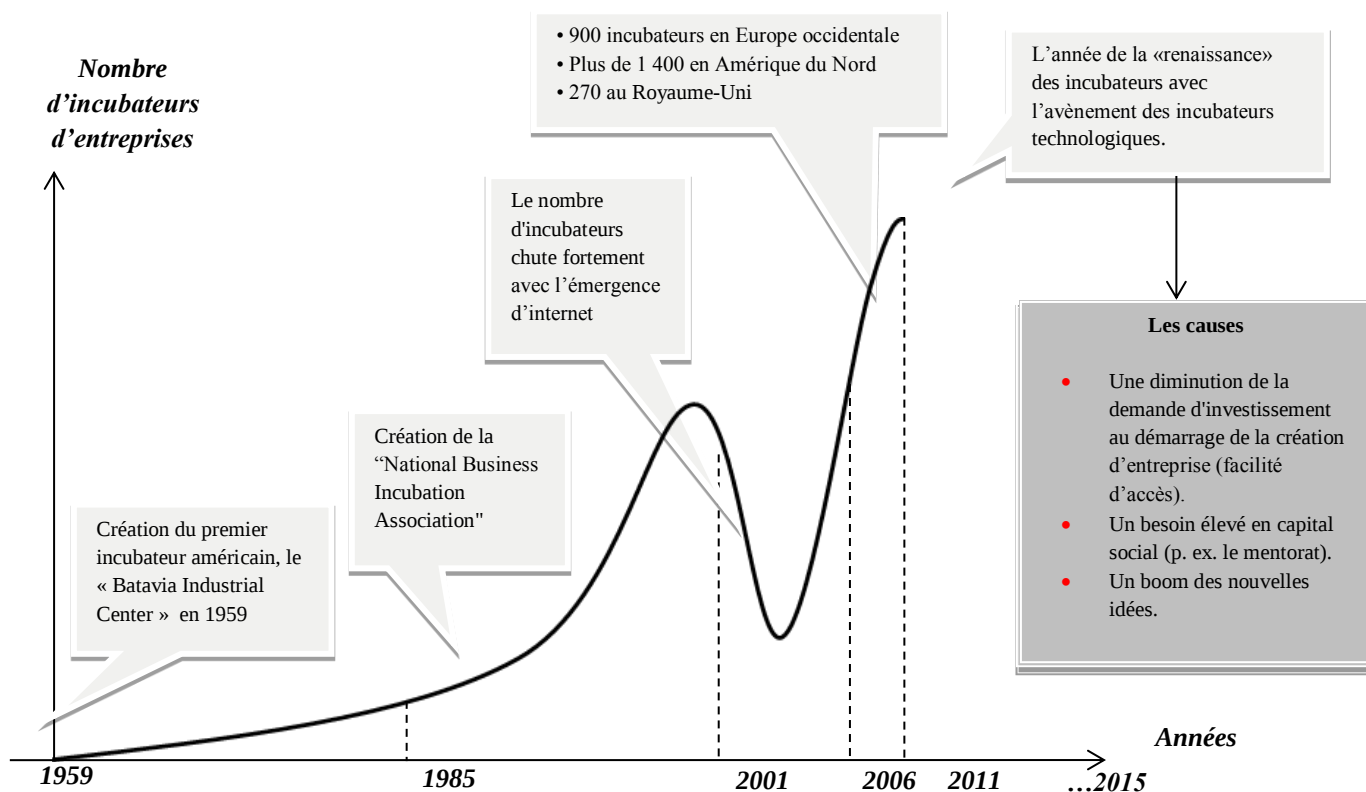
Face à l'émergence de nombreuses structures s'étant appropriées le statut de pépinières alors qu'elles n'étaient véritablement que de simples projets immobiliers, cette définition va chercher à encadrer le sens à donner au terme de « pépinière d'entreprise », en insistant sur le rôle « d'accompagnant » des entreprises.

Si l'étude de l'OCDE (1999) utilise simultanément les termes de pépinière d'entreprises et incubateur pour qualifier les établissements de soutiens aux créateurs d'entreprises, il va être soulevé la confusion qui existe entre les notions de « pépinière d'entreprise » et « incubateur » dans la mesure où, à l'échelle internationale, le terme anglo-saxon « business incubator » est couramment employé pour qualifier les établissements de soutien aux créateurs d'entreprise, alors que la notion d'« incubateur » est utilisée en France pour caractériser l'accompagnement des projets technologiques et innovants qui apportent leur soutien en amont de la création de l'entreprise⁴¹. Ceci étant en parti dû au fait que le dispositif d'incubation émanant de la loi n°99-587 sur l'innovation et la recherche du 12 juillet 1999 précisait la fonction de l'incubateur qui avait alors pour objectif d'aider et financer, pour une durée limitée, les projets des futurs créateurs d'entreprises dans les secteurs de haute technologie ou à fort potentiel de croissance : un incubateur d'entreprises innovantes « offre un apport en matière de formation, de conseil, de financement et de logistique, jusqu'à ce que

⁴¹ Le rapport de l'OCDE (1999) identifie la «pépinière d'entreprises à vocation technologiques» comme variante à dominante technologique du concept de pépinières d'entreprises, p: 19

ces entreprises trouvent une place dans une pépinière »⁴² ou des locaux industriels. Il est alors précisé une fonction de soutien en amont de la création de l'entreprise, jusqu'à la maturation du projet de création.

Figure 1.1. L'évolution du nombre d'incubateurs d'entreprises dans le monde



Source: The NBIA Resource Library (2012)

Un rapport d'évaluation des incubateurs d'entreprises innovantes liés à la recherche publique va préconiser une démarche pédagogique dans l'emploi des termes de pépinières, d'incubateurs et de technopôles, mentionnant, malgré la pertinence de la notion de dispositif d'incubation, que « le lien entre les cellules de valorisation, le dispositif d'incubation et les pépinières est décliné de manière spécifique d'une région à une autre »⁴³. De fait, en regard de sa traduction internationale et de la force de ce concept, l'emploi des termes « incubateur » ou « incubation d'entreprises » va dominer la recherche sur l'accompagnement. Hackett et Dilts

⁴² Laperche, B. (2001), *Propriété Industrielle et Innovation, la « nouvelle économie » fausse-t-elle l'enjeu ?*. Editions l'Harmattan, p: 168.

⁴³ *L'évaluation à mi-parcours des incubateurs d'entreprises innovantes liés à la recherche publique* (2003, p: 17). Etude Ernst & Young.

(2004b) vont soulever l'utilisation de plusieurs termes employés dans le champ de recherche sur l'incubation d'entreprise « business incubator », « research park », « technologie innovation center », entraînant une certaine ambiguïté pouvant entraver une généralisation plus importante des résultats de la recherche. Il va être soulevé la nécessité de définir clairement l'incubation de manière à délimiter son champ d'application et adapter la recherche aux différentes formes d'accompagnement existantes telles que l'accompagnement virtuel ou « hors murs » qui fournit un soutien aux entreprises qui ne sont pas hébergées dans l'incubateur. Les premières études sur l'incubation d'entreprise vont également distinguer deux phases d'accompagnement, un premier soutien au développement du projet d'entreprise, puis lorsque la structure a atteint un stade suffisamment avancé, un accompagnement immobilier avec une offre de soutien adaptée (Brooks, 1986; Smilor et Gill, 1986; Smilor, 1987).

A mesure de l'accroissement et de l'impact économique des structures d'accompagnement, les chercheurs ont entrepris de décrire et comprendre un phénomène peu exploité dans le domaine de l'entrepreneuriat. La prochaine section parcourt, notamment à partir des travaux d'Hackett et Dilts (2004b), la littérature et l'évolution de la recherche sur le phénomène d'accompagnement entrepreneurial.

1.1.2 UNE APPROCHE DESCRIPTIVE ET NORMATIVE DE LA RECHERCHE SUR LE PHENOMENE D'INCUBATION

Les travaux pionniers relatifs aux systèmes d'appui à l'entrepreneuriat ont principalement porté, aux Etats-Unis et dès les années soixante, sur les structures d'accompagnement et d'hébergement, autrement dit sur le phénomène d'incubation.

Peu de travaux se sont astreints à présenter un état de l'art sur le phénomène d'incubation des entreprises depuis les premières démarches agissant dans ce sens (Campbell et Allen, 1987; Kuratko et LaFollette, 1987). Du fait de l'apparition progressive de nombreux articles académiques sur ce phénomène, Hackett et Dilts, (2004b) ont entrepris de combler cette lacune en réalisant une étude chronologique des recherches effectuées entre 1984 et 2002 sur les incubateurs d'entreprise et le processus d'incubation. A travers ces deux décennies, la littérature sur le phénomène d'accompagnement entrepreneurial fait apparaître plusieurs courants consécutifs de recherche, principalement descriptifs au cours de la première décennie

: une première vague de recherche concerne le développement des incubateurs, puis celles liées à leurs configurations, suivie par trois courants relatifs aux entrepreneurs incubés, à l'impact des incubateurs et enfin à la théorisation de l'incubation (cf. tableau 1.1)

Hackett et Diltz, (2004b) ont soulevé quelques limites liées aux recherches existantes, notamment une approche initialement descriptive, cherchant à appréhender ce qu'était un incubateur, leur configuration et les actions à adopter pour le développer, au détriment de recherches se concentrant sur le processus d'incubation et sur les entreprises incubées.

La majorité des recherches pionnières sur l'accompagnement des entreprises ont donc été descriptives et normatives et ont cherché à décrire ce qu'était un incubateur. L'un des objectifs premiers étant de définir l'incubateur d'entreprises et le phénomène d'incubation.

1.1.2.1 La multiplicité des définitions

L'accompagnement demeure une notion qui n'a pas été formalisée clairement. Paul (2002; 2004 ;2009) s'est interrogée sur le sens même du mot « accompagnement » au moment où celui-ci commençait à prendre de l'ampleur à la fin des années quatre-vingt-dix. Un terme alors en vogue, mais pour lequel il est toujours difficile de délimiter les contours tant son champ d'application et ses usages sont multiples. Dans le champ de l'entrepreneuriat, l'accompagnement ou l'incubation d'entreprises est sujet au même sort. Il s'agit d'un concept « parapluie »⁴⁴ recouvrant des réalités multiples (Aernoudt, 2004 ; Bøllingtoft et Ulhøi, 2005).

Néanmoins, plusieurs interprétations ont vu le jour à mesure de l'intérêt porté par la recherche sur ce phénomène émergent. Plusieurs travaux vont contribuer à définir le phénomène d'incubation à partir du milieu des années 80. Il est alors communément admis qu'il s'agit d'un dispositif innovant favorisant le développement des jeunes entreprises à travers la mise à disposition de locaux, de services partagés, d'assistance et de conseil aux entreprises (Allen et Rahman, 1985; Plosila et Allen, 1985; Smilor, 1987). Ce qui permet de réduire les frais généraux et de favoriser l'acquisition d'un capital d'amorçage (Brooks, 1986).

⁴⁴ Aernoudt, R. (2004), Op. Cit., p:128

Tableau 1.1. Panorama de la littérature sur l'incubation d'entreprises

Les orientations de la recherche	Le développement des incubateurs	La configuration des incubateurs	Le développement des entreprises accompagnées	L'impact de l'incubation d'entreprises	La théorisation du phénomène d'incubation
Caractéristiques					
Périodes de recherche	1984-1987	1987-1990	1987-1988	1990-1999	1996-2000
<i>Les principales thématiques</i>	• Définitions • Taxonomies • Préconisations pratiques/politiques	• Cadre conceptuel • Sélection des entreprises incubées	• Développement des nouvelles entreprises • Impact de la planification sur le développement des incubateurs	• Niveaux et unités d'analyse • Evaluation des résultats et mesure du succès	• Usage implicite et explicite des théories existantes (théorie des coûts de transaction, théorie des réseaux, théories entrepreneuriales, développement économique en entrepreneuriat)
<i>Les questions de recherche</i>	• Qu'est-ce qu'un incubateur d'entreprises? • Comment développe-t-on un incubateur d'entreprises? • Quel modèle de cycle de vie peut être extrait des études sur les incubateurs d'entreprises ?	• Quels sont les facteurs clés de succès d'un incubateur ? • Comment fonctionne le concept d'incubation dans la pratique? • Comment les incubateurs sélectionnent-ils les entreprises?	• Quel est le processus de croissance des nouvelles entreprises dans le contexte de l'incubation d'entreprises ? • Quel est le rôle de la planification et du responsable d'un incubateur d'entreprises?	• Les incubateurs réussissent-ils à s'adapter aux demandes de leurs parties prenantes? • Comment les programmes d'incubation sont-ils évalués ? • Les incubateurs d'entreprises ont-ils un impact sur le taux de survie des entreprises incubées, le taux de création d'emplois, le taux d'innovation industrielle? • Quel est l'impact économique et fiscal d'un incubateur ?	• Quelle est la portée des relations et comment influencent-elles l'entrepreneuriat ? • Quelles sont les facteurs clés de succès des relations (les paramètres, les réseaux, les caractéristiques des fondateurs, l'appartenance à un groupe, la valeur ajoutée de la co-production, le processus de création d'entreprise) ? • Comment modéliser l'incubation virtuelle ? • Le réseau est-il au centre du processus d'incubation?

Source : Hackett et Dils (2004b, p : 59)

Dès les premiers travaux, le rôle de levier entrepreneurial et économique des incubateurs va être reconnu et notamment son impact dans la réduction du taux d'échec des jeunes entreprises (Kuratko et LaFollette, 1987). S'il va être reconnu que le processus d'incubation comprend un certain nombre de limites, ils participent néanmoins à une stratégie de développement économique local et permet de réduire les coûts et la part de risque inhérents à l'entrepreneuriat. Ils sont alors considérés comme des palliatifs à l'instabilité du marché en termes de coûts d'information, de flux de capitaux restreints, du manque de services et de dispositifs d'aide aux entreprises et au financement des nouvelles et petites entreprises (Campbell, 1989).

Une des dimensions essentielles qui dissocient un incubateur d'un hôtel d'entreprises est l'apport, en interne, de services d'assistance et de conseil aux jeunes entreprises (Allen et Rahman, 1985). Quatre types de ressources apportées par les incubateurs sont ainsi distingués : le secrétariat, l'assistance administrative, les installations et l'expertise de la structure en matière de gestion d'entreprise, de marketing, de comptabilité et de finance. Il s'agit d'un espace – certaines définitions spécifient la fonction d'hébergement à part entière (Campbell et Allen, 1987; Fry, 1987; Allen et McCluskey, 1990) – où se concentrent les ressources et les compétences, la technologie et le capital afin d'accélérer le développement des jeunes entreprises et l'exploitation des technologies (Smilor et Gill, 1986; Hisrich, 1988 ; Lumpkin et Ireland, 1988). Dans ce cadre, l'existence de faibles coûts locatifs, de services partagés, d'une politique d'entrée et de sortie rigoureuse, et d'un réseau de soutien (institutionnel, académique) sont identifiés comme les caractéristiques clés d'un incubateur (Temali et Campbell, 1984; Plosila et Allen, 1985; Brooks, 1986). La nécessité d'allouer un large panel de services de conseils aux entreprises est aussi souligné (Temali et Campbell, 1984; Allen et Rahman, 1985; Mian, 1994).

Merrifield (1987) va préciser davantage les services de soutien mis en place par les incubateurs et plus facilement accessibles : réception, secrétariat, traitement des données, photocopieuses, comptabilité, ateliers, salles de conférence, restauration rapide, mais aussi la gestion d'affaires et les conseils techniques, ainsi que l'accès aux réseaux financiers (subventions, prêts, capitaux-risqueurs). De manière générale, la plupart des définitions apportées soulignent l'environnement dynamique et interactif créé dans et/ou autour de l'incubateur.

Au-delà des axes de soutiens mis en place par les pouvoirs publics que sont les appuis financiers (prêts, subventions, garanties ou cautions), le conseil et la formation à la création d'entreprises (généralistes ou spécialisés), Albert et al (2003) vont particulariser l'axe de soutien logistique, introduit par les pépinières d'entreprises et les incubateurs et qui se traduit, en plus d'une offre de conseil et d'ouverture sur les réseaux, par la mise à disposition de locaux et services partagés. Ils déclinent ce troisième axe de soutien en cinq catégories principales de services : l'offre d'immobilier et la gestion de celui-ci (cela se traduit avant tout par la mise à disposition de locaux), les services traditionnels associés (p. ex. le secrétariat, l'accès à internet, la cafeteria, la mise à disposition de salle de réunion), les services de conseils spécialisés dans la gestion des affaires de l'entreprise (ils ont trait aux aspects

juridiques, comptables, financiers et stratégiques), l'accès à des formations (qu'elles soient collectives, liées à la gestion d'entreprise, ou plus individuelles, sous la forme d'un coaching), enfin l'accès aux réseaux (réseaux financiers, ou professionnels).

Albert et al (2003) vont également souligner une palette complète de fonctions diverses d'un incubateur: une fonction de sensibilisation, de détection, de formation, d'accompagnement, d'animation de réseau, de gestion des locaux et du matériel, de gestion administrative et financière. Selon les auteurs, les établissements d'accompagnement « réunissent des ressources spécialisées dédiées à l'accompagnement et l'assistance des entreprises avant leur création ou dans les premières années de leur vie. Ils comprennent, en général, un hébergement immobilier souple, des services administratifs, des actions de conseil et de mise en relation avec les réseaux d'affaires notamment financiers »⁴⁵.

Pour Hackett et Dilts (2004b), un incubateur est un espace de travail partagé qui offre aux entreprises accompagnées l'accès à un système stratégique de soutien et de suivi. Le processus d'incubation apporte une valeur ajoutée qui va permettre de favoriser la réussite des nouvelles entreprises, en orchestrant les ressources et en maîtrisant les coûts éventuels d'un échec.

A l'instar d'Albert et Gaynor (2003), Masmoudi (2009) souligne une évolution du modèle économique des incubateurs et donc de ses définitions, confrontant celles apportées par Cooper (1985), Allen (1985) et Smilor et Gill (1986). Celles-ci s'employaient à décrire avant tout le processus d'incubation et son rôle de levier entrepreneurial et économique alors que les définitions suivantes se sont focalisées davantage sur la fonction spécifique d'accompagnement (matériel, technique, administratif, financier). De même, plusieurs de ces définitions vont rassembler sous le terme « incubateur » un ensemble de structures diverses, et appelleront à distinguer plusieurs catégories de structures. Des taxonomies d'incubateurs distinguant plusieurs formes de structures vont mettre en évidence l'existence d'objectifs, de besoins et de ressources spécifiques à chaque type de structure (Allen et Mcluskey, 1990). Il est alors reconnu l'importance, pour accroître l'efficacité de l'offre de services, d'orchestrer les ressources et compétences de chaque partie prenantes à la structure. De fait, les ressources apportées doivent être flexibles et s'adapter aux objectifs et profils poursuivis par la structure

⁴⁵ Albert P., Bernasconi M., Gaynor L. (2003), «Incubateurs et pépinières d'entreprises: un panorama international». Economie et Innovation. Editions L'Harmattan, p : 13

(p. ex. des services juridiques liés aux problématiques de propriété intellectuelle pour les pépinières d'entreprises à vocation technologique).

En définitive, les chercheurs s'accordent à dire que l'accompagnement ou l'incubation d'entreprises fournit un ensemble de services de soutien à la gestion d'entreprise dans les premières années de développement de l'entreprise. L'assistance est fournie dans le but d'accroître le taux de survie des entreprises. S'il existe encore une pluralité de concepts et d'interprétations, les définitions apportées se veulent suffisamment globalisées pour y intégrer diverses formes d'incubation, notamment l'incubation virtuelle. Ceci étant dû au fait que si la recherche sur l'incubation d'entreprises est de faire progresser, d'une manière scientifique, la portée et les limites du phénomène, l'élaboration d'une définition unique est nécessaire pour renforcer son ancrage théorique (Hackett et Dilts, 2004a). Une des limites de la recherche est qu'en lieu et place d'une théorie de l'incubation, celle-ci a établi un ensemble de configurations conceptualisant le processus d'incubation et ses facteurs clés de succès.

1.1.2.2 Les travaux de recherche relatifs au développement des incubateurs

D'une certaine manière, le débat terminologique relatif à l'emploi des termes de « pépinière » et « incubateur » va illustrer la diversité des parties prenantes au projet et des objectifs visés par la structure d'incubation et inciter les chercheurs à établir des typologies de structures. Les travaux pionniers en matière d'incubation ont donc permis d'établir, d'un point de vue interne, les premières taxonomies d'incubateurs à partir de divers critères (p. ex. en fonction de leur promoteur ou de l'activité de l'entreprise). Allen et Mccluskey (1990) vont représenter, par un continuum, quatre formes de structures déterminées en fonction de leur valeur ajoutée, et pour lesquelles les objectifs (primaires et secondaires), les besoins et les ressources apportées sont spécifiques.

De même, l'étude de l'OCDE (1999) va souligner, sur la base des études réalisées par la NBIA (1995), la nécessité d'établir un profil détaillé des divers types de pépinières d'entreprises existantes.

Si la recherche va distinguer plusieurs configurations d'incubateurs, il va être souligné l'incapacité des taxinomies existantes à rendre compte de la réalité d'un univers protéiforme (Albert et al, 2003; Hackett et Dilts, 2004b) et la nécessité d'établir des classifications plus pertinentes au regard des compétences de l'incubateur, de son niveau de développement, et du potentiel des entreprises incubées (Allen et McCluskey, 1990; Rice, 2002).

Albert, Bernasconi et Gaynor (2003) vont identifier plusieurs critères permettant d'expliquer la diversité des types d'incubateurs. (cf. figure 1.2) De fait, il n'existe pas un modèle unique d'incubateur correspondant à une situation particulière mais de multiples variables de contingences illustrant l'attention portée à la création d'entreprise par des intervenants poursuivant des objectifs différents (stimuler un secteur d'activité particulier, diversifier l'activité économique d'un territoire, cibler une population type d'entrepreneurs : les femmes, les demandeurs d'emploi, les jeunes), visant des types de projets spécifiques (un secteur d'activité, une phase de développement du projet, ou une population cible) et s'intégrant dans des territoires particuliers. En effet, il est souligné que le contexte avec lequel interagit l'incubateur conditionne son dynamisme en termes de ressources et compétences.

Figure 1.2. Les critères illustrant la diversité des incubateurs

Les promoteurs Publics/privés	Missions/objectifs	Types de projets visés	Types de services offerts	Le modèle de financement	Le contexte
-États, départements ministériels. -Collectivités locales ou régionales -Chambres de Commerce et d'Industrie -Associations ou syndicats de développement économique local. -Universités/Grandes Ecoles. -Centres de recherche. -Associations privées. -Fondations/Trust/ Associations philanthropiques. -Grandes entreprises. -Sociétés de Conseil. -Cabinets juridiques. -Gestionnaires immobiliers. -Entrepreneurs indépendants. -Capitaux-Risqueurs. -Business Angels	-La création d'emplois -Le développement d'activités économiques via la création d'entreprise -Le profit -Le transfert et la valorisation de technologies -La revitalisation de zones en difficulté ou en reconversion -La diversification du tissu industriel -La promotion de certaines filières d'activité -La promotion de certaines catégories de population.	-Généralistes ou spécialisés -Visant une population particulière - Selon l'état d'avancement du projet	-L'immobilier et la gestion de cet immobilier -Les services partagés -Les services de conseils et assistance -La formation -La mise en relation à travers des réseaux financiers, technologiques, commerciaux.	-Les loyers et services aux entreprises en incubation -Les services extérieurs -Les subventions en argent en nature -Le sponsoring -Les revenus différés (royalties, actions.).	-Région en reconversion -Zone industrialisée -Zone rurale - Grande entreprise -Capital social des responsables de l'incubateur

Source : Albert et al, (2003, pp 19-21)

Sur la base du critère relatif au type de promoteur, largement repris dans la littérature (Temali et Campbell, 1984; Smilor 1987; Allen et McCluskey, 1990; Peters et al., 2004), plusieurs familles d'incubateurs vont être distinguées : les incubateurs de développement économique et social, les incubateurs académiques et scientifiques, les incubateurs d'entreprises, les incubateurs indépendants d'entrepreneurs ou investisseurs privés, les incubateurs virtuels (Albert et al., 2003 ; Carayannis et Von Zedtwitz, 2005), (cf. tableau 1.2).

Chaque type de structure s'intègre à un contexte particulier et répond à des entrepreneurs et besoins variés :

- Les incubateurs de développement économique local

Ils couvrent l'ensemble des territoires et sont, en nombre, les plus abondants, notamment en raison du fait qu'il s'agit du modèle pionnier le plus répandu dans le milieu des années 80. Leur dénomination traduit leur origine et leurs objectifs, à savoir des dispositifs d'accompagnement à la création d'entreprise généralement initiés par les pouvoirs publics locaux et destinés à dynamiser l'activité économique locale (par la création d'entreprises, la création d'emplois, par le soutien à des filières, des industries, ou des populations particulières). Une diversification progressive de l'offre de services s'est effectuée lorsqu'une véritable fonction d'accompagnement (financement, conseil, formation et insertion dans les réseaux) est venue compléter l'offre initiale d'hébergement et de services partagés.

Tableau 1.2. Les principales caractéristiques de chaque famille d'incubateurs

	Incubateurs de développement économique local	Incubateurs académiques et scientifiques	Incubateurs d'entreprise (corporate)	Incubateurs d'investisseurs privés
Finalités	A but non lucratif	A but non lucratif	Profit	Profit
Activités dominantes	Généraliste	High-Tech	High-Tech	High-Tech
Objectifs	-Création d'emplois - Reconversion - Revitalisation - Développement économique - Soutien à des populations particulières ou à des industries particulières -Développement des PME et de réseaux (clusters)	-Valorisation des technologies -développement de l'esprit d'entreprise -Citoyenneté -Image -Ressources financières	-Développer l'esprit d'entreprise parmi les salariés - Retenir les talents -Veille -Accès à de nouvelles technologies et de nouveaux marchés -Profits	-Profits par revente d'actions d'un portefeuille d'entreprise permettant de répartir les risques -Coopération entre les entreprises du portefeuille
Cibles	- Petites entreprises artisanales, commerciales ou de services - Dans certains cas entreprises High Tech	-Projets internes aux institutions avant création -Projets externes	- Projets internes et externes, en général en relation avec les métiers de l'entreprise	- Start up technologiques en général liées aux NTIC
Offre	-Hébergements et services en communs - Assistance administrative -Conseils <i>Eventuellement :</i> Coaching-Formation-Mise en réseaux-Accès aux financements	-Test de concept - Conseils et assistance technologique - Conseils en matière de propriété intellectuelle -Financement d'amorçage -Conseil de base en gestion <i>Eventuellement :</i> -Accès à Business	-Ressources financières -test de concept et de marché» -Ouverture de marchés commerciaux <i>-Eventuellement :</i> - Partenariats stratégiques à long terme -Accès à de multiples compétences	-Conseils en management et stratégie -Apports d'un ou plusieurs financements et recherche de financements complémentaires -Réseaux relationnels <i>Eventuellement :</i> -Hébergement et assistance

		Angels et capital-risque -Accès à des réseaux industriels -Conseils stratégiques -Coaching -Hébergement		administrative -Services juridiques, recrutement etc...
Tendances	-Développement régulier -Couverture croissante du territoire	-Développement rapide sous l'impulsion de programmes publics	-Test du concept dans de nombreuses entreprises -Devraient se développer, mais restent soumis aux aléas des revirements stratégiques	- Forte concentration et restructuration du secteur -Encore à la recherche du modèle gagnant

Sources : Albert et al (2003, p: 106)

Si la qualité et la palette de services de soutien et de conseil sont déterminantes en termes de valeur ajoutée apportée aux entrepreneurs, la force de ces incubateurs réside dans leur capacité à mobiliser les acteurs clés du développement économique local et dans leur aptitude à s'adapter à des contextes et publics différents. En effet, les incubateurs sont généralistes ou spécialisés et adaptent leurs compétences en conséquence.

- Les incubateurs académiques et scientifiques

Si ce modèle d'incubation, dont l'objectif est de valoriser les connaissances scientifiques et les transferts de technologie par la création d'entreprise et de favoriser les start-ups innovantes, est initié dans les années 80, c'est à travers un volet politique et législatif⁴⁶ qu'il va se populariser à la fin des années 90. Des mesures entreprises en matière de droits de propriétés intellectuelles vont inciter au développement des incubateurs académiques liés à la recherche publique. 30 structures multisectorielles ou spécialisées sont actuellement labélisées en France, par le ministère chargé de la recherche. En parallèle, les incubateurs technologiques se sont développés au moment où l'enseignement supérieur s'est ouvert à l'entrepreneuriat, notamment à travers les écoles de commerce, les écoles d'ingénieurs et les universités.

⁴⁶ Notamment à travers l'appel à projets « Incubation et capital-amorçage des entreprises technologiques » du 24 mars 1999 et la loi sur l'innovation et la recherche du 12 juillet 1999, initiés par le ministère de la recherche.

Les axes de soutien proposés sont sensiblement identiques aux incubateurs de développement économique local, à ceci près que le processus d'accompagnement est plus complexe et que les conditions d'intégration nécessitent un lien fort avec le système éducatif et la recherche. Il peut également s'agir d'un accompagnement « hors-murs », sans affectation de locaux.

- **Les incubateurs d'entreprise (corporate)**

Ceux-ci sont liés à des grandes entreprises sont la conséquence de décisions stratégiques permettant d'accéder à des technologies ou marchés nouveaux (ou les renforcer) et visent à stimuler les innovations internes et externes. L'accompagnement, généralement spécifique à l'activité de l'entreprise mère, s'effectue à travers l'essaimage, le capital-risque, les alliances stratégiques de recherche et les collaborations avec des incubateurs extérieurs (Gassman et Becker, 2006).

- **Incubateurs d'investisseurs privés**

Ils sont moins répandus en France (Albert Bernasconi et Gaynor estimaient en 2000 entre 20 et 30 incubateurs privés créés par des entrepreneurs). En effet, ceux-ci sont initiés par des acteurs ayant généralement une connaissance du monde des affaires et ayant une logique de rentabilité. Les services sont identiques aux axes principaux d'accompagnement développés par les trois autres modèles d'incubation.

- **Les incubateurs virtuels**

A ces formes de structures, ont été ajoutées les incubateurs virtuels (Carayannis et Von Zedtwitz, 2005; Zedtwitz et Grimaldi, 2006), fondés sur l'hypothèse que l'environnement de l'entreprise regroupe un monde composé de ressources physiques qui sont perceptibles et tangibles et un monde virtuel bâti sur l'information. En parallèle du monde physique de l'incubation d'entreprises, une chaîne de valeur virtuelle est fondée sur les réseaux et les alliances stratégiques (Nowak et Grantham, 2000).

Ces différentes formes d'incubateurs traduisent un champ composite. Depuis l'émergence des premiers incubateurs de développement économique local, coexistent divers modèles économiques d'incubateurs répondant à des objectifs différents et à travers lesquels la palette de services de soutien s'est multipliée et diversifiée.

Si l'établissement de taxonomies de structures va permettre de créer des échantillons de comparaison, notamment avec les structures virtuelles (Bearse, 1998), aucune des

classifications établies n'auront permis d'expliquer les écarts de performance des incubateurs. D'autres recherches futures (Allen et McCluskey, 1990; Rice, 2002) vont suggérer que des classifications plus significatives peuvent être créées en mettant l'accent sur des éléments tels que les compétences de l'incubateur, le niveau de développement de l'incubateur, et le niveau de potentiel des entreprises incubées. A l'instar d'Hackett et Dilts (2004b), les typologies testées et ancrées théoriquement et utilisant ces variables, auraient le potentiel d'être beaucoup plus utiles pour la recherche sur les taxonomies existantes.

Néanmoins, ces travaux auront permis de classer les types d'incubateurs sur la base de différents indicateurs tels que les types de financeurs (Kuratko et LaFollette, 1987; Smilor, 1987; Temali et Campbell, 1984), l'activité des incubés (Plosila et Allen, 1985; Sherman, 1999), ou bien celle de l'incubateur (Brooks, 1986).

En définitive, les apports de ces premiers travaux ont permis de décrire le phénomène d'incubation d'entreprise, d'établir une taxonomie des incubateurs et de manière prescriptive, de soumettre des propositions opérationnelle visant à favoriser l'efficacité et la rentabilité à long terme de la structure. Il est alors soulevé la nécessité d'accorder l'offre d'accompagnement aux spécificités locales, de mettre en place un comité consultatif compétent intervenant dans la sélection des projets, ce qui soulève la nécessité de circonscrire le processus de sélection des entreprises, prenant soin d'identifier les candidats d'où l'on perçoit un potentiel de développement malgré un manque de ressources contraignant (Allen et Weinberg, 1988; Brooks, 1986; Campbell et Allen, 1987; Culp, 1996; Plosila et Allen, 1985).

De même, il ressort de ces premières études, l'importance de l'accompagnement dans les investissements et le développement économique local, malgré le fait que leur impact en termes de création d'emplois soit peu significatif. De fait, il est soulevé la nécessité, pour les incubateurs, d'évoluer vers de véritables outils stratégiques de développement économique puisque' ils favorisent un microenvironnement dans lequel les nouvelles entreprises peuvent se développer (Allen et Rahman, 1985; Brooks, 1986 ; Campbell, 1989).

1.1.3 VERS UNE MEILLEURE COMPREHENSION DU PHENOMENE D'INCUBATION

De manière à mieux comprendre le phénomène d'incubation, Hackett et Dilts (2004b) vont soulever la nécessité d'appréhender les variables associées au processus d'incubation, de manière à développer un modèle permettant d'analyser leur impact sur la performance des entreprises. Cela permettrait d'améliorer l'incubation des entreprises et d'appréhender les risques qui l'entourent et concourrait, à l'aide de méthodologies et assises théoriques pluridisciplinaires, à la construction d'une véritable théorie de l'incubation d'entreprises.

1.1.3.1 La recherche d'un cadre conceptuel et d'une modélisation du processus de sélection et d'incubation

Hackett et Dilts (2004b), vont identifier un deuxième courant de la recherche sur l'incubation d'entreprise qui va être orienté sur la configuration des incubateurs, caractérisé par les études relatives aux modélisations du processus d'incubation et du processus de sélection des projets. Campbell et al (1985) vont tenter de proposer un modèle d'incubation faisant le lien entre les différentes composantes et les activités de l'incubateur et leur application pour faciliter la transformation d'un projet d'entreprise en une entreprise pérenne. Ce modèle intègre quatre domaines où l'incubation crée de la valeur ajoutée: le diagnostic des besoins des entreprises, le choix et l'application de services aux entreprises, l'accès au financement et l'accès aux réseaux professionnels. (cf. figure 1.3)

Néanmoins, ce modèle suppose que tous les incubées aient réussi puisqu'il n'intègre pas les entreprises qui ont échoué et concerne uniquement les incubateurs privés.

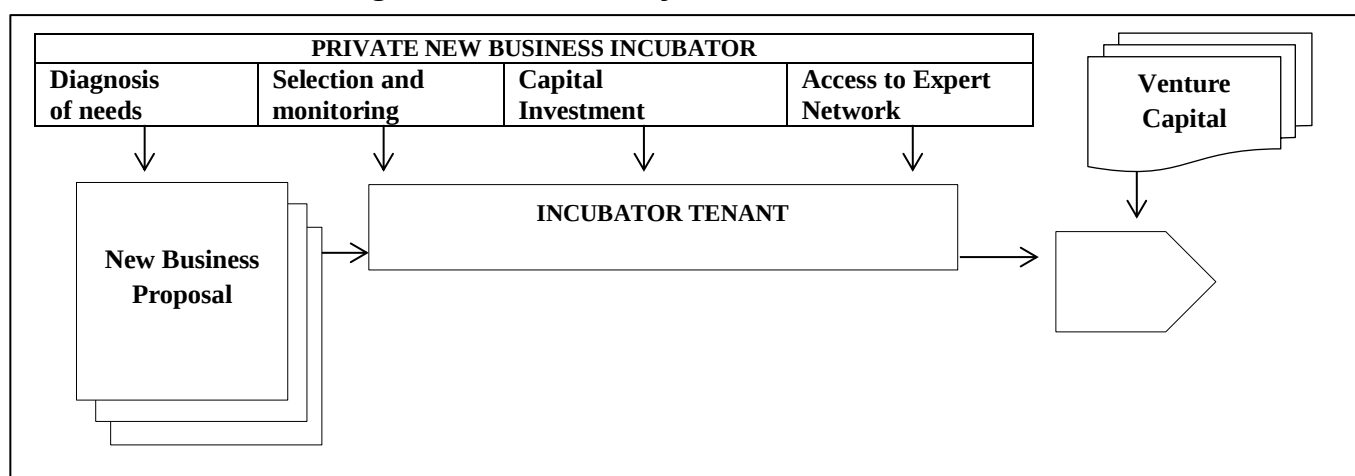
Smilor (1987), va poursuivre le modèle de Campbell et al (1985), en y ajoutant plusieurs composantes : l'appartenance de l'incubateur, les systèmes de soutien et les conséquences sur les entreprises incubées. Il associe l'incubateur à un mécanisme nécessaire pour remodeler la façon dont l'industrie, le gouvernement et les universités interagissent (Smilor et Gill, 1986). Il classifie les avantages que les incubateurs apportent à leurs entreprises incubées selon quatre dimensions: l'accroissement de la crédibilité, le raccourcissement de la courbe d'apprentissage entrepreneurial, la résolution plus rapide des problèmes, et l'accès à des réseaux d'entreprises. (cf. figure 1.4)

Il assimile l'incubateur à un système qui confère une structure unique ainsi qu'une crédibilité aux incubés tout en contrôlant un ensemble de ressources d'accompagnement : service de secrétariat, soutien administratif, soutien logistique, et aide aux entreprises.

L'apport des travaux de Smilor (1987) est le plus à même d'identifier et d'expliquer les différentes composantes du processus d'incubation.

De même, les travaux d'Hisrich (1988) vont permettre de mieux comprendre le concept d'incubation en plaçant l'incubateur dans un continuum de l'innovation. A l'instar de Brooks (1986), il va souligner l'importance de la collectivité locale au-delà des besoins des entreprises incubées. D'autres tentatives de modélisation du processus d'incubation vont être proposées (Bergek et Norrman, 2008 ; Hackett et Dilts, 2004b).

Figure 1.3. La valeur ajoutée des incubateurs



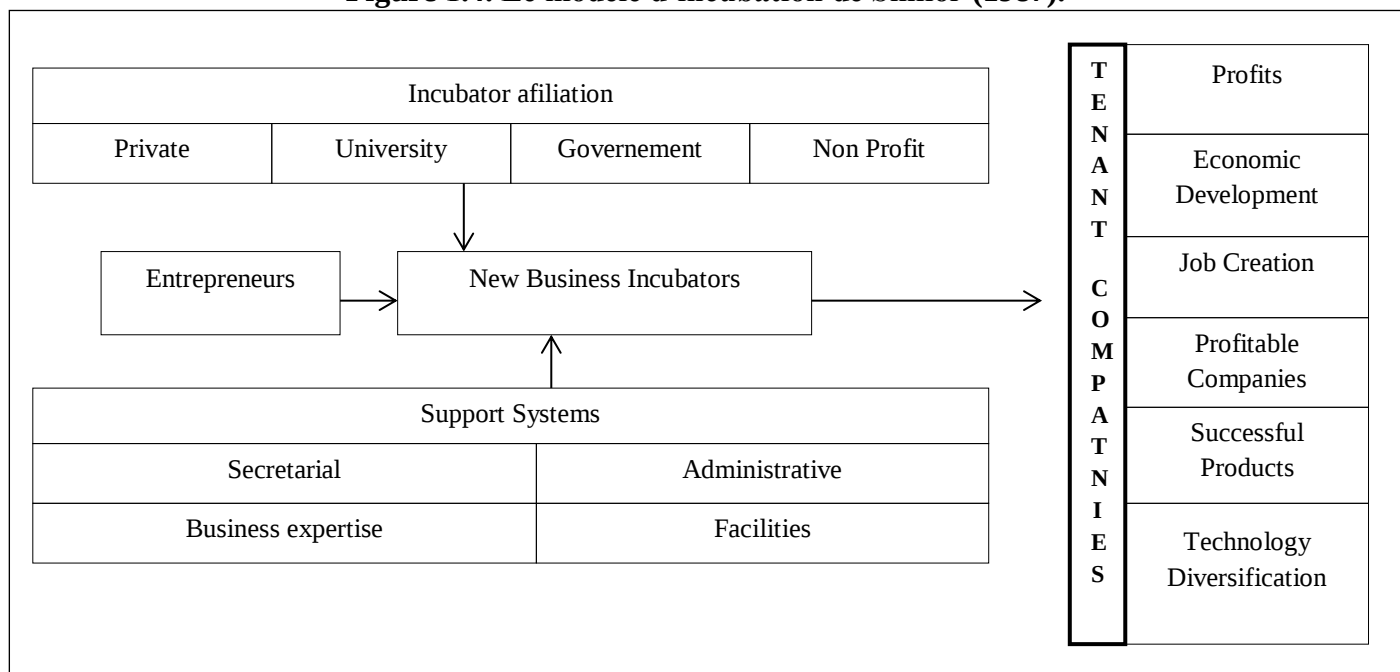
Source : Campbell et al (1985, p : 46)

En parallèle de cet effort de conceptualisation du processus d'incubation, il va être souligné l'importance de la sélection des entreprises incubées (Culp, 1996; Lumpkin et Ireland, 1988, Merrifield, 1987; Kuratko et LaFollette, 1987, Bearse, 1988 ; Mian, 1997). Les travaux empiriques se sont donc limités à analyser le processus de sélection des entreprises, soulevant la nécessité de sélectionner des entreprises en difficulté, mais prometteuses (Culp, 1996).

Lumpkin et Irlande (1988) vont classer les incubateurs sur la base des critères de sélection employés. Cette recherche fournit des indications utiles sur la variabilité des critères de sélection des incubateurs et propose une nouvelle taxonomie. Néanmoins, l'étude ne suggère pas de configuration idéale et ne cherche pas à relier l'analyse des critères de sélection utilisés avec les résultats de l'incubation.

Merrifield (1987) va déterminer le processus de sélection des incubés en trois questions qui permettent d'appréhender l'attractivité de l'entreprise. Néanmoins, cette approche suppose la réussite de l'entreprise incubée à un niveau trop avancé.

Figure 1.4. Le modèle d'incubation de Smilor (1987).



Enfin, Kuratko et LaFollette (1987) vont soulever le fait que la variabilité du processus de sélection des projets, à travers la sélection d'entreprises solides ou faibles, pouvait conduire à l'échec du projet. Ceci est appuyé par Bearse (1998), qui a établi une comparaison entre la sélection des entreprises incubées et la sélection des étudiants à l'Université de Harvard, en soulevant la question du rôle de l'incubateur et du processus de sélection dans la réussite des projets d'entreprises.

Bien que la plupart de ces études soient non-théoriques (Hackett et Dilts, 2004b), elles sont importantes dans la mesure où elles vont se concentrer sur les infrastructures et les activités de l'incubateur et vont étendre la compréhension du phénomène d'incubation. Elles vont permettre d'appréhender les facteurs clés de succès d'un incubateur en soulevant l'importance du soutien de la collectivité et du réseau entrepreneurial, de la formation entrepreneurial et de l'expertise en gestion d'entreprises, des liens avec les écoles, mais aussi la nécessité de déterminer des actions et des objectifs claires de façon à sélectionner et suivre

les entreprises incubées, notamment en leur apportant un soutien financier (Smilor, 1987; Campbell et al., 1985; Merrifield, 1987).

Les apports de ces travaux vont également permettre de soutenir l'impact des entreprises incubées sur la collectivité et sur l'incubateur, notamment en termes de développement économique, de profit, de pérennité des entreprises et d'amélioration des produits/services développés par l'entreprise (Smilor, 1987). De même, les travaux de recherche vont confirmer l'impact de l'incubateur sur la collectivité et sur les entreprises incubées en termes de crédibilité, d'attractivité, de diagnostic des besoins de l'entreprise, de sélection et de suivi, d'accès au capital et d'accès à un réseau d'experts, de faculté d'apprentissage et de résolution des problèmes (Hisrich, 1988 ; Campbell et al., 1985; Smilor, 1987; Autio et Klofsten, 1998).

1.1.3.2 Les déterminants de la réussite et l'impact du processus d'incubation

Un troisième courant de recherche sur l'incubation (1987-1988) va s'efforcer d'analyser le développement des entreprises incubées, malgré les difficultés liées au recueil des données des entreprises en phase de démarrage. L'objectif est d'appréhender le processus de développement et les déterminants de la réussite des entreprises accompagnées. Ceci est un enjeu important car la plupart des incubateurs fonctionnent avec des fonds publics et sont responsables des résultats découlant de l'utilisation de ces fonds. Néanmoins, si les données relatives aux entreprises incubées pérennes sont faciles à obtenir du fait de la stratégie déployée par l'incubateur, l'accès aux données relatives aux entreprises incubées qui ont échoué est plus difficile à obtenir puisque celles-ci mettraient à jour les défaillances du processus et pourraient entraîner une suppression ou une diminution des subventions. Il est également difficile d'obtenir les données des entreprises (défaillantes ou non) qui ne sont pas accompagnées (Bearse, 1998).

Plusieurs travaux ont entrepris d'étudier l'impact des multiples variables du phénomène d'incubation en matière de réussite et d'impact économique, à travers l'utilisation de divers outils de mesure. Les apports de ce courant de recherche vont soulever la tendance des entreprises incubées à surestimer leur plan d'affaires et les difficultés à réunir des fonds (Scherer et McDonald, 1988) et de fait, vont mettre en exergue la nécessité d'aider les

entreprises incubées à établir des plans d'affaire et établir un système de contrôle au cours des premières années de développement de l'entreprise (Fry, 1987; Stuart et Abetti, 1987).

Une autre orientation des études relatives au champ de l'accompagnement entrepreneurial concerne l'impact du processus d'incubation sur le taux de survie des entreprises incubées et sur le nombre d'entreprises et d'emplois créés (Udell, 1990).

Allen et McCluskey, (1990), à partir des liens existants entre la structure, les services, les politiques d'accompagnement, et la survie des entreprises incubées, ont montré que le niveau de développement de l'incubateur et le nombre d'entreprises incubées expliquaient en majorité les écarts de résultats des entreprises incubées. De même, il est soulevé le rôle central de l'apprentissage organisationnel en matière d'incubation d'entreprises. Campbell et Allen (1987) ont également entrepris de mesurer la réussite de l'incubateur via plusieurs outils de mesure tels que la pérennité et la croissance de l'incubateur, la portée et l'efficacité des politiques de gestion de l'incubateur, et la capacité à fournir une large palette des services (Mian, 1997).

Autio et Klofsten, (1998) ont fait le lien entre le degré d'adéquation des services d'accompagnement offerts par l'incubateur et des besoins locaux et la réussite de l'incubateur. Bearse (1998) suggère qu'un incubateur pourrait aussi mesurer sa performance par rapport à d'autres incubateurs sur une variété de mesures opérationnelles. Enfin, Allen et Weinberg (1988) ont mesuré la réussite d'un incubateur à partir du nombre d'entreprises quittant la structure et du nombre d'entreprises incubées stoppant leur activité.

Des mesures de croissance et de développement d'entreprise ont également été appliquées aux entreprises incubées. Ces mesures comprennent l'évaluation de l'augmentation du nombre d'emplois ou des ventes, alors que les mesures de développement sont prises en compte dans l'innovation de produit, la qualité de l'équipe dirigeante, ou encore dans les alliances stratégiques (Bearse, 1998; Udell, 1990).

Malgré le fait que peu de ces relations aient été testées empiriquement, le phénomène d'incubation a été mesuré à partir de plusieurs variables: le processus de sélection des entreprises incubées (Kuratko et LaFollette, 1987; Merrifield, 1987), le réseau interne (Lichtenstein, 1992), l'industrie de l'incubation et la palette de services de soutien (Hansen et al., 2000; Nowak et Grantham, 2000), les relations du directeur de la structure avec les

entreprises incubées (Autio et Kloftsen , 1998; Fry , 1987; Sherman , 1999; Udell , 1990) , l'efficacité de l' incubateur (Sherman et Chappell , 1998), le niveau de développement de l'incubateur (Allen, 1988; Sherman et Chappell , 1998), la normalisation des procédures et la formalisation des politiques (Bearse , 1998) .

En matière de taux de survie des entreprises incubées, si la plupart des études des praticiens présentent un taux élevé (généralement plus de 80%, Bearse, 1998), d'autres études sont plus modérées, l'abaissent à 55% (Roper, 1999).

Ce courant de la recherche a permis d'appuyer le rôle du niveau de développement de l'incubateur et du nombre d'entreprises incubées dans la survie des entreprises incubées. De plus, il a été soulevé le fait que les incubateurs sont des outils plus rentables en matière de politiques régionales de localisation des entreprises plutôt qu'en matière de création d'emplois (Campbell et Allen, 1987; Sherman, 1999 ; Markley et McNamara, 1995; Sherman, 1999, 1999; Sherman et Chappell, 1998).

Conclusion section 1

L'objectif de cette première section était multiple. Dans un premier temps, il s'agissait d'introduire le concept d'accompagnement, puis de clarifier les notions de pépinières et incubateurs d'entreprise. S'il existe une forte hétérogénéité des définitions et des concepts du phénomène, nous nous entendons avec les définitions qui intègrent toutes les formes d'accompagnement, y compris l'accompagnement virtuel. Nous définissons les structures d'accompagnement comme des outils fournissant un ensemble de ressources de soutien dans les premières années de développement de l'entreprise. Lorsqu'il s'agit de pépinières d'entreprise ou d'incubateurs, les ressources d'accompagnement comprennent avant tout une offre d'hébergement à des tarifs privilégiés, ainsi qu'un ensemble de services partagés associés. De manière générale, et en incluant les structures virtuelles, les ressources d'accompagnement comprennent un suivi régulier, une offre de services et de formations à la gestion d'entreprise et l'accès à des réseaux d'affaires. L'objectif étant de pallier à la faiblesse des ressources au démarrage de l'activité et de fait, accroître la survie des entreprises.

Par ailleurs, si au terme de ces premières décennies de recherche, différents courants ont permis d'étendre la compréhension du phénomène d'incubation, plusieurs questions restent en suspens. La plupart des recherches pionnières sur le phénomène d'incubation s'inscrivent dans une approche normative et descriptive au détriment de recherches se focalisant sur la construction de modèles d'incubation permettant de mieux appréhender les facteurs de réussites mais aussi les risques qui l'entourent et permettant, à terme, d'appuyer l'assise théorique du phénomène.

De fait, la deuxième section aborde l'évolution des travaux empiriques se focalisant sur la recherche d'efficacité et de performance des incubateurs et sur la pertinence des modèles d'incubation permettant de prendre en compte les risques d'échec entrepreneurial. Cela se traduit par le développement d'un grand nombre de recherches consacrées aux nouvelles formes d'accompagnement soulevant de nouvelles problématiques et cherchant, au-delà de la sphère technique, à replacer l'entrepreneur au centre du processus d'incubation.

1.2 EVOLUTION DE LA RECHERCHE ET NOUVEAUX ENJEUX

La multiplication et la diversité des recherches sur l'incubation d'entreprises a fait naître de nouvelles problématiques et perspectives de recherches, notamment en termes de mesure d'efficacité et de performance tant sur les incubateurs que sur les entreprises incubées. Par ailleurs, mettant en garde le risque éventuel d'une standardisation des pratiques d'accompagnement, ces questionnements appellent aussi à considérer l'existence de multiple formes et modalités d'accompagnement conditionnées par des besoins divers. Ces questions se développent en adéquation avec les orientations de la littérature française axées davantage sur les questions relatives à l'efficacité de l'accompagnement existant (2.1), ainsi que sur les formes individualisée d'accompagnement (Chabaud et al, 2010), (2.2).

1.2.1 LA RECHERCHE CONSTANTE D'EFFICACITE ET DE PERFORMANCE

Si les premières études ont clairement montré l'impact positif des incubateurs, tant sur les entreprises incubées que sur le territoire, des travaux de recherche vont souligner les limites

théoriques et méthodologiques du phénomène, soulevant des questionnements relatifs à l'efficacité et aux facteurs clés de succès des structures d'accompagnement.

1.2.1.1 Les questionnements liés à l'efficacité des structures d'accompagnement

Il va être soulevé des déceptions et des désillusions quant au rôle joué par l'incubateur :

« C'est précisément cet engouement qui a posé problème au cours des années récentes. (...) Aujourd'hui, selon l'estimation la plus courante des professionnels, une pépinière sur deux mérite son nom (...). Il ne suffit pas de louer des locaux au-dessous du marché et d'offrir des services communs comme le standard, le fax et la photocopie, pour s'imposer pépinière (...) La véritable clé du système réside en fait, dans le conseil et les services d'accompagnement ». (2)⁴⁷

A la fin des années 90, Hackett et Dilts (2004b) vont parler du fantasme suscité par le phénomène d'incubation. Pour Albert et al (2003), l'équilibre d'exploitation des pépinières est difficile à atteindre la plupart du temps. Aussi, l'incubation peut être un instrument politique coûteux (Tamasy, 2007). De nombreuses structures vont disparaître du fait de la surestimation des collectivités sur les avantages apportés par l'incubateur et du fait des financements publics qui ont parfois fait défaut et ont impacté les services, réduisant le rôle de l'incubateur à un hôtel d'entreprises. Pour Bruneel et al (2012), ayant identifié trois générations d'incubateurs (la plus ancienne axée sur les services logistiques et les services partagés, la seconde axée sur les connaissances technologiques, l'offre de services et de formations et la troisième axée sur les services externes et les réseaux) l'ancienne génération n'a pas été capable de s'adapter pleinement aux nouveaux modèles d'incubation, non pas tant en raison des difficultés liées au développement de nouveaux services, mais en raison de la rigidité dans leurs pratiques de gestion. À terme, les avantages en matière d'image pour les entreprises incubées peuvent être limités (Schwartz et Hornych, 2008).

Albert et al (2003) vont également identifier un certains nombres de problèmes clés propres à chaque type d'incubateur (cf. tableau 1.3), notamment du point de vue du management, du manque de vision à long terme de l'incubateur et aussi de son manque de ressources.

⁴⁷ Duchéneaut, B. (1995). Enquête sur les PME françaises : Identités, Contextes, Chiffres. Ed Maxima, p : 376

Tableau 1.3. Les problèmes clés identifiés dans chaque catégorie d'incubateurs

	Incubateurs de Développement Economique Local	Incubateurs académiques et scientifiques	Incubateurs d'Entreprise (corporate)	Incubateurs d'Investisseurs privés
Problèmes clés	-Pérennité -Manque de stabilité des ressources -Qualité du management et des prestations de services/très indépendants de la qualité du manager -Gouvernance, risque de conflits d'objectifs, lourdeur bureaucratique, temps passé à négocier avec les différents partenaires	-Légitimité au sein de l'institution -Statut juridique gouvernance, indépendance et souplesse opérationnelle -Sources de revenus -Qualité du management -Accès aux ressources et aux réseaux externes	- Position stratégique de l'incubateur par rapport à la structure corporate. -Indépendance du Management et capacité à mobiliser des ressources internes. -Pérennité de la mission de l'incubateur - Conflits d'objectifs entre les propriétaires/managers de la start-up et l'entreprise	-Qualité du sourcing des projets -Niveaux de modalités de rémunération de l'incubateur par rapport aux services rendus -Valorisation à l'entrée et à la sortie de la participation de l'incubateur -Pérennité de l'incubateur

Sources : Albert et al (2003, p : 106)

De fait, les travaux de recherche vont faire état d'un décalage entre les types de problèmes auxquels font face les entrepreneurs et le soutien réel apporté par l'incubateur (Abduh et al., 2007 ; Ratinho et al., 2009). De même, il va être souligné un écart entre la façon dont les entrepreneurs perçoivent les services d'incubation d'entreprises et ce qu'ils ont réellement reçu (Meru, 2011). En effet, les créateurs d'entreprises ont parfois surestimé l'offre d'accompagnement de la structure, les services effectivement reçues étant loin de leurs attentes (Fayolle, 2002; Meru, 2011). Ces différences de perception ont été identifiées comme suffisamment conséquentes pour qu'elles soient prises en compte dans le processus d'accompagnement puisqu'elles peuvent perturber la communication entre les entrepreneurs et la structure et rendre l'accompagnement moins efficient (Fayolle, 2002), jusqu'à favoriser l'isolement du porteur de projet. En effet, Messeghem et Sammut (2007) vont soulever un risque d'isolement ressenti à la suite d'un déséquilibre entre le soutien apporté par la structure d'accompagnement et sa mission supposée. Le créateur d'entreprises se referme ainsi sur lui-même en réaction à son insatisfaction, ce qui trouble ses perceptions et sa stratégie de démarrage. De même, Sammut (2003) va souligner la nécessité de réparer la « double myopie » atteignant l'accompagnement, l'une temporelle, privilégiant un accompagnement de trop courte durée et l'autre spatiale, se concentrant sur des problématiques dépassées ou non adaptées aux spécificités locales. Un des enjeux de la littérature sur l'accompagnement

entrepreneurial est donc d'apporter des éléments de réponse et de résoudre les problématiques qui affectent l'efficacité de l'accompagnement entrepreneurial.

1.2.1.2 Les questionnements liés à la performance des structures d'accompagnement

Si les décideurs locaux ont été très enthousiastes vis-à-vis des incubateurs d'entreprises, ceci a été fait sans une connaissance approfondie de l'efficacité de ces initiatives politiques concernant la performance à long terme des entreprises (Von Zedtwitz et Grimaldi, 2006; Schwartz, 2011; Vanderstraeten et Matthyssens, 2012). En effet, nous avons souligné précédemment une vague de recherches pionnières en matière de déterminants de la réussite et de l'impact du processus d'incubation (identifiée aussi par Albert et Gaynor (2001) comme l'approche « évaluatrice » de la recherche sur l'incubation). Cette approche a permis de soulever la question de l'évaluation de la performance des programmes d'incubation et des entreprises hébergées (Albert et Gaynor, 2001 ; Hackett et Dilts, 2004b). Néanmoins, peu d'études vont chercher, par la suite, à décrire et mesurer la performance du processus d'incubation d'entreprises en raison d'un manque d'échelles valides et fiables et de l'absence d'une « population témoin » (Chabaud et al, 2002). De fait, de nombreux travaux de recherche n'auront pas permis d'appuyer significativement le rôle de l'incubateur dans la performance d'une entreprise incubée en regard de celles qui ne le sont pas.

Par ailleurs, les modèles d'incubation demeurent peu pertinents puisqu'ils ne tiennent pas compte d'un ensemble d'éléments importants tels que les objectifs, les stratégies employées ou les facteurs environnementaux, ce qui limite la compréhension du processus (Clarysse et al., 2005 ; Bergek et Norrman, 2008). En définitive, ce manque de clarté concernant l'évaluation de la performance des incubateurs est lié à l'identification de la nature même de la performance (Phan et al, 2005). La mesure de la performance d'un incubateur apparaît alors comme complexe et la question de la pertinence des indicateurs existants est posée (Paturel, 2000⁴⁸; Levy-Tadjine, 2004 ; Stevens et al, 2005; Paturel et Masmoudi (2005) ; Voisey et al., 2006 ; Tamasy , 2007 ; Khalil et Olafsen, 2007 ; Aerts et al., 2007; Hackett et Dilts, 2008 ; Messeghem et al., 2010; Schwartz, 2011; Vedel et Stephany, 2011).

⁴⁸ Paturel (2000) a identifié 3 critères permettant de mesurer la performance de l'incubateur: l'efficacité (mesurée par la pérennité et les résultats des entreprises accompagnées), l'efficacité du réseau (évalué par la facilité et rapidité d'accès aux ressources apportées aux créateurs), l'effectivité (apprécié à partir du niveau de satisfaction des créateurs d'entreprises).

De fait, une approche prescriptive de la recherche (Albert et Gaynor, 2001), va continuellement chercher à proposer des pistes d'amélioration des incubateurs en identifiant les facteurs d'efficacité et de réussite des programmes d'incubation.

Il est vrai qu'à l'issue des premiers travaux normatifs, plusieurs recommandations stratégiques avaient déjà été établies pour favoriser l'efficacité et la rentabilité de la structure de manière pérenne (Hackett et Dilts, 2004b), insistant notamment sur la nécessité de mettre en place un comité consultatif compétent intervenant dans la sélection des projets, de gérer plus efficacement les revenus issus des espaces locatifs de l'incubateur, de mettre en place un processus de sélection des entreprises, et de développer une stratégie de développement économique local faisant de l'incubation un palliatif à l'instabilité des jeunes entreprises (Allen et Weinberg, 1988; Lumpkin et l'Irlande, 1988; Brooks, 1986; Campbell et Allen, 1987; Culp, 1996; Plosila et Allen, 1985).

De même, l'étude de la National Business Incubation Association (1996), va énoncer les principes et pratiques à mettre en œuvre pour favoriser l'efficacité d'une pépinière d'entreprise, la conditionnant au respect des deux principes suivants :

- La pépinière se donne pour ambition d'avoir des retombées positives sur l'économie locale en optimisant les chances de succès des entreprises émergentes.
- La pépinière est elle-même un exemple dynamique d'entreprise commerciale durable et rentable à travers l'offre de services.

Ces études (NBIA, 1995 ; OCDE, 1999 ; Albert et al., 2003) visent alors à présenter aux praticiens et politiques locales les bonnes pratiques nécessaires au bon fonctionnement et à la pérennisation d'une structure d'accompagnement, présentant comme indispensable le fait de :

- Préciser la mission et le rôle de la structure vis-à-vis de la population locale et élaborer un plan stratégique comportant des objectifs quantifiables pour accomplir cette mission.
- Se doter d'un comité permettant de mener à bien la mission de la pépinière, s'assurant du rôle initial d'accompagnant, et de la compétence du personnel de la structure.
- Se doter d'infrastructures, de ressources, de méthodes et d'outils lui permettant de fournir, dans de bonnes conditions, une assistance aux entreprises incubées en matière de gestion, et de répondre aux besoins de chaque entreprise au fur et à mesure de son développement.
- S'efforcer d'ancrer les projets et les activités de la pépinière dans le tissu local et les adapter aux objectifs et stratégies menés en matière de développement économique.

- S'assurer de l'appui de partenaires, y compris un réseau déterminé à aider les entreprises de la pépinière et à apporter leur aide dans la réalisation des objectifs de la pépinière.
- Mettre en place un système d'information sur la gestion de la pépinière et recueillir des données, notamment statistiques, nécessaire à l'évaluation en continue des résultats de la pépinière, afin d'améliorer son efficacité et adapter son offre aux besoins des entreprises.

Enfin, plusieurs études vont appuyer l'importance de divers facteurs favorables à la qualité et à la pérennité d'une structure d'incubation, notamment la stabilité du management et des apports financiers, la qualité des services offerts (Albert et al, 2003), l'importance grandissante du réseau d'affaire (Hansen et al., 2000; Scillitoe et Chakrabarti, 2010; Bøllingtoft et Ulhøi, 2005; McAdam et McAdam, 2006;2008; Aerts et al., 2007), l'équipe encadrante (Mian, 1997), la relation entre le responsable de l'incubateur et les entreprises incubées (Rice, 2002 ; Patton et al, 2009), les critères de sélections plus stricts ainsi que la mise en place d'une politique claire de sortie (Lumpkin & Ireland, 1988; Peters et al., 2004; Albert et al., 2003 ; Bruneel et al., 2012). La taille, l'expérience et le professionnalisme de l'incubateur permettent également de déterminer la portée et l'intensité des activités de soutien. Aussi, le degré d'interaction et la nature de la relation entre l'incubateur et les politiques locales auront une influence, de même que la culture organisationnelle interne sur l'esprit d'entreprise (Clarysse et al, 2005), et la culture local sur la réussite des projets incubés (Maital et al, 2008).

En définitive, les travaux relatifs à la performance du processus d'incubation vont mettre en perspective plusieurs variables permettant de mieux appréhender la réussite du processus d'incubation. Dans une visée prescriptive, ces travaux vont également mettre en avant la nécessité d'accorder l'offre d'accompagnement aux spécificités locales et de mettre en place une palette large et diversifiée de services de soutien spécifiques aux besoins des entreprises incubées. Un des enjeux de la recherche sur l'incubation va alors porter sur une meilleure prise en compte du caractère contingent du phénomène d'incubation.

1.2.1.3 Les questionnements liés à la nature contingente du phénomène d'incubation

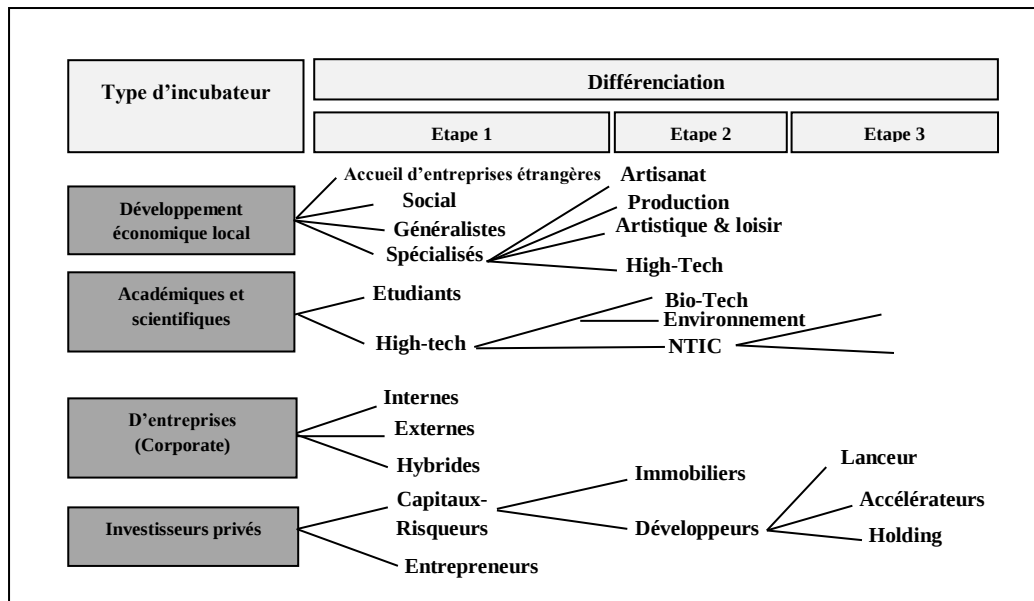
L'approche taxonomique des incubateurs avait déjà permis de réaffirmer la nécessité d'adapter les ressources de l'incubateur aux spécificités locales. De même, elle avait permis de soulever l'importance des réseaux et du transfert des connaissances institutionnalisées dans les facteurs de réussite du processus d'incubation (Autio et Klofsten, 1998). Ces travaux concluent aussi sur la prise en compte de l'incubation d'entreprises comme un univers aux multiples ressources, besoins, contraintes et opportunités qui affectent ses missions, ses politiques, ses services et en définitive, sa performance (Allen et McCluskey, 1990).

Les recherches plus contemporaines vont aller dans ce sens en réaffirmant la nécessité de prendre en compte la diversité de l'accompagnement qui devrait conditionner des accompagnements différents dans leur forme et dans leur modalité (Cuzin et Fayolle, 2004 ; Chabaud et al, 2010). Albert et al (2003) ont souligné l'idée selon laquelle les incubateurs devaient se spécialiser et acquérir des compétences spécifiques afin de mieux répondre aux besoins des entrepreneurs. Si le développement des services s'est effectué de pair avec le développement des formes d'accompagnement, Albert et al (2003) parlent d'un développement par addition et par différenciation, qui caractérise un univers multifacettes. (cf. figure 1.5)

→ Par addition d'un nombre croissant de services : face à un marché de plus en plus concurrentiel, l'offre de services s'est accrue, intégrant des formes de soutiens multiples. L'hébergement immobilier et les services partagés de base étaient initialement proposés. Les fonctions d'accompagnement et de conseil se sont développées progressivement de même que la mise en réseaux. En définitive, les travaux de recherche ont fait état d'une diversification croissante du soutien logistique introduit par les incubateurs, et se déclinant en cinq catégories principales de services : l'offre d'immobilier et la gestion de celui-ci (cela se traduit avant tout par la mise à disposition de locaux), les services traditionnels associés (comme le secrétariat, l'accès à internet, la cafeteria, la mise à disposition de salle de réunion), les services de conseils spécialisés dans la gestion des affaires de l'entreprise (liés aux aspects juridiques, comptables, financiers et stratégiques), l'accès à des formations (collectives, liées à la gestion d'entreprise, ou plus individuelles, sous la forme du coaching), et l'accès aux réseaux (réseaux financiers, ou professionnels), (Smilor et

Gill, 1986; Mian , 1996; Hansen et al , 2000; Albert et al., 2003 ; Hackett et Dilts, 2004b ; Zedtwitz et Grimaldi, 2006; Scillitoe et Chakrabarti, 2010).

Figure 1.5 Différenciation croissante des incubateurs



Sources : Albert et al (2003, p : 108)

→ Par différenciation à travers l'existence de contextes particuliers : la concurrence de multiples structures va favoriser leur spécialisation. Il s'agit d'apporter des ressources et compétences particulières aux entrepreneurs. Le champ de l'accompagnement a souligné l'importance d'orchestrer les ressources et compétences de chaque partie prenantes à la structure d'incubation. De manière à accroître l'efficacité de l'offre de services, les ressources apportées doivent être flexibles et s'adapter aux objectifs et profils poursuivis par la structure, à des contextes locaux et à des situations particulières. De fait, cette différenciation s'est aussi effectuée par le contenu de l'offre de services. L'objectif étant d'apporter un avantage concurrentiel déterminant pour la structure et pour l'entrepreneur.

Dans les mêmes orientations, Bergek et Norrman (2008), ont distingué cinq modèles d'incubation déterminés à partir de trois composantes du processus d'incubation: la sélection des entreprises (fondée sur l'idée, sur l'entrepreneur, sur la dyade idée/potentiel du projet et la dyade profil de l'entrepreneur/potentiel du projet), le soutien aux entreprises pour lequel le degré d'intervention de la structure est plus ou moins élevé, et le rôle d'intermédiaire joué par

la structure envers son environnement (cf. tableau1.5). Les auteurs concluent sur le fait que les stratégies de l'incubateur, en matière de sélection des entreprises incubées et des exigences locales, déterminent un type d'accompagnement plus ou moins actif.

Tableau 1.5. Le modèle d'incubation de Bergek et Norrman (2008)

La sélection	L'accompagnement	La mise en relation (mediation)
- Sélection basée sur l'idée - Sélection basée sur l'entrepreneur	- Infrastructures (localité, bureaux, installations, services administratifs). - Soutien technique (accompagnement individuel, formations)	- Comment l'incubateur relie les entreprises incubées entre elles et entre le monde extérieur.

Source: adapté de Bergek et Norrman (2008, p: 23)

L'évolution des incubateurs est telle que dans un souci d'adapter l'incubation aux nouvelles attentes des entreprises, une nouvelle génération d'incubateurs a émergé (Bruneel et al, 2012. cf. tableau 1.6) fournissant des nouveaux services procurant davantage de valeur ajoutée à leurs locataires, tout en accordant moins d'attention aux anciennes. Ce changement d'attention et l'intérêt croissant pour des ressources à plus forte valeur ajoutée (expertise, expériences en matière d'apprentissage, connaissances, réseaux, synergies) ont suscité l'émergence d'un nouveau modèle d'incubation (Grimaldi et Grandi, 2010). Ces derniers ont identifié un ensemble de variables d'incubation qui mettent en évidence des différences entre les quatre types d'incubateurs que sont les Business Innovation Centres (BICs), les incubateurs académiques, les incubateurs privés et les incubateurs d'entreprises (Corporate). Grimaldi et Grandi (2010) soulignent le fait que la façon dont les incubateurs gèrent leurs entreprises peut être décrite par deux principaux modèles d'incubation, fournissant aux incubateurs des indications utiles sur leur positionnement stratégique. Ils soutiennent l'hypothèse de la diversité des formes d'incubation favorisée par l'évolution des exigences et des besoins des entreprises encourageants les incubateurs à différencier la gamme de services offerts.

Dans le premier modèle, les incubateurs, en fournissant un soutien technique, se concentrent davantage sur la réduction des coûts liés au démarrage de l'activité. Dans le second modèle, les incubateurs cherchent à accélérer le développement des entreprises en privilégiant l'aide financière et l'accès aux réseaux.

Tableau 1.6. Résumé de l'évolution de l'offre d'incubation

	1^{ère} génération	2nd génération	3^{ème} énération
Offre	Bureau et ressources partagées	Conseils et formations	Accès aux réseaux technologiques, professionnels et financiers
Justification théorique	Economies d'échelles	Accélération de la courbe d'apprentissage	Accès aux ressources externes, aux connaissances et à la légitimité

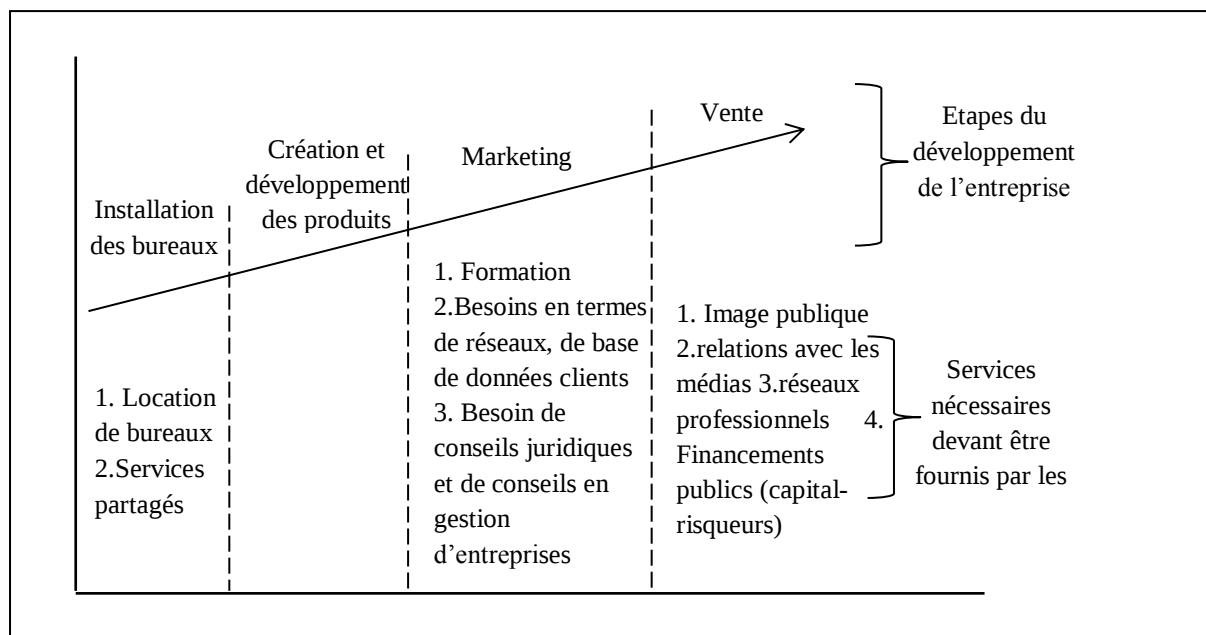
Source: Bruneel et al (2012, p:113)

Ils soulignent l'importance capitale de l'ajustement de la nature, des objectifs de l'incubateur et des besoins des entreprises incubées. Ce qui va dans le sens des travaux de Chan et Lau (2005) qui soulignent la nécessité d'adapter l'offre de services en fonction du stade de développement des entreprises incubées (cf. figure1.6).

De la même façon, Zedtwitz et Grimaldi (2006) vont souligner des différences entre les objectifs stratégiques de cinq catégories d'incubateurs permettant d'identifier les services clés et décrire leur mise en œuvre. Ils concluent que les différences concurrentielles (en matière industrielle, géographique, et de positionnement) et les différences entre les objectifs stratégiques (à visées lucratives ou non lucratives) influent sur la nature, la qualité, la mise en œuvre des services d'incubation et la façon dont ils sont gérés.

Ceci soulève le manque de pertinence des modèles d'incubation existant puisqu'ils ne tiennent pas compte des objectifs initiaux, des stratégies employées et des résultats prévisionnels, ce qui limite la compréhension des processus d'incubation (Clarysse et al, 2005). Les modèles d'incubation doivent donc être adaptés au contexte local, à leurs objectifs et leurs résultats prévisionnels, ce qui implique la coexistence de divers modèles dans un réseau d'incubateurs. Ce n'est que lorsque la stratégie d'un incubateur est analysée par rapport à ses objectifs visés et ses facteurs environnementaux, que son efficacité pourrait être appréhendée. De fait, les incubateurs doivent clarifier leurs objectifs et les ressources qu'ils apportent pour mener leur rôle à bien et atteindre leurs objectifs.

Figure 1.6. Le développement des jeunes entreprises technologiques et les services nécessaires



Source : Chan et Lau (2005, p : 1226),

Ceci renforce également la nécessité de spécialiser l'offre d'accompagnement puisque cela permet de fournir une aide matérielle et des locaux adéquats ainsi qu'une expertise de haute qualité. Ce qui, en définitive, réduit considérablement les coûts pour les entreprises et augmente l'attractivité de l'incubateur (Schwartz et Hornych, 2008).

Néanmoins, plusieurs auteurs vont poser la question de la pertinence de la spécialisation de la structure puisque celle-ci peut susciter des inconvénients, notamment la faiblesse des connaissances générales, un climat fortement concurrentiel et un intérêt porté exclusivement sur les entreprises à fort potentiel au détriment d'entreprises plus faibles (Schwartz et Hornych, 2008).

Aussi, à travers trois composantes de l'incubation que sont la sélection des projets, la variété des ressources et le conseil et le suivi des entreprises, Vanderstraeten et Matthyssens (2012) vont distinguer deux formes d'incubation : généraliste et spécialisée. Les entreprises cibles d'un incubateur généraliste proviennent de divers secteurs d'activité alors que l'incubateur spécialisé va de fait, cibler les entreprises technologiques issues d'un domaine d'activité

particulier. Ils concluent que le processus d'incubation doit être adapté à l'orientation stratégique de l'incubateur, et adapter son offre de service aux besoins de son public cible.

Ceci avait déjà été soulevé par Cuzin et Fayolle (2004) qui identifient la « dynamique des interactions »⁴⁹, c'est-à-dire le degré d'ajustement du type d'entreprise, de l'état d'avancement du processus et du type d'accompagnement offert, comme une composante déterminante de la réussite du processus d'accompagnement.

Vanderstraeten et Matthyssens (2012) appuient le fait que pour atteindre un positionnement stratégique, les incubateurs doivent parvenir à un alignement entre les attentes et les perceptions des incubés concernant les services et les fonctions internes de la structure. Ils concluent qu'un incubateur, qu'il soit ancré dans une approche généraliste ou spécialisée, peut différencier son offre de services et finalement renforcer la valeur ajoutée de ses locataires. La différenciation des services est donc possible dans une approche généraliste. Si la recherche valorise la spécialisation des services d'incubation, Vanderstraeten et Matthyssens (2012) soulignent que celle-ci n'est pas inéluctable dans la mesure où de nombreux créateurs d'entreprises privilégient l'incubation généraliste lorsque celle-ci leur procure davantage de valeur ajoutée. En d'autres termes, ils concluent sur le fait que les entreprises choisissent de s'installer dans l'incubateur qui répond le mieux à leurs besoins et leurs attentes.

En définitive, le rôle fondamental attribué aux incubateurs d'entreprises est de plus en plus élargi. Dans un souci d'adapter les structures à des contextes et des besoins spécifiques, l'accompagnement s'est adapté. Dans une approche généraliste ou spécialiste, la qualité de l'accompagnement va dépendre de l'ajustement de son offre de services aux besoins des entreprises incubées. De fait, les ressources apportées doivent être flexibles et s'adapter aux objectifs stratégiques et aux profils poursuivis par la structure. Ces études s'intègrent dans la lignée des recherches antérieures qui ont souligné la nécessité d'orienter les travaux vers un contrôle qualité permettant d'améliorer le processus d'incubation, et qui va dépendre en majorité, de la capacité de la structure à mobiliser ses ressources internes et externes (Hackett et Dilts, 2008). Aussi, ces approches permettent une meilleure compréhension des besoins d'incubation des porteurs de projets et de leur satisfaction. Elles soutiennent alors l'importance du soutien personnalisé qui reflète les étapes de développement des entreprises

⁴⁹ Cuzin R., Fayolle A. (2004), « Les dimensions structurantes de l'accompagnement en création d'entreprise ». La Revue des Sciences de Gestion, Direction et Gestion, Nov/Dec, pp : 77-88, p : 83

incubées (Chan et Lau, 2005; Bruneel et al., 2012) et élargissent la voie à des recherches focalisant leur attention sur l'importance de la dimension relationnelle dans le processus d'accompagnement et sur l'émergence de formes d'accompagnement individualisées. Une revue des recherches explorant cette dimension est explicitée dans la section suivante.

1.2.2 LES DIMENSIONS RELATIONNELLES COMME NOUVEL ENJEU

C'est majoritairement à travers la recherche francophone sur l'incubation d'entreprises, davantage focalisée sur les méthodes d'accompagnement, que la dimension relationnelle de la démarche d'accompagnement va être explicitée. Il s'agit alors de revenir au premier sens du terme « accompagnement », et de réfléchir à des nouvelles méthodes permettant de prendre en compte des nouveaux besoins s'inscrivant au-delà de la sphère technique.

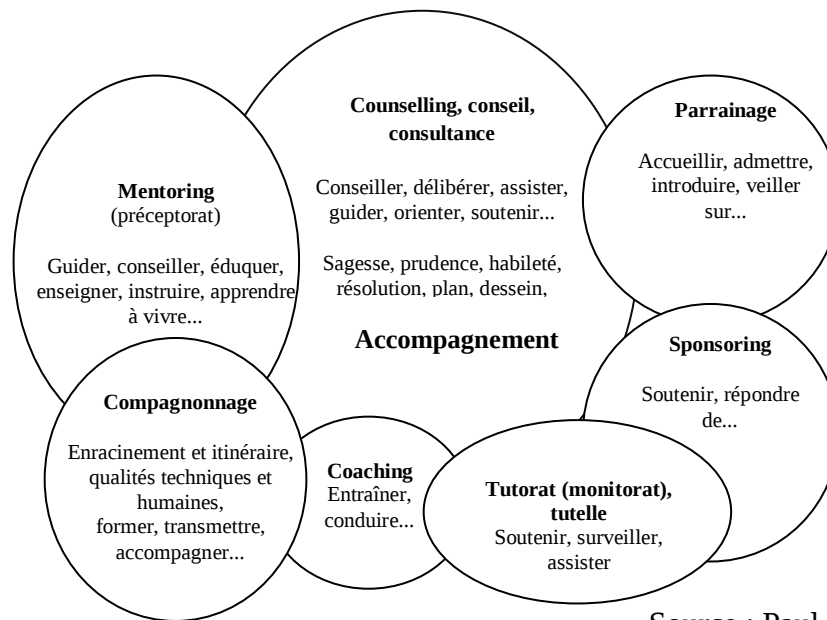
1.2.2.1 La dimension inter-individuelle dans le processus d'incubation

Paul (2004) s'est interrogée sur le sens même du mot « accompagnement », et va mettre en avant son caractère générique englobant une multiplicité d'usages et de sens, une véritable « nébuleuse » selon ses termes, derrière laquelle coexistent diverses pratiques (cf. figure 1.7): le counseling (l'idée de conseiller, secourir et venir en aide, soutenir), le sponsoring (soutenir économiquement, répondre, s'engager de façon réciproque), le coaching (le fait d'entraîner, de conduire), le mentorat (le fait de guider, d'enseigner, éveiller, instruire) ainsi que le tutorat (surveiller, dépendre, assister, suivre), le parrainage (le fait de veiller sur quelqu'un, d'introduire) et enfin le compagnonnage (lié à l'idée de transmettre, d'enraciner, de posséder des qualités techniques et humaines).

En retraçant son champ sémantique, Paul (2004) souligne qu'il s'agit avant tout d'un terme fondé sur une base relationnelle dans laquelle « la fonction de l'un est de faciliter l'apprentissage ou un passage de l'autre. Il s'agit bien d'être avec et d'aller vers »⁵⁰. Cette notion est donc fondée sur une propension à « être en relation avec autrui ».

⁵⁰ Paul M. (2009), « Autour du mot accompagnement », Recherche et formation, N°62, p91-107, p : 95

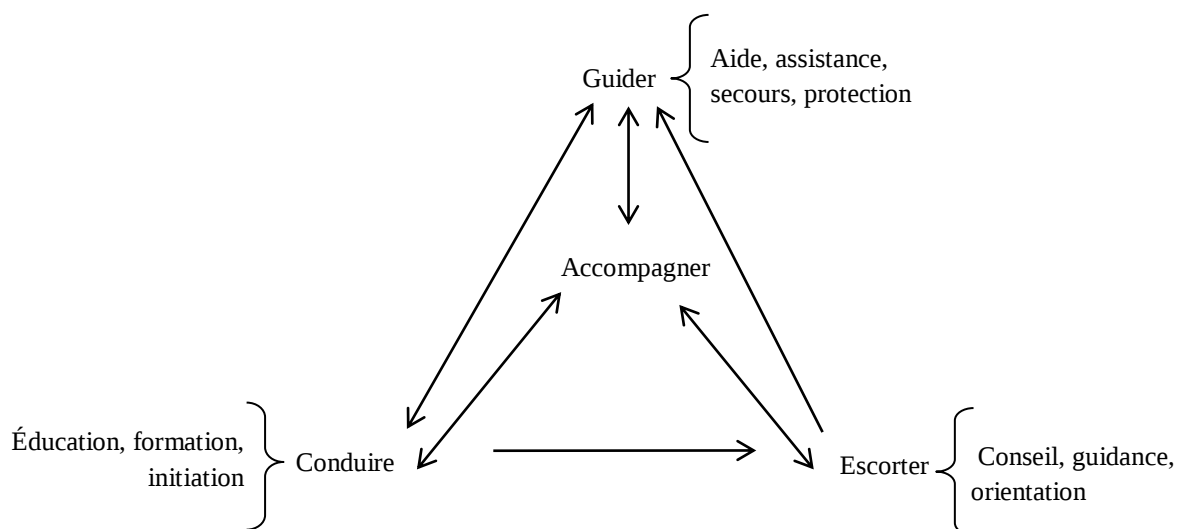
Figure 1.7. La nébuleuse de l'accompagnement



Source : Paul (2002, p : 56)

Paul (2004) identifie également les verbes « conduire », « guider » et « escorter » comme les trois synonymes que l'on associe communément au verbe « accompagner » et qui renvoient à des rôles à la fois spécifiques et transversaux (cf. figure 1.8).

Figure 1.8. Le graph de l'accompagnement



Source : Paul (2004, p130)

La démarche d'accompagnement est alors définie comme un processus dynamisant trois logiques : relationnelle, (aller avec), spatiale (aller vers) et temporelle (qui a un début et une fin).

La recherche sur l'incubation d'entreprises va également poursuivre cette réflexion, en souhaitant apporter un cadre d'analyse permettant une meilleure compréhension du phénomène multidimensionnel de l'accompagnement.

Rice (2002) va souligner l'importance de l'implication de l'entrepreneur dans la relation dyadique « co-productive » avec le responsable de l'incubateur et son impact sur la réussite du processus d'incubation. En d'autres termes, il apparaît pertinent, pour mesurer la performance du processus d'incubation, d'apprécier la nature de la relation entre l'entrepreneur et le responsable de la structure. De même, à partir des travaux de Lichtenstein (1992) et d'Aaboen (2007), Ahmad (2012) va analyser les interactions qui facilitent le processus d'incubation, y compris les interactions entre les entrepreneurs incubés, les entrepreneurs et le responsable de l'incubateur ou l'équipe encadrante, et entre les entrepreneurs et l'environnement externe de l'incubateur. A l'instar de Lichtenstein (1992), Ahmad (2012) identifie un ensemble de variables favorisant l'efficacité de la relation dyadique, notamment la qualité, l'intensité, et la fréquence de la relation. Il réaffirme l'intérêt de favoriser la dimension relationnelle de manière à améliorer la compréhension du comportement humain dans le développement des relations d'incubation.

De même, Sammut (2003) va réaffirmer l'importance de la dimension relationnelle dans le processus d'apprentissage du créateur d'entreprise engagé dans une relation d'accompagnement. Dans ce cadre, l'accompagnement est avant tout fondé sur une dynamique interpersonnelle entre le chargé de mission et le porteur de projet. Pour Sammut (2003) un accompagnement pertinent doit susciter, à travers une base relationnelle, des réflexions sur l'action entrepreneuriale du porteur de projet, et ne pas se borner à un simple transfert d'information ou d'accès à des formations standardisées. Cela permet de réaffirmer l'importance du créateur d'entreprise et du formateur dans la relation d'accompagnement.

Cuzin et Fayolle (2004) vont poursuivre ces réflexions en cherchant à distinguer les spécificités des pratiques d'accompagnement et en tentant de clarifier le concept d'accompagnement considéré avant tout comme « quelque chose de singulier, aussi bien dans ce qu'il véhicule comme représentations mentales que dans sa mise en œuvre

opérationnelle »⁵¹. Ils distinguent trois formes d'accompagnement en fonction des besoins des entreprises. Ils identifient l'accompagnement axé sur le projet, avant tout technique et relevant du domaine des compétences. Un accompagnement axé sur l'individu aux besoins exprimés en termes de soutien psychologique apparenté au coaching. Enfin, un accompagnement axé sur l'adéquation individu/projet : plus globalisé et orienté sur des problèmes de cohérence et d'orientations stratégiques⁵².

Ils définissent l'accompagnement comme « une pratique d'aide à la création d'entreprise, fondée sur une relation qui s'établit dans la durée et n'est pas ponctuelle, entre un entrepreneur et un individu externe au projet de création. A travers cette relation, l'entrepreneur va réaliser des apprentissages multiples et pouvoir accéder à des ressources ou développer des compétences utiles à la concrétisation de son projet »⁵³. Ils identifient les trois dimensions essentielles qui déterminent une configuration d'accompagnement, à savoir le degré de changement occasionné par le projet, les dimensions cognitives (Verstaete, 1996) et la dynamique des interactions.

De même, Levy-Tadjine (2011) va chercher à modéliser la relation d'accompagnement qui se joue entre l'entrepreneur et son accompagnateur à travers un modèle fondé sur la relation « Porteur-Portant-Porté », et en y ajoutant un quatrième acteur affectant la relation : le prescripteur. Il recense trois formes de « facilitateurs d'apprentissages » émanant de la relation d'accompagnement : les espaces d'empathie, les lieux de mémoire organisationnelle (expertise de l'accompagnant), et la communauté de pratique (les échanges avec d'autres apprentis créateur), classées en fonction des dimensions psychologiques, cognitives et socio-politiques (Levy-Tadjine et Paturel, 2010 ; Levy-Tadjine, 2011). (cf. tableau 1.7).

Néanmoins, si de nombreuses études vont souligner l'apport bénéfique des relations qui se nouent dans le processus d'incubation (Lichtenstein, 1992; Hansen et al, 2000; Peters et al, 2004; Bøllingtoft & Ulhøi, 2005; McAdam & McAdam, 2006 ; Ahmad, 2012), il est soulevé des situations d'incompréhension pouvant exacerber les tensions et conduire la relation d'accompagnement et le processus d'apprentissage à l'échec (Fayolle, 2002). Aussi lorsque se

⁵¹ Cuzin R., Fayolle A (2004), op cit, p :77

⁵² Cette conception de l'entrepreneuriat repose sur les travaux de Bruyat (1993) qui réaffirme le rôle de l'individu dans la création de valeur et qui élabore la notion de dialogique individu/création de valeur nouvelle. Celle-ci permet de prendre en compte le caractère protéiforme de l'entrepreneuriat et donc de l'accompagnement entrepreneurial.

⁵³ Cuzin R., Fayolle A (2004), op cit, p :79

créent des tensions parmi locataires de l'incubateur (McAdam et Marlow, 2007; Schwartz et Hornyk, 2008; Levy-Tadjine, 2011).

Tableau 1.7. Les fondements du modèle des « 3A » de l'accompagnement entrepreneurial

	<i>Les dimensions de l'apprentissage décisionnel</i>	<i>Verbatim illustratif proposé par Bollecker et Durat (2006)</i>	<i>Les dimensions de l'apprentissage entrepreneurial dans le cadre d'un processus d'accompagnement</i>
Perspective psychologique	Mobilisation des réseaux interne et externe	-« Pourquoi on se plante pas ? Parce qu'on écoute. Autour de soi, y'a des gens compétents, chacun amène sa vision et influe sur la décision ».	A1. Un espace d'empathie
Perspective cognitive	Un répertoire d'actions passées : une inspiration situationnelle	-« Mémoire de ce que tu as pu accumuler au fil du temps, où tu peux avoir des situations équivalentes ou s'approchant... »	A2. Un lieu de mémoire organisationnelle
Perspective politique	Le mimétisme	-« Je sais pas si j'ai une méthode : non, je pense que sur le plan processionnel, il y a d'abord l'expérience, c'est-à-dire avoir vu d'autres en situation pour pouvoir ensuite penser à telle personne qui était dans cette situation comment elle a réagi... »	A3= Accompagnement par « Benchmarking » et création de communautés de pratique entre porteurs de projet et entrepreneurs

Source : Levy-Tadjine (2011, p : 88)

Cette approche de l'accompagnement replace l'individu au centre du processus d'incubation et permet aussi de prendre en compte la diversité des profils de créateurs et des besoins d'accompagnement. De fait, une partie de la littérature sur l'accompagnement va se focaliser sur la dimension psychologique, soulignant les enjeux nouveaux que doit prendre en compte l'incubation. Cette dimension est explicitée dans la section suivante.

1.2.2.2 La dimension psychologique et sociale dans le processus d'accompagnement

A l'instar des travaux de recherche menés dans le domaine de l'entrepreneuriat, la littérature sur l'accompagnement entrepreneurial s'est longtemps focalisée sur l'approche économique et technique dans l'explication des facteurs de réussite du processus d'accompagnement et de pérennité des entreprises accompagnées, occultant l'importance de la dimension psychologique et cognitive (Verstraete, 1997), dans le processus de création et

d'accompagnement. Devant le risque de standardisation des pratiques, l'approche relationnelle de l'accompagnement a permis de mettre en avant la pluralité des rôles que devait jouer l'accompagnant, soulignant l'importance de la confiance, de l'écoute, et de l'empathie dans le processus d'apprentissage du créateur d'entreprise (Sammut, 2003; Cuzin et Fayolle, 2004, Levy-Tadjine, 2011; Ahmad, 2012). L'évolution du rôle de l'incubateur est aussi le reflet d'une évolution sociétale où les besoins ont évolué et sont autant d'ordre psychologique qu'instrumental.

Dans la mesure où il a été reconnu que l'action entrepreneuriale se composait d'une dimension stratégique (le projet, l'environnement et les ressources) et psychologique (les comportements, les aptitudes et les motivations du porteur de projet), (Cunningham et Lischeron, 1991; Bruyat, 1993; Fayolle, 2002; Paturel et Masmoudi, 2005), (cf. figure 1.9), il en va de même pour l'accompagnement dont sa composante psychologique est devenue pour certains une « quasi-nécessité ».⁵⁴

Allen et Rahman (1985), de même que Lichtenstein (1992), avait déjà identifié le soutien psychologique, au travers le soutien moral, comme l'une des trois prestations bénéfiques offertes par un incubateur, avec l'accompagnement instrumental et développemental.

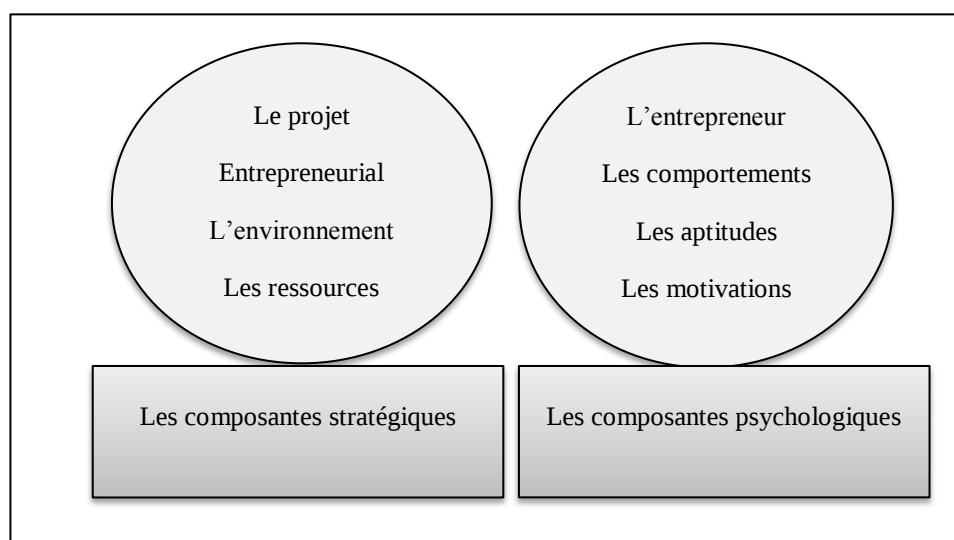
A cet égard, Levy-Tadjine (2011) considère l'accompagnement comme « un scénario ouvert d'interactions cognitives dont le contenu ne se réduit pas à sa dimension technique »⁵⁵. Il souligne la pluri-dimensionnalité de l'accompagnement qui est à la fois sociopolitique, cognitive et psychologique, ce qui justifie la nécessité d'adapter l'accompagnement à certains publics d'entrepreneurs. En effet, la relation d'accompagnement est complexe dans la mesure où l'expérience, le vécu, les aspirations personnelles, les peurs ou encore la personnalité de chacune des parties la conditionnent.

Les travaux s'intéressant à la dimension psychologique du processus d'accompagnement entrepreneurial concluent sur l'importance d'une meilleure prise en compte des besoins de tous les profils de créateurs d'entreprises, notamment en termes de soutien affectif et social.

⁵⁴ Boutinnet JP. (2002), Questionnement anthropologique autour de l'accompagnement », Education permanente, n°153, Vol 4, pp 241-253, p : 249

⁵⁵ Levy-Tadjine T. (2011), « Peut-on modéliser la relation d'accompagnement entrepreneurial ? », La Revue des Sciences de Gestion, Direction et Gestion, n°251, pp 83-90, p : 86

Figure 1.9. Les composantes de base du processus de création



Source : Paturel et Masmoudi, (2005 : p 6).

A cet égard, De Briey et Janssen (2004) ont soulevé l'importance du soutien psychologique à l'auto-crédation d'emplois en soulevant l'importance de l'adéquation des services d'accompagnement aux besoins des créateurs d'entreprises et allocataires sociaux. Appelés entrepreneurs de « nécessité », ils sont de plus en plus nombreux (Global Entrepreneurship Monitor, 2005 ; 2009)⁵⁶ et rencontrent davantage de difficultés au démarrage de leur activité (Shane, 2009 ; Serviere, 2010). Selon De Briey et Janssen (2004), ce profil d'entrepreneur initialement fragilisé, nécessite un appui spécifique renforcé, axé sur le soutien affectif (dans la mesure où celui-ci renforce l'identité sociale de l'individu, la confiance et l'auto-estime de soi). Les auteurs posent la question de l'efficacité de l'accompagnement standard, exclusivement axé sur l'offre de ressources techniques et accusent des procédures discriminantes qui conduisent à un phénomène d'auto-exclusion des individus les plus faibles. Block et Koellinger, (2009) ont d'ailleurs montré que les entrepreneurs de nécessité tendaient à échouer plus rapidement et avaient un taux d'insatisfaction au travail plus élevé en raison du fait qu'ils cherchent avant tout la sécurité de l'emploi et n'apprécient pas les aspects de la vie entrepreneuriale tels que l'incertitude ou la surcharge de travail. Une autre raison vient du fait que la décision d'entreprendre n'est pas toujours de leur fait, ce qui fait qu'ils ont le sentiment de ne pas contrôler leurs actions.

⁵⁶ Torres O., Eminent A. (2005), Rapport 2003-2004 sur l'entrepreneuriat en France et dans le monde, Global Entrepreneurship Monitor, EM Lyon Business School.
Bosman et Levie, J. (2009), Global Report, Global Entrepreneurship Monitor, Babson College, USA.

Nakara et Fayolle (2012) ont soulevé ces mêmes problématiques, en identifiant ces entrepreneurs de nécessité comme « toute personne qui décide de s'impliquer dans une activité entrepreneuriale parce qu'elle ne dispose pas d'autres alternatives pour trouver un travail »⁵⁷. Ils réaffirment l'inaptitude des structures d'accompagnement à prendre en charge ce profil d'entrepreneurs dans la mesure où les compétences des accompagnants ne permettent pas de fournir un soutien psychologique à part entière. De fait, ces études appuient la nécessité de renforcer l'accompagnement psychologique et social, en comblant la faiblesse des ressources des entrepreneurs de nécessité (le soutien social, la confiance en soi, le sentiment d'autonomie, la persévérance), notamment à travers l'écoute et la disponibilité de l'accompagnant. A cet égard, Léger-Jarnion (2005), en soulevant l'existence de créateurs d'entreprises qui ne souhaitent pas se faire accompagner, décrit une situation de « non-rencontre » qui appuie la nécessité de repenser la façon d'accompagner les créateurs d'entreprises, et de segmenter une offre d'accompagnement plus individualisée correspondant aux aspirations des créateurs d'entreprises.

Verzat et al. (2010) ont soulevé la question des besoins d'accompagnement selon l'âge de vie des entrepreneurs, selon qu'ils leur niveau de compétence. Les auteurs soulèvent la nécessité d'ajuster la posture de l'accompagnant à cet égard, dans la mesure où les jeunes entrepreneurs auront davantage besoins de soutien technique et de légitimité alors que les plus expérimentés chercheront avant tout un regard critique et réflexif.

Pluchart (2012a) va identifier les principaux biais psychologiques qui affectent à la fois les décisions et les comportements des créateurs d'entreprise, et le processus d'accompagnement incapable de les traiter. Ces différents biais de nature cognitive et perceptuelle (excès d'optimisme et de confiance et aversion aux pertes et aux regrets), émotionnelle et affective (la satisfaction, la joie, la honte, la culpabilité, l'humiliation, la peur, l'envie) et sociale (effet d'imitation entraînant des erreurs de jugements, la plupart du temps amplifiées par l'imaginaire collectif et les médias), entraînent des différences de perceptions selon les créateurs d'entreprises et appellent à reconfigurer et institutionnaliser des accompagnements spécifiques capables de les prendre en charge, notamment appuyés par des fondements de la psychologie comportementale. Ces applications pratiques, à travers un suivi personnalisé, mais aussi à travers la mise en place de formations spécifiques d'outils de développement personnel, et d'élargissement du réseau de l'entrepreneur, ont été soulevées par certains

⁵⁷ Nakara W., Fayolle A. (2012), « Faut-il repenser les pratiques d'accompagnement ? Le cas des entrepreneurs par nécessité », Les Nouvelles Frontières du Management : Etats Généraux du Management, 3ème édition, Strasbourg, 11-12 octobre 2012

auteurs qui réaffirment l'importance accordé au soutien moral et psychologique dans la pratique d'accompagnement (Khelil et al, 2010). En effet, même si la forme et l'intensité de celle-ci peut varier fortement d'une structure à une autre, le rôle de l'accompagnement psychologique apparaît comme indispensable dans l'appréhension des difficultés liées à l'activité entrepreneuriale, notamment en matière d'échec entrepreneurial (Khelil et al, 2012). Les auteurs appuient la nécessité de développer une politique d'accompagnement psychologique modulable et non mécaniste dans la mesure où chaque projet d'entreprise évolue dans un univers particulier, et est porté par un entrepreneur singulier ayant ses propres aspirations, ses objectifs, et sa personnalité.

A l'instar de Boutinnet (2002), ceci soulève le fait que l'accompagnement signifie prendre acte de sa fragilité dans un environnement entrepreneurial de plus en plus complexe, notamment au démarrage de l'activité (Sammur, 1998). Sur le plan psychologique, cela induit des effets néfastes sur le comportement des créateurs d'entreprises, notamment sur sa motivation, sa capacité de résistance et sa réaction face au risque d'échec (Khelil et al, 2012). A ce titre, Valéau (2006), de même que St-Jean et Jacquemin (2012) ont soulevé l'existence de périodes de doute auxquelles la plupart des entrepreneurs étaient confrontés dans le cadre du processus de création d'entreprise. Ces sentiments d'incertitude favorisent un cercle vicieux nourri par des périodes de découragements qui dégradent la relation d'accompagnement. Dans la pratique, la fonction « palliative » de l'accompagnement, pour reprendre le terme de Pezet et Le Roux (2012), est plus globale. Fondée sur le développement personnel du créateur d'entreprise, la qualité de la relation et la confiance mutuelle existante entre l'entrepreneur et l'accompagnant, elle vise à corriger les effets néfastes de l'activité entrepreneuriale qui impactent le moral des entrepreneurs et sa propension à mettre fin à son projet.

De fait, Valéau (2006) soutient des actions de sensibilisation des praticiens de l'accompagnement dans le diagnostic des périodes difficiles, valorisant les compétences des accompagnants, leurs « savoirs-être » dans la recherche de solutions permettant à l'entrepreneur de rebâtir son projet personnel. Il s'agit alors de former les accompagnants en psychologie comportementale, à l'instar des éducateurs spécialisés ou assistants d'éducation.

La dimension psychologique de l'accompagnement entrepreneurial conduit alors à revaloriser la dimension personnelle du créateur d'entreprise et à rediriger les modes et méthodes d'accompagnement vers des formes individualisées proche du counseling (Valéau, 2006), intégrant les caractéristiques psychologiques et sociales au centre du processus

d'accompagnement (sa personnalité, son style de vie, ses représentations personnelles). Néanmoins, ce n'est pas tant la notion de counseling qui est reprise dans les travaux de recherche sur l'accompagnement, mais la notion de coaching, un terme qui séduit davantage les praticiens et les chercheurs. Si le coaching avait déjà été identifié comme un service à part entière des incubateurs, il va faire l'objet de plusieurs travaux de recherche qui vont questionner son efficacité dans la réussite du processus de création et d'accompagnement, à travers l'apprentissage acquis par le créateur d'entreprise. De même, des travaux de recherche vont mettre en perspective les apports d'une relation de mentorat, tant sur le plan technique que psychologique. Les apports des travaux consacrés à ces formes d'accompagnement sont exposés dans la section suivante.

1.2.2.3 Le coaching et le mentorat comme processus d'apprentissages individualisé

Du fait de pratiques encore relativement jeunes, peu de travaux ont traité du coaching entrepreneurial et du mentorat. Pourtant, ces pratiques ont été dépeintes par la littérature comme reflétant une mutation du rôle de l'accompagnement entrepreneurial, initialement centrée sur le projet et sa dimension technique et dirigé peu à peu vers la personne de l'entrepreneur.

Les spécificités du coaching entrepreneurial

Le coaching est une pratique qui a peu été étudiée dans les travaux de recherche sur l'accompagnement, notamment du fait d'une pratique encore jeune et malgré les critiques faites à son encontre, quant au contrôle social qu'elle exercerait sur l'individu (Gori et Le Coz, 2007), à ses bienfaits vendant du rêve (Droit, 2005), ou au développement des comportements narcissiques qu'elle suscite (Couteret et Audet 2006).

Les travaux de recherche sur le coaching entrepreneurial ont permis de définir et clarifier une pratique émergente, notamment en tentant d'identifier les déterminants qui la différencient d'autres pratiques individualisées.

De nombreuses définitions du concept coexistent (Persson et Bayad, 2007). Celles des praticiens, celles des associations professionnelles et celles du monde académique. La société française de coaching définit cette pratique comme étant « l'accompagnement de personnes ou d'équipes pour le développement de leurs potentiels et de leurs savoir-faire, dans le cadre d'objectifs professionnels. Au cœur des problématiques liées au monde du travail, il s'inscrit

dans une longue tradition d'accompagnement et d'épanouissement professionnel »⁵⁸. Le coaching est identifié par Persson et Bayad (2007) comme étant une pratique d'accompagnement relationnel, délimitée dans le temps, majoritairement par le moyen d'entretiens, et dont les objectifs premiers sont de résoudre des problèmes, atteindre les objectifs fixés, et favoriser le bien-être de la personne coaché. Elle s'inscrit dans une approche relationnelle favorisant une dynamique d'apprentissage individuelle et/ou collective. Le coach est un conseiller, identifié comme une personne bipolaire dans la mesure où celui-ci doit composer entre une approche stratégique et humaniste des problèmes à solutionner, et au-delà à travers une approche plus globale des problématiques organisationnelles et humaines. Dans le domaine entrepreneurial, Couteret et Audet (2006), ont contribué à améliorer les connaissances sur le coaching entrepreneurial qu'ils définissent comme « un accompagnement individuel des entrepreneurs en phase de démarrage ou de jeune croissance et qui vise l'acquisition ou le développement des compétences par apprentissage dans un ou plusieurs domaines particuliers de la gestion »⁵⁹. Ils associent le coaching entrepreneurial à un phénomène d'apprentissage et de support psychologique qui doit conduire le créateur d'entreprise au développement de ses compétences, l'objectif étant que l'entrepreneur devienne autonome. Il s'inscrit dans une perspective pédagogique, dans une démarche individuelle et « autoréférente » du créateur d'entreprise et de l'accompagnant (Persson et Bayad, 2007).

A la lumière des travaux de Paul (2004) le coaching est une pratique liée à d'autres formes d'accompagnement individualisées telles que le mentorat (Garvey et al, 2009; Barès et Persson, 2011), le counseling, le conseil ou le tutorat. La spécificité du coaching entrepreneurial, en regard d'autres formes d'accompagnement, se situe dans les modalités d'intervention et dans la dimension d'apprentissage permettant d'acquérir de l'autonomie (Katz et Miller, 1996 ; Couteret et Audet, 2006; Barès et Persson, 2011). En effet, à la différence d'autres formes d'accompagnement, la littérature met en avant la spécificité du coaching entrepreneurial qui conduit l'entrepreneur à transformer sa vision stratégique en actions managériales plutôt que reproduire ce qu'on lui a enseigné (Couteret et Audet, 2006). Les formes classiques d'accompagnement sont fondées sur la passivité de l'entrepreneur qui

⁵⁸ Société Française de coaching, dossier de presse 2012,

http://www.sfcoach.org/fileadmin/documents/presse/Dossierdepresse_SFcoach_2012.pdf

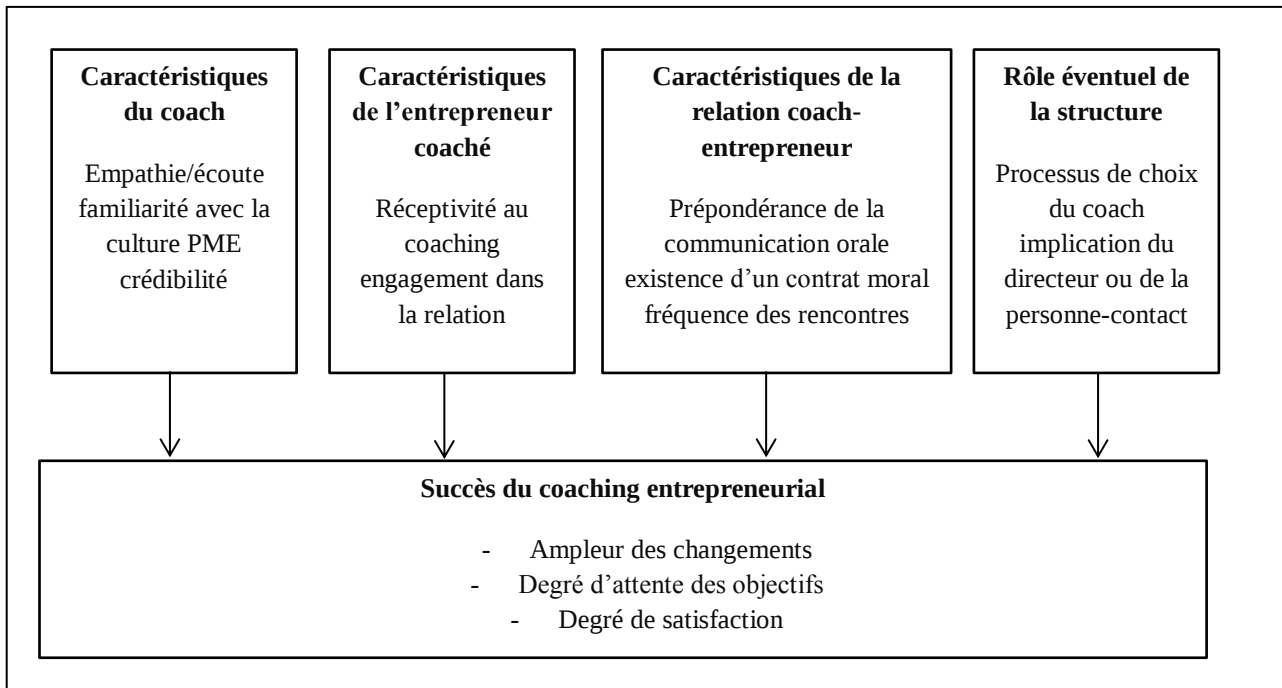
⁵⁹ Couteret P., Audet J. (2008), « Coaching et mentorat. De nouvelles formes d'accompagnement individualisé de l'entrepreneur », p: 195, dans « Regards sur l'évolution des pratiques entrepreneuriales » sous la direction de C Schmitt. Presses de l'Université du Québec.

va absorber les connaissances et conseils qu'on prodigués. Les bonnes pratiques sont transmises par l'accompagnant de manière unilatérale et de façon standardisée, ce qui amoindri la transmission des savoir-faire sur le long terme et la capacité d'adaptation des entrepreneurs aux changements internes et externes. Dans une relation de coaching, l'entrepreneur va être amené à adopter de nouveaux comportements, et appliquer des formes de connaissances inhabituelles.

Les apports et facteurs de succès du coaching entrepreneurial

Un autre enjeu de la littérature sur le coaching entrepreneurial a été d'identifier ses facteurs clés de succès. Quatre types d'indicateurs empruntés aux travaux de Kirkpatrick (1996), ont été identifiés par St-Onge et Gins (2011) pour mesurer l'efficacité du coaching : les réactions (les perceptions, les opinions et la satisfaction des entrepreneurs coachés en regard de leur apprentissage), l'apprentissage (les connaissances acquises), les comportements (les changements de comportements dans leur travail) et les résultats (l'amélioration des résultats organisationnels). De même, à la lumière des travaux en psychologie sportive (Feltz et al., 1999), Couteret et Audet (2006), ont déterminé le succès d'une relation de coaching en fonction de plusieurs critères : l'étendue des changements acquis chez l'entrepreneur coaché, en termes de comportement, d'attitudes ou de connaissances, le niveau d'atteinte des objectifs fixés par le coach et l'entrepreneur coaché, et enfin le degré de satisfaction des acteurs à l'égard de la prestation. Ces critères de réussite sont favorisés par plusieurs déterminants (cf. figure 1.10), dont le plus significatif est la volonté de l'entrepreneur et son ouverture au changement. Outre la personnalité de l'entrepreneur coaché, le profil et les compétences du coach (sa capacité d'écoute, d'empathie), de même que les modalités dans lesquelles la communication s'établie, vont être identifiés comme des variables déterminantes dans la réussite d'une relation de coaching. Au-delà, il est souligné l'importance du rôle de la structure d'accompagnement dans la formalisation de la relation de coaching et donc dans sa réussite, à travers notamment l'établissement d'un contrat permettant de respecter et circonscrire l'intervention, de clarifier les attentes mutuelles, et de déterminer les objectifs attendus.

Figure 1. 10. Modèle de succès du coaching entrepreneurial



Source : Couteret et Audet (2006, p : 150)

Il est soulevé le fait que les multiples approches d'une relation de coaching vont permettent de résoudre les difficultés rencontrées lors des différentes phases de développement de l'entreprise (cf. tableau 1.8). En effet, la littérature suggère que le coaching, en travaillant sur le développement de la personne, peut servir celui de l'entreprise. De fait, Cloet et Vernazobres (2012) vont identifier une trajectoire des modes d'accompagnement entrepreneurial dans laquelle s'inscrit le coaching entrepreneurial, initialement centré sur le projet et sa dimension technique et dirigé peu à peu vers la personne de l'entrepreneur (Cloet et Vernazobres , 2012). En effet, l'accompagnement entrepreneurial a, pendant longtemps, privilégié le projet au détriment de l'entrepreneur (sa personnalité, son identité, ses déterminants psychologiques). Une évolution de la conception de l'accompagnement permet d'élargir ses pratiques à de nouvelles formes puisque l'apport de l'accompagnement classique est considéré comme insuffisant (Persson et Bayad, 2007).

Tableau 1.8 Les apports du coaching aux différentes étapes de développement de l'entreprise

Phases de vie de l'entreprise	Problématiques rencontrées et compétences à développer	Apports perçus du coaching
Projet	- Motivation du porteur de projet. - Capacité à être objectif et réaliste. - Adéquation homme/projet (en termes de faisabilité)	- Aide à la mise en cohérence intention / environnement. - Espace de questionnement objectif, critique. - Imaginer les possibles. - Mobiliser ses ressources et travailler sur ses freins. - Partager une vision entre associés.
Création	Compétences hard (métier / techniques) : - Gestion, structure juridique. - Positionnement / Stratégie / Marketing. - Prospection, mise au point du produit ou du service. - Financement, Business Plan... Compétences soft (posture / relations) : - Endosser le «costume de chef d'entreprise». - Capacité à gérer l'investissement en temps, et en énergie. - Ne pas se décourager, faire preuve de pugnacité et de persévérance. - Savoir s'entourer et mettre en place des relations de confiance avec les parties prenantes.	Non concernées par le coaching centré sur la personne. - Entrer dans le costume d'entrepreneur (identité, connaissances, compétences, comportements, communication). - Prendre le recul nécessaire. - Faire et fiabiliser des choix stratégiques. - Choisir partenaires et collaborateurs. - Créer une cohésion entre acteurs internes.
1^{er} essoufflement / stagnation	Au niveau du Dirigeant (savoir être) : - «Nez dans le guidon», forte charge de travail, isolement, solitude, manque de prise de recul, préoccupations centrées sur le court terme. - Manque de charisme, d'envie et de capacités de développement. - Peurs, doutes, remise en question profonde... Au niveau de la gestion de l'entreprise (savoir-faire) : - Appréhensions techniques face à certains caps : fiscalité, organisation, croissance de l'effectif, gestion du risque financier sans ROI immédiat. - Management des hommes (absence d'encadrement intermédiaire). - Gestion des licenciements, relations avec les Prud'hommes... - Essoufflement du projet collectif, dynamique coopérative difficile à maintenir, premiers conflits, besoin de régulations et de perspectives. - Difficulté à dégager du temps pour la formation (sous utilisée).	- Prendre du recul vis-à-vis du quotidien, recouvrer une vision globale et nette. - Clarifier les peurs et angles morts du dirigeant (techniques et comportementaux). - Mettre du sens sur ses ambitions et ses motivations profondes. - Maintenir la dynamique collective, la force d'entraînement, la capacité à innover. - Clarifier le projet stratégique en reconsidérant priorités, atouts et limites. - Motiver les équipes en période de crise, gérer les conflits, renforcer la cohésion. - Mieux se situer par rapport à son projet coopératif.
Croissance	Au niveau du Dirigeant (savoir être) : - Etre doté d'une bonne vision stratégique et pouvoir la partager. - Avoir un talent de développeur et une capacité de prise de risques. - Sortir de l'isolement, être présent dans les organisations professionnelles, les réseaux, s'entourer et mobiliser des experts. - Déléguer, gérer son temps, sortir du syndrome «du four et du moulin». - Générer un collectif performant ; mode de management déléгатif, participatif, centré sur des objectifs (logiques projets et résultats). - Savoir conduire le changement au quotidien. Au niveau de la gestion de l'entreprise (savoir-faire) : - Compétences clefs : stratégie, finance (financements, ouverture du capital, alliances, fusions), fiscalité, droit social, commercial, marketing, innovation, export... - Management des hommes et gestion des RH, recrutement, gestion des changements organisationnels. - Gouvernance : orienter, prendre des décisions stratégiques, gérer l'opérationnel... Cas spécifiques des coopératives (tandem Président et Directeur) et des SCOP, où Gérant et associés sont salariés.	- Renforcer la posture de développeur après les 1ères années. - Bénéficier d'un soutien spécifique en tant qu'entrepreneur innovant et en croissance. - Faire évoluer sa posture et son identité managériale (expert-manager leader). - Développer son ouverture aux autres et «au monde». Favoriser le travail collaboratif dans un contexte de rapprochement entre entreprises. - Se poser les bonnes questions par rapport au type de management à adopter, aux alliances et partenariats à mettre en place. - Etre accompagné en tant que tandem Président-Directeur (coopérative).

Source : Cloet et Vernazobres (2012, p: 134)

En définitive, les travaux de recherche sur l'incubation d'entreprise vont soulever la nécessité de formaliser le coaching entrepreneurial, tant sur le plan pratique que théorique (Couteret et Audet, 2006 ; Léger-Jarniou , 2008 ; Pluchart, 2012b ; Cuzin et Fayolle, 2004 ; Chabaud et al, 2010), dans la mesure où celui-ci est considéré comme un service clé de l'incubation d'entreprises facilitant l'apprentissage des entrepreneurs (Mian, 1996; Rice, 2002; Clarysse et Bruneel, 2007; Hansen et al, 2000; Peters et al, 2004; Bøllingtoft & Ulhøi, 2005; 2006; Khalil et Olafsen, 2007 ; Scillitoe et Chakrabart, 2010; Zedwitz et grimaldi, 2006 ; Bergek et Norrman, 2008 ; Bruneel et al., 2012), permettant de pallier aux difficultés professionnelles propres à chaque étape clé du développement de l'entreprise (Cloet et Vernazobres , 2012) et personnelles, notamment dans les périodes de doutes (Valéau, 2006) et de souffrance psychologiques (Pezé et Leroux, 2012). A l'instar de Salman (2008), il est alors souligné le double versant palliatif du coaching qui est à la fois professionnel et individuel.

Le volet professionnel et affectif du mentorat

Comme pour le coaching, Paul (2004) avait contribué à spécifier la pratique du mentorat comme celle renvoyant à une forme de solidarité intergénérationnelle, « une relation d'aide et d'apprentissage, entre une personne d'expérience [...] avec une personne moins expérimentée [...]». S'établissant à l'occasion d'une transition personnelle ou professionnelle ». ⁶⁰ Elle associe la pratique du mentorat aux verbes « guider », « éduquer », « enseigner », ceci dans de nombreux domaines, y compris dans le domaine entrepreneurial (Damart et Pezet, 2008). A ce titre, il est à souligné la prédominance des recherches anglophones relatives au mentorat, dans la mesure où la notion est souvent utilisée, par la recherche sur l'accompagnement entrepreneurial (Meru, 2011 ; Zedtwitz et Grimaldi, 2006; Khalil et Olafsen, 2007 ; McAdam et Marlow, 2007; Patton et al, 2009) pour généraliser toutes relations dyadiques de coaching ou de counseling plus ou moins formalisées (St-Jean, 2009; Persson et Ivanaj, 2009).

St-Jean (2008; 2009) a largement contribué à compléter la recherche francophone sur cette pratique polyvalente qu'il définit comme « l'établissement d'une relation de soutien envers un entrepreneur novice (nommé le mentoré), grâce au support d'un entrepreneur d'expérience (appelé le mentor) », lui permettant de se développer en tant que personne » ⁶¹. Similairement,

⁶⁰ Paul M. (2004), «L'accompagnement: une posture professionnelle spécifique». Paris. Editions L'Harmattan, p: 43

⁶¹ St-Jean E. (2008), « La formation destinée à l'entrepreneur novice : exploration des possibilités offertes par le mentorat ». Revue de l'entrepreneuriat, vol 7, n°, p: 2

Couteret et Audet (2008) vont définir le mentorat entrepreneurial comme « une relation de soutien qu'un entrepreneur d'expérience avec un jeune entrepreneur pour l'aider à améliorer ses compétences de direction par un processus d'apprentissage réflexif ».⁶²

Jaouen et al. (2006) vont également traiter d'une forme de mentorat au travers la notion de parrainage qu'elles identifient comme « une relation de type partenarial, où les deux parties retirent des avantages de la relation, tant en termes d'efficacité que d'effectivité »⁶³.

Si de nombreux travaux ont cherché à différencier les pratiques de coaching et de mentorat (Paul, 2004 ; Garvey et al, 2009; Ahmad, 2007), Persson et Ivanaj (2009) parlent du mentorat comme une pratique dont émane le coaching, davantage orienté sur le développement psychosocial de l'entrepreneur plutôt que sur son développement professionnel. Néanmoins, même si les travaux de recherches soulèvent le rôle plus significatif de la dimension psychosociale du mentorat en regard de sa dimension professionnelle (Wanberg et al., 2006; Couteret et Audet, 2008), le mentorat est décliné en deux volets distincts: l'adaptation psychosociale et le développement professionnel (Kram, 1983; 1985; Persson et Ivanaj, 2009).

Les déterminants psychologiques de la relation de mentorat

Plusieurs facteurs ont été identifiés comme déterminants dans la réussite d'une relation de mentorat. Pour Couteret et Audet (2008), c'est avant tout la perception du mentoré (son degré de satisfaction vis-à-vis de la prestation), qui détermine l'efficacité d'une relation de mentorat. La satisfaction du mentoré à l'égard de la prestation est influencée par la qualité de la dyade plus que par sa fréquence et sa durée (St-Jean, 2008). De fait, la confiance mutuelle, le respect et l'entente entre les deux parties sont des variables déterminantes (St-Jean et al., 2006 ; Couteret et Audet, 2008; Waters et al., 2002 ; Jaouen et al., 2006 ; Cull, 2006; Kram, 1985). Viennent ensuite les caractéristiques personnelles du mentor (sa personnalité, capacité à être pédagogue capacité à rassurer, charisme, clairvoyance, capacité d'écoute, confiance), celles du mentoré (son ouverture au partage, son investissement dans la relation), les modalités de la relation (Nandram (2003 ; Cull, 2006; Smallbone et al., 1998) et enfin les retombées de la relation pour le mentoré et son entreprise.

⁶² Couteret P., Audet J. (2008), op cit, p: 202

⁶³ Jaouen A., Lou, S., Sammut S. (2006), « Accompagnement par les pairs, confiance partagée et résilience : illustration au travers du cas Voiles d'Oc », Revue de l'Entrepreneuriat, vol 5, n°1, p: 59

La recherche soulève le rôle de « modèle positif »⁶⁴ du mentor, favorisant le développement personnel de l'entrepreneur dans les périodes difficiles et qui, à ce titre, apporte un soutien psychologique positif (Couteret et Audet, 2008; St-Jean et Audet, 2010). La réussite d'une relation de mentorat dépend donc de la qualité et de la fréquence des retours effectués par le mentor, et du degré d'investissement des parties dans la relation (Allen et al, 1997; 2004). Aussi, le suivi qui est concentré sur la tâche plutôt que sur la personne, est plus susceptible de produire un effet positif sur la performance (Allen et al, 2010).

Les apports d'une relation de mentorat

Les apports d'une relation de mentorat ont été identifiés au regard de sa dimension professionnelle et personnelle. Du point de vue professionnel, les travaux de recherche vont clairement signifier l'impact du mentorat sur l'apprentissage du mentoré (au sens de Piaget, 1967), même si une clarification du rôle de chaque apprentissages n'aura pas été circonscrite (St-Jean et Audet, 2010; Wikholm et al 2005). Néanmoins, il va être soulevé l'impact du mentorat à la fois sur le développement des apprentissages cognitifs relatifs au transfert des connaissances et à l'amélioration des compétences en gestion (St-Jean, 2008), mais aussi sur les résultats financiers et commerciaux de l'entreprise (Wikholm et al, 2005; Jaouen et al., 2006), sur le renforcement du réseau de l'entrepreneur (Fonrouge, 2010), ainsi que sur la vision d'affaires et l'identification des opportunités (Ozgen et Baron, 2007). De même, plusieurs recherches vont soutenir le rôle du mentorat dans la transmission d'une culture entrepreneuriale (St-Jean, 2008), et dans l'amélioration des capacités d'adaptation à l'environnement (Kram et Hall, 1989; Fonrouge, 2010; Deakins et al., 1998). Dans ce cadre, la pratique du mentorat permet à l'entrepreneur, en fonction du stade de développement du projet de création d'entreprise, de s'adapter plus facilement aux nouvelles contraintes liées au manque de ressources, au nouveau rôle d'entrepreneurs, et à l'environnement entrepreneurial complexe (Fonrouge, 2010).

Du point de vue personnel, la recherche a souligné l'impact de la relation dyadique sur les apprentissages affectifs relatifs au développement de l'image de soi, du sentiment de sécurisation, de confiance en soi, des sentiments de légitimité et de crédibilité, de persévérance et de résilience. Ceci à travers une action bienveillante du mentor dans les

⁶⁴ Couteret P., Audet J. (2008), op cit, p: 202

moments difficiles (St-jean, 2008 ; Jaouen et al., 2006). De même, à l'instar de Valéau (2006), St Jean et Jacquemin (2012) soulignent l'importance plus significative de la dimension psychologique du mentorat dans la gestion du doute de l'entrepreneur. Le mentorat est également considéré comme une forme de soutien moral permettant de sortir de l'isolement (MacGregor et Tweed, 2002). De même, Kram et Hall (1989) vont souligner le rôle du mentorat dans l'adaptation des entreprises à l'environnement stressant dans laquelle elles se développent. Les auteurs relient la fonction du mentorat à une action bienveillante favorisant le bien-être, l'estime de soi, et en définitive la performance. Enfin, plusieurs recherches vont soutenir le rôle du mentorat dans le développement du sentiment d'auto-efficacité entrepreneuriale chez les nouveaux entrepreneurs (Nandram, 2003; St-Jean, 2009).

En définitive, ces pratiques d'accompagnement sont reconnues comme formant une « toile protectrice »⁶⁵ autour de l'entrepreneur (Verzat et Gaujard, 2009; St-Jean et Jacquemin, 2012) fondée avant tout sur la dimension affective émanant des relations interpersonnelles. Le mentor est alors considéré comme « une personne qui veille de façon bienveillante sur un protégé ». ⁶⁶ En effet, c'est par la posture « herméneutique » centrale d'une relation de mentorat, fondée sur l'empathie, le respect mutuel, la confiance, l'écoute, le soutien moral, et la gestion de l'effervescence et du stress, que l'entrepreneur va faire face aux contraintes de son environnement (Kram et Hall, 1989; Couteret et Audet, 2008; St-Jean et Jacquemin, 2012).

Ce nouveau rôle de l'accompagnement entrepreneurial s'intègre alors dans une logique compatissante dans la mesure où celle-ci est fondée sur « l'empathie, le souci de l'autre, et la volonté d'agir en réponse aux sentiments de l'autre ». ⁶⁷ A ce titre, Boyatzis et al (2010) soulèvent les perspectives d'un « coaching compatissant »⁶⁸ du dirigeant d'entreprise, davantage axé sur le développement personnel, et qui favoriserait l'apprentissage, le changement et l'adaptation, et procurerait un sentiment de mieux-être dans la mesure où il a été démontré que le fait de manifester de la bienveillance et/ou d'en recevoir a une action positive sur la santé (Insel, 1997; Sapolsky, 2004).

A travers les dimensions psychologiques et sociales de l'accompagnement, la question du bien-être est ainsi soulevée, dans la mesure où celles-ci sont des composantes de la santé.

⁶⁵ St-Jean E., Jacquemin A. (2012), « Le doute entrepreneurial comme facteur de changement : impact de l'accompagnement d'un mentor », *Revue Interdisciplinaire sur le Management et l'Humanisme* n°3, p: 73

⁶⁶ Couteret P., Audet J. (2008), *op cit*, p: 202

⁶⁷ Boyatzis R.E., Smith M.L., Van Oosten E. (2010), « Le coaching compatissant, allié de la santé et du renouveau », *Gestion*, Vol.35, n°3, pp 41-46, p: 42

⁶⁸ *Ibid*, p:42

Au terme de cette seconde section, plusieurs avancées de la recherche ont permis d'étendre la compréhension du phénomène d'accompagnement. D'une part, il est nécessaire de considérer celui-ci comme un univers aux multiples ressources, besoins, contraintes et opportunités qui affectent ses missions, ses politiques, ses services et en définitive, sa performance.

De fait, l'ajustement de l'offre de services aux besoins des entreprises incubées est la clé d'un accompagnement efficient. Dans ce cadre, la diversification de l'offre d'accompagnement et la revalorisation de l'approche relationnelle de l'accompagnement a permis de prendre en compte de nouveaux besoins, et de fait, de mettre en avant la pluralité des rôles que devait jouer l'accompagnant.

L'enthousiasme suscité par les formes d'accompagnement étendant leur fonction professionnelle à une finalité psychosociale, interroge à la fois la figure même de l'entrepreneur qui ne reflète plus un idéal type, et les modalités d'accompagnement les plus à même de répondre à la complexité du processus entrepreneurial.

Dans ce cadre, l'accompagnement change peu à peu de posture et n'est plus simplement un fournisseur de ressources techniques. La dimension bienveillante de l'accompagnement est étonnamment peu exploitée alors que celle-ci s'illustre au travers des formes de soutien faisant de la confiance, de l'écoute, et de l'empathie, des facteurs indispensables dans le processus d'apprentissage du créateur d'entreprise et donc dans la réussite du processus d'accompagnement.

De fait, si la valeur d'un incubateur réside dans sa capacité à aider les locataires en mobilisant les ressources leur permettant de surmonter leurs problèmes dans un environnement entrepreneurial de plus en plus complexe, alors toutes les formes de ressources, y compris celles associées aux dimensions personnelles de l'entrepreneur, devraient être considérées comme des composantes clés du processus d'incubation.

La dernière section du premier chapitre explore la notion de ressource dans le processus d'accompagnement et pose les premiers jalons théoriques qui serviront à envisager l'objet de recherche.

1.3 L'APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT PAR LES RESSOURCES

Hackett et Dilts (2004a; 2004b) avaient souligné les limites théoriques des travaux de recherche existants. En effet, la plupart des études étaient exploratoires et descriptives, au détriment de l'élaboration d'une véritable théorie de l'incubation. Néanmoins, un certain nombre de travaux identifiés comme formant le cinquième courant de la recherche (Hackett et Dilts, 2004b), vont chercher à théoriser le phénomène d'incubation (3.1). L'approche du phénomène d'accompagnement par la théorie des ressources est un référentiel pertinent (3.2), notamment en raison du fait qu'elle réaffirme l'importance des ressources intangibles dans le processus d'accompagnement (3.3).

1.3.1 L'APPROCHE THEORIQUE DU PHENOMENE D'ACCOMPAGNEMENT

Une des limites de la recherche sur l'incubation dépend non seulement de ses fondements théoriques mais aussi du développement de nouvelles théories. En effet, alors même que la théorie est la pierre angulaire de tous champs de recherche, la plupart des recherches pionnières sur le phénomène d'incubation n'ont pas eu d'assises théoriques (Mian, 1994 ; Hackett et Dilts, 2004b). Néanmoins, plusieurs théories existantes ont été mobilisées et interprétées pour fonder théoriquement l'incubation d'entreprises

1.3.1.1 Fondements théoriques

Selon Hackett et Dilts (2004b), les fondements de l'incubation d'entreprises peuvent être interprétés au moyen de plusieurs théories existantes. En premier lieu, la théorie du développement économique fondée sur l'entrepreneuriat. Brooks (1986), soutient que l'incubateur et le processus d'incubation sont utilisés pour réduire l'écart qui se produit entre les fondements des nouvelles entreprises et l'instanciation effective de l'entreprise. Aussi, une autre approche théorique se trouve dans la théorie des coûts de transaction, à travers laquelle une entreprise acquiert un avantage concurrentiel en réduisant constamment les coûts d'exploitation (Williamson, 1978). De ce point de vue, la fonction première de l'incubateur est de combler l'écart en réduisant les coûts d'exploitation des entreprises incubées. Ceci en

fournissant des ressources (bureaux, services partagés) à faible coût. Cela permet à l'entreprise de se concentrer sur son développement.

Une approche similaire, fondée sur la théorie des défaillances du marché, suggère que les incubateurs sont conçus pour aider les entrepreneurs à développer leurs entreprises dans un environnement professionnel favorable. Sans l'incubateur, la plupart des entrepreneurs rencontreraient des difficultés à pérenniser leur activité (Plosila et Allen, 1985). Cette approche est complétée par les études considérant les incubateurs comme des outils permettant aux entreprises de maîtriser les facteurs de compétitivité dans certains contextes industriels (Lumpkin et Irelande, 1988).

Par ailleurs, Hackett et Dilts (2004b) vont faire le lien entre les études relatives aux configurations des incubateurs et la théorie de la contingence structurelle. En effet, celle-ci repose sur le fait que la configuration d'une organisation et son environnement externe doivent s'adapter pour se développer (Ketchen et al, 1993). Elle fournit un fondement théorique pertinent relatif à la nécessité, pour l'incubateur, de s'adapter aux besoins et spécificités locales.

1.3.1.2 Les théories mobilisées

Plusieurs cadres théoriques ont été mobilisés dans la littérature sur l'accompagnement. Chabaud et al (2002), avaient souligné le fait que l'accompagnement mobilisait majoritairement trois référentiels : la théorie des réseaux (Nohria et Eccles, 1992; Bøllingtoft et Ulhøi, 2005; Bruneel et al, 2012), la théorie des coûts de transaction (Adlesic et Slavec, 2012) et la théorie des ressources et compétences (Gassmann et Becker, 2006; McAdam et Marlow, 2007; McAdam et Mc Adam, 2008). La théorie des réseaux a été utilisée pour mettre en avant la valeur ajoutée du réseau de l'incubateur, à travers un processus institutionnalisé qui structure un transfert des connaissances vers tout le réseau de l'incubateur, et qui favorise les condition de développement des entreprises incubées et la commercialisation de leurs innovations (Hansen et al., 2000). Ces auteurs ont montré que le degré d'intensité entrepreneuriale, les économies d'échelle, et l'institutionnalisation du réseau, sont des facteurs de réussite du processus d'incubation. Dans ce cadre, l'institutionnalisation du réseau est une valeur ajoutée du processus d'incubation (Lichtenstein, 1992). La théorie des réseaux va être utile pour situer le processus d'incubation. Plutôt que de le situer à l'intérieur de l'incubateur

ou à l'échelle de la collectivité locale, la théorie des réseaux va reposer sur le postulat que le processus d'incubation s'intègre à l'incubateur et le transcende (Hackett et Dilts, 2004b).

Une autre approche du phénomène d'incubation repose sur la théorie de la co-production interdépendante, dans laquelle Rice (2002) place la relation entre le responsable de l'incubateur et les entrepreneurs incubés. Selon l'auteur, la valeur ajoutée du processus d'incubation repose sur la capacité du responsable à consacrer du temps au soutien des entreprises incubées, qui en retour, doivent être préparées à appliquer les connaissances acquises. Ceci soulève la nécessité, pour l'entreprise, de déterminer si l'incubateur est habilité à la soutenir, en saisissant les compétences initiales de l'incubateur avant de l'intégrer.

Par ailleurs, Greene et Butler (1996) ont étudié l'incubation virtuelle en appuyant leur réflexion sur trois assises théoriques : la théorie des minorités intermédiaires, la théorie de l'enclave et la théorie de l'action collective, et ont montré que les communautés minoritaires développaient un système de soutien de leurs entreprises équivalent à celui des incubateurs d'entreprises. Ils attestent que l'incubation virtuelle favorise le processus entrepreneurial sur la base d'un échantillon d'entrepreneurs issus de l'immigration qui travaillent et partagent les connaissances pour améliorer et développer les activités des uns et des autres.

Nowak et Grantham (2000) vont également chercher à théoriser l'incubation virtuelle en mettant l'accent sur les flux de connaissances dans l'industrie du logiciel informatique. Ils soutiennent l'idée que, dans une économie fondée sur les connaissances réparties géographiquement et intégrées dans les pratiques, un « réseau virtuel de l'innovation » qui relierait les centres technique et d'affaires, les universités, le secteur public et privé, pourrait jouer un rôle essentiel dans le développement des connaissances et la diffusion de l'information entre les jeunes entreprises issues de l'industrie du logiciel.

Enfin, des travaux plus récents se sont appuyés sur diverses théories pour expliquer le phénomène d'incubation : la théorie du capital social issue des travaux de Granovetter (1973), qui suggère que l'incubateur d'entreprises permet aux entreprises incubées de construire et développer leur réseau (Scillitoe et Chakrabarti, 2010; Bøllingtoft et Ulhøi, 2005), la théorie de la connaissance (Böhringer, 2006), les théories d'ajustement (Vanderstraeten et Matthyssens, 2012), les théories des économies d'échelle et les théories de l'apprentissage (Bruneel et al, 2012), ou encore la théorie des communautés de pratiques formalisée par Wenger (1998), (Peters et al, 2004).

1.3.2 L'incubation d'entreprise à travers l'approche par les ressources

Durant cette dernière décennie, il semble que la théorie des ressources (Penrose, 1959 ; Wernerfelt, 1984 ; Hamel et Prahalad, 1990 ; Barney, 1991 ; Grant, 1991) a largement été mobilisée dans le champ de l'accompagnement (Gassmann et Becker, 2006; McAdam et Marlow, 2007; McAdam et Mc Adam, 2008 ; Patton et al, 2009 ; Todorovik et Meyer, 2010; Schwartz et Hornych, 2008; 2010; Somsuk et al, 2012; Khalid et al, 2012). En effet, celle-ci offre un modèle explicatif approprié sur le potentiel des incubateurs et la manière dont ils fonctionnent.

1.3.2.1 La théorie des ressources : fondements et hypothèses

C'est à partir du début des années 80 que la notion de « ressource » fait l'objet d'une théorie à part entière dite « *Resource-Based-View* » (Barney, 1991) ou « théorie des Ressources et Compétences », (Tiwoniak, 1998). Bien que l'importance des ressources dans le phénomène de diversification des entreprises ait déjà été identifiée par Penrose (1959), Wernerfelt (1984), (en réponse aux travaux de Michael Porter (1980) pour qui la rentabilité de l'entreprise émane du secteur dans lequel elle se positionne ou des produits qu'elle développe), avance que la performance durable d'une entreprise se trouve au niveau de ses ressources internes, c'est-à-dire, ses actifs tangibles (ressources financières, physiques) et intangibles ou « invisibles » (Itami, 1987), (ressources technologiques, réputation, ressources humaines qu'elle possède ou contrôle).

« chaque firme s'efforce de créer et de développer des ressources qui lui assurent un avantage persistant sur ses concurrentes. Cet avantage tient soit aux propriétés des ressources elles-mêmes, soit à la capacité de la firme à acquérir ces ressources en rendant difficile aux concurrentes cette acquisition »⁶⁹. Selon Wernerfelt (1989), les ressources propres d'une entreprise se traduisent par une dialogique ressources/produits qui va permettre de dégager un avantage concurrentiel durable. L'objectif est alors d'identifier les ressources de l'entreprise et ses modalités d'exploitation.

⁶⁹ Depeyre C. (2005), «Retour sur la théorie des ressources», Le Libellio d'Aegis, n° 1, novembre, pp. 9-14, p:10

Barney (1991) va poursuivre les travaux de Wernerfelt (1989) en s'intéressant à la nature des ressources organisationnelles qui produisent un avantage concurrentiel durable. A l'instar de Penrose (1959), il définit la firme comme « un ensemble de ressources productives »⁷⁰ et fonde sa réflexion autour de deux hypothèses : d'une part, la diversité des ressources explique les différences de comportements des firmes d'une industrie, de même que leur niveau de performance. D'autre part, la faible mobilité des ressources explique le fait que les variations de performance soient durables et constantes. Il définit les ressources comme « tous les actifs, capacités, processus organisationnels, attributs de la firme, informations, savoir..., contrôlés par une firme qui lui permettent de concevoir et de mettre en œuvre des stratégies susceptibles d'accroître son efficacité et son efficience »⁷¹, ce qui selon Grant (1991) inclut le capital organisationnel, physique, humain, financier, technologique et relationnel.

L'apport majeur des travaux de Barney (1991) se trouve dans l'identification des critères favorisant l'avantage concurrentiel durable d'une ressource. Au nombre de quatre, ces critères constituent « des indicateurs empiriques de l'hétérogénéité et de l'immobilité d'une ressource »⁷²(cf. figure 1.11). Premièrement, les ressources doivent être créatrices de valeur et doivent contribuer à l'efficience de la structure en répondant aux opportunités et aux menaces environnementales. De même, les ressources doivent être rares, c'est-à-dire possédées par un petit nombre de concurrents, difficilement imitables (selon son histoire particulière, d'un coût d'imitation trop élevé ou difficilement perceptible) et substituables.

En résumé, les ressources et/ou les compétences spécifiques sont à la base des avantages compétitifs des entreprises et procurent un avantage concurrentiel durable (Barney, 1991) à condition qu'elles aient de la valeur pour la firme, qu'elles soient rares, difficilement imitables par la concurrence et difficilement substituables.

Le modèle des ressources et compétences est fondé sur plusieurs hypothèses fondamentales. D'une part, Tiwoniak (1998) souligne l'importance majeure de certaines ressources comme le savoir-faire engendré par les routines, et l'accumulation des connaissances. Ces compétences

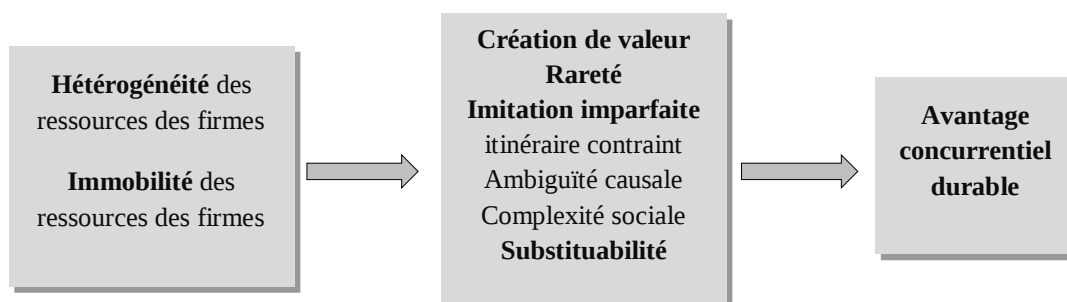
⁷⁰ Barney J. (1991), « Firm resources and Sustained Competitive Advantage », *Journal of Management*, Vol.17, n°1, pp99-100

⁷¹ Daft, R. (1983), « Organization theory and design ». New-York: West. Cité par Barney J. (1991), « Firm resources and Sustained Competitive Advantage », *Journal of Management*, Vol.17, n°1, pp99-100, p: 101

⁷² Depeyre C. (2005), op cit., p: 11

désignent la « capacité d'un ensemble de ressources à réaliser une tâche ou activité »⁷³. Les routines sont tacites et constituent la mémoire organisationnelle de la structure. Par conséquent, l'organisation se développe en fonction d'un « itinéraire contraint » (*path dependency*) déterminé par les routines. Aussi, les routines ne sont pas statiques. Dans un environnement complexe, la capacité de la structure à modifier ses routines ou en créer de nouvelles, détermine sa survie.

Figure 1.11 Caractéristiques des ressources et avantage concurrentiel : le cadre d'analyse proposé par Barney (1991).



Source : Barney (1991, p : 101).

D'autre part, les routines (apparaissant comme des solutions à un problème donné) et l'apprentissage organisationnel qui en découle (ne pouvant être entraîné que par les membres de l'organisation), vont permettre de surmonter la rationalité limitée des acteurs (Tiwoniak, 1998). L'apprentissage est donc considéré comme un élément moteur de l'organisation.

A ce titre, en analysant le lien existant entre les ressources et leur avantage concurrentiel, Thévenard (1997) a proposé une classification distinguant la nature des ressources tangibles et intangibles en fonction de leur degré de séparabilité de l'organisation (cf. tableau 1.9). Les ressources et compétences sont hiérarchisées. Une compétence est une forme d'apprentissage organisationnel résultant d'un processus de combinaison de plusieurs ressources.

Par ailleurs, l'environnement dans lequel la firme évolue sélectionne les entreprises qui survivent ex-post et non l'inverse. Et enfin, à l'instar de Barney (1986), Towoniak (1998)

⁷³ Grant, R. M. (1991), « The Resource-Based Theory of Competitive Advantage : implications for strategy formulation », *California Management Review*, Vol. 33, n°3, 114-135.

souligne que l'existence de marchés de facteurs stratégiques imparfaits détermine l'éventualité d'un avantage concurrentiel.

Tableau 1.9 Typologie des ressources

		Nature des ressources	
		Tangible	Intangible
Séparabilité de l'organisation	Ressources Séparables	Ressources Humaines Ressources physiques (terrains, équipements, machines)	Compétences individuelles
	Ressources dépendantes de l'organisation	Ressources financières	Réputation, marques, brevets, licences, réseau de relations. Compétences organisationnelles. Culture d'entreprise. Information. Savoir-faire technologique

Source : Thévenard (1997)

1.3.2.2 La théorie des ressources appliquée au champ de l'accompagnement d'entreprise

Fondements

Si l'objectif de toutes entreprises est de créer et de disposer des ressources et/ou des compétences spécifiques à même de leur procurer un avantage concurrentiel durable (Barney, 1991), l'approche par les ressources implique de poser la question de la capacité des entreprises incubées à se différencier de leurs concurrents lorsque chacune d'entre elles a accès aux mêmes ressources les plus précieuses (Peters et al, 2004). L'approche par les ressources ne permet donc pas d'expliquer le processus d'incubation, mais la répartition et l'utilisation des ressources (Hackett et Dilts, 2004a; Patton et al, 2009). L'objectif consiste à mesurer la répartition des ressources clés pour les entreprises incubées selon trois dimensions : la disponibilité (la capacité des incubateurs à fournir aux incubées l'accès aux ressources), la qualité (la valeur relative des ressources que l'incubateur fournit aux entreprises incubées) et

l'utilisation de ces ressources (celles que les entrepreneurs incubés reçoivent de l'incubateur et utilise), (Hackett et Dilts, 2004a).

A partir de la théorie des ressources et compétences, l'impact du processus d'incubation peut être expliqué et prédit en fonction de plusieurs dimensions (la valeur, la rareté, l'inimitabilité et la substituabilité). Par exemple, un incubateur ayant des financements et un appui local solide dans l'industrie de l'innovation, l'accès à de l'expertise et une équipe dirigeante impliquée, est plus susceptible d'améliorer sa performance qu'un incubateur n'ayant aucun accès à ces ressources (Hackett et Dilts, 2004a). De fait, les incubateurs d'entreprises fournissent aux entreprises incubées des ressources clés qu'elles n'auraient pas été incapable d'acquérir seules. L'hypothèse principale repose sur l'obtention de ressources fournies par l'incubateur à titre temporaire, jusqu'à ce que l'entreprise développe des capacités et des compétences leur permettant d'acquérir un avantage concurrentiel spécifique (Mian, 1996).

Néanmoins, Schwartz et Hornych (2008), vont souligner le fait que si toutes les ressources générales et non rares ne permettent pas nécessairement d'obtenir un avantage concurrentiel, celles-ci sont précieuses pour les jeunes entreprises incubées. Même si elles ne sont pas soumises à l'inimitabilité, à la rareté ou la non-substituabilité, elles permettent à une entreprise de concevoir ou mettre en œuvre des stratégies qui améliorent son efficacité (p. ex. un matériel et des locaux hautement spécialisés entraînent une réduction des coûts pour les entreprises).

Les incubateurs sont alors considérés comme des fournisseurs de ressources principales tangibles et des ressources intangibles, longtemps négligées et plus difficiles à détecter et à mesurer (Tiwoniak, 1998; Bollingtoft et Ulhoi, 2005; Gassman et Becker, 2006; McAdam et Mc Adam, 2008; Patton et al, 2009).

L'offre de services partagés, l'accès à la technologie, aux services administratifs et à des prestations de formations et conseils à des tarifs réduits permet aux jeunes entreprises, dont le capital de ressources est limité, de survivre après leurs cinq premières années d'existence (Grimaldi et Grandi, 2005). Le principal avantage concurrentiel d'un incubateur est donc lié à la manière dont il sécurise les entreprises et contribue à leur survie et leur croissance dans les premières années de leur vie. Par conséquent, la théorie des ressources et compétences peut être appliquée pour expliquer la croissance des jeunes entreprises, et pour déterminer comment les incubateurs aident les entreprises à se développer (Somsuk et al, 2012).

Dans ce cadre, la qualité et la productivité de l'incubateur peuvent varier selon la « dyade co-productive », entre l'incubateur vu comme un producteur de ressources, et les entrepreneurs vues comme les consommateurs ou les récepteurs des ressources (Rice, 2002). Une fois les entreprises sélectionnées pour intégrer l'incubateur, l'interaction entre le responsable de l'incubateur et l'entreprise détermine le champ d'application des ressources.

Le responsable de l'incubateur est alors vu comme un gestionnaire/intermédiaire de ressources fournissant aux nouvelles entreprises l'accès à des réseaux, au conseil et à l'expertise, et au soutien affectif (Smilor et Gill, 1986; Rice et Abetti, 1992). Une gestion proactive des ressources maintient le flux de connaissances envers l'entreprise à travers le conseil en gestion d'entreprise et les transferts de compétences.

Les typologies de ressources

Les flux de ressources vers et depuis l'incubateur d'entreprise ont été analysés en fonction de leur nature et leur origine. Plusieurs classifications de ressources sont apparues dans la littérature. Hackett et Dilts (2004a) vont différencier les ressources internes des ressources externes à l'incubateur. Les ressources internes sont liées à l'économie, à l'environnement, au personnel et aux opérations internes. Les ressources externes incluent les acteurs qui gravitent autour de l'incubateur (la communauté local, les groupes de réseaux d'innovation).

Bøllingtoft et Ulhøi (2005) vont différencier les ressources tangibles des ressources intangibles en fonction du type d'incubateur. Les premières comprennent l'environnement physique, les services bureautiques et de communication aux entreprises, de même que les installations, les équipements, et le financement. Les ressources intangibles comprennent le fait d'être situé dans un environnement de pairs, la légitimité, les acquis sociaux et le soutien psychologique. (cf. Tableau 1.10)

Tableau 1.10. Ressources clés et opportunités offertes par les incubateurs d'entreprises

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Apporte un environnement protecteur pour les jeunes entreprises en création (Allen et Rahman, 1985). - Aide les entreprises en situant le créateur d'entreprise dans un environnement de pairs, favorisant les aspects sociaux, les ressources (réseau), et un soutien psychologique à travers et entre les locataires. - Aide les entreprises par des loyers attractifs, des services et des équipements qui seraient indisponibles ou inabordables sur le marché : <ul style="list-style-type: none"> • Les services de bureautique et de communication tels que les photocopies et les services de secrétariat • Les services de soutien à la gestion d'entreprise • Les installations et biens d'équipement (zone de réception, salles de conférence, ordinateurs) - Peut favoriser la légitimité, la visibilité et la crédibilité de l'entrepreneur accompagné - Aide financièrement le créateur d'entreprise accompagné, en investissant dans les entreprises ou en favorisant les relations avec des investisseurs externes (Bollinger et Hope, 1983) |
|--|

Source : Bøllingtoft et Ulhøi (2005, p: 270)

De même, Zedtwitz et Grimaldi (2006) vont appuyer sur la théorie des ressources pour classer les types d'incubateurs (les incubateurs de développement économique local, les incubateurs académiques, les incubateurs privés, les incubateurs « corporate » et les incubateurs virtuels) en fonction des services qu'ils déploient pour étudier la relation entre les objectifs stratégiques de l'incubateur, le profil d'entreprises visé, et les services déployés. Ils ont cherché à déterminer les services clés de chaque type d'incubateur de manière à construire un cadre d'analyse (cf. tableau 1.11). Ils vont conclure sur le fait que des différences concurrentielles (industrie, situation géographique, orientation stratégique) et des différences d'objectifs stratégiques (buts lucratifs vs non-lucratifs) vont influencer la nature, la qualité et la mise en œuvre des services d'incubation, de même que la façon dont ils sont gérés.

Par ailleurs, à la lumière des travaux de Barney (1991), Somsuk et al, (2012) vont diviser les ressources d'un incubateur technologique en quatre catégories :

- Les ressources humaines qui comprennent l'équipe encadrante de l'incubateur (le responsable et son personnel), et les experts extérieurs.
- Les ressources technologiques qui rassemblent les produits et les technologies spécifiques à l'entreprise, les équipements/laboratoires, l'ensemble des compétences spécialisées, et les compétences technologiques (connaissances et savoir-faire, expérience du monde des affaires, savoirs spécialisés en droit de propriété intellectuelle).
- Les ressources financières qui se rapportent à toutes les formes de soutiens financiers que les entreprises peuvent utiliser, telles que le capital-risque, les investisseurs privés, les banques et les autres organismes de financement et d'octrois de subventions.
- Les ressources organisationnelles relatives aux systèmes, aux routines et aux relations acquises par les entreprises. Elles représentent la manière dont les entreprises combinent et transforment leurs ressources initiales.

La variabilité des ressources

McAdam et McAdam (2008) vont soulever les logiques trop simplifiées de certaines études quant à la propension des entreprises à faire un usage efficace des ressources et quant au soutien linéaire de l'incubateur. Les auteurs vont mobiliser la théorie des ressources et compétences pour étudier l'utilisation des ressources à différents stades de développement de l'entreprise. Les résultats vont montrer que la propension d'un incubateur à faire un usage efficace des ressources va augmenter à mesure du développement de l'entreprise et de sa

recherche d'indépendance et d'autonomie. Dans la mesure où l'entreprise doit faire face à des défis spécifiques à mesure de son développement (p. ex. capacité à déléguer), les auteurs vont suggérer le fait que le stade de développement de l'entreprise va déterminer la capacité des entreprises à utiliser les ressources de l'incubateur de manière efficace (cf.figure 1.12).

Tableau 1.11 Catégories de ressources offertes par les incubateurs

Catégories de services	Services	Source de l'avantage concurrentiel	Concurrence
Infrastructures physiques	Espace de travail, bureaux,	Location du bail à des tarifs réduits/préférentiels	Collectivités territoriales, parcs scientifiques, agents immobiliers, propriétaires.
Services partagés	Equipements informatiques, boîte postale, installations téléphoniques, sécurité	Utilisation partagée, tarifs dégressifs, service d'accueil, sécurité et protection	Parcs scientifiques, exploitants immobiliers
Accès au capital	Investissements directs, venture capital, business angels	Fonds propres de l'incubateur, versements échelonnés, rencontres investisseurs	Business angels, capitaux-risqueurs
Suivi et conseil	Coaching, mentorat, consulting, conseil juridique	Relations privilégiées, formation à la création, à la planification stratégique	Experts comptables et juridiques, consultants, business angels,
Mise en réseau	Clients, employés clés, collaborateurs, fournisseurs	Carnets d'adresses (rolodex), jumelages internes, soutien à la mobilité (frais de déplacements)	Agences de recrutement, business angels, capitaux risqueurs, réseaux professionnels

Zedtwitz et Grimaldi (2006, p : 461)

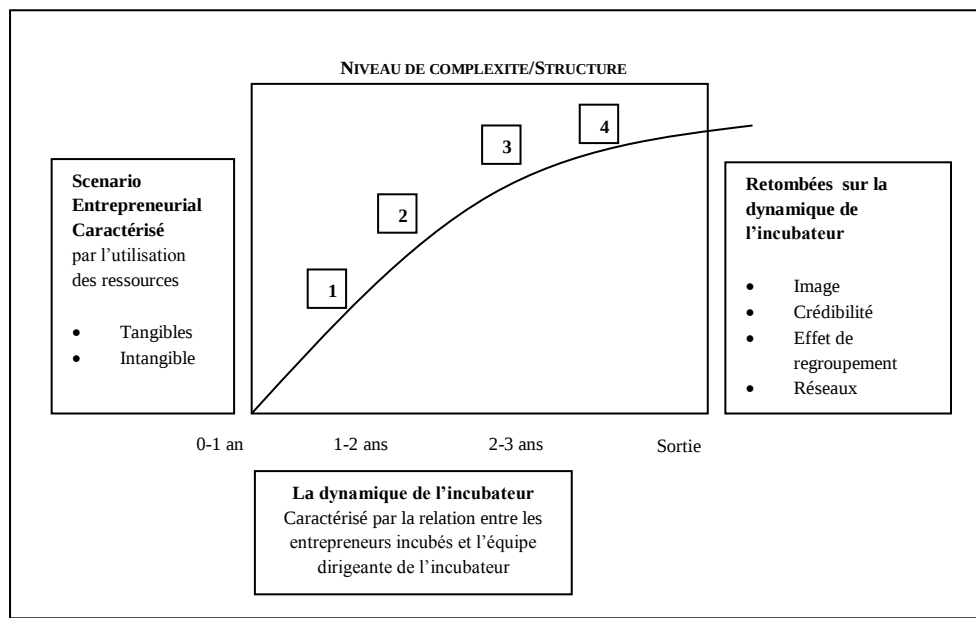
Il va être souligné le fait qu'au démarrage de l'entreprise, l'incubateur va apporter des ressources tangibles (infrastructure, services de secrétariat partagé), qui vont permettre aux entrepreneurs d'opérationnaliser rapidement l'entreprise et de concentrer leur efforts sur l'activité de l'entreprise et sa croissance. Cependant, des nouvelles problématiques vont intervenir à mesure du développement de l'entreprise.

Todorovik et Meyer (2010) vont suggérer l'existence de deux profils types d'entrepreneurs : une catégorie d'entrepreneurs se focalisant sur la croissance, et ayant des besoins de coaching/de soutien en gestion d'entreprises et une catégorie d'entrepreneurs focalisés sur la minimisation des coûts, ayant des besoins en infrastructure et qui demeurent plus longtemps dans l'incubateur.

Dans les mêmes orientations, Grimaldi et Grandi (2005), vont distinguer deux modèles d'incubation. Le premier modèle se concentre sur la réduction des coûts de démarrage pour les entreprises incubées à travers l'apport en actifs corporels ou tangibles. Dans le second modèle, l'objectif est d'accélérer la vitesse de croissance des entreprises sur leur marché en mettant en avant les actifs intangibles tels que l'accès au financement et aux réseaux d'affaire. Ceci souligne l'importance d'adapter le processus d'incubation à la nature et aux objectifs de

l'incubateur, et de fait aux besoins des entreprises incubées. Ceci soulève également la nécessité, pour l'incubateur, de préciser clairement les ressources qui sont nécessaires au soutien des entreprises (Clarysse et al, 2005). Les types de ressources et leur portée déterminent l'orientation de l'incubateur.

Figure 1.12. Cycle de développement dans l'incubateur (adapté de Carson et al., 1995)



Source : McAdam et McAdam (2008, p : 281)

La recherche soulève le fait que la capacité d'une entreprise à faire usage des ressources de l'incubateur augmente à mesure de son développement et de sa recherche d'indépendance et d'autonomie. L'utilisation des ressources varie en intensité en fonction du cycle de développement de l'entreprise. Par conséquent, l'allocation des ressources doit être flexible et s'adapter à ces variations.

1.3.3 L'IMPORTANCE CROISSANTE DES RESSOURCES INTANGIBLES

L'approche du phénomène d'accompagnement par les ressources consiste à questionner le poids des ressources dans la réussite du processus d'incubation. Si la littérature a longtemps soulevé l'incapacité des recherches à déterminer exactement les ressources qui créent le plus de valeur (Vanderstraeten et Matthyssens, 2012), il apparaît que la compétence des

incubateurs repose sur une gestion équilibrée des ressources tangibles et intangibles (Cuzin et Fayolle, 2004; Bøllingtoft et Ulhøi, 2005).

1.3.3.1 Les ressources intangibles: la « face cachée de l'iceberg »⁷⁴

Gassmann et Becker (2006), vont étudier les incubateurs Corporate en fondant leurs réflexions sur la théorie des ressources et compétences. Ils vont diviser le flux de connaissance en deux dimensions : l'une tangible fondée sur des actifs physiques tels que l'utilisation de bases de données ou les brevets, et l'autre intangible fondée sur les interactions et coordinations à l'intérieur et l'extérieur de l'incubateur. Gassmann et Becker (2006), associent les ressources intangibles à la surface cachée d'un iceberg, non immédiatement visibles, mais déterminantes pour la survie de l'entreprise (cf. figure 1.12).

En effet, si les ressources tangibles, tels que les flux financiers et physiques, les infrastructures, les services partagés sont tous visibles, et donc facile à mesurer, les ressources intangibles telles que la gestion des savoir-faire, les compétences organisationnelles, la culture, les connaissances tacites, l'image de marque et les réseaux, sont plus difficiles à détecter et à localiser.

Et pourtant, plusieurs travaux concluent sur la forte valeur ajoutée des ressources intangibles permettant de renforcer la qualité et l'efficacité de l'accompagnement. Selon Patton et al (2009), la valeur ajoutée de l'incubateur devrait se mesurer davantage à partir des ressources intangibles qu'en termes d'infrastructures physiques.

Les conclusions de plusieurs travaux vont souligner l'apport bénéfique de diverses formes de ressources intangibles pour la structure et l'entrepreneur rassemblées autour de deux ressources clés : le capital social et l'effet de légitimation.

1.3.3.2 Le capital social et l'effet de légitimat

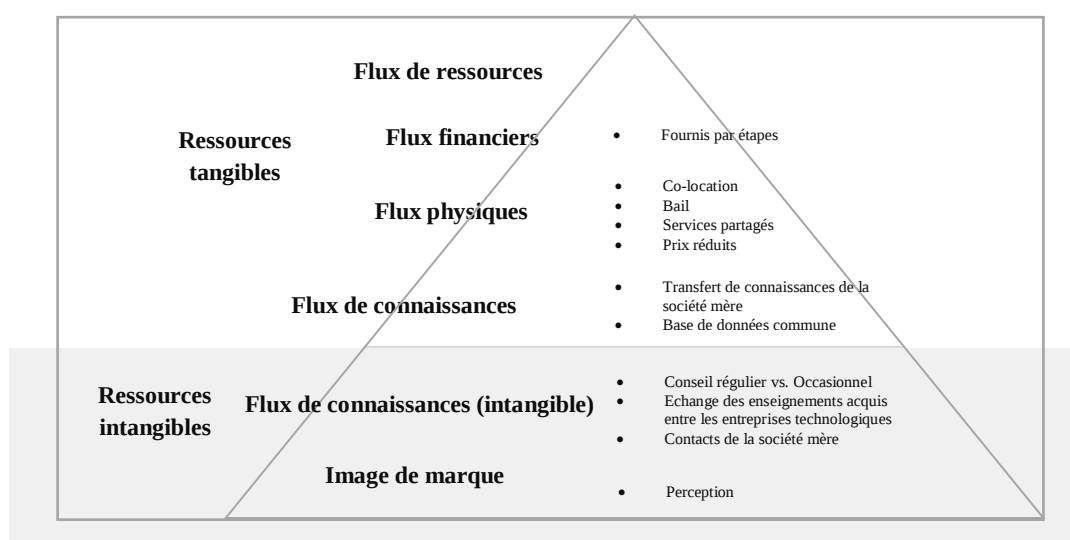
Le capital social

Si le rôle du capital social a peu été abordé dans le processus d'incubation, il est considéré comme étant un facteur important d'innovation et de création (McAdam et Marlow, 2007;

⁷⁴ Gassman O., Becker B (2006), « Towards a resource-based view of corporate incubators », International Journal of Innovation Management, Vol. 10, n°1(March) pp. 19–45, p: 29

Adlesci et Slavec, 2012). La notion de capital social est entendue au sens de Bourdieu (1980) comme « l'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissances et d'inter-reconnaissances ». ⁷⁵ Il s'agit du degré d'interaction de l'incubateur avec son environnement (réseaux d'affaires externes, communauté de pairs, experts), et du degré d'interaction interne de l'incubateur (entre les créateurs d'entreprises et l'équipe encadrante/les experts, entre créateurs d'entreprise). Le capital social d'un incubateur est multidimensionnel.

Figure1.13. Distinction des ressources clés offertes par l'incubateur Corporate



(Source : Gassmann et Becker, 2006, p: 29)

Le capital social individuel mesure également le degré de relations et de soutien social (la famille, les amies, les collègues de travail et les institutions) dont les individus déclarent bénéficier au sein de leur communauté. McAdam et Marlow (2007), ont souligné le fait que le soutien social est privilégié par les entrepreneurs en attente d'un soutien moral.

Bøllingtoft et Ulhøi (2005) vont identifier ces ressources comme faisant partie intégrante d'un type d'incubateur « réseau », fondé sur la synergie territoriale, la proximité physique, la symbiose relationnelle, et les économies d'échelle. La proximité spatiale des entreprises a été reconnue comme étant un aspect positif de l'incubateur dans la mesure où elle facilite le

⁷⁵ Bourdieu P. (1980), « Le capital social », Actes de la recherche en sciences sociales, pp. 2-3

réseautage, les échanges interpersonnels, la veille informationnelle, et le soutien moral. En cela, elle permet aussi de rompre l'isolement, notamment par le partage de valeurs et de normes communes (Smilor et Gill, 1986 ; McAdam et McAdam, 2008). En effet, le fait d'être sur le même lieu, physiquement, va affecter le mode de collaboration (formel et informel) entre les créateurs accompagnés, et la dimension sociale. Ceci indique que la taille de l'incubateur n'est pas sans importance dans la mesure où les relations sont facilitées dans un espace plus restreint.

Adlesci et Slavec (2012) vont chercher à mesurer le capital social d'un incubateur à travers la satisfaction des entreprises incubées en matière d'interactions. Le niveau de satisfaction envers un service, un produit, ou une structure est aussi un facteur intangible. Les auteurs concluent que l'environnement d'un incubateur a une influence positive considérable sur la satisfaction des entrepreneurs incubés. De même, la satisfaction envers l'incubateur favorise le niveau d'engagement des entrepreneurs incubés et la confiance (Adlesci et Slavec, 2012).

L'importance de la confiance indique que la connexion sociale entre les locataires est très importante pour la mise en réseau et la coopération.

Le capital social est donc une ressource intangible déterminante pour les créateurs d'entreprise dans la mesure où il situe le créateur d'entreprise dans un environnement de pairs, favorise les aspects sociaux, les ressources (réseau), et un soutien psychologique à travers l'équipe encadrante et entre les locataires (Peters et al, 2004; Gassman et Becker, 2006; Khalid et al, 2012). Il favorise un climat de confiance et d'empathie qui permettrait aux entrepreneurs de s'ouvrir davantage sur leurs problèmes (McAdam et Marlow, 2007; Schwartz et Hornych, 2008).

L'effet de légitimation

Une autre ressource intangible identifiée par la littérature est l'effet de légitimation (Zimmerman et Zeitz, 2002) apporté par l'incubateur. En effet, pour Stevens et al (2005), les avantages réels apportés par l'incubateur ne résident pas tant dans l'espace physique, les services partagés ou le développement du capital social, mais dans les aspects de légitimation des entreprises incubées. En effet, la réputation de la structure, la sélection des projets peut conférer une légitimité supplémentaire (Chabaud et al, 2005), de même que l'image de marque et l'effet de labélisation peut produire un univers sécurisant (Seidel, 2001; Stevens et

al, 2005). Ceci est largement soulevé par la recherche (Smilor, 1987; Bøllingtoft et Ulhøi, 2005; Chabaud et al, 2005; Gassmann et Becker, 2006; Messeghem et Sammut, 2007; McAdam et Marlow, 2007; Bergek et Norrman, 2008; McAdam et Mc Adam, 2008; Schwartz et Hornyh, 2008; Stevens et al, 2005; Cullière, 2005; Von Zedtwitz et Grimaldi, 2006; Jaoen et al, 2006; Schwartz, 2010; Mian, 1997; Studdard, 2006).

Pour Messeghem et Sammut (2007), la stratégie de légitimation fait partie intégrante du rôle de l'incubateur. La légitimité, liée à la notion de crédibilité, est renforcée à travers une combinaison de ressources offertes par l'incubateur, notamment l'accès à l'information. Messeghem et Sammut (2007), identifient deux formes de légitimité: l'une concurrentielle, relative à « la capacité de l'organisation à s'adapter à son environnement concurrentiel et à créer de la valeur pour assurer sa survie »⁷⁶ et l'autre professionnelle, relative au degré de reconnaissance de l'organisation par la communauté de pratiques.

Néanmoins, bénéficier de l'image de l'incubateur n'est pas toujours considéré comme étant un avantage. En effet, selon McAdam et Marlow (2007), plus l'entreprise croît, plus la crédibilité obtenue par l'incubateur décroît. Les entrepreneurs deviennent de plus en plus conscients de la nécessité de donner une image d'entreprise mature pour leurs clients et le fait d'être lié à un incubateur évoque le contraire. La crédibilité est donc une ressource perçue par les entrepreneurs comme moins utiles à mesure du développement de l'entreprise, étant donné que celle-ci est liée aux notions de nouveauté, de vulnérabilité et d'inexpérience. (Stevens et al, 2005; McAdam et Marlow, 2007; McAdam et McAdam, 2008).

De même, une fois la crédibilité atteinte et la part de marché renforcée, la proximité spatiale des entreprises incubées apparaît comme problématique dans la mesure où des tensions internes peuvent apparaître du fait de la concurrence des entreprises, de la méfiance, ou des conflits personnels, ce qui entrave l'efficacité du processus d'incubation (McAdam et Marlow, 2007). La proximité et l'hébergement peuvent donc exacerber les tensions et les conflits parmi les locataires. Ce point a été soulevé par Schwartz et Hornyh (2008), pour qui la méthode de management de l'incubateur et les préférences envers les entreprises les plus en vue favoriseraient un climat de travail négatif. Aussi, la proximité spatiale peut favoriser l'isolement lorsqu'une entreprise reste « coupée » des autres. Messeghem et Sammut (2007)

⁷⁶ Messeghem K., Sammut S. (2007), «Poursuite d'opportunité au sein d'un structure d'accompagnement: entre légitimité et isolement », *Gestion* 2000, pp-65-81, p : 73

ont observé une solitude ressentie par le créateur d'entreprise lorsque ses attentes en termes d'accompagnement n'ont pas été à la hauteur de ses espérances. À terme, les perceptions et la stratégie du créateur d'entreprise pouvaient en être affectées.

Conclusion de la section 3

S'il a été reproché le manque d'assises théoriques de la recherche sur l'incubation d'entreprise, plusieurs référentiels ont, depuis, été mobilisés. Parmi eux, la théorie des ressources est apparue comme étant pertinente pour étudier la combinaison et l'affectation de nouveaux savoir-faire (Hackett et Dilts, 2004a). Dans ce cadre, l'incubateur fournit aux entreprises incubées des ressources clés qu'elles n'auraient pas été incapable d'acquérir seules et ceci jusqu'à ce qu'elles développent des capacités et des compétences leur permettant de résister plus longtemps sur un marché concurrentiel.

Il apparaît que la combinaison de ressources tangibles (environnement physique, services bureautiques, installations, équipements, financement) et intangibles (capital social, soutien psychologique, effet de légitimation) varient en fonction du profil d'entrepreneurs et du développement de l'entreprise et de sa recherche d'indépendance et d'autonomie. De fait, l'allocation des ressources doit être flexible aux besoins des entreprises.

Longtemps négligées du fait de leur amortissement difficile à obtenir (Hackett et Dilts, 2004b), les ressources intangibles ont une valeur ajoutée qui a augmenté progressivement. Elles caractérisent les nouvelles générations d'incubateurs capables de s'adapter aux nouveaux besoins des entreprises incubées. En effet, elles contribuent majoritairement à renforcer le capital social et la légitimité de l'entreprise, deux éléments non sans conséquences sur la dimension psychologique de l'entrepreneur dans la mesure où les collaborations et la proximité spatiale favorisent un climat de confiance et d'empathie qui permet aux entrepreneurs de se livrer plus aisément sur leurs problèmes. (McAdam et Marlow, 2007).

De fait, la théorie des ressources offre un cadre d'analyse pertinent pour prendre en considération toutes nouvelles formes de ressources précieuses pour les jeunes entreprises, qui, même si elles ne sont pas nécessairement soumises à l'inimitabilité, à la rareté ou la non-substituabilité, permettent à une entreprise de faire face à un environnement de plus en plus complexe.

CONCLUSION DU CHAPITRE 1

L'objet de ce premier chapitre était d'introduire le champ de l'accompagnement entrepreneurial, en parcourant les grands axes de la recherche. Ceci a permis de faire état d'un champ complexe, évoluant à mesure de la compréhension du phénomène.

Dans un premiers temps, revenir sur ses fondements a permis d'apporter une définition claire des structures d'accompagnement représentées par les pépinières et les incubateurs d'entreprises, c'est-à-dire des établissements mis en place dans l'objectif de pallier à la faiblesse des ressources des entrepreneurs au démarrage de leur activité. Ces structures fournissent un ensemble de ressources diversifiées dans les premières années de développement de l'entreprise, ceci de manière à accroître leur survie.

Une première revue de la littérature a permis de faire état de multiples questions posées par l'accompagnement et les faiblesses des premières recherches sur le sujet, davantage orientées vers la compréhension d'un phénomène nouveau, au détriment de la construction de théories ou de modèles d'incubation solides.

Néanmoins, une seconde revue de la littérature a permis de faire état de l'évolution de la recherche, faisant le constat d'un univers contingent pour lequel les questions d'efficacité et de performance sont des enjeux importants, dans la mesure où elles ont pour but d'appréhender les outils d'analyses et les pratiques capables de mieux appréhender la réussite du processus d'incubation et les risques d'échec des entreprises incubées.

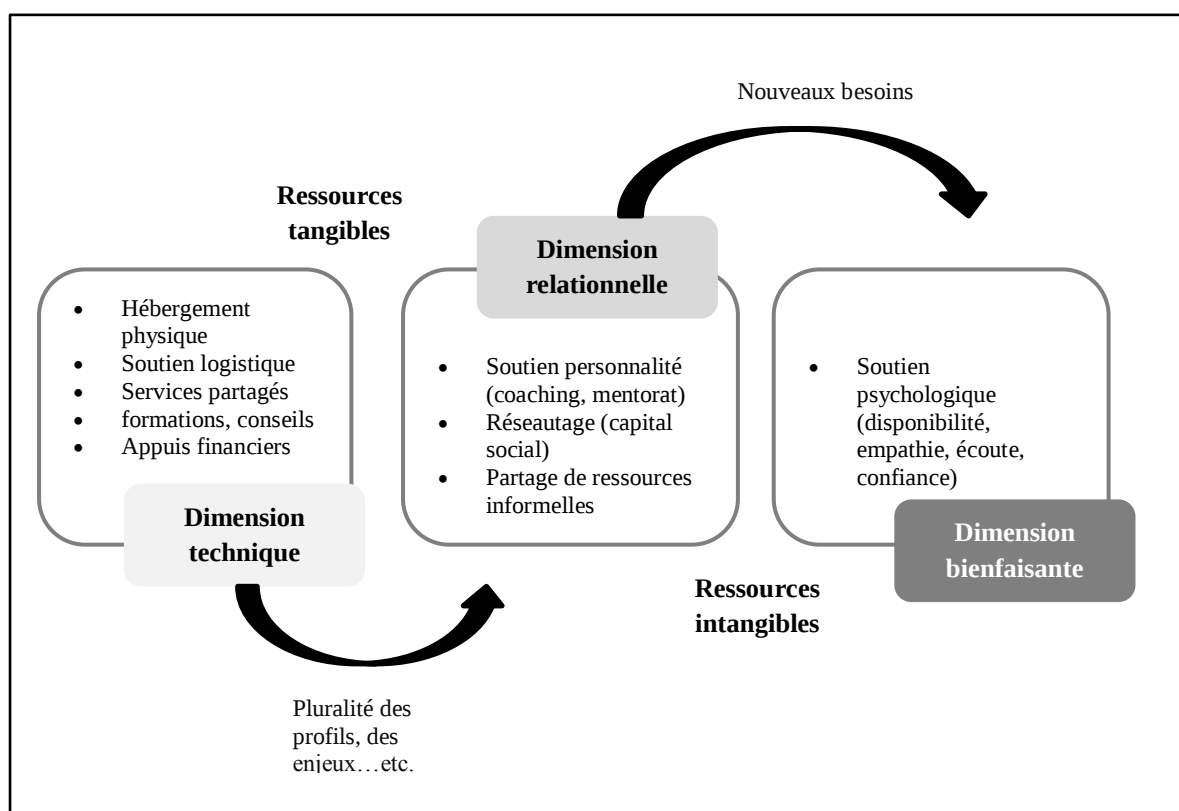
A ce titre, nous identifions une direction majeure prise par la recherche, à savoir les études relatives aux paramètres relationnelles et personnelles de l'accompagnement entrepreneurial qui amènent les chercheurs à revaloriser la dimension psychologique et cognitive de l'accompagnement et qui appuient sa pluralité de rôles. Au-delà d'un soutien purement technique axé sur le projet, l'apport psychologique individuel, au travers les pratiques de coaching et de mentorat, est un signe sociétal fort et appellent à reconsidérer les enjeux d'un accompagnement bienveillant.

Nous appuyons ce point au travers la notion de ressource. L'incubateur est alors considéré comme un fournisseur de ressources tangibles et intangibles permettant aux entrepreneurs de faire face plus efficacement à un environnement entrepreneurial de plus en plus contraignant.

Si la littérature s'est longtemps focalisée sur les ressources physiques apportées par l'incubateur, l'intérêt suscité par les ressources intangibles s'est accru à mesure des constatations faites sur leur importance dans la réussite des projets d'entreprises. En effet, des dimensions non perceptibles à l'immédiat mais tout aussi essentielles (capital social, légitimité,...etc.) peuvent renforcer les capacités professionnelles et personnelles des entrepreneurs et les aider à faire face à leur environnement.

Ainsi, l'étendue du rôle initial joué par les structures d'accompagnement entrepreneurial tend à souligner une dynamique bienfaisante (cf. figure 1.14), à travers laquelle nous discernons une dimension santé à part entière.

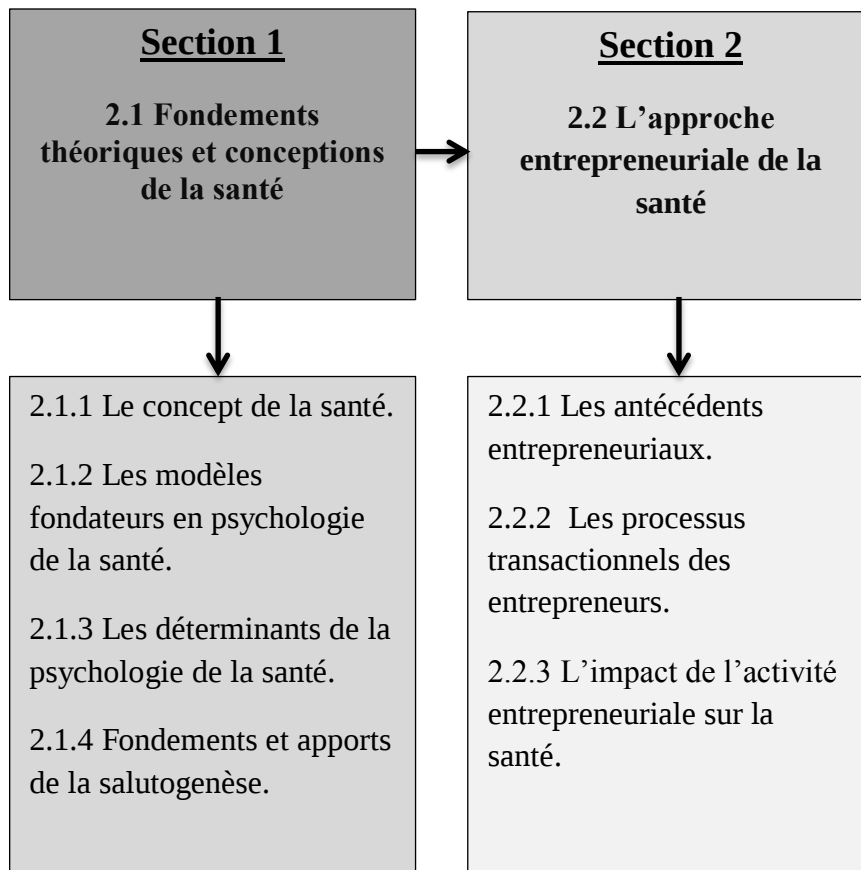
Figure 1.14 L'évolution du rôle de l'accompagnement entrepreneurial



Nous proposons de confronter ces éléments en regard des travaux de recherches consacrés à la santé dans le champ de l'entrepreneuriat, l'objectif étant d'introduire l'objet de recherche : la santé, et ainsi justifier l'intérêt de le relier au champ de l'accompagnement entrepreneurial

Chapitre 2

Cadre théorique de la santé



Ce travail de recherche se positionne dans les sciences de gestion. L'objectif est donc d'appréhender la notion de santé dans le champ de l'entrepreneuriat en collaboration avec d'autres disciplines scientifiques. Il semble ainsi que les apports de la psychologie de la santé permettent d'apporter un éclairage théorique pertinent, notamment au travers le développement du modèle intégratif et multifactoriel développé par Bruchon-Schweitzer, (2001), regroupant un ensemble de facteurs psychosociaux pathogènes (de vulnérabilité), mais aussi salutogènes (protecteurs), c'est-à-dire améliorant les qualités de vie.

S'il est généralement reconnu deux approches majeures fondées sur des facteurs allant dans le sens de la maladie ou celui de la santé, la tendance générale est à la valorisation des ressources qui contribuent à la bonne santé afin de la promouvoir, la maintenir et l'améliorer. La tendance est donc à la salutogenèse du fait des apports théoriques et pratiques qu'elle entraîne (Antonovsky, 1987a, 1987b ; Bruchon-Schweitzer, 2001), à tel point que Torrès (2012) parle de salutogenèse entrepreneuriale⁷⁷.

De la même façon, si dans le champ de l'entrepreneuriat, plusieurs travaux permettent de soulever une influence pathogène du comportement entrepreneurial, notamment au travers les effets de stress, d'autres travaux vont focaliser leur attention sur les caractéristiques positives qui entourent l'entrepreneuriat et qui influencent aussi bien les dimensions cognitives et psychologiques de l'entrepreneur que la performance de l'entreprise.

De même, nous rapprochons les travaux relatifs aux traits de personnalité des entrepreneurs (besoins, attitudes, croyances, valeurs), à ceux initiés par la psychologie de la santé, dans la mesure où les caractéristiques entrepreneuriales que sont le lieu de contrôle (Shapero, 1975; Gartner, 1985), le désir de réussite (Mc Clelland (1961 ; 1965), de réalisation (Laufer, 1975 ; Gartner, 1985 ; Collins et al, 2004), le sentiment d'efficacité personnelle (Bandura, 1982), la résilience (Bernard, 2008), et la passion (Cardon, 2009; 2012), sont aussi des facteurs clés composant un modèle de santé intégratif et contextuel (Bruchon-Schweitzer, 2001).

⁷⁷ Torrès (2012), op cit, p: 211

L'objectif de ce second chapitre est donc d'introduire la notion de santé et de confronter l'approche de la psychologie de la santé à celle de l'entrepreneuriat. Ceci établira les bases théoriques du modèle salutogénique de la santé entrepreneuriale, fondé sur la recherche des facteurs qui affaiblissent la santé, de manière à focaliser l'attention sur les ressources qui l'améliorent.

2.1 FONDEMENTS THEORIQUES ET DEFINITION DE LA SANTE

La santé est une notion considérée comme étant polysémique par son contenu, son champ et la valeur qui lui est attribuée. Ses enjeux humains, démographiques, économiques, politiques mais aussi éthiques, apparaissent comme importants dans le développement de toute société. Sur le plan humain, si la santé est aujourd'hui considérée comme une ressource individuelle et collective qui tend à se diriger vers la notion de « bien-être, de bonheur, voire de mieux-être et de performance »⁷⁸, ses conceptions ont été abordées sous différents angles. L'objectif de cette première section est de présenter brièvement le concept de santé et l'évolution dans la façon de la percevoir. Dans un premier temps, il est nécessaire de clarifier la notion de santé en identifiant ses fondements théoriques (2.1.1). La deuxième section présentera l'approche élargie de la santé ainsi que ses principaux modèles développés en psychologie de la santé. (2.1.2). Une troisième section détaillera les variables de santé développées dans ce domaine (2.1.3).

2.1.1 Le concept de la santé

Les conceptions de la santé ont évolué plus nettement lorsque l'on a considéré cette notion comme étant un processus plurifactoriel. De fait, il est généralement reconnu deux approches majeures fondées sur des facteurs susceptibles d'interagir dans le sens de la maladie ou dans le sens de la santé.

⁷⁸ Rapport général de la santé en France (1994), Haut Comité de la santé publique. La Documentation française, Paris, p: 10

2.1.1.1 Du modèle médical...

Si la plupart des recherches conclue sur le fait que plusieurs modèles ont permis d'appuyer le caractère multidimensionnel du concept de santé (Greene, 1984; Dintiman et Greenberg, 1986), l'approche médicale ou biomédicale de la santé a longtemps été un modèle dominant. Celui-ci repose sur le fait que la maladie est un problème majeur. Dans ce cadre, la santé est évaluée soit par l'absence de maladie, soit par les taux de maladie et de décès.

Le modèle médical a la particularité d'être orienté vers le traitement des maladies physiques et non des problèmes d'ordre mental ou social. Son objectif est d'apporter des solutions aux problèmes de santé. En conséquence, une première conception de la santé s'est opérée sur la base d'une absence de maladie, c'est-à-dire, un état qui se caractérise par une intégrité anatomique, physiologique et psychologique. On intègre alors la capacité d'assumer les rôles familiaux, professionnels et communautaires valorisés par la personne, la capacité de gérer le stress physique, biologique, psychologique et social (Stokes et al, 1982).

Si l'un des avantages du modèle médical est le fait qu'il permet de prendre en compte les problèmes de santé plus rapidement, il laisse peu de place à la prévention et offre une vision assez étroite de la santé qui est définie dans des termes s'apparentant au mal-être, à la maladie, à la déficience, et à la morbidité. Le risque est aussi de chercher uniquement à médicaliser les écarts de santé.

2.1.1.2 ...A celui du bien-être

Un modèle plus holistique déterminé par l'Organisation Mondiale de la Santé (1948) va élargir la perspective du modèle médical de la santé en intégrant la notion de bien-être, donc l'idée d'une santé positive. En effet, cette approche tente de se détacher d'une vision trop médicalisée de la santé dans la mesure où celle-ci rappelle le contraire. L'OMS définit la santé comme « un état de complet bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmités »⁷⁹. Cette définition intervient dans un contexte euphorique d'après-guerre, où « dans une conception médico-sociale moderne, la santé procède davantage d'un processus dynamique caractérisé par un équilibre instable dans lequel l'individu tente de composer avec son environnement, en vue d'optimiser son bien-

⁷⁹ Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé, New York, 19-22 juin 1946; signé le 22 juillet 1946 par les représentants de 61 États. 1946; (Actes officiels de l'Organisation mondiale de la Santé, n°. 2, p. 100) et entré en vigueur le 7 avril 1948.

être »⁸⁰. Cet équilibre instable est déterminé par plusieurs dimensions élargissant l'approche médicale à la sphère physique, mentale, sociale, et spirituelle (Greenberg, 1985). La nature de la santé est donc multidimensionnelle.

Bien que la définition de l'OMS offre des perspectives intéressantes, plusieurs critiques ont été faites à son égard, notamment le fait que l'état de complet bien-être était une utopie difficilement mesurable. De même celle-ci repose sur une conception subjective de la santé dans la mesure où le bien-être ou la santé d'un individu est déterminé par lui-même. Toutefois, Wolinsky et Zusman (1980) vont développer un modèle permettant de mesurer la santé déterminée par l'OMS, au travers la dimension physique mesurée d'un point de vue médical (invalidité, troubles chroniques, symptômes, niveau d'énergie), la santé sociale, déterminée du point de vue des tâches et de la performance (employabilité, satisfaction maritale, sociabilité, implication au sein d'une communauté), et la santé mentale, déterminée en fonction du sentiment général de bonheur.

Un modèle de la santé entièrement fondé sur la notion de bien-être va prendre de l'ampleur lorsque l'OMS va encourager des actions de promotion de la santé (1986) qui ont pour but de « donner aux individus davantage de maîtrise de leur propre santé et davantage de moyens de l'améliorer »⁸¹. En d'autres termes, il ne s'agit pas uniquement de réaliser des actions favorisant la bonne santé, il s'agit de permettre aux individus ou groupes d'individus de parvenir au complet bien-être physique, mental et social, de manière à ce qu'ils puissent « identifier et réaliser ses ambitions, satisfaire ses besoins et évoluer avec son milieu ou s'y adapter »⁸². Dans ce cadre, la santé n'est pas perçue comme un objectif à atteindre mais comme une ressource de la vie quotidienne (personnelles, sociales, physiques), c'est-à-dire un concept positif.

La santé n'est donc pas nécessairement appréhendée comme un état ou un résultat, mais comme une dynamique ou une force intégrant tous les aspects de la vie. On parle alors d'un « état d'équilibre dynamique psychologiquement et physiologiquement satisfaisant et

⁸⁰ Jeanneret O., Gutzwiller F. (1996), « Médecine sociale et préventive, Santé publique ». Editions Hans Huber, p23.

⁸¹ Charte d'Ottawa (1986). Conférence internationale sur la promotion de la santé, 17–21 novembre 1986.

⁸² Ibid.

permettant d'assurer des activités significatives pour notre survie et pour la persistance de l'ensemble humain et environnemental auquel nous appartenons »⁸³.

La capacité d'adaptation, de protection et de maintien de cet équilibre dynamique est déterminante dans le maintien de la bonne santé à long terme. Celle-ci est variable d'un individu à un autre et est déterminée en fonction d'un certain nombre de facteurs, ou « capital personnel » initial. Celle-ci est un élément important dans le maintien de la bonne santé sur le long terme.

Ainsi, la notion de santé va susciter des questionnements à mesure de l'identification de ses déterminants et de sa recherche de sens. Nous pouvons retenir plusieurs éléments soulevés par la problématisation de la santé :

- Les facteurs de santé déterminant l'état d'équilibre dynamique sont tant individuels (capacités innés ou acquises d'adaptation), qu'environnementaux (naturels ou artificiels).
- Ces facteurs conditionnent la bonne santé (facteurs salutogènes) en permettant aux individus de faire face aux contraintes de façon optimale.
- Ou favorisent la maladie en fragilisant l'individu (facteurs pathogènes)

En définitive, notre approche de la santé est dynamique. Elle est fondée sur le principe d'un ensemble de facteurs et circonstances à la fois pathogènes et salutogènes. A l'instar de la définition attribuée par l'OMS qui est la plus communément utilisée, il s'agit d'un état physique et mental positif, un état de bien-être social et pas seulement la simple absence de maladie. Le niveau de bien-être est assuré par l'équilibre et l'interaction des composantes physiques, psychologiques et sociales de la santé.

2.1.2 Les modèles fondateurs de la psychologie de la santé

Dans le cadre de ce travail doctoral, considérant la santé comme un concept multidimensionnel ne s'expliquant pas uniquement au regard des facteurs biologiques, nous pensons qu'il est toutefois nécessaire d'élargir la définition apportée par l'OMS en y ajoutant les apports des travaux issus du domaine de la psychologie de la santé, domaine récent de la psychologie clinique, développementale, expérimentale, physiologique et de la psychologie sociale. Les travaux et synthèses exhaustives initiés dans cette discipline (Sarafino, 1990;

⁸³ Cornillot P. (2009), « Problématisation de la santé », Revue Française de psychosomatique, n°36, pp 101-114, p:102.

Bruchon-Schweitzer et Dantzer, 1994; Baulm et al, 2001; Bruchon-Schweitzer, 2011; Ogden, 2008) ont permis d'améliorer les connaissances sur les facteurs psychosociaux jouant un rôle pathogène (initiation, évolution des maladies) ou protecteur (santé, qualité de vie, rémission ou guérison des maladies) pour l'individu. Ceux-ci ont également permis la construction et la validation d'outils d'analyse et de modèles relatifs aux notions de stress, de soutien social perçu, ou de coping. Cette section présente, à la lumière des travaux de Bruchon-Schweitzer (2001), les modèles et déterminants développés en psychologie de la santé.

2.1.2.1 Fondements et objectifs de la psychologie de la santé

Si l'approche réductrice du modèle médical constitue l'une des bases de l'émergence de la psychologie de la santé, celle-ci s'est développée avec l'idée communément admise que « ce que l'on fait a une grande influence sur la santé que l'on a, sur la maladie que l'on acquiert, sur l'espérance de vie à laquelle on peut prétendre »⁸⁴. De façon à appuyer la discipline de manière empirique et pratique, divers modèles sociocognitifs ont cherché à étudier les relations entre les attitudes, les comportements et les croyances et ont permis de comprendre les conditions de leurs évolutions : le modèle des croyances relatives à la santé, (Rosenstock, 1974), la théorie de l'action raisonnée (Ajzen et Fishbein, 1980), la théorie du comportement planifié (Ajzen, 1991), le modèle du processus d'action en santé, (Schwartz, 1985). Néanmoins, malgré les ambiguïtés conceptuelles et les approches réductrices de ces modélisations (Morin, 2001), la « psychologisation de la santé »⁸⁵ et de la maladie s'est développée plus significativement avec la notion de stress (Selye, 1976) et ses conséquences environnementales, sociales et biologiques. De même, divers modèles ont permis d'appuyer progressivement l'importance de l'approche psychologique dans « la dynamique des transactions hommes-environnement mettant en jeu la santé ou la survie des individus concernés »⁸⁶, notamment le modèle cognitif de Lazarus et Folkman (1984), (subir un stress-évaluer-faire face, stress-appraisal-coping).

Selon Matarazzo (1982), l'un des fondateurs de la psychologie de la santé, les comportements de santé peuvent être classés en deux catégories : les pathogénies comportementales (habitudes, comportements néfastes pour la santé), et les comportements immunogènes (protecteurs pour la santé). l'auteur définit la psychologie de la santé comme « l'ensemble des

⁸⁴ Morin M. (2002), « Naissance et développement de la psychologie de la santé », *Sciences Sociales et Santé*, vol.20, n°4, p: 134

⁸⁵ Ibid., p: 132

⁸⁶ Ibid., p:132

contributions de la psychologie aux plans éducatif, scientifique et professionnel pour promouvoir et entretenir la santé, prévenir et traiter les maladies, identifier les facteurs étiologiques⁸⁷ et les facteurs qui sont en corrélation avec la santé, la maladie et les dysfonctionnements qui lui sont associés, pour contribuer à l'amélioration de la santé, du système de soin et pour aider à la formation des politiques de santé »⁸⁸. En ce sens, il place la psychologie de la santé comme une discipline indispensable aux systèmes de santé publics.

Selon Bruchon-Schweitzer (2001), il s'agit de « décrire, de comprendre et d'expliquer les différences inter-individuelles, en matière de santé, de bien-être, de qualité de vie, mais aussi de maladie (initiation et évolution). Elle s'intéresse à tous les facteurs psychosociaux (environnementaux, dispositionnels ou transactionnels) pouvant protéger ou au contraire fragiliser les individus et étudie, en collaboration avec d'autres disciplines scientifiques les «chemins» qui mènent à la santé et à la maladie »⁸⁹.

Elle permet alors de promouvoir les comportements de santé et les styles de vie sains, prévenir, traiter les maladies et handicaps, et de permettre une prise en charge plus efficace des individus (Sarafino, 1994).

En définitive, l'apport des travaux issus du domaine de la psychologie de la santé permet de fournir un éclairage supplémentaire sur les facteurs psychologiques, (mais aussi physiques) qui ont un impact sur la santé et l'évolution des maladies, et permet d'améliorer la compréhension de la santé et de la maladie au regard des facteurs psychologiques qui ont une influence sur le bien-être (physique et psychologique) des individus. L'approche de la psychologie de la santé, dont l'objectif est de participer à l'amélioration du système de soin et des politiques de santé (Matarazzo, 1982) permet de soulever la réflexion sur la place de la santé dans le champ de l'accompagnement entrepreneurial.

De manière à asseoir sa validité empirique et pratique de la discipline, un nombre considérable de modèles ont contribué progressivement à améliorer les connaissances sur les déterminants de la santé et de la maladie. La sous-section suivante présente, à la lumière des travaux de Bruchon-Schweitzer (2001), les principaux modèles développés en psychologie de la santé.

⁸⁷ Relatif à l'étude des causes des maladies

⁸⁸ Morin M. (2002), Op cit., p :136

⁸⁹ Bruchon-Schweitzer ML. (2001), Op. Cit., p:4

2.1.2.2 Les modèles développés par la psychologie de la santé

Plusieurs modèles de base ont permis de mettre en lumière l'importance de certains facteurs sur la santé et sur la variabilité des sources de maladies des individus et de leur capacité à y faire face (Bruchon-Shweitzer, 1994; Morin, 2002). Ces modèles ont inspiré la psychologie de la santé et ont inspiré la construction de divers modèles mettant en avant des normes, attitudes, croyances et représentations sociales des comportements de santé ainsi que les facteurs environnementaux, dispositionnels et biologiques impactant la santé et la maladie. Ces modèles identifiés et analysés par Bruchon-Shweitzer (2001), seront présentés succinctement.

Le modèle biomédical

Il s'agit du modèle classique en médecine contemporaine, se focalisant sur la maladie et sur la croyance en une séparation entre le corps et l'esprit. Il a permis de lutter contre des maladies infectieuses et développer des outils tels que les vaccins et antibiotiques. Dans ce cadre, la maladie correspond à un dysfonctionnement organique, puisqu'elle se passe dans le corps, et est dû à l'effet d'agents pathogènes divers tels que les traumatismes ou infections, les tumeurs, ou encore les substances toxiques. Néanmoins, il est soulevé la logique simpliste et linéaire du modèle biomédical ne permettant pas, à lui seul, de comprendre les causes principales de morbidité et de mortalité.

Le courant psychosomatique

Ce courant est associé à certain facteurs psychologiques (conflit psychique, profil de personnalité et structure psychique spécifique) au développement de certaines maladies telles que les maladies respiratoires, digestives, cardio- vasculaires, cancéreuses ou dermatologiques. Néanmoins, il est soulevé l'incapacité du courant psychosomatique à établir le rôle étiologique des expériences traumatiques précoces ou de certains types de personnalité, ce qui, selon Bruchon-Schweitzer (2001), serait pertinent au vu de l'existence de fonctionnements psychologiques inadéquats impactant la vulnérabilité de certains individus face à l'adversité.

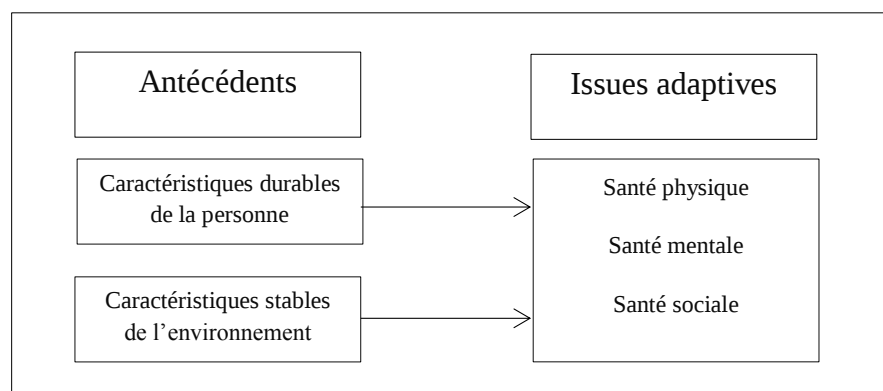
L'approche épidémiologique

Cette approche consiste à chercher les points de divergence (facteurs environnementaux, psychosociaux, etc.) de groupes de sujets malades et sains, à des fins de comparaison. L'objectif étant de déterminer les disparités initiales entre les individus devenus malades et ceux restés en bonne santé. Des recherches ont été effectuées par le biais d'études rétrospectives, c'est-à-dire en reconstituant le passé de sujets malades et non malades, et prospectives, consistant à évaluer un groupe de sujets sains de manière longitudinale. Ces dernières ont permis de mettre en exergue l'existence de certains styles comportementaux à risque.

Les critiques émises à l'égard des études épidémiologiques sont telles qu'elles procèdent généralement par incertitude, faute de savoir suffisant, ce qui aboutit à un ensemble de caractéristiques diverses qu'il est difficile d'interpréter par la suite, puisque prises isolément, chacune d'entre elles ne permet pas de rendre compte de l'état de santé ultérieur.

Par ailleurs, de même que pour le modèle biomédical, il apparaît important, selon Bruchon-Schweitzer (2001), de dépasser les conceptions linéaires de causes à effets (cf. figure 2.1) et d'intégrer les résultats à des modèles plus solides de manière à mettre en exergue la « contingence étiologique » d'une majorité de pathologies.

Figure 2.1. Les modèles impliquant une causalité linéaire (causes→effets) en psychologie de la santé



Source : Bruchon-Schweitzer (2001, p: 6)

Le modèle biopsychosocial

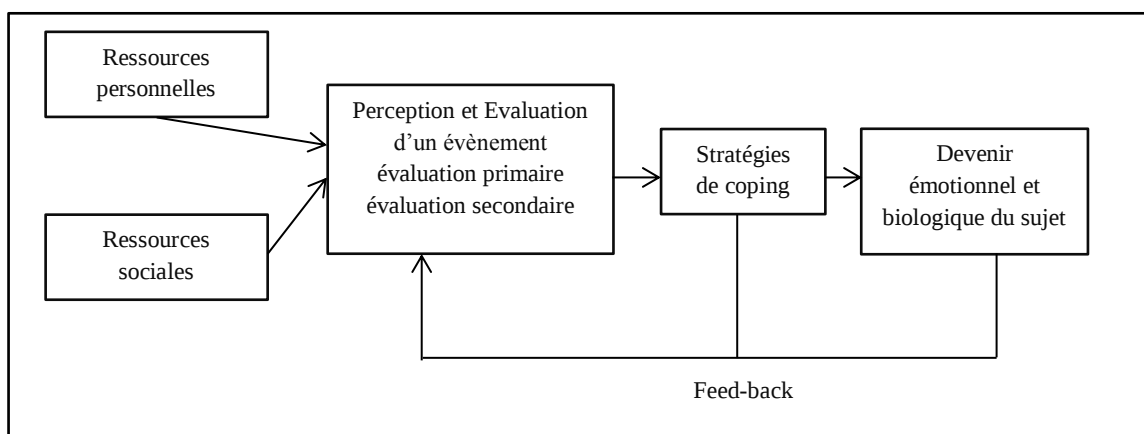
Il s'agit d'un modèle élaboré dans les années quatre-vingt (Engel, 1980), pertinent pour la psychologie de la santé puisque celui-ci se fonde sur l'existence et l'interaction des facteurs biologiques, psychologiques et sociaux pour expliquer les diverses pathologies physiques et mentales. Les différents aspects de la santé et de la maladie sont étudiés de façon autonome et organisés de façon hiérarchique selon un continuum permettant de classer les plus généraux aux plus spécifiques, impliquant l'interdépendance des niveaux du modèle.

Le modèle transactionnel

Cette approche développée par Lazarus et Folkman, (1984), se focalise sur les actions ou transactions déployées par les individus (efforts cognitifs, émotionnels et comportementaux) pour faire face à des situations conflictuelles. Trois phases le composent : une première phase d'évaluation primaire (nature de la situation, gravité, durée, conséquences,...), une phase d'évaluation secondaire des ressources personnelles dans laquelle l'individu élabore des stratégies d'ajustement (coping) qui sont des processus transactionnels jouant un rôle de modérateur sur les « antécédents environnementaux et dispositionnels » sur l'état de santé ultérieur, puis une phase d'ajustement déterminée par la capacité de l'individu sujet à faire face à une situation néfaste.

Néanmoins, les mêmes critiques sont émises à l'égard du modèle transactionnel dans la mesure où celui-ci sous-estime celui des autres déterminants de la santé (situationnels et dispositionnels) et valorise avant tout le rôle des processus transactionnels (Bruchon-Schweitzer, 2001).

Figure 2.2. Le modèle transactionnel de Lazarus et Folkman (1984)



Source : Bruchon-Schweitzer (2001, p: 7)

Le modèle intégratif et multifactoriel

Face aux limites des modèles existants, la psychologie de la santé a entrepris d'élaborer un modèle « intégratif » (Bruchon-Schweitzer et Dantzer, 1994) impliquant l'étude des facteurs environnementaux et sociodémographiques (événements de vie stressants, réseau social, et divers facteurs de risque) et l'étude des facteurs individuels (traits de personnalité, styles comportementaux, antécédents biomédicaux) ayant des effets multiples sur la santé physique et le bien-être psychologique (cf. Figure 2.4).

En effet, Bruchon-Schweitzer (2001) a souligné les limites des théories existantes à travers lesquelles les théories biomédicales favorisaient l'idée selon laquelle la maladie est la conséquence d'agents pathogènes externes qui affaiblissent l'organisme. Le modèle intégratif soulève l'existence de divers facteurs personnels et contextuels considérés comme des prédicteurs de la santé des individus. Il est donc possible d'appréhender les facteurs qui affaibliront ou protégeront les individus. Il permet de prendre en considération aussi bien les facteurs de risques que les facteurs prédictifs de l'état de santé.

Bruchon-Schweitzer (2001) a structuré ce modèle de la maladie en fonction de trois types de facteurs ayant un impact sur la santé, à savoir :

- Les antécédents environnementaux et socio-démographiques (l'histoire personnelle de l'individu, le contexte dans lequel il évolue)
- Les antécédents individuels, psychosociaux ou biologiques (déterminant ce que l'individu « est »)
- Les transactions et les stratégies d'ajustement (ce que déploie l'individu pour faire face à l'adversité).

Comme le souligne Bruchon-Schweitzer (2001), la phase d'évaluation de l'individu est déterminante dans les efforts d'ajustement qui suivent. Chaque situation est singulière et prédit des événements divergents. C'est donc sur la base d'une approche subjective que le modèle est construit. Au regard du contexte dans lequel il évolue (histoire personnelle, contexte), et de qui il est (style de vie, type et traits de personnalités), l'individu va évaluer ses ressources personnelles et sociales de manière à déterminer les transactions et stratégies d'ajustement qui vont modérer ou résoudre ses problèmes.

Il semble que le modèle intégratif et multifactoriel de la santé développé par Bruchon-Schweitzer (2001), constitue une assise théorique pertinente sur laquelle appuyer les réflexions.

2.1.3 Les déterminants de la psychologie de la santé

Au-delà des modèles fondateurs en psychologie de la santé, l'approche intégrative et multifactorielle de la santé (Bruchon-Schweitzer, 2001), a permis de mettre en lumière un ensemble de déterminants de santé. Parmi eux, les facteurs environnementaux et personnels, ainsi que les facteurs transactionnels des phases évaluatives et d'ajustement de l'individu.

2.1.3.1 Les facteurs environnementaux

On retrouve parmi les facteurs environnementaux, l'impact des événements de vie stressants et de réseau social. En effet, il a été reconnu, contre toute attente, que ce n'est pas tant l'impact des événements « majeurs de la vie », qui affaiblit les ressources de santé des individus mais plutôt les difficultés quotidiennes qu'ils entraînent (Bruchon-Schweitzer, 2001). Les événements de vie sont entendus comme « toute modification de l'environnement du sujet réclamant de sa part un effort d'adaptation »⁹⁰. Ceci a été mesuré par la construction de l'échelle des événements de vie (Holmes et Rahe, 1967) ou des tracas quotidiens (Kanner et al, 1981; Dohrenwend et ShROUT, 1985), cherchant à déterminer leur impact (en termes de poids et de gravité) sur la santé de l'individu. Les travaux relatifs aux événements de vie, qu'ils soient affectif, familiaux, professionnels, économique, ont permis de rendre compte du rôle plus ou moins significatif des événements stressants sur la santé. Si le ressort pathogène des événements stressants est relatif, le stress perçu est, quant à lui, un facteur prédictif des problèmes santé. En effet, ce n'est pas tant la situation qui a son importance mais davantage le fait que celle-ci soit évaluée par la personne comme étant stressante.

Concernant le réseau social ou le niveau d'intégration social de l'individu (Durkheim, 1897), c'est-à-dire l'ensemble des personnes avec lesquelles il interagit, les études épidémiologiques avaient déjà permis de rendre compte d'un taux de mortalité plus élevé chez les individus

⁹⁰Radat F., Ferreri M. (1998), « Les états anxieux », Ed Initiatives Santé, p: 35

isolés. L'isolement social a d'ailleurs été reconnu comme étant lié à la maladie (Brown et Harris, 1978 ; Berkman et Syme, 1979; Putnam, 2000). Si de nombreux outils de mesurer diverses variables relatives au réseau social (Schaefer et al., 1981; Barrera et al., 1981; Cohen, 1985), la portée pathogène de l'isolement social est elle aussi relative puisque déterminée par la perception et l'auto-évaluation de l'individu. De la même façon, la perception du réseau social est spécifique à chaque individu, ce qui fait que l'environnement n'aura pas le même impact d'un individu à un autre.

Plus que la mesure du réseau social, la notion de soutien social perçu apparaît alors comme une variable transactionnelle pertinente. Il s'agit du sentiment qu'un individu a, ou non, d'être aidé, protégé, valorisé par son entourage (Koleck et al, 2003). Il se compose du soutien émotionnel, du soutien d'estime, du soutien informatif et du soutien matériel (Ruehlman et al, 1999; Bruchon-Schweitzer, 2011). Le soutien social apporté par le cadre amical, familial et professionnel (Schaefer et al, 1981) est une ressource protectrice. Plusieurs études ont permis de rendre compte du rôle du soutien social dans le bien-être social, physique, psychologique, économique de l'individu (Gottlieb et Selby, 1989; Cohen et al, 2000; Lakey et Cohen, 2000 ; Nahum-Shani et Bamberger, 2011).

Si de nombreux autres facteurs environnementaux jouent un rôle pathogène ou modérateur sur la santé, tels que le cadre socio-économique, géographique, le milieu professionnel (Dejours, 2000), etc., l'apport de la psychologie de la santé a permis de focaliser l'attention sur les variables protectrices de personnalité (lieu de contrôle, optimisme, autoefficacité) et notions composites (endurance, sens de cohérence, résilience). Celles-ci sont présentées dans la sous-section suivante.

2.1.3.2 Les caractéristiques individuelles pathogènes

Ces caractéristiques pathogènes ont été étudiées aux moyens de diverses études (épidémiologique, psychosomatique, etc.), entraînant une pluralité de variables représentées par des types et styles de vie à risque ou des traits et facteurs individuels pathogènes.

Les types et styles de vie à risque

Bruchon-Schweitzer (2001) a soulevé l'existence de deux types comportementaux A et C liés au développement de diverses maladies, et qui sont des styles transactionnels et dispositionnels. Le premier type comportemental est évalué par entretien ou par auto-évaluation et est déterminé en fonction d'un ensemble de facteurs décelés au travers les signes aversifs et comportementaux et dont le « noyau toxique »⁹¹ est représenté par un ensemble de facteurs (pessimisme, agressivité, affects hostiles) regroupés autour de la notion d'hostilité cynique, réduisant le soutien social de l'individu (Consoli, 2001). La fragilisation du système cardio-vasculaire de l'individu de type A émane des situations qu'il perçoit comme stressantes et de la fixation d'objectifs élevés, pouvant aboutir à l'épuisement.

Déterminé par les études épidémiologiques et psychosomatiques, l'individu de type C (Contrada et al., 1990 ; Temoshok, 1990) ou de type I (Grossarth-Maticek et Eysenck, 1990), regroupe un ensemble facteurs de risque de cancer particuliers, tels que l'auto-dépréciation, la répression des affects négatifs , le fatalisme ou la dépressivité.

Les traits pathogènes

Plusieurs travaux de recherche ont permis de mettre en avant l'existence de traits de personnalité favorisant le développement de diverses maladies. Si Bruchon-Schweitzer (2001) identifie l'hostilité, le névrosisme, la dépression et l'anxiété comme étant des traits pathogènes, de nombreux autres facteurs de la personnalité ont été identifiés comme étant pathogènes (Plaisier et al, 2012)

L'hostilité et la colère : il s'agit d'un « ensemble de croyances négatives concernant autrui, perçu comme entrave, source de frustration et pouvant nuire »⁹². Celle-ci s'identifie à la fois par des facteurs cognitifs, affectifs et comportementaux et peut dévier vers l'agressivité. Il a été démontré le caractère pathogène de l'hostilité (Felsten, 1996).

⁹¹ Bruchon-Schweitzer ML. (2001), « Concepts et modèles en psychologie de la santé », Recherche en soins infirmiers, n°67, pp 4-39, p: 12

⁹² Ibid., p: 13

Le névrosisme : il s'agit de la tendance à ressentir facilement des émotions désagréables ou des sentiments négatifs tels que l'anxiété, la colère ou la dépression »⁹³. Ce trait de personnalité a été principalement considéré comme relié à des troubles mentaux (Costa et McCrae, 1987 ; Watson et Pennebaker, 1989).

La dépression : Bruchon-Schweitzer (2001) définit ce trait de personnalité comme étant « un ensemble hétérogène de troubles de l'humeur provenant de nombreuses causes psychologiques et/ou biochimiques. Elles comprennent des affects négatifs (tristesse, découragement, soucis,...), des cognitions particulières (dévalorisation de soi, culpabilité, idées d'indignité, d'échec,...), des troubles comportementaux (retrait, isolement, ralentissement,...) et somatiques (fatigue, faiblesse, vertiges, céphalées, troubles du sommeil et de l'appétit,...) »⁹⁴. Il s'agit d'un déterminant pathogène du point de vue individuel mais aussi économique (Greenberg et al, 1993).

De nombreux autres facteurs dispositionnels de vulnérabilité ont été identifiés dans la littérature. Bruchon-Schweitzer (2001) identifie l'alexithymie (Sifneos, 1973 ; Nemiah, 1977), c'est-à-dire l'incapacité à identifier et exprimer les émotions, et entreprendre des actions pour y faire face, comme un facteur de vulnérabilité jouant un rôle dans l'étiologie des comportements à risque. De même, l'anxiété est reconnue comme étant « une dimension continue des conduites correspondant à la sensibilité à une gamme d'événements perçus comme menaçants »⁹⁵. Enfin, l'affectivité négative, c'est-à-dire la disposition à ressentir des affects négatifs tels que la colère, la tristesse, l'anxiété ou la peur est reconnue comme étant un facteur de vulnérabilité émotionnelle prédisposant à la détresse psychologique (Watson et Pennebaker, 1989).

2.1.3.3 Les caractéristiques individuelles salutogènes

Plusieurs travaux ont permis de mettre en avant les facteurs jouant un rôle protecteur sur l'individu, notamment en cherchant à déterminer pourquoi et comment certains individus arrivaient à faire face à des situations fortement stressantes. Bruchon-Schweitzer (2001)

⁹³ Landau Dolan S., Arsenault A. (2009), « Stress, Estime de soi, Santé et Travail ». Presses de l'Université du Québec, p:147

⁹⁴ Bruchon-Schweitzer ML. (2001), Op. Cit., p: 15

⁹⁵ Ibid., p: 16

classe ses facteurs en deux catégories : les premières sont liées à des croyances (lieu de contrôle, autoefficacité), quant aux secondes, elles sont apparentées à style cognitif général tel que l'optimisme.

Les croyances

Le lieu de contrôle (Rotter, 1966) ou « la croyance généralisée dans le fait que les événements ultérieurs dépendent soit de facteurs internes (actions, efforts, capacités) soit de facteurs externes (destin, chance, hasard, personnages puissants) »⁹⁶, a fait l'objet de nombreuses études. Néanmoins, l'internalité du lieu de contrôle, qui traduit la croyance d'un individu en sa capacité de contrôler les événements, a été relié au bien-être émotionnel et physique, notamment dans l'adoption de styles de vie sains. De même, le sentiment de lieu de contrôle interne a été reconnu comme étant un modérateur de stress atténuant les effets négatifs physique, émotionnels et comportementaux (Spector, 1998).

Le sentiment d'efficacité personnelle (Bandura, 2003), est également identifié comme étant une croyance protectrice. Il s'agit des croyances d'un individu au regard de ses capacités à accomplir une ou plusieurs tâches avec succès. Il s'agit d'une croyance salutogène, favorisant l'adoption de styles de vie sains. A l'instar du lieu de contrôle interne, le sentiment d'efficacité personnelle est reconnu comme étant un modérateur de stress.

Les styles cognitifs

L'optimisme (Seligman, 2008) est une caractéristique salutogène dispositionnelle associée à l'adoption de stratégies d'adaptation et comportements de santé (Schwarzer, 1994), et qui est reconnue comme étant un facteur de résistance qui modère l'impact des événements aversifs. Il est relié à une bonne santé physique et mentale. Le fait de disposer d'une vision positive du monde favorise la santé physique et émotionnelle en régulant l'impact des événements néfastes (Scheier et Carver, 1985 ; Fredrickson, 2004).

D'autres notions ont été mises en lumière par la psychologie de la santé : l'endurance (Kobasa et al, 1982), est associée à une forme de lieu de contrôle interne qui se traduit par la

⁹⁶ Ibid, p :17

capacité de faire face aux problèmes du quotidien. Il s'agit d'un trait de personnalité identifié comme un facteur de résistance au stress, en régulant les effets pathologiques des événements stressants. De même, le sens de la cohérence (Antonovsky, 1987b), est identifié comme étant une prédisposition générale à la vie fournissant « les habiletés nécessaires à la sélection de différentes stratégies de résolution de problèmes afin d'être en mesure de gérer les différents événements de vie qui surgiront inévitablement »⁹⁷. Pour Antonovsky (1993b), cette notion produit des effets bénéfiques pour la santé et est associée à un facteur de protection (Eriksson et Lindström, 2010). Enfin, la résilience (Rutter, 1987; Werner et Smith, 2001), c'est-à-dire la capacité d'un individu à surmonter les difficultés, est également identifiée comme étant une caractéristique salutogène dispositionnelle associée à l'adoption de stratégies d'adaptation et comportements de santé.

Les facteurs généraux de la personnalité

Le modèle en cinq facteurs de personnalité (le névrosisme, l'extraversion, l'ouverture, l'agréabilité et la conscience), représentant les traits de personnalité fondamentaux (Costa et McCrae, 1985), va être identifié comme plus ou moins pertinent dans l'appréhension des relations entre personnalité et santé. Aussi, Bruchon-Schweitzer (2001) va mettre en lumière deux facteurs généraux : l'affectivité positive et l'affectivité négative, à partir des travaux de Watson et Pennebaker (1989), cherchant à regrouper des facteurs de vulnérabilité (anxiété, névrosisme,...etc.), et de vitalité psychique et physique (optimisme, lieu de contrôle, etc.). Ils mettent en lumière l'effet pathogène et salutogène émotionnel et physique de divers affects néfastes tels que la tristesse, l'inquiétude et la culpabilité, et d'affects bénéfiques tels que la détermination, l'enthousiasme, et l'énergie. L'affectivité négative se traduit par l'adoption de stratégies « évaluatives et transactionnelles dysfonctionnelles » centrées sur l'émotion (stress perçu), lorsque l'affectivité positive est davantage orientée vers le développement de stratégies « évaluatives et transactionnelles fonctionnelles » centrées sur le problème (Bruchon-Schweitzer, 2001).

⁹⁷ Roy M., O'Neill M. (2012), Op. Cit., p:17

2.1.3.4 Les processus transactionnels

Le modèle transactionnel (Lazarus et Folkman, 1984), avait déjà permis de rendre compte des stratégies d'ajustement déployées par les individus pour faire face à des situations perçues comme stressantes (section 2.1.2.2). De même, le modèle intégratif en psychologie de la santé a identifié les variables transactionnelles et d'ajustement comme indispensables dans la mesure où l'individu évalue ses ressources pour déterminer les transactions et stratégies d'ajustement qui vont modérer l'impact des facteurs aversifs sur sa santé. De fait, le modèle intégratif de la psychologie de la santé va impliquer une phase évaluative précédant une phase d'ajustement.

La phase évaluative au travers les notions de stress, de contrôle et de soutien social perçu

Les travaux en psychologie de la santé vont mettre en avant plusieurs processus transactionnels à travers lesquels la notion de stress perçu va devenir centrale. Lazarus et Folkman (1984) ont défini le stress comme « une transaction particulière entre la personne et l'environnement, dans laquelle la situation est évaluée par l'individu comme débordant ses ressources et pouvant menacer son bien-être »⁹⁸. Le stress dépend à la fois de la capacité à faire face, des ressources individuelles et de la situation environnementale. Cette définition soulève une dimension subjective du processus de stress qui nécessite que l'on fasse une distinction entre les stressors environnementaux objectifs (quantifiables) et l'impact subjectif que produit une situation de stress (Bruchon-Schweitzer, 2002). Cette notion de subjectivité caractérise le stress perçu qui a permis de démontrer l'impact de divers types de stressors sur la santé physique et mentale de l'individu, et qui ont souligné le caractère prédictif du stress perçu. De fait, il apparaît pertinent d'appréhender des mesures objectives et subjectives du stress (Adler et Matthews, 1994; Dantzer, 1989; Cohen et Williamson, 1988; Koleck et al, 2000; Rascle, 2000). De même, à l'instar des travaux de Cohen et Edwards (1989), le contrôle perçu, entendu comme l'évaluation, par la personne, de ses ressources personnelles et sociales lui permettant de faire face aux événements, va être considéré comme un antécédent dispositionnel jouant un rôle protecteur sur la santé physique et psychique, et comme jouant

⁹⁸ Bioy M., Fouques A. (2009), « Manuel de psychologie du soin ». Editions Bréal, p:102

un rôle déterminant dans l'adoption de stratégies d'ajustement et comportement de santé (Bruchon-Schweitzer, 2001). Enfin, au-delà de la notion d'intégration sociale reliée à celle du réseau social, l'évaluation de la personne du soutien qu'elle pense recevoir, c'est-à-dire le soutien perçu, a été reconnu comme étant une ressource bénéfique pour l'individu (Bruchon-Schweitzer, 2001). Celui-ci est multidimensionnel et regroupe aussi bien le soutien matériel, informationnel ou émotionnel (Barrera, 1986; Cohen et Wills, 1985; Streeter et Franklin, 1992; Ruehlman et al, 1999).

Le contrôle exercé au travers ces trois notions est indispensable dans la mesure où l'évaluation subjectif (des événements subits, de la situation, des ressources personnelles et sociales, etc.) va déterminer les actions d'ajustement permettant d'y faire face.

Les stratégies d'ajustement

D'une manière générale, les stratégies d'ajustement représentent un sujet central de la psychologie de la santé dans la mesure où celles-ci font parties intégrante du modèle intégratif de la santé (Bruchon-Schweitzer, 2001).

Les stratégie d'ajustement (Dantzer, 1989) ou « coping » désignent « l'ensemble des processus qu'un individu interpose entre lui et l'évènement perçu comme menaçant, pour maîtriser, tolérer ou diminuer l'impact de celui-ci sur son bien-être physique ou psychologique »⁹⁹. De même, Lazarus et Folkman (1984) définissent les stratégies de coping comme « l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux, constamment changeants, destinés à gérer les demandes externes et/ou internes perçues comme consommant ou excédant les ressources de la personne »¹⁰⁰.

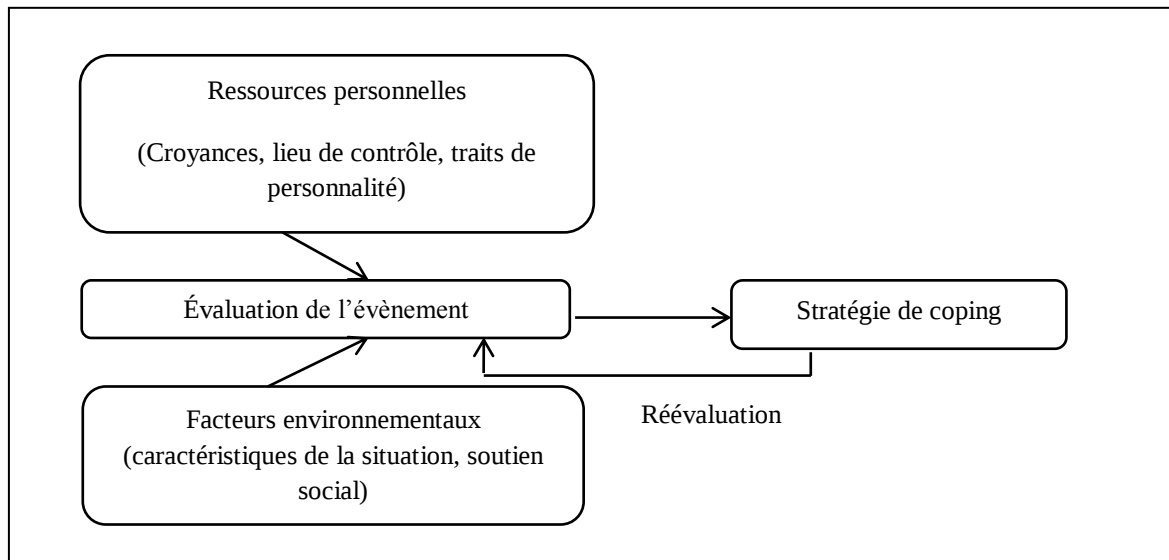
En matière de stress, les études relatives aux stratégies de coping ont permis de modifier la manière de concevoir le stress, ne se limitant plus à décrire les stressors auxquels l'individu est soumis, mais appréhendant la manière de les gérer. Elles permettent ainsi de rendre compte « des dispositions personnelles stables (ressources) et des modalités comportementales effectivement à l'œuvre dans différentes situations de stress (réponses) »¹⁰¹.

⁹⁹ Paulhan, I. (1992), « Le concept de coping », *L'année psychologique*. Vol. 92, n°4, p: 545.

¹⁰⁰ Bruchon-Schweitzer, M. (2001), op.cit, p: 21.

¹⁰¹ Paulhan, I. (1992), op cit, p: 5480

Figure 2.3. Le processus de coping



Source : Paulhan, 1992 (p : 552)

Les orientations de la recherche en matière de stratégies d'ajustement ne vont pas nécessairement être analysées sous l'angle des mécanismes « réactifs », c'est à dire en réponse à un évènement, mais plutôt sous l'angle « proactif », se focalisant sur les mécanismes d'obtention de nouvelles ressources permettant de faire face à une situation aversive

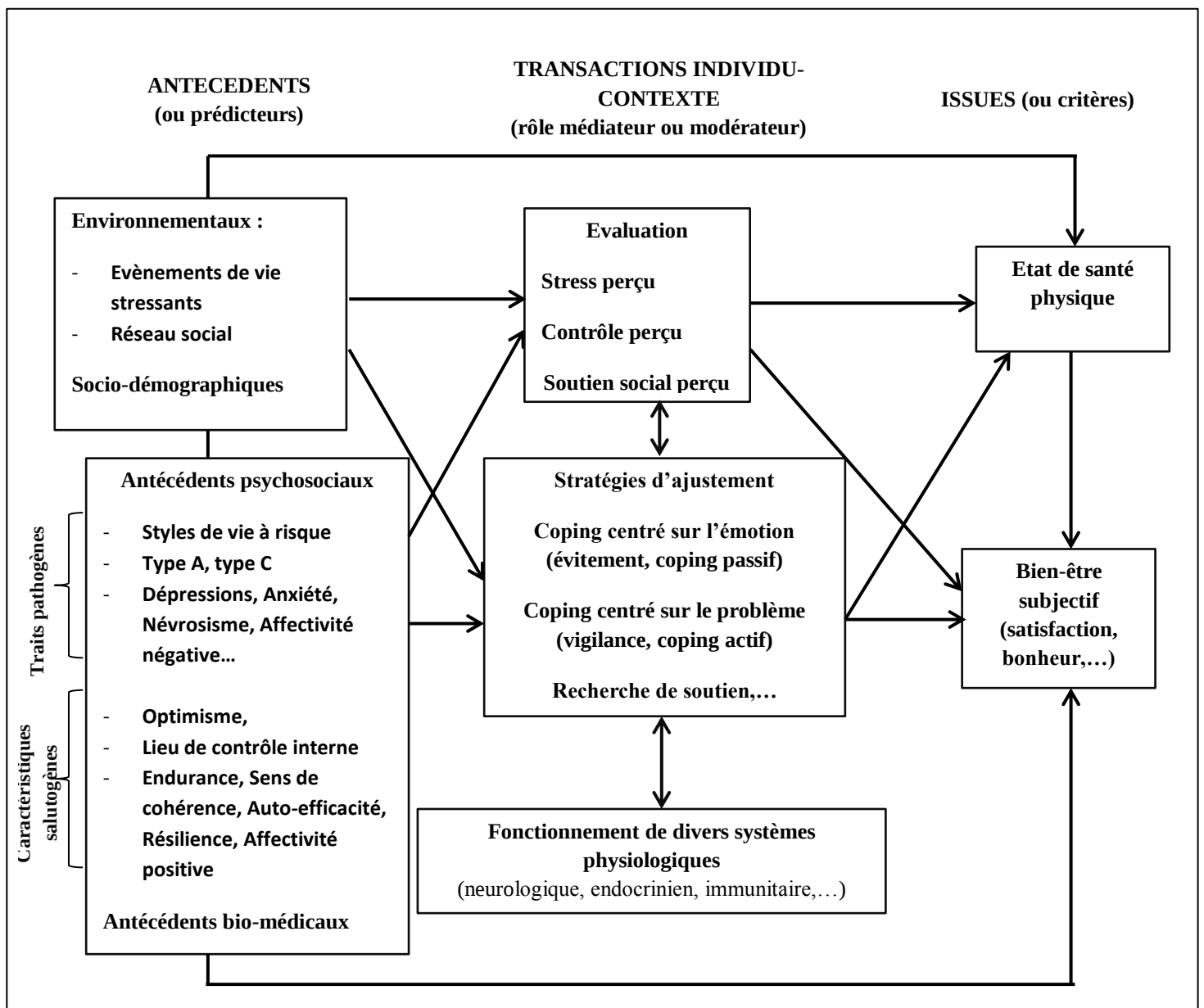
Ainsi, plusieurs outils de mesure du coping ont été développés (Lazarus et Folkman, 1984; Cousson et al, 1996 ; Endler et Parker, 1990 ; Rolland, 1998). Les recherches distinguent le coping passif centré sur les émotions, plus dysfonctionnel, du coping actif, jugé plus efficace, centré sur le problème (Lazarus et Folman, 1984), tous deux déployés dans la majorité des situations stressantes. Bruchon-Schweitzer, (2001) soulève également une troisième forme de coping au travers la recherche de soutien social (non perçu) telle que le fait d'obtenir une « écoute, des informations ou encore une aide matérielle ». Dans ce cadre, le soutien social n'est pas entendu comme une ressource mais comme une stratégie de coping.

De fait, les recherches soulèvent le rôle plus ou moins direct des stratégies de coping sur la santé de l'individu et sur l'adoption de comportement de santé ou comportements à risque (Dantzer, 1994; Bruchon-Schweitzer, 2001). Il apparaît que celles-ci sont des variables médiatrices de la relation existante entre les antécédents individuels et environnementaux et les critères de santé physiques et psychologiques.

En définitive, l'ensemble des variables développées le long de cette dernière section rassemble les concepts clés du modèle intégratif en psychologie de la santé (Bruchon-

Schweitzer, 2001), (cf. figure 2.4). Celui-ci semble pertinent car il permet de prendre en considération les facteurs psychosociaux (environnementaux, dispositionnels ou transactionnels) en fonction de variables d'ajustement ou de vulnérabilité. En d'autres termes, il met en lumière aussi bien les facteurs pathogènes (qui affaiblissent la santé) que les facteurs salutogènes protecteurs (améliorant les qualités de vie). Ceci permet d'introduire le modèle salutogénique développé par d'Antonovsky (1987b ; 1989 ; 1996).

Figure 2.4. Un modèle intégratif et multifactoriel en psychologie de la santé



Source : Bruchon-Schweitzer (2001, p: 9)

2.1.4 Le modèle salutogénique de la sante

De manière à éclairer les concepts relatifs au modèle salutogénique de la santé (Antonovsky, 1987b ; 1989 ; 1996), les fondements et concepts clés de la conception salutogénique de la santé seront présentés dans la section suivante.

2.1.4.1 Fondements

La plupart des recherches en santé publique et en promotion de la santé reposent sur le paradigme pathogénique, une conception de la santé axée sur la prévention des risques et sur la maladie (le terme se compose de deux mots grecs : *pathein* : souffrir, et *génésis* : origine). Dans le cadre de la pathogenèse, la prévention consiste alors à exclure les facteurs pathogènes avec comme questionnement principal: « comment la maladie se manifeste-t-elle et comment peut-elle être évitée ? ».

Antonovsky (1987b;1996), va remettre en cause le paradigme pathogénique et développer la notion de salutogenèse, qui, *a contrario* de la pathogénèse qui cherchait à identifier les déterminants de la maladie, va se focaliser sur les ressources permettant de produire et promouvoir la santé (salut-genesis, « qui génère la santé »). De fait, un modèle salutogène de la santé va focaliser son attention non pas sur le mouvement vers la maladie, mais sur une orientation vers la santé. Les questions de fond se situent désormais sur la recherche des origines de la santé et les actions à déployer pour la renforcer.

L'approche salutogène est une orientation, un « tropisme » favorisant une démarche de compréhension et d'incitation à s'intéresser à la notion de bien-être (Antonovsky, 1993a, 1993b). Ce modèle soulève alors plusieurs différences par rapport au modèle pathogène (Antonovsky, 1990) (Tableau 2.1), notamment dans la classification de l'état de santé des individus et des facteurs étiologiques. En effet, une approche pathogénique va considérer les individus selon une dichotomie sain /malade. De même, l'approche pathogénique est fondée sur un diagnostic spécifique ciblé alors que la vision salutogénique va évaluer l'état d'ensemble d'une personne ou d'une collectivité. Les facteurs étiologiques diffèrent ainsi selon les deux approches : dans le cadre de la pathogenèse, il s'agit de facteurs de risques spécifiques à une maladie, alors que dans la vision salutogène, les facteurs sont salutaires et ont comme objectif de promouvoir la santé.

Enfin, une différence majeure se situe dans l'objectif même des deux approches. Si dans une conception pathogénique l'objectif est de combattre la maladie par l'usage de médicaments, l'approche salutogénique va chercher à renforcer les ressources de résistance des personnes et des collectivités.

Tableau 2.1. Différences entre une approche pathogénique et salutogénique en santé.

Différences selon...	Vision pathogénique	Vision salutogénique
La classification de l'état de santé	Dichotomie santé/maladie	Continuum de l'aise totale au malaise total
La compréhension des problématiques de santé	Diagnostic spécifique/traitement ciblé	Evaluation de l'état d'ensemble d'une personne ou d'une collectivité
Les facteurs étiologiques	Facteurs de risque spécifiques à une maladie	Facteurs salutaires promouvant la santé
La conceptualisation des stressors	Non usuels ; pathogéniques	Ubiquitaires ; neutres, négatifs ou positifs
L'objectif de l'intervention	Guerre à la maladie par l'usage de médicaments et « solutions miracles ».	Renforcement des ressources de résistance des personnes et des collectivités

Source : Mercure (2009, p:32)

2.1.4.2 La conception de la santé salutogénique

Considérant ces deux approches de la santé, la conception salutogénique va reposer sur plusieurs éléments permettant d'appréhender les problématiques liées à la santé sous différents angles (Antonovsky, 1990; 1996).

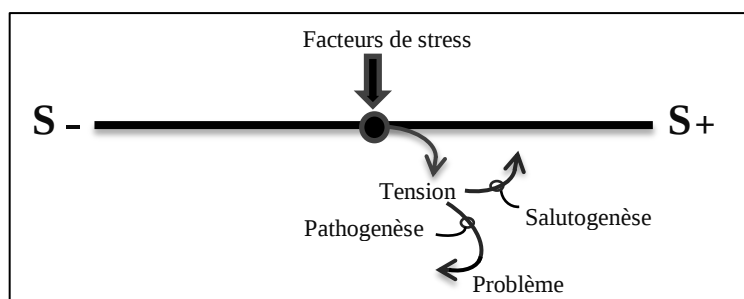
La relation santé/maladie n'est plus considérée comme une dichotomie opposant deux états, mais comme un continuum composé de deux pôles formant un même processus : « *directs both research and action efforts to encompass all persons, wherever they are on the continuum and to focus on salutary factors* ». ¹⁰²

Antonovsky conceptualise la santé comme un « continuum » entre la santé et la maladie, entre la présence et l'absence de santé sur lequel chaque individu peut être positionné et manifester des composantes « saines » et « malsaines » de façon simultanée (cf. figure 2.5).

¹⁰² Antonovsky, A. (1996), « The salutogenic model as a theory to guide health promotion », *Health promotion international*, Vol.11, n°1, p:14.

Le paradigme salutogénique permet ainsi de mettre l'accent sur le mouvement vers la santé, peu importe où se trouve une personne sur le continuum, et élargit une conception classique trop étroite.

Figure 2.5. Le continuum santé-maladie



Source : Antonovsky, 1987b

Dans ce cadre, la santé d'un individu est plus complexe et est définie comme « un état, ou une condition de l'organisme humain avec plusieurs dimensions coexistantes ». ¹⁰³

2.1.4.3 Les concepts de la salutogenèse

Deux concepts clés déterminent la théorie salutogénique, à savoir le sentiment de cohérence (sens of coherence, SOC) et les ressources de résistance générales (generalized resistance resources, GRRs), (Antonovsky, 1979, 1987, 1993).

Le Sens de cohérence (SOC)

Le sentiment de cohérence est défini comme « une prédisposition générale exprimant le degré selon lequel un individu a un sentiment de confiance durable et dynamique que tout au long de sa vie les stimuli de son environnement interne et externe seront structurés, prévisibles et explicables; que des ressources seront disponibles pour satisfaire aux exigences posées par ces stimuli; et que ces exigences seront des défis dignes d'investissement et d'engagement » ¹⁰⁴.

En d'autres termes, il s'agit de caractéristiques comportementales et cognitives, d'une orientation, une prédisposition générale à la vie fournissant « les habiletés nécessaires à la

¹⁰³ Roy M., O'Neill M. (2012), op.cit., p: 8.

¹⁰⁴ Ibid, p: 16.

sélection de différentes stratégies de résolution de problèmes afin d'être en mesure de faire face aux différents événements de vie »¹⁰⁵.

Trois critères composent le sentiment de cohérence.

- La compréhension des événements de la vie (Sense of Comprehensibility). Il s'agit du fait de percevoir les situations, les informations, les expériences de la vie quotidienne de manière compréhensible et intelligible (nature, cause).
- La capacité à gérer ces événements (Sense of Manageability), c'est-à-dire de pouvoir résoudre les difficultés.
- Leur signification (Sense of Meaningfulness), à savoir le fait de donner un sens aux événements de la vie.

Si les notions sont proches, Antonovsky (1993), distingue le sentiment de cohérence du concept de stratégie d'adaptation. En effet, il ne s'agit pas d'un trait personnel, mais d'une prédisposition générale, une philosophie de vie entendue comme une ressource permettant de faire face aux contraintes de son environnement (p. ex. le stress lié à des événements de vie). Néanmoins, il est associé à des ressources de santé telles que l'optimisme, l'endurance, le contrôle et la capacité d'adaptation (Lindström et Eriksson, 2010).

Dans le cadre professionnel, des travaux de recherche ont cherché à appréhender les liens existants entre le sentiment de cohérence et la réduction du stress au travail. L'objectif étant de chercher à appréhender les moyens d'appliquer le paradigme salutogénique de promotion de la santé dans le milieu professionnel (Winroth et Rydqvist, 2008). Il a été démontré un lien positif entre le sentiment de cohérence et son impact sur la promotion de la santé au travail et la façon de gérer le stress, (Albertsen et al, 2001), de même que sur le contrôle perçu sur son travail (Holmberg et al, 2004), sur la compréhension de son environnement de travail (Cilliers, 2001).

Les ressources de résistance générale (RRG)

Les ressources de résistances générales sont des ressources internes (p. ex. avoir une bonne estime de soi) ou externes à l'individu (p. ex. posséder un logement). Celles-ci fournissent les conditions préalables au développement du sentiment de cohérence. Un nombre de ressources de résistance générale minimal est nécessaire pour qu'un individu obtienne un sentiment de

¹⁰⁵ Ibid, p:17.

cohérence élevé. Il s'agit d'activités significatives, de repères existentiels, des liens sociaux et de la relation avec ses sentiments (Lindström et Eriksson, 2010), (cf. figure 2.2).

Tableau 2.2. Une description des ressources de résistance générales

Une ressource de résistance générale est	1-physique, 2-biochimique, 3-artéfactuelle/matérielle, 4-cognitive, 5-émotionnelle, 6-évaluative/attitudinale, 7-interpersonnelle/relationnelle, 8-macrosocioculturelle		Et est une caractéristiques d'un(e)
1-individu 2-groupe 3-sous-culture 4-société	Qui est efficace pour	1-éviter 2-combattre	Un large éventail de facteurs de stress
Empêchant ainsi ces facteurs d'être transformés en stress			

Source : Antonovsky, 1979, p : 103

Au-delà des notions même de sentiment de cohérence et de ressources de résistance générale, un certain nombre de concepts ont été qualifiés de salutogènes par le fait qu'ils se dirigeaient vers la santé et la qualité de vie plutôt que vers la maladie. Il s'agit aussi bien de ressources de résistance que de compétences, aptitudes ou forces à différents niveaux individuels et sociaux (Lindström et Eriksson, 2010). Nous retrouvons, parmi ces ressources, un certain nombre de concepts révélés par la psychologie de la santé. De fait, l'approche de la psychologie de la santé correspond davantage à une logique salutogénique en ce sens qu'elle permet d'appréhender simultanément les facteurs psychosociaux, dispositionnels ou transactionnels jouant un rôle pathogène ou protecteur, ceci afin d'agir sur les ressources de santé et sur les processus de promotion de la santé (Bruchon-Schweitzer, 2001).

Au terme de cette première section, nous avons clarifié la conception de la notion de santé, en présentant ses fondements et son caractère multidimensionnel. Nous sommes en accord avec la définition adoptée par l'OMS, considérant la santé comme « un état physique et mental positif, un état de bien-être social et pas simplement l'absence de maladie »¹⁰⁶. En effet, il s'agit d'un processus dynamique se rapprochant du bien-être assuré par l'interaction de l'ensemble des composantes de la santé. De fait, l'identification des ressources qui contribuent à la bonne santé apparaît comme indispensable dans le développement d'actions permettant de la promouvoir, de la maintenir, et de l'améliorer.

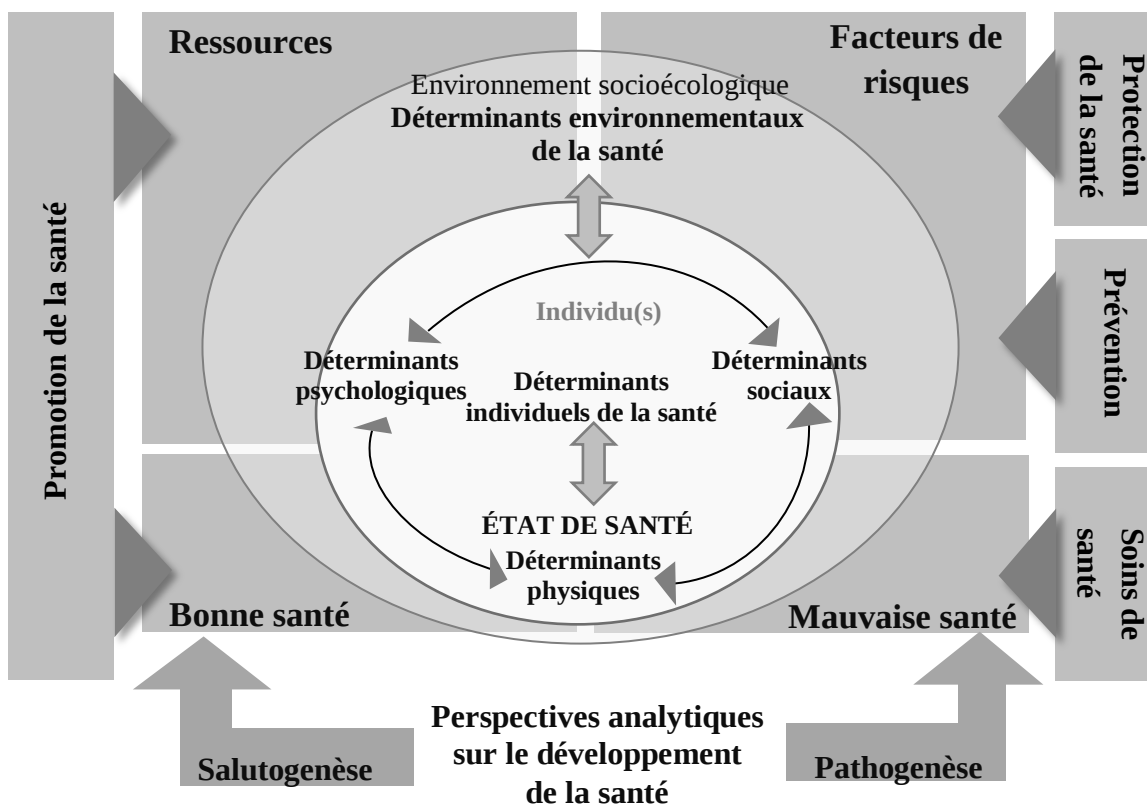
Dans un second temps, les travaux développés par la psychologie de la santé permettent de soutenir une conception plus élargie de la santé, fondée sur plusieurs modèles théoriques coexistant.

Les assises théoriques de la psychologie de la santé permettent de valoriser les facteurs contextuels qui affaiblissent (événements de vie stressants, isolement social) ou protègent les individus (réseau, soutien social), et les facteurs dispositionnels (traits de personnalité) de chaque individu, qu'ils soient pathogènes (anxiété, colère, névrosisme) ou salutogènes (l'optimisme, le sentiment d'efficacité personnelle, le lieu de contrôle interne, endurance, résilience). Ceux-ci posent les bases des études relatives au processus transactionnels (stratégie de coping), qui, au travers une phase évaluative (stress, contrôle, soutien social perçu), vont réguler l'impact des facteurs environnementaux et dispositionnels sur la santé des individus. Les travaux en psychologie de la santé ont mis en perspective une approche salutogénique de la santé, axée sur les ressources de santé ainsi que sur les processus de promotion de la santé.

En ce sens, le cadre conceptuel de la salutogenèse est pertinent pour plusieurs raisons. D'une part, il permet de focaliser notre attention sur les ressources permettant de produire la santé plutôt que sur la seule compréhension de la maladie ou des risques qui lui sont associés. D'autre part, il constitue une base théorique solide pour le développement des actions de promotion de la santé impliquant l'identification des ressources et des processus améliorant la santé, le bien-être et la qualité de vie (cf. figure 2.6).

¹⁰⁶ Définition de l'OMS (1948), op.cit.

Figure 2.6. Un modèle de développement de la santé fondé sur la salutogenèse.



Source : Roy et O'Neill (2012, p : 14)

Le cadre théorique de la santé étant présenté, la section suivante examine l'approche de la santé dans le champ de l'entrepreneuriat, au moyen d'une revue de la littérature des travaux ayant relié les dimensions de la santé à celles de l'entrepreneuriat. En définitive, ceci permettra de faire le lien entre le modèle de santé développé par Bruchon-Schweitzer (2001), la théorie salutogénique (Antonovsky, 1987b ; 1989 ; 1996), et les travaux empiriques initiés dans le champ de l'entrepreneuriat.

2.2 L'APPROCHE ENTREPRENEURIALE DE LA SANTE

De manière générale, peu d'études ont fait le lien entre les dimensions de la santé et l'entrepreneuriat (Torrès, 2010). Néanmoins, si la notion de santé n'est pas explicitée en tant que telle, il apparaît, dès les années quatre-vingt, des travaux de recherche soulevant l'impact pathogène de l'activité entrepreneuriale (Boyd et Gumpert, 1983;1984), notamment au travers la notion du stress entrepreneurial. Ces travaux, qui font figures de pionniers en la matière, ont ouvert la voie aux études focalisées sur la nature et les réactions des facteurs de stress pouvant compromettre le développement de l'entreprise, mais aussi aux recherches consacrées aux stratégies d'ajustement des entrepreneurs, et celles soulevant l'effet modérateur et stimulant des variables entrepreneuriales, présentées comme atténuant l'effet du stress sur la santé physique et sur le bien-être émotionnel de l'entrepreneur. A l'instar du modèle intégratif en psychologie de la santé (cf. figure 2.4), cette seconde section est divisée en trois sous-parties : la première a pour objectif de présenter les résultats des recherches consacrées à l'étude des antécédents entrepreneuriaux (environnementaux, psychosociaux) pouvant impacter la santé des entrepreneurs (2.2.1), la seconde sous-partie se focalise sur les travaux consacrés aux processus transactionnels des entrepreneurs (2.2.2), ce qui amènera à faire état des conclusions des travaux consacrés à l'impact de l'activité entrepreneuriale sur la santé et le bien-être de l'entrepreneur (2.2.3).

2.2.1 Les antécédents entrepreneuriaux

Plusieurs travaux ont mis en avant le fait que l'entrepreneuriat reposait sur des valeurs conduisant les entrepreneurs à développer certains comportements de nature psychopathologique pouvant impacter sa santé et indirectement compromettre le développement de l'entreprise.

2.2.1.1 Les facteurs environnementaux

Si la notion de santé a été peu exploitée dans le champ de l'entrepreneuriat, les articles de Boyd et Gumpert (1983;1984), sur l'identification des facteurs de stress et d'isolement des patrons de PME, ont fait figure de pionniers en la matière, et ont ouvert la voie à des recherches mettant en exergue les multiples exigences professionnelles auxquelles les

entrepreneurs étaient soumis et qui sont sources de stress. Boyd et Gumpert (1983) ont identifié des facteurs de « stress entrepreneurial »¹⁰⁷ dans la gestion de la petite entreprise. En effet, l'entrepreneuriat repose sur des valeurs qui conduisent à l'isolement de l'entrepreneur. L'isolement de l'entrepreneur et la faiblesse des liens sociaux contribue à accroître son stress et impacter sa qualité de vie (Boyd et Gumpert, 1983; 1984; Akande, 1992; Marc et al, 2011). Celui-ci étant exacerbé par de multiples facteurs tels que le besoin de réussite personnel, le besoin perpétuel de montrer une bonne image de soi, et les problèmes liés au leadership (Kets de Vries, 2010; Skakon et al, 2010).

Boyd et Gumpert (1983) ont identifié un ensemble d'autres facteurs de stress entrepreneurial tels que l'incertitude (Say, 1814; Knight, 1921; Parker, 2006) qui peut être exacerbée chez les entreprises au démarrage (Fraser et Greene, 2006), le déséquilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle (Boyd et Gumpert, 1983; Kaufmman, 1999), le besoin d'accomplissement, les conflits avec les collaborateurs, et la charge de travail de l'entrepreneur le conduisant au sentiment de frustration de ne pas pouvoir organiser librement son temps de travail et consacrer du temps aux repos et aux activités extraprofessionnelles.

De fait, le sentiment de liberté et d'indépendance que l'on associe aux entrepreneurs seraient, selon les auteurs, une utopie. Le fait de diriger une entreprise exige un engagement important de temps et d'énergie, souvent au détriment des activités familiales et de loisirs. Il y a donc un rôle important de la notion de sacrifice personnel (Basso, 2006), dans l'activité entrepreneuriale.

Buttner (1992), va poursuivre ces réflexions en identifiant un stress entrepreneurial à partir de plusieurs facteurs distinctifs issus du processus de création d'entreprise dont le poids des responsabilités, la pression liée au besoin de réussite (Buttner, 1992 ; Akande, 1992 ; Vasumathy et al, 2003 ; Prottas et Thompson, 2006), la surcharge de travail (Buttner, 1992; Harris et al ,1999) et de rôles (Karasek, 1979) font parties des causes majeures. En effet, l'entrepreneur doit être un vendeur, un négociateur, un gestionnaire de fonds, un recruteur, un porte-parole...etc. Ces exigences simultanées conduisent à une surcharge de rôles (Katz et Kahn, 1966), c'est-à-dire la perception de la présence de deux ou plusieurs ensembles de pressions et/ou d'attentes relatives au travail, telle que l'adaptation de l'une entrave celle des autres.

¹⁰⁷ Boyd, D.P., Gumpert, D. E. (1983), « Coping with entrepreneurial stress », *Harvard Business Review*. March-April, pp.44-64.

Tableau 2.3. Les avantages et inconvénients liés à l'entrepreneuriat

	Avantages les plus souvent mentionnés*		Inconvénients les plus souvent mentionnés*
1	Liberté de faire des choix relatifs à l'entreprise	1	Les sacrifices personnels
2	Etre responsable de ses choix	2	Le poids des responsabilités
3	Les récompenses financières et autres avantages indirects	3	La dominance de la vie professionnelle
4	Le sentiment d'accomplissement	4	La perte du bien-être psychologique
5	Etre impliqué dans tous les aspects de l'entreprise	5	Le manque de ressources humaines
6	La possibilité de s'adapter rapidement aux changements	6	Les forces incontrôlables
7	Le challenge de prendre des risques sur de nouveaux marchés	7	La solitude face aux problèmes
8	Les contacts personnels avec les employés et les clients**	8	Les conflits avec les partenaires et les employés
9	Avoir un impact direct sur la direction de l'entreprise	9	L'engagement de son patrimoine personnel dans l'entreprise
10	L'absence de bureaucratie et de politiques organisationnelles	10	Le manque de temps pour la créativité

*Listés par ordre de fréquence **à égalité avec le 7^{ème} item

Source : Boyd et Gumpert (1983, p:53)

Les problèmes financiers jouent également un rôle clé dans la détresse psychologique de l'entrepreneur et dans la propension à l'échec de l'entreprise (Gorgievski et al, 2010). De même, la surcharge informationnelle (Bawden et Robirson, 2008) et la saturation cognitive (Hiltz et Turoff, 1985; Lahlou et al, 1997), sont des caractéristiques entrepreneuriales pouvant être sources de stress chez l'entrepreneur.

Dans les mêmes orientations, Torres et Lechat (2012) vont chercher à appréhender le stress entrepreneurial à partir de la mise en place de l'échelle des événements de vie (Holmes et Rahe, 1967) appliquée au milieu entrepreneurial, soulignant un ensemble de faits marquants propres à l'activité du dirigeant de petites et moyennes entreprises et dont certaines ont été identifiées comme stressantes par Grant et Ferris (2009).

Un ensemble d'antécédents entrepreneuriaux sont donc, par nature, pathogènes et favorisent un style de vie à risque de l'entrepreneur.

2.2.1.2 Les antécédents psychosociaux

Dans le domaine de l'entrepreneuriat, plusieurs travaux de recherche ont permis d'identifier un ensemble de facteurs de la personnalité à la fois pathogènes et salutogènes propres à l'entrepreneur.

Parmi les facteurs pathogènes, Waight (2006), va souligner la personnalité créative des entrepreneurs, mais partageants, pour la plupart, une personnalité anxieuse.

Si certains travaux vont soulever le fait que les travailleurs indépendants sont moins sujet à un état dépressif (Bradley et Roberts, 2004), les travaux de Kets de Vries (1985; 1996; 2003; 2010) vont contribuer à faire état d'une personnalité autodestructrice chez certains entrepreneurs, fondée sur des caractéristiques psychosociales telles que le besoin de tout contrôler, la méfiance envers les collaborateurs et le besoin maladif d'être félicité et reconnu (Brun et Dugas, 2005). Il soulève également le fait que ces éléments favorisent un état dépressif chez l'entrepreneur.

Ces caractéristiques de la personnalité de l'entrepreneur ne sont pas sans rappeler l'effet d'égotrophie, exacerbé dans les petites structures et qui trahit une attitude nombriliste et égocentrique de l'entrepreneur (Mahé De Boislandelle, 1996; Torrès, 2003), pouvant, à termes, impacter sa perception, et de même, favoriser son sentiment d'isolement et de solitude (Boyd et Gumpert, 1984).

De même, d'autres travaux vont faire état du sentiment de doute de l'entrepreneur (Valéau, 2006; St-Jean et Jacquemin, 2011) lequel, avec les sentiments d'incertitude et d'inquiétude, et la peur de l'échec (Williams, 1984; Patzelt et Shepherd, 2011 ; Shepherd et al, 2009), va apparaître au démarrage de l'activité entrepreneuriale.

A l'instar de Torrès (2010), une dimension salutogène de l'entrepreneuriat apparaît à travers les travaux de recherche consacrés aux traits de personnalités des entrepreneurs (McClelland, 1961). En effet, l'approche de l'entrepreneuriat par les traits de personnalité attribués aux entrepreneurs (besoins, attitudes, croyances, valeurs), permet de mettre en perspective un ensemble de caractéristiques psychologiques non exclusives (Gartner, 1989), mais récurrentes chez les entrepreneurs et considérées comme améliorant des variables modératrices sur le bien-être physique et psychologique de l'individu (Schaefer et al 1981; Bruchon-Schweitzer, 2001).

De manière générale, l'affect, (les sentiments personnels, l'expérience individuelle) est une variable clé du processus entrepreneurial dans la mesure où il détermine le comportement de l'entrepreneur et indirectement le développement de l'entreprise (Baron, 2008; Morris et al, 2009; 2012; Hayton et Cholakova, 2011). Baron et al (2011; 2012) ont soulevé l'importance de l'affectivité positive dans la perception de l'entrepreneur, le développement de son capital social et la réussite de l'entreprise (Friedel et Hatala, 2008). De même, l'affectivité positive joue un rôle important dans la motivation et la propension de l'entrepreneur à poursuivre son activité (Baum, 1994; Shane et al, 2003 ; Bradley et Roberts, 2004). Baum et Locke (2004) ont également fait le lien entre les traits de personnalité de l'entrepreneur et le développement de l'entreprise.

Parmi les caractéristiques de la personnalité de l'entrepreneur et qui sont considérées comme salutogènes: le lieu de control interne. En effet, plusieurs travaux de recherche ont mis en avant l'internalité du lieu de contrôle de l'entrepreneur et qui traduit une attitude active de l'individu par rapport à son environnement, s'attribuant comme seul responsable de ses choix. Le locus de contrôle interne a été considéré comme l'une des caractéristiques psychologiques la plus souvent utilisée comme variable prédictive de l'esprit d'entreprise (Perry, 1990; Kaufmann et Walsh, 1995). Plusieurs études soulèvent le rôle du lieu de contrôle comme modérateur des effets du stress chez l'entrepreneur et comme déterminant dans le développement de l'entreprise (Rotter, 1966; Shapero, 1975; Miller et al, 1982; Jennings et Zeithaml, 1983; Nelson, 1991; Thomas et Feldman, 2010; Srivastava, 2009; Verstraete 1999; Janssen et Surlemont, 2009, Shane et al, 2003).

Le sentiment d'efficacité personnelle, c'est-à-dire la croyance d'un individu au regard de ses capacités à accomplir une ou plusieurs tâches avec succès, a été considéré comme un trait distinctif de l'entrepreneur reconnu comme étant un modérateur de stress (Bandura, 1982; 2007; McClelland, 1961; Blanchflower et Oswald, 1998; Bradley et Roberts, 2004; Shane et al, 2003).

De même, nous avons identifié un ensemble de travaux mettant en exergue des caractéristiques clés de l'entrepreneur favorisant des émotions positives : la confiance (Hayward et al, 2010), la résilience (Bernard, 2008), l'optimisme (Filion, 1997; Hmieleski et al, 2006; Carifio et al, 2002; Hmielski et Baron, 2009; Meza et Southey, 1996), la passion (Vallerand et al, 2003; Cardon et al, 2012; Shane et al, 2003), le désir de réussite (McClelland, 1961; 1965; Shane et al, 2003), le besoin de réalisation (Laufer, 1975 ; Gartner, 1985; Collins et al, 2004), la satisfaction au travail (Gartner, 1985; Blanchflower and

Oswald, 1998; Blanchflower et al , 2001; Prottas et Thompson, 2006), l'autonomie ou la latitude décisionnelle (Karasek, 1979, Chirkov et al, 2003; Prottas et Thompson, 2006).

L'ensemble de ces travaux conduisent à valoriser le capital psychologique de l'entrepreneur (Jensen, 2008), dans la mesure où celui-ci, à travers des traits de la personnalité salutogènes, détermine le bien-être de l'entrepreneur (Hmielski et Carr, 2007) et sa propension à maintenir son activité.

2.2.2 Les processus transactionnels des entrepreneurs

Dans la mesure où de nombreux travaux de recherches ont mis à jour un ensemble de facteurs de vulnérabilité et de facteur protecteurs propres à l'entrepreneuriat et à la figure de l'entrepreneur, plusieurs de ces travaux concluent sur l'identification de stratégies d'ajustement qui sont ou qui devraient être déployées pour permettre aux entrepreneurs de faire face à leur environnement et d'appréhender la façon dont ils vont gérer les situations aversives.

2.2.2.1 Evaluation du stress, du soutien social, du contrôle perçu par l'entrepreneur

Si le stress dépend à la fois de la capacité à faire face, des ressources individuelles et de la situation environnementale, la dimension subjective du processus de stress nécessite de bien distinguer les stressors environnementaux objectifs (quantifiables) et l'impact subjectif que produit une situation de stress (Lazarus et Folkman, 1984; Bruchon-Schweitzer, 2011), de manière à permettre la mise en place efficace de stratégies d'ajustement.

La dimension pathogène de l'entrepreneuriat est majoritairement envisagée à travers l'influence du stress et de ses corrélats (Boyd et Gumpert, 1983 ; Buttner, 1992), c'est-à-dire lors d'un « déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et ses propres ressources pour y faire face [...], les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise »¹⁰⁸ (Cooper et Marshall, 1976). Cette définition insiste sur le fait que le travailleur n'est pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par une situation de travail.

¹⁰⁸ Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Au moyen de plusieurs outils de mesure du stress entrepreneurial (Eager et Maritz, 2011; Grant et Ferris, 2009 ; Torrès et Lechat, 2012), des travaux de recherche vont reconnaître une perception élevée de stress chez les travailleurs indépendants (Jamal, 1997), les entrepreneurs (Boyd et Gumpert, 1983; Buttner, 1992; Bruyat, 1993; Akande, 1992; Harris et al, 1999; Schindehutte et al, 2006, Örtqvist, 2007; Wincent et al, 2008; Wincent et Örtqvist, 2009; Gomez Mejia et Smida, 2013) et soulever l'impact pathogène de l'activité entrepreneuriale sur la santé (Buttner, 1992; Chay, 1993; Jamal, 1997; Durant-Whitney, 2004), mais aussi sur la performance de l'entreprise (Williams, 1984; Kariv, 2008; Rauch et Frese, 2007).

Dans la mesure où des recherches épidémiologiques ont montré que les individus les plus isolés étaient plus vulnérables (morbidité et mortalité accrue) que les sujets entourés, les travaux de recherche vont souligner le rôle déterminant du soutien social sur le stress perçu et le développement de l'entreprise (Chay, 1993; Boyd et Gumpert, 1983 ; Akande, 1992; Baron et Markman, 2003; Perry, Penney et Witt, 2008; Gunnarsson et Josephson, 2011; Shani et Bamberger, 2011; Heaphy et Dutton, 2008 ; Poirot, 2005; Kets de Vries, 2010). Le soutien social apporté par les amis, la famille, et les collègues de travail et l'intégration dans des réseaux vont être reconnus comme favorisant son bien-être (Boyd et Gumpert, 1983; Lazarus, 1993; Chay, 1993). Ces variables peuvent réduire les effets négatifs des situations de stress sur la santé physique et le bien-être émotionnel de l'entrepreneur.

En matière de contrôle, le modèle demande-contrôle (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990; Theorell et Karasek, 1996) a souligné le fait que le stress professionnel et son impact sur la santé ne provient pas uniquement des aspects de l'environnement de travail mais de l'impact des exigences de la situation de travail et de l'étendue de la liberté de prise de décision disponible pour le travailleur faisant face à ces exigences (Karasek, 1979). En cherchant à appréhender des situations de hautes exigences telles que la quantité et l'intensité de travail, pression du temps) et le degré de latitude décisionnelle, (haut niveau de compétence, apprentissage de chose nouvelles) et d'autonomie décisionnelle (évaluant la marge de manœuvre dans la prise de décision concernant le travail), les travaux de Stephan et Roesler, (2010) ont mis en avant le fait que le contrôle et la demande des entrepreneurs sur leur travail étaient nettement plus élevés comparés aux salariés, ce qui impactait positivement leur santé. Ce qui va dans la direction d'autres études (Chay, 1993; Eden, 1975; Rau et al., 2008; Stephan et al., 2005; Gunnarsson et Josephson, 2011).

De même, pour les études en psychologie de la santé, les processus d'évaluation de l'entrepreneur apparaissent comme déterminants dans la mesure où ils précèdent la phase d'ajustement de l'individu souhaitant modérer l'impact des facteurs aversifs sur sa santé. Plusieurs travaux de recherche vont chercher à déterminer les stratégies d'ajustement mises en place par l'entrepreneur.

2.2.2.2 Les stratégies d'ajustement mises en place par les entrepreneurs et l'effet modérateur du soutien social

La plupart des travaux cités dans la section précédente vont chercher à identifier un phénomène pour lequel il est important d'apporter des réponses « scientifiques », mais également « pratiques ». Au-delà de la dimension positive qui entoure la création d'entreprise, c'est avant tout la capacité de l'entrepreneur à résister à ces situations aversives qui constitue une des clés de survie et de développement du projet d'entreprise (Schindehutte et al., 2006). S'il est soulevé l'importance de mettre en garde les entrepreneurs sur l'impact destructeur du stress, dans la mesure où la plupart d'entre eux n'en ont pas conscience (Boyd et Gumpert, 1983, Akande, 1992; Grant et Ferris, 2009; Volerry et Pullich, 2009), les travaux de recherche vont se concentrer sur l'étude des stratégies d'ajustement permettant de faire face à l'impact du stress entrepreneurial sur la santé physique et psychologique et permettant d'influencer le bien-être et la performance (Drnovsek et al, 2010; Uy et al, 2012). Il est alors soulevé la nécessité d'appréhender le stress entrepreneurial au regard de son impact sur la santé, sur l'efficacité et la performance de l'entreprise (Boyd et Gumpert, 1983 ; Williams, 1984 ; Kariv, 2008).

Il ne s'agit plus de déterminer la nature et les réactions des facteurs de stress, mais d'appréhender par quel comportement et actions les individus vont gérer la situation.

Les stratégies de coping centrées sur le problème, c'est-à-dire plutôt actif, fondé sur l'analyse du problème, la réévaluation positive et la recherche de solutions, vont être privilégiées par les entrepreneurs (Vasumathi et al, 2003 ; Buttner et Gryskiewicz, 1993). Singh, Corner et Pavlovich, (2007) vont également dans le sens de ces conclusions en soulevant le fait que les entrepreneurs adoptent des stratégies d'adaptation centrées sur les problèmes dans les aspects économiques de leur entreprise, et faire face à la pression de l'endettement. En revanche, des travaux ont montré que les entrepreneurs adoptaient des stratégies d'ajustement orientées sur

les émotions lorsqu'ils étaient soumis à des situations de stress ou des situations aversives tels que la frustration, la colère ou la dépression (Shepherd et al, 2009).

D'autres travaux vont identifier plusieurs stratégies de coping propres aux entrepreneurs: le fait d'échanger avec les pairs et les employés, la famille et les amis, le fait de rester calme, de prendre du recul, le fait de déléguer et de pratiquer une activité physique (Boyd et Gumpert, 1983; Shepherd et al, 2009; Jansen Perry et al, 2011; Shobha et Gopal, 2012; Gunnarsson et Josephson, 2011; Volerry et Pullich, 2009).

De même, la relaxation, la méditation et la prière sont également identifiées comme des stratégies d'ajustement au stress de l'entrepreneur (Boyd et Gumpert, 1983 ; Buttner, 1992, Vasumathi et al, 2003; Akande, 1992).

2.2.3 L'impact de l'activité entrepreneuriale sur la santé

Nous avons mis en avant le fait qu'il existe un ensemble de facteurs (pathogènes et salutogènes) relatifs à l'environnement entrepreneurial et aux antécédents psychosociaux de l'entrepreneur et qui sont des facteurs clés dans le processus entrepreneurial. Ce n'est que très récemment que des études sur la santé de l'entrepreneur ont été entreprises dans le champ de l'entrepreneuriat.

2.2.3.1 La bonne santé des entrepreneurs

Du fait du rôle important de la santé dans le développement et le maintien d'une entreprise en activité, (Chao et al, 2007; 2010), plusieurs travaux de recherches vont faire de la santé des entrepreneurs un objet d'étude central (Chao et al, 2007 ; 2010; Hariharan et Ni, 2009; Gunnarsson et Josephson, 2011; Kelloway et Cooper, 2011 ; Torrès, 2012).

Une partie des travaux consacrés à l'étude de la santé des entrepreneurs a cherché à établir des comparaisons avec les salariés et/ou les travailleurs indépendants. Gunnarsson et Josephson, (2011) concluent sur une meilleure santé des entrepreneurs, notamment au travers une vie sociale perçue comme étant élevée, et la pratiques de stratégies permettant de maintenir une bonne santé (activités avec la famille et les amis, activités physique). Ils mettent en avant le fait que la gestion du temps de travail et du temps consacré à l'exercice physique est associées à de la bonne santé lorsque celle-ci est ajustée à l'âge, au sexe et aux conditions de travail physique.

Stephan et Roesler, (2010) ont cherché à décrire les caractéristiques de l'environnement de travail des entrepreneurs influant sur leur santé. Ils ont montré qu'un ensemble de ces caractéristiques influait positivement sur leur santé. Les conclusions de leur étude révèlent une bonne santé des entrepreneurs, notamment du fait d'un contrôle élevé sur leur travail.

Au moyen d'indicateurs de santé, tels que la pression artérielle, le diagnostic de maladies somatiques, le diagnostic de troubles mentaux, ainsi que le bien-être perçu et les indicateurs comportementaux, Stephan et Roesler, (2010) ont montré que les entrepreneurs présentaient une meilleure santé que les salariés, sur plusieurs points (morbidité mentale et somatique plus faible, pression artérielle plus faible, taux de prévalence de l'hypertension plus faible, troubles somatoformes¹⁰⁹ plus faibles, bien-être perçu élevé, faibles visites chez le médecin). Ils vont dans le sens opposé des travaux concluant sur l'impact pathogène de l'activité entrepreneuriale sur la santé des entrepreneurs (Buttner, 1992; Jamal, 1997; Lewin-Epstein et Yuchtman Yaar, 1991; Parslow et al, 2004; Dolinsky et Caputo, 2003 ; Volerry et Pullich, 2009; Kets de Vries, 1996). En effet, Buttner (1992), avait conclu que les facteurs de stress entrepreneurial affectaient la santé des entrepreneurs en favorisant notamment les problèmes de cœur. De même, Dolinsky et Caputo, (2003) avaient souligné une meilleure santé des travailleurs indépendants comparée à celle des personnes non actives, mais une santé plus mauvaise en regards de celle des salariés.

D'une manière générale, les conclusions de ces travaux soulignent l'effet positif et/ou modérateur de certains facteurs entrepreneuriaux sur la santé. Ce qui soutient la conception salutogène de l'activité entrepreneuriale.

Les travaux de recherches cités dans la section précédente ont fait état d'une meilleure santé des entrepreneurs comparée à celle d'autres catégories socio-professionnelles. De même, dans le contexte particulier des townships d'Afrique du Sud, Chao et al., (2007; 2010), vont souligner une meilleure santé des individus ayant amorcé une activité entrepreneuriale comparée aux non-entrepreneurs. Mais ils ont également souligné le fait qu'une bonne santé était une prédisposition essentielle pour développer et maintenir une activité entrepreneuriale. Les auteurs soulignent que le démarrage et l'exploitation d'une activité entrepreneuriale impliquent des compétences et du capital, mais exige également un niveau minimum de santé. De fait, la mauvaise santé est un élément dissuasif pour entreprendre.

¹⁰⁹ Les troubles somatoformes recouvrent des symptômes et signes cliniques exprimant inconsciemment de façon somatique une difficulté psychique non verbalisable par le sujet.

A l'instar de Chao et al (2007 ; 2010), Torrès (2012) a entrepris une étude épidémiologique de la santé des dirigeants de petites et moyennes entreprises¹¹⁰ conduisant à des résultats similaires (cf. figure 2.7). Les travaux de Torres (2012) reposent sur plusieurs constats : l'importance des petites entreprises dans l'activité économique et le fait que ces entreprises sont détenues et exploitées par une seule et même personne. En effet, dans la mesure où les gouvernements se sont engagés successivement à promouvoir la croissance du secteur des PME, et dans la mesure où celles-ci sont généralement dirigées par une seule personne clé, il apparaît que la santé des entrepreneurs est une variable essentielle dans le développement et la survie de la petite entreprise. Puisque les spécificités des petites et moyennes entreprises font que l'existence et le maintien d'une entreprise reposent sur un seul homme, la mauvaise santé peut conduire à l'arrêt de l'entreprise, ou constituer une barrière à l'entrée à l'entrepreneuriat.

Torrès (2012) souligne également une « zone aveugle »¹¹¹ de la santé des dirigeants de PME faisant face à une demande psychologique très forte en raison d'une pression au travail très élevée. Citant les conclusions de l'étude de l'INSERM (2011) sur le stress au travail et la santé des indépendants, les données sur la santé des travailleurs indépendants (commerçants artisans ou dirigeants de PME) sont faibles comparées à la littérature relative à la catégorie socioprofessionnelle des salariés. Ce qui soulève un biais important puisque les études concernant ce type de population se basent sur les conditions de travail salariales et non entrepreneuriales. Cela occulte les facteurs de stress particuliers des travailleurs indépendants.

Néanmoins, à l'instar d'autres travaux de recherches (Stephan et Roesler, 2010; Hariharan et Ni, 2009; Gunnarsson et Josephson, 2011), les travaux de Torrès (2012) soulèvent une bonne santé générale des entrepreneurs, notamment une plus grande latitude décisionnelle (Karasek, 1979) apparaissant comme un effet modérateur des facteurs liés à leur activité professionnelle (pression économique). En effet, si les études antérieures ont souligné les conditions de travail difficiles des travailleurs indépendants, (temps de travail élevé, horaire désorganisé, déséquilibre familial, faible soutien social en raison de son statut de travailleur isolé), Torrès (2012) souligne le fait qu'une autonomie décisionnelle élevée contrebalance les effets négatifs

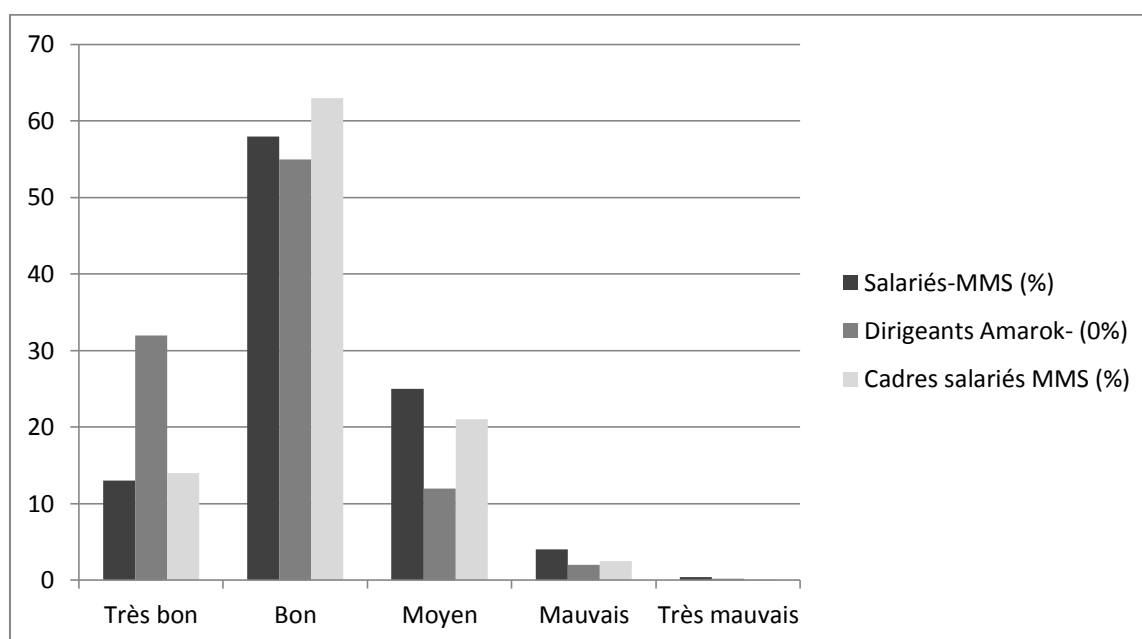
¹¹⁰ Cette étude repose sur un échantillon représentatif des dirigeants de PME de la France métropolitaine hors secteur agricole. Les individus interrogés devraient être effectivement leurs propres patrons c'est-à-dire réputés être d'une part travailleur non subordonné au sens du code du travail et d'autre part les entreprises des dirigeants interrogés deux et employés entre trois et 249 salariés. Un questionnaire téléphonique de 56 thèmes concernant les paramètres touchant à la santé et du dirigeant et de son entreprise a été administré à plus de 500 dirigeants. La population étudiée était représentative de la diversité du patronat de la PME patrimoniale (âge du dirigeant, nombre de salariés, secteur d'activité, type de structure juridique).

¹¹¹ Torres O. (2012), *La santé du dirigeant : de la souffrance patronale à l'entrepreneuriat salutaire*. De Boeck, p: 191.

sur la santé psychique des chefs d'entreprises. De plus, il apparaît que les entrepreneurs sont moins exposés à la pression organisationnelle puisqu'ils dirigent leur propre entreprise.

Les résultats de l'étude mentionnent une santé perçue¹¹² supérieure à celle des salariés, et aux cadres, à travers de nombreuses variables de santé : taux de stress inférieur, troubles musculo-squelettiques moindres, plus de tonicité, sentiment d'isolement bas, meilleure santé perçue. De même, ils se sentent moins déprimés et isolés. Si Gumpert et Boyd (1984) mentionnaient un sentiment de solitude élevé, environ 40 % des salariés déclarent n'être jamais déprimés ni isolés, là où le taux s'élève entre 80 à 86 % pour les dirigeants (Torrès, 2012).

Figure 2.7. Une santé perçue nettement supérieure à ceux des salariés et cadres



Sources : Torrès, (2012, p : 195)

De même, concernant les troubles musculo-squelettiques entraînant des perturbations fonctionnelles pouvant altérer l'activité professionnelle ainsi qu'un taux d'absentéisme élevé (le mal du dos, de la nuque, des jambes et de la tête), les dirigeants de PME sont plus exposés au mal du dos mais se situent en meilleur position que les salariés.

Les conclusions de Torrès (2012) mentionnent également une tonicité forte des dirigeants comparée aux salariés. Aussi, si les dirigeants sont davantage en surpoids, ils sont moins affectés par l'obésité que les salariés.

¹¹² La santé perçue est un indicateur subjectif mais prédictif de la santé d'un individu.

Par ailleurs, Torrès souligne une meilleure qualité du sommeil des dirigeants au regard de celle des salariés ainsi qu'un équilibre alimentaire contrasté des dirigeants comparé à celui des salariés. Ils sont nombreux à apporter une attention particulière à leur équilibre alimentaire mais encore trop nombreux à négliger ce point.

Enfin, les résultats de l'étude concernent la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle des dirigeants. Si les résultats concluent sur le fait que la surcharge de travail des dirigeants est considérable, comparativement à celle des salariés, ils révèlent que les dirigeants sont nombreux à considérer qu'ils n'ont aucune difficulté à concilier leur travail et leurs engagements personnels et familiaux. Ce qui peut s'expliquer par l'existence d'une latitude décisionnelle élevée favorisant un sentiment de liberté.

Torrès (2012), soulève aussi un contraste fort entre des facteurs de satisfactions liés à l'activité managériale et des facteurs contraignants quotidiens sur la santé (la pression concurrentielle, les soucis de trésorerie, la satisfaction de la clientèle, la gestion des salariés, des vacances écourtées, une plus forte incertitude économique). Il parle du syndrome du « nez dans le guidon » qui empêche les entrepreneurs de se rendre compte de l'ampleur de l'impact de l'activité professionnelle sur leur sphère privée, se laissant déborder par la gestion quotidienne de leur entreprise. Enfin, il est soulevé un sentiment d'invulnérabilité de cette catégorie socio-professionnelle entraînant l'adoption de comportements peu préventifs.

En définitive, les résultats concluent à une bonne santé des dirigeants et contrastent avec les travaux concluant sur l'impact pathogène de l'activité entrepreneuriale. Néanmoins, l'existence d'une dimension pathogène nécessite des réflexions sur la prise en charge de ces effets néfastes sur la santé de l'entrepreneur et le développement de l'entreprise et vont dans le sens de la recherche.

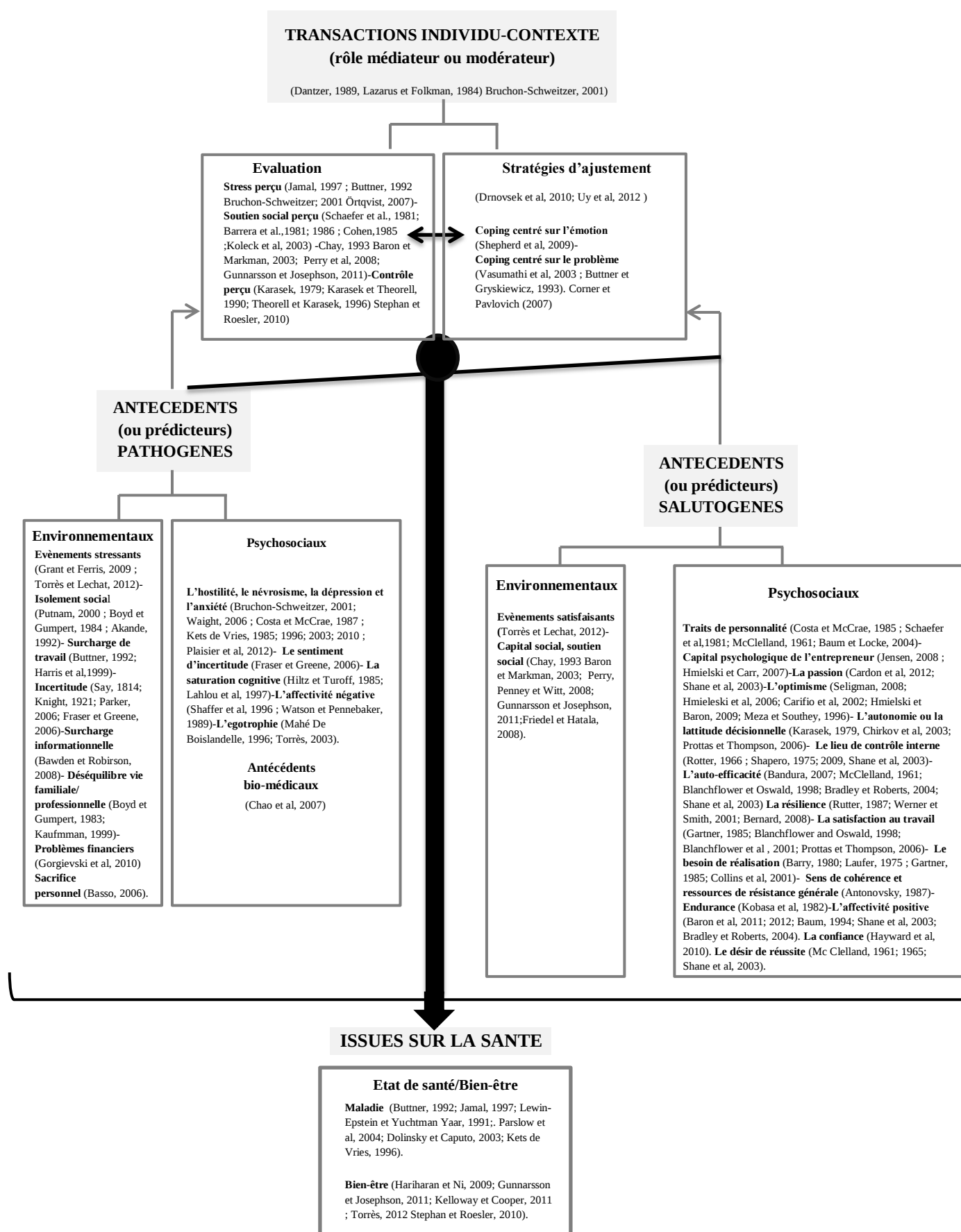
2.2.3.2 La balance de la santé entrepreneuriale

Plusieurs des travaux cités précédemment vont dans le sens des conclusions de Torrès (2012), qui aboutit à la thèse selon laquelle entreprendre serait bon pour la santé. Toutefois, il modère ce constat en soulignant un désir chez les dirigeants de paraître en bonne santé, mais également une satisfaction au travail élevée pouvant modifier ses perceptions. Cela abouti à la conclusion que des facteurs négatifs pour l'état de santé (pathogènes) et bénéfiques pour l'état de santé (salutogènes) ont un impact sur le comportement de l'entrepreneur et affectent sa santé, qu'elle soit physique ou mentale.

A l'instar de Torrès(2012), l'analyse de la littérature relative à la santé dans le domaine de l'entrepreneuriat, permet d'attester l'existence d'une santé entrepreneuriale, fondée théoriquement sur une dimension pathogène et salutogène représentées par un ensemble de facteurs liés à l'environnement entrepreneurial, et aux caractéristiques dispositionnelles de l'entrepreneur. En regard des travaux récents sur la santé entrepreneuriale, la dimension salutogène apparaît comme prédominante. Celle-ci traduit une volonté d'améliorer les conditions de travail des entrepreneurs en cherchant à accroître leur bien-être, et soulève les perspectives opérationnelles d'actions de promotion de la santé des entrepreneurs.

Torrès(2012), représente la santé entrepreneuriale par une balance composée d'une dimension pathogène et d'une dimension salutogène complémentaires et interactives, que nous avons adapté au regard de l'analyse de la littérature et du modèle de intégratif et multifactoriel développé en psychologie de la santé (cf. figure 2.8).

Figure 2.8. La balance de la santé entrepreneuriale



Adaptée de Torrès (2010, p:13)

Au terme de cette seconde section, une revue de la littérature dans le champ de l'entrepreneuriat reliée aux travaux développés par la psychologie de la santé permet de soulever l'existence d'une santé entrepreneuriale, fondée théoriquement sur un ensemble de concepts pathogènes et salutogènes.

En effet, un ensemble de caractéristiques environnementales ont pu être décelées (un environnement stressant, l'isolement social, la surcharge de travail, les problèmes financiers, etc.) qui induisent des effets pathogènes, majoritairement représentés sous l'effet du stress, à tel point que le champ de l'entrepreneuriat fait de la notion du « stress entrepreneurial » un facteur déterminant dans le développement et le maintien de l'entreprise en activité. De même, un ensemble de facteurs dispositionnels et prédictifs pathogènes identifiés chez les entrepreneurs (l'anxiété, l'affectivité négative, personnalité égocentrique) peuvent perturber sa perception et le développement de son entreprise. En effet, il a été constaté qu'une mauvaise santé était un frein à l'entrepreneuriat.

En revanche, des facteurs situationnels (un capital social riche), et des caractéristiques psychosociales représentées par des traits de personnalité positifs (la passion, l'optimisme, le lieu de contrôle interne, le sentiment d'auto-efficacité, la résilience, l'affectivité positive, le désir de réussite, etc.) sont des caractéristiques entrepreneuriales prédictives salutogènes.

De même, nous avons pu identifier un ensemble de travaux focalisés sur les processus transactionnels au travers les stratégies d'évaluation initiées par les entrepreneurs, quant à leur perception du stress, du soutien social perçu, et du contrôle qu'ils exercent dans le cadre de leur activité entrepreneurial. L'objectif de ces travaux a permis de mettre en lumière les stratégies d'ajustement déployées par les entrepreneurs (centrées sur le problème ou sur les émotions) jouant un rôle de médiateur ou de modérateur de l'état de santé, ce qui, en conséquence, a permis d'établir un ensemble de préconisation et bonnes pratiques .

En définitive, la dimension salutogène de l'entrepreneuriat apparaît comme dominante, ce qui va à l'encontre des travaux soutenant une approche pathogène. Ces récents travaux permettent de soutenir la conception d'une santé entrepreneuriale salutogénique, fondée sur des déterminants pathogènes qui affaiblissent les ressources de l'entrepreneur et affectent significativement son bien-être, et salutogènes, représentés par des facteurs permettant de maintenir et/ou accroître son bien-être.

Deux approches de la santé sont généralement reconnues. La première, l'approche biomédicale, est fondée sur des facteurs susceptibles d'interagir dans le sens de la maladie. Dans ce cadre, l'état de santé est caractérisé par une absence de maladie, c'est-à-dire, un état qui se caractérise par une intégrité anatomique, physiologique et psychologique. Une des principales critiques faites à l'encontre de l'approche biomédicale, est qu'elle offre une vision trop étroite et médicalisée de la santé, se focalisant davantage sur les problèmes de santé, au détriment des actions de prévention.

L'évolution vers une approche holistique de la santé promue par l'Organisation Mondiale de la Santé (1948) va élargir la vision trop étroite qui dominait jusque-là, en intégrant la notion de bien-être, c'est-à-dire la conception d'une santé positive. La santé est donc « un état de complet bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmités »¹¹³. La santé apparaît comme un phénomène multidimensionnel. La direction prise par l'OMS va permettre d'encourager des actions de promotion de la santé (1986). Dans ce cadre, la santé n'est pas perçue comme un objectif à atteindre mais comme une dynamique intégrant tous les aspects de la vie quotidienne. Cette dynamique va dépendre de la capacité de l'individu à adapter, protéger et maintenir un équilibre physique, mental, social, et spirituel.

La conception de la santé repose alors sur plusieurs fondements :

- Les facteurs de santé déterminant l'état d'équilibre dynamique sont tant individuels (capacités innés ou acquises d'adaptation), qu'environnementaux (naturels ou artificiels).
- Ces facteurs conditionnent la bonne santé (facteurs salutogènes) en permettant aux individus de faire face aux contraintes de façon optimale.
- Ou favorisent la maladie en fragilisant l'individu (facteurs pathogènes)

L'approche intégrative et multifactorielle de la psychologie de la santé va permettre de valoriser les facteurs situationnels de vulnérabilité (événements de vie stressants, isolement social) ou protecteurs (réseau, soutien social), ainsi que les facteurs personnels (traits de personnalité) qu'ils soient pathogènes ou salutogènes. Il permet également d'intégrer les processus transactionnels déployés par les individus au travers une phase évaluative (stress,

¹¹³ Définition de l'OMS (1948), op.cit.

contrôle, soutien social perçu), et d'ajustement, ce qui va permettre de prendre en compte les actions et comportements jouant un rôle médiateur dans l'impact des facteurs environnementaux et dispositionnels sur la santé des individus. Ceci permet également d'appuyer théoriquement une approche salutogénique de la santé, axée sur les ressources de santé ainsi que sur les processus de promotion de la santé.

Dans le champ de l'entrepreneuriat, peu de travaux ont cherché à faire de la santé un objet d'étude à part entière. Néanmoins, une combinaison des résultats des travaux issus des sciences médicales, du champ de la psychologie de la santé, et du champ entrepreneurial, a permis de construire un modèle de santé entrepreneurial fondé sur plusieurs variables :

- Des antécédents ou prédicteurs entrepreneuriaux pathogènes et salutogènes (environnementaux/ situationnels, et dispositionnels).
- Des processus transactionnels déployés par les entrepreneurs jouant un rôle médiateur ou modérateur à travers une phase évaluative et une phase d'ajustement.
- Des résultats probants sur l'impact réel de l'activité entrepreneurial sur la santé physique et psychologique et sur le bien-être des entrepreneurs.

Conclusion de la première partie: problématique et questions de recherche

«Rien ne s'est fait de grand qui ne soit une espérance exagérée »

Jules Verne

La première partie du manuscrit présentait le cadre théorique de la recherche. En effet, le chapitre 1 rend légitime le concept d'accompagnement entrepreneurial comme champ de la recherche. Si plusieurs courants de la recherche sur l'accompagnement ont permis d'étendre la compréhension du phénomène, plusieurs questions restent en suspens, notamment celles relevant d'une meilleure appréhension des facteurs de réussite et de risque qui entourent la création d'entreprise (section 1).

Cela s'est traduit peu à peu par une évolution du rôle de l'accompagnement, qui n'est plus simplement un fournisseur de ressources techniques. Une dimension bienveillante de l'accompagnement s'illustre au travers des formes de soutien faisant de la confiance, de l'écoute, et de l'empathie, des facteurs indispensables dans le processus d'apprentissage du créateur d'entreprise et donc dans la réussite du processus d'accompagnement (section 2).

De fait, si la valeur d'un incubateur réside dans sa capacité à aider les locataires en mobilisant les ressources leur permettant de surmonter leurs problèmes dans un environnement entrepreneurial de plus en plus complexe, alors toutes les formes de ressources, y compris celles associées aux dimensions personnelles de l'entrepreneur, devraient être considérées comme des composantes clés du processus d'incubation (section 3).

En parallèle, le chapitre 2 a consisté à ancrer théoriquement l'objet de la recherche : la santé. S'agissant d'un concept multidimensionnel et d'un processus dynamique se rapprochant du bien-être assuré par l'interaction de l'ensemble des composantes physiques, psychologiques et sociales, il semblait nécessaire de soutenir une conception plus élargie de la santé, fondée théoriquement sur un ensemble de facteurs (environnementaux et dispositionnels) prédictifs ou modérateurs pathogènes et salutogènes qui affaiblissent ou qui contribuent à la bonne santé de l'individu, tout en focalisant son attention sur ces derniers (section 1). Dans le champ de l'entrepreneuriat, une revue de la littérature permet un rapprochement avec le modèle intégratif et multifactoriel développé en psychologie de la santé en identifiant un ensemble de

facteurs pathogènes et salutogènes propre à l'entrepreneuriat et aux entrepreneurs. Ceci permet d'établir un cadre conceptuel de la santé entrepreneuriale combinant plusieurs niveaux d'analyse (section 2).

Ces approches de la santé se rejoignent sur plusieurs points, notamment sur une conception salutogénique de la santé. En effet, elles tendent à faire état de l'existence des facteurs pathogènes, tout en reconnaissant l'importance des facteurs salutogènes sur la santé, ceci, permettant à terme d'attribuer une place plus importante aux actions de promotions de la santé.

Néanmoins, aucune recherche n'a entrepris de combiner les problématiques liées à la santé de l'entrepreneur et celles liées à l'accompagnement entrepreneurial, alors que nous avons vu que les dimensions de la santé, notamment la sphère psychologique et sociale, prenaient davantage d'ampleur dans le processus d'accompagnement du créateur d'entreprise. En effet, il est soulevé l'importance d'adapter l'accompagnement aux profils des entreprises et des entrepreneurs et de se rapprocher de pratiques individualisées valorisant le soutien psychologique et affectif permettant d'améliorer le processus d'apprentissage du créateur et permettant d'appréhender certaines angoisses relatives au stress, au doute, à l'incertitude, et à la peur de l'échec du projet de création.

Aussi, le manque de travaux conceptuels et empiriques relatifs à la santé dans le champ de l'accompagnement entrepreneurial conduit à formuler la problématique suivante :

Quels sont le rôle et les perspectives de l'accompagnement du créateur d'entreprise en matière de santé ?

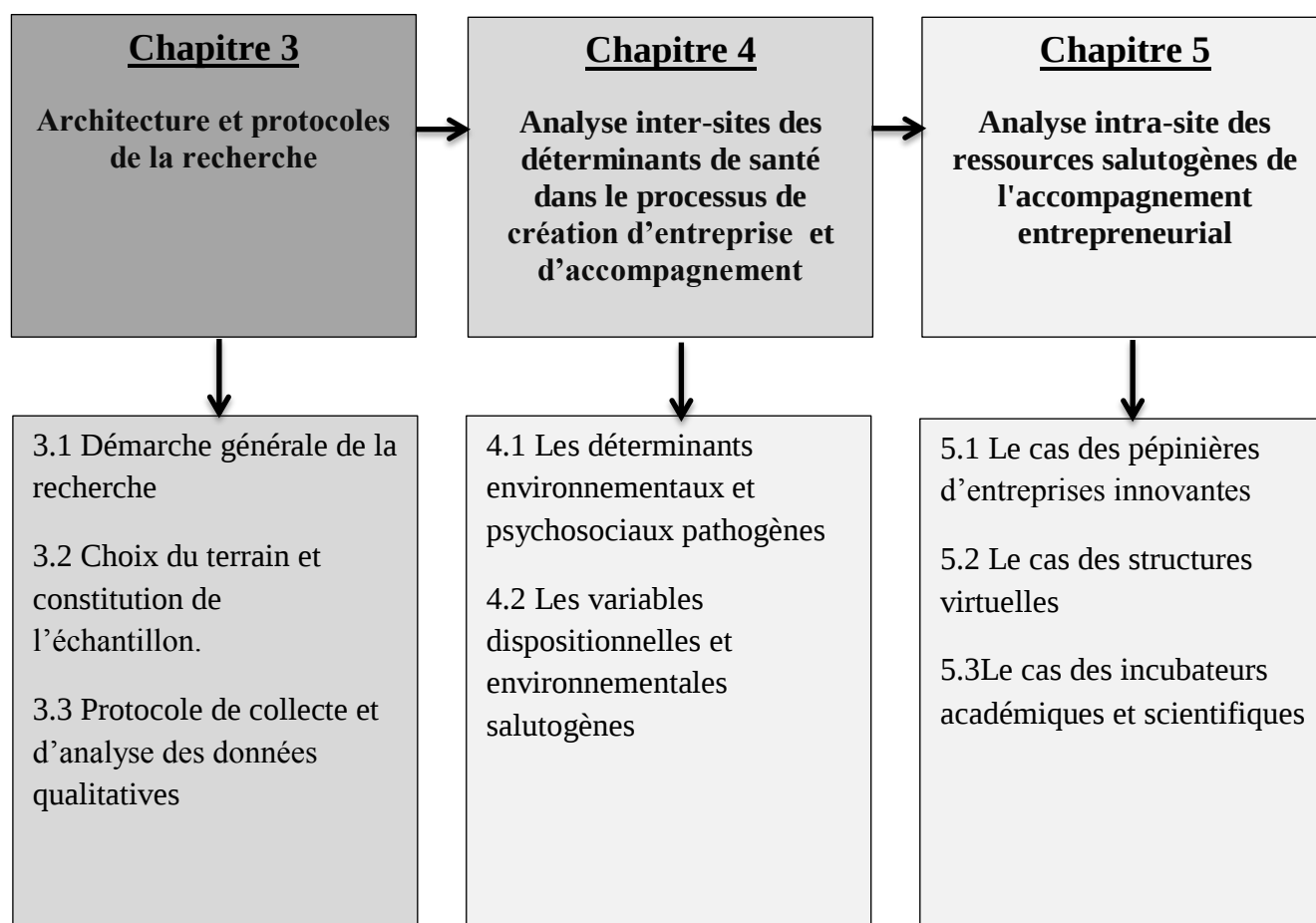
Deux axes de questionnement visés par l'étude empirique se déclinent de la problématique centrale. :

Tableau 2.4. Questions de recherche

Axes de questionnement	Questions de recherche
Les dimensions santé dans le processus de création d'entreprise	→ Quels sont les déterminants de santé (facteurs/issues pathogènes et salutogènes) qui impactent l'entrepreneur et le processus de création d'entreprise ? • Quels sont les facteurs environnementaux et dispositionnels pathogènes ? • Quelles sont les variables modératrices et sources de bien-être physiques, psychologiques et sociales (traits psychologiques particuliers, soutien social ...) ? • Quels processus transactionnels et comportements de santé sont déployés par les créateurs d'entreprises ?
Les dimensions santé dans le processus d'accompagnement du créateur d'entreprise	→ La santé peut-elle constituer une ressource clé d'accompagnement ? • Quelle importance est accordée à la dimension santé par les structures d'accompagnement ? (responsables, accompagnants) • Les structures d'accompagnement jouent-t-elles un rôle dans la gestion de la santé du créateur ? • Des besoins sont-ils identifiés en matière de gestion de la santé ? • Quelles seraient les perspectives théoriques et opérationnelles d'une approche salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial ?

Deuxième partie :

Une compréhension du rôle salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial



Introduction de la deuxième partie

L'objectif de la première partie de la thèse était de présenter le cadre théorique dans lequel s'inscrit ce travail de recherche. L'objet de la seconde partie est de définir le cadre méthodologique et empirique de la recherche (présentation des résultats de la recherche).

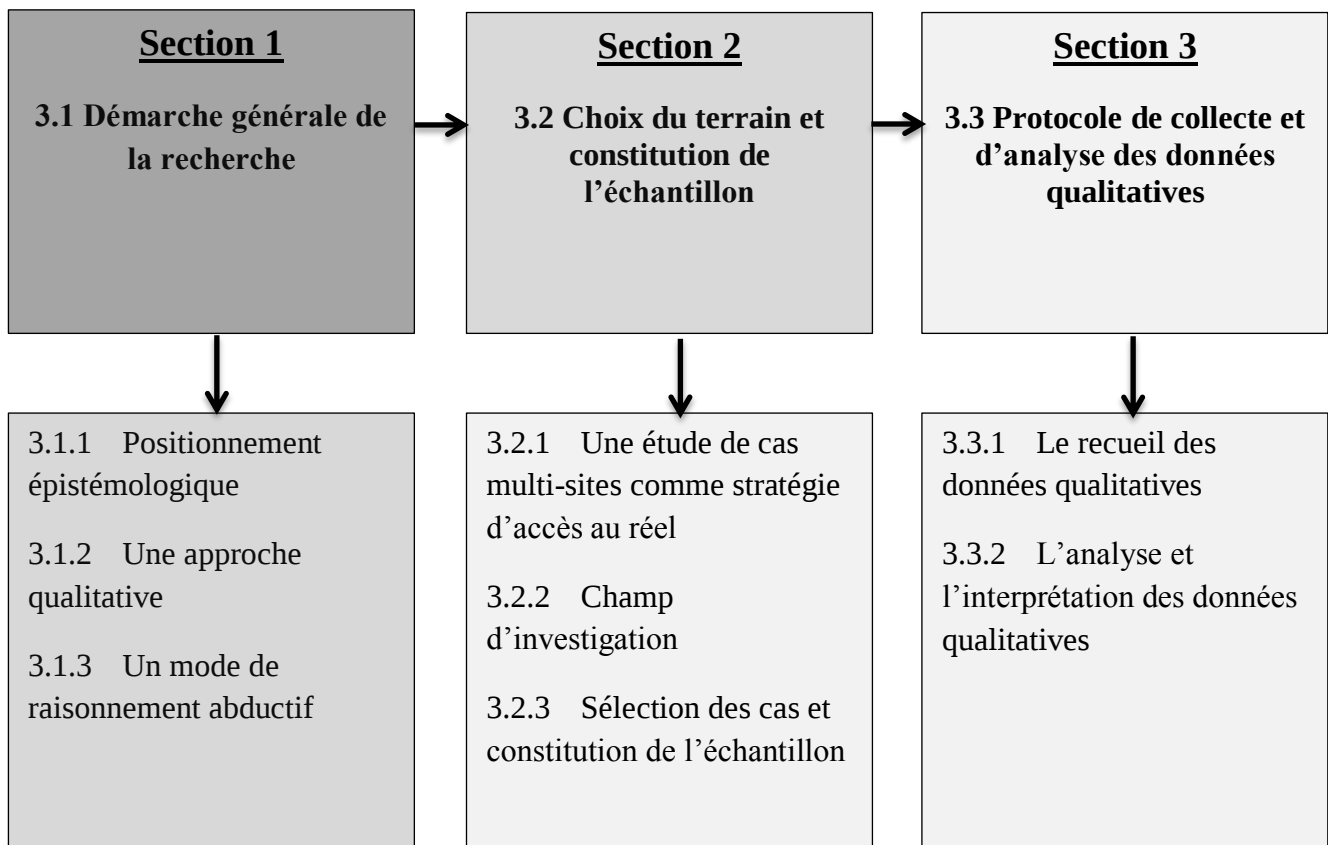
Cette seconde partie est divisée en trois chapitres :

- Le troisième chapitre présente la démarche méthodologique de la recherche. Il s'agit de justifier la cohérence des choix méthodologiques avec la démarche générale de recherche : la posture épistémologique interprétative, l'approche qualitative par le biais des entretiens semi-directifs, l'échantillon théorique ciblé, le mode de recueil et de traitement des données par l'étude de cas multiples et l'analyse thématique par codage effectuée avec le logiciel Nvivo 7.
- Le quatrième chapitre présente les résultats de l'analyse inter-sites. Nous identifierons pour l'ensemble des cas, l'existence de sources pathogènes et salutogènes spécifiques au processus de création d'entreprises et à la personnalité de l'entrepreneur en création, notamment à travers la mise en évidence de traits de personnalité positifs des créateurs d'entreprises. Puis nous identifierons un ensemble de comportements de santé déployés par les créateurs d'entreprises.
- Le cinquième chapitre présente les résultats de l'étude intra-site qui met en évidence, pour chacun des cas, une dimension salutogène des ressources d'accompagnement entrepreneurial, à travers l'identification de variables modératrices ou stimulantes sur la santé du créateur d'entreprise.

Ceci posera les jalons d'une analyse transversale des résultats de la recherche confrontés à la théorie et aux travaux existants, afin de permettre la construction d'un modèle salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial et établir plusieurs préconisations et perspectives opérationnelles. En définitive, l'objectif est de répondre aux questions de recherche énoncées en conclusion de la première partie.

Chapitre 3

Architecture et protocole de la recherche



Introduction du chapitre 3

«Il vaut beaucoup mieux ne jamais songer à chercher la vérité sur aucune chose que de le faire sans méthode»

René Descartes - Les règles pour la direction de l'esprit (1628-1629)¹¹⁴

Ce troisième chapitre introduisant la seconde partie présente la phase empirique de la recherche. Il s'agit de clarifier la posture épistémologique adoptée et les choix méthodologiques utilisés, au regard des objectifs de recherche qui reposent avant tout sur la compréhension du rôle joué par l'accompagnement dans la gestion de la santé du créateur d'entreprise. De ce fait, dans la mesure où l'objet et le positionnement épistémologique oriente considérablement la méthode de collecte des données issues du terrain, il s'agira d'établir la cohérence de la démarche de recherche avec la méthode de recueil et de traitement des données empiriques.

Ce chapitre est organisé en trois sous-parties. Dans un premier temps :

- L'architecture de la recherche sera présentée en clarifiant le positionnement épistémologique interprétatif dans lequel elle se situe
- Puis l'approche qualitative de la recherche sera justifiée
- Enfin la nature du mode de raisonnement abductif sera clarifiée

L'objet de la seconde section est de procéder à une description détaillée de notre stratégie d'accès au terrain. Pour ce faire :

- Le contexte et la démarche de l'étude de cas multi-sites effectuée en trois temps seront présentés
- De même que les raisons du choix du champ d'investigation
- Puis sera retracée la démarche de sélection des cas pour aboutir à une présentation des caractéristiques de l'échantillon.

¹¹⁴ Descartes, R. (1628-1629), *Regulae ad directionem ingenii, les règles pour la direction de l'esprit*. Règle IV. Le livre de Poche.

Enfin, la troisième section détaille le protocole de collecte et d'analyse des données qualitatives. L'objectif étant d'accroître la fiabilité des connaissances produites lors de la phase empirique:

- Dans un premiers temps sera présentée la technique de collecte des données choisie: l'entretien semi directif. Ainsi que leur structure d'approche au travers la construction de deux guides d'entretiens.
- Avant de conclure par la description de la méthode d'analyse des données mobilisée : une analyse thématique de contenu à travers la technique du codage assisté par ordinateur (à l'aide du logiciel Nvivo 7).

3.1 DEMARCHE GENERALE DE LA RECHERCHE

Dans la mesure où la recherche conduit à l'élaboration de nouvelles connaissances, toute démarche scientifique procède à une réflexion sur la nature, la formation, et la valeur attribuées à ces connaissances. En ce sens, procéder à des questionnements épistémologiques est l'essence même de toute recherche scientifique (Piaget, 1967 ; Martinet, 1990).

Aussi sera présenté dans un premier temps le positionnement épistémologique interprétatif (3.1.1) puis la justification des choix de l'approche qualitative de la recherche (3.1.2), pour enfin justifier et rendre intelligible la nature du raisonnement abductif (3.1.3).

3.1.1 Positionnement épistémologique

Dans un premiers temps, il convient de rappeler les trois volets épistémologiques dominants dans les sciences de gestion, de façon à spécifier davantage l'ancrage épistémologique de ce travail de recherche.

3.1.1.1 Les courants épistémologiques dominants en sciences de gestion

Selon Le Moigne (2012) la réflexion épistémologique repose sur trois questions fondamentales, à savoir : qu'est-ce que la connaissance ? ; Comment est-elle constituée ou

engendrée ? Et comment apprécier sa valeur ou sa validité ?¹¹⁵ Perret et Séville (2007) soulignent alors que « s'interroger sur ce qu'est la connaissance revient à s'interroger sur la nature de la réalité pouvant être appréhendée à travers cette connaissance, c'est-à-dire sur la nature de la réalité connaissable »¹¹⁶. De fait, il apparaît essentiel, pour tout chercheur en sciences de gestion, de préciser la posture adoptée quant à la nature de la réalité observée.

Au regard de l'utilisation de divers paradigmes dans lesquels s'inscrivent toutes recherches, il apparaît alors la possibilité de donner des représentations très diverses du phénomène étudié (Avenier et Gavard-Perret, 2008). Ces trois paradigmes épistémologiques reposent, en sciences de gestion, sur trois approches dominantes : le positivisme, l'interprétativisme et le constructivisme (cf. tableau 3.1). Le choix et la justification d'une de ces postures s'avèrent déterminants dans la mesure où ils mettent en cohérence « l'objectif de la recherche, la stratégie de recherche, ainsi que les méthodes et les techniques mobilisées »¹¹⁷ et apportent de surcroît une légitimité supérieure à la recherche.

Selon Perret et Séville (2007), « le projet du positivisme et d'expliquer la réalité, pour l'interprétativisme, ce sera avant tout de la comprendre et pour le constructivisme, il s'agira essentiellement de la construire ».¹¹⁸ Ainsi, dans l'approche positiviste, le but du chercheur va résider dans la recherche de lien de causalité, alors que l'interprétativiste tend à comprendre le sens que donnent les acteurs à leur réalité, là où le constructiviste conçoit la nature et la validité de la connaissance produite comme étant le fait d'une construction issue des relations d'interdépendance du chercheur avec la réalité étudiée.

Même si le cloisonnement de ces trois paradigmes tend à s'amincir au détriment de postures dites aménagées, nous pouvons soulever, à l'instar du tableau représentatif de l'ensemble des trois postures épistémologique de Girod-Séville et Perret (2007), une distinction significative des fondements clés sur lesquels reposent la posture positiviste en comparaison des postures interprétativistes et constructivistes qui se rejoignent sur plusieurs points. En effet, on remarque l'existence d'une réalité indépendante du chercheur s'inscrivant dans un projet positiviste alors que dans la posture constructiviste, celle-ci n'existe pas. Dans ce cadre, et de même que dans l'approche interprétative, la relation entre l'objet et le sujet est appréhendée de

¹¹⁵ Le Moigne, J.L. (2012), *Les épistémologies constructivistes*. Que sais-je ? Paris, P.U.F, p128, p: 4.

¹¹⁶ Perret, V., Séville, M. (2007), op.cit., p: 17.

¹¹⁷ Avenier, M.J., Gavard-Perret, M.L (2008), op.cit., p: 8.

¹¹⁸ Perret, V., Séville, M. (2007), op. cit., p:14.

manière dépendante, là où cette même relation repose sur l'indépendance du chercheur dans une posture positiviste.

Tableau 3.1. Positions épistémologiques des paradigmes positivistes, interprétativiste et constructiviste

Les paradigmes Les questions épistémologiques	Le positivisme	L'interprétativisme	Le constructivisme
Quel est le statut de la connaissance ?	Hypothèse réaliste il existe une essence propre à l'objet de connaissances	Hypothèse relativiste l'essence de l'objet ne peut être atteinte	Hypothèse relativiste l'essence de l'objet ne peut être atteinte (constructivisme modéré) ou n'existe pas (constructivisme radical)
La nature de la « réalité »	Indépendance du sujet et de l'objet Hypothèses déterministes le monde est fait de nécessités	Dépendance du sujet et de l'objet Hypothèses intentionnaliste le monde est fait de possibilités	Dépendance du sujet et de l'objet Hypothèses intentionnaliste le monde est fait de possibilités
Comment la connaissance est-elle engendrée ? Le chemin de la connaissance scientifique	La découverte Recherche formulée en termes de « pour quelles causent... » Statut privilégié de l'explication	L'interprétation Recherche formulée en termes de « pour quelles motivations des acteurs... » Statut privilégié de la compréhension	La construction Recherche formulée en termes de « pour quelle finalité... » Statut privilégié de la construction
Quelle est la valeur de la connaissance ? Les critères de validité	Vérifiabilité Confirmabilité Réfutabilité	Idiographie Empathie (révélatrice de l'expérience vécue par les acteurs)	Adéquation Enseignabilité

Source : Girod-Séville et Perret (2007, p : 14-15)

Pour autant, les paradigmes interprétativistes et constructivistes divergent quant à la manière dont la connaissance est produite, et de fait quant aux critères de validité de la recherche. L'interprétativisme privilégie alors une posture empathique et singulière, à travers une démarche de compréhension du sens que les acteurs donnent à la réalité, en prenant en compte les motivations qui guident le comportement des individus. Alors que dans une posture constructiviste, la connaissance est produite par construction et non par interprétation. La légitimité des connaissances repose sur le critère d'adéquation (Von Glasersfeld, 1988), et

d'enseignabilité (Le Moigne, 1990), en ce sens que la connaissance produite doit être transmissible¹¹⁹.

Par ailleurs, la démarche de compréhension des phénomènes, induite par une posture interprétative, écarte généralement les techniques quantitatives de recherche au détriment des méthodes qualitatives plus appropriées dans l'analyse des discours des acteurs. Dans ce cadre, l'objectif du chercheur est « de donner sens aux observations réalisées. Il insiste sur des actions ou manières de représenter le phénomène vécu par les praticiens et par lui-même »¹²⁰.

En définitive, il apparaît essentiel d'accorder une attention particulière à la nature, la constitution, et la valeur attribuées aux connaissances produites lors d'un travail de recherche, dans la mesure où celles-ci guident les choix méthodologiques (Guba et Lincoln, 1994).

De fait, il paraissait important de comparer, au préalable, les paradigmes épistémologiques dominants dans les sciences de gestion, de manière à justifier dans la section suivante, les raisons qui conduisent à écarter l'approche positiviste et, en dépit d'un choix initial porté sur le constructivisme, à privilégier la logique interprétative au regard de l'objet et des résultats de recherche.

3.1.1.2 Le choix d'une posture interprétative

La construction de l'objet de recherche s'est effectuée de manière intuitive, marquée par des vas et viens fréquents entre les observations issues du terrain et la revue de la littérature. Pour autant, comme le souligne Avenier et Gavard-Perret (2008), « un chercheur ne construit pas sa propre conception de la connaissance isolément ni *ex nihilo* »¹²¹, mais agit en fonction du courant épistémologique dans lequel il situe sa recherche. La particularité de la thématique de recherche, marquée par la faiblesse des travaux empiriques dans le champ de l'entrepreneuriat, appelait nécessairement une méthodologie de type qualitative exploratoire. De plus, les hypothèses fondatrices de la posture positiviste (ontologie réaliste, détermination

¹¹⁹ Néanmoins d'après Girod-Séville et Perret, ces critères sont jugés imprécis et inexploitable. Girod-Séville, M., Perret, V. (2002), « Les critères de validité en sciences des organisations : Les apports du pragmatisme ». In N.Mourgues et al. (Dir), *Questions des méthodes en sciences de gestion*, Chap.12, pp315-333, EMS, 2002.

¹²⁰ Hlady Rispal, M. (2002), *La méthode des cas. Application à la recherche en gestion*. DeBoeck Université, p: 199

¹²¹ Avenier M.J., Gavard-Perret M.L. (2008), op. cit., p: 8.

naturelle et épistémologie objectiviste dualiste)¹²² et ses approches privilégiées telles que la méthode expérimentale et la vérification d'hypothèses par les tests statistiques amenaient à écarter cette logique.

Pour autant, si nous savions précisément quel terrain mobiliser et quelle stratégie d'accès au terrain mettre en œuvre, nous ne savions pas si nous étions dans une démarche de construction ou de compréhension, d'autant plus que les hypothèses fondatrices des paradigmes constructivistes sont en cohérence avec la logique interprétative et que ces deux approches ont en commun de mettre l'accent sur le processus de création du sens par les individus. En effet, selon Le Moigne (2012), l'hypothèse phénoménologique de l'approche constructiviste invite le chercheur à « concevoir un réel construit par l'acte de connaître plutôt que donné par la perception objective du monde ».¹²³

Les vas et viens entre le terrain et le cadre conceptuel et l'acquisition de nouvelles connaissances ont conduit à réaliser que la recherche visait avant tout à comprendre un phénomène au travers le sens donné par les répondants (les responsables de structures d'accompagnement et les créateurs d'entreprises accompagnés) quant à l'objet de la recherche : la santé. Ceci appelant de fait, à la pratique de l'empathie privilégiée par la posture interprétative. Dans ce cadre, il s'agissait d'adopter un point de vue fondé sur l'herméneutique et la phénoménologie (Schwandt, 1998) et sur le fait que la réalité n'existe pas car il s'agit de ne pas la construire mais de l'appréhender au travers les interprétations qu'en font les répondants (Girod-Séville et Perret, 2007). D'ailleurs, la phénoménologie se situe dans une approche compréhensive du « Verstehen »¹²⁴ et s'intéresse « aux vécus de la pensée et de la connaissance, aux vécus appréhendés dans l'intuition, et non au vécu aperçu empiriquement »¹²⁵.

La réalité existe avant tout parce que le chercheur en prend conscience et que celle-ci dépend non seulement de celui qui l'observe, mais aussi de celui qui l'expérimente. En effet, c'est véritablement à partir de la représentation du phénomène de la santé (l'objet) vécu par les praticiens de l'accompagnement (les sujets), et des allers et retours constants entre la théorie et le terrain, que nous avons pu produire de la connaissance.

¹²² Ibid p:22.

¹²³ Le Moigne, J.L, (2012), op., cit, p: 74.

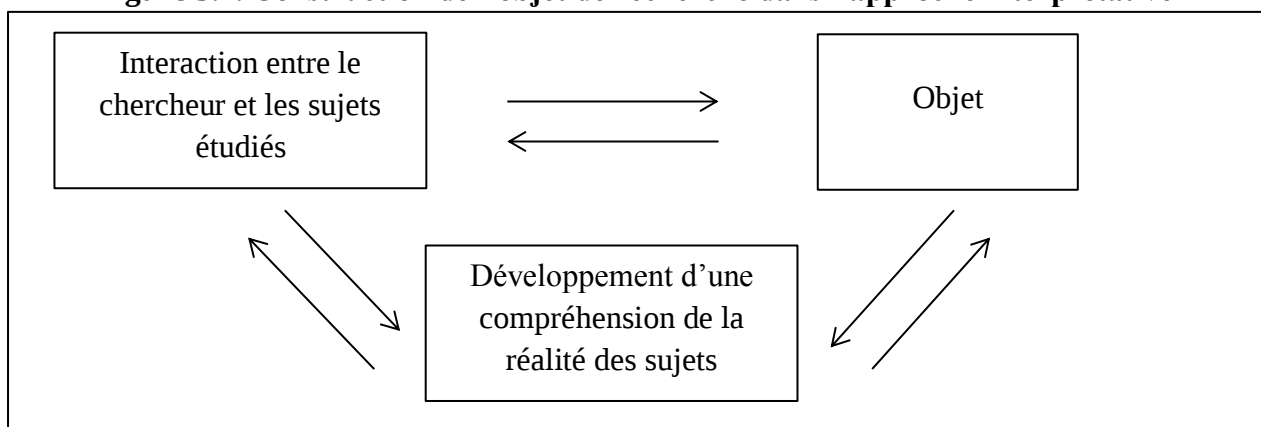
¹²⁴ Il est admis que la recherche qualitative se situe dans la tradition du verstehen (issue de la sociologie compréhensive de Weber) en ce sens qu'elle vise la compréhension des phénomènes par interprétation.

¹²⁵ Hlady Rispal (2002), op.cit, p: 41.

Par ailleurs, à travers la logique interprétative, « on ne peut atteindre l'essence des choses car celles-ci ne sont pas indépendantes de l'esprit qui les perçoit »¹²⁶. La construction de nouvelles connaissances, à savoir la compréhension phénoménologique de la santé dans le processus d'accompagnement du créateur d'entreprise et sa perspective salutogène, est le fruit des interactions et interprétations de l'échantillon dans un contexte bien précis : celui de l'accompagnement. Il s'agissait « d'appréhender un phénomène dans la perspective des individus participant à sa création, donc en fonction de leurs langages, représentations, motivations et intentions propres »¹²⁷.

De fait, nous inscrivons cette recherche dans le courant interprétatif (cf. figure 3.1).

Figure 3.1. Construction de l'objet de recherche dans l'approche interprétative



Allard-Poesi et Maréchal (2007, p : 43)

3.1.1.3 La démarche de recherche

En premier lieu, l'analyse de la littérature s'est effectuée à travers plusieurs champs disciplinaires. De cette analyse en est ressorti un certain nombre de constats et questionnements. En raison de l'absence de recherche significative en matière de santé dans le domaine de l'accompagnement du créateur d'entreprise, nous avons sondé les responsables de diverses structures d'accompagnement pour recueillir des premières informations sur l'importance accordée à la santé dans le cadre de leur activité. Il s'agissait de recueillir, de

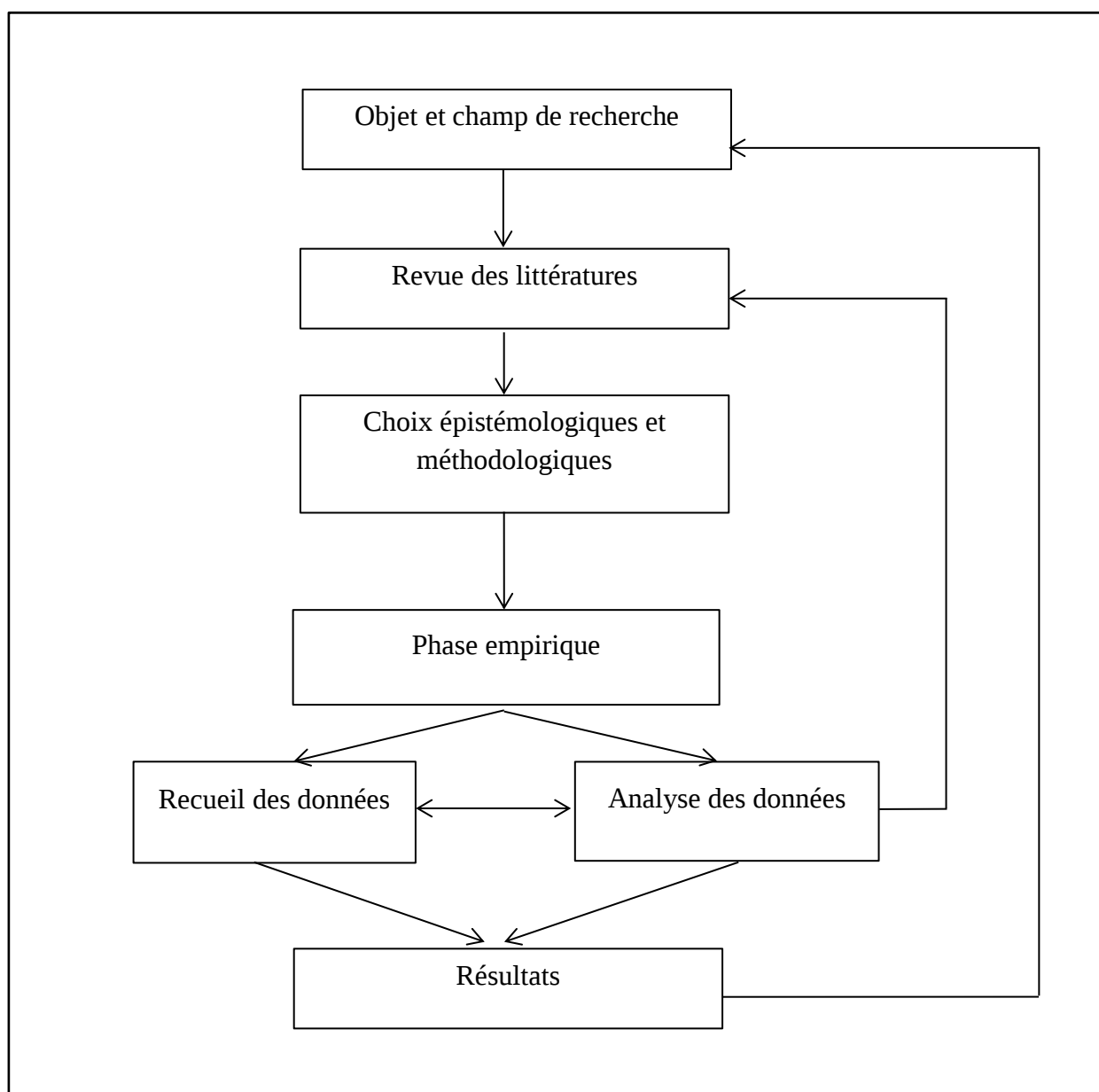
¹²⁶ Rappin, B. (2008), *Herméneutique et sciences de gestion*. L'Harmattan, p: 28.

¹²⁷ Allard-Poesi, F., Maréchal, C. (1999), « construction de l'objet de recherche ». In Thiétart R.A. *Méthodes et Recherche en Management*. Dunod, pp.34-56, p: 42.

manière générale, les avis des praticiens concernant la thématique de recherche et ainsi d'apprécier l'intérêt de poursuivre les investigations.¹²⁸

Ainsi, au regard des données que nous avons pu recueillir et des avancées faites en matière de littérature, nous sommes partis sur le terrain afin de mieux comprendre le phénomène dont il est question dans cette recherche, à travers les interprétations des répondants et le sens donné à leurs interactions.

Figure 3.2. Démarche générale de la recherche



¹²⁸ Sur les 151 pépinières interrogées, 17.88% des mails envoyés n'ont pas trouvé leur destinataire et 17.21% n'ont pas répondu. Le taux de réponse est 64.90%, soit 98 réponses valides.

En définitive, ce n'est qu'après sa compréhension et de fait son interprétation, (à travers de nombreux allers et retours entre la théorie et le sens accordé à l'objet de recherche), que nous avons pu mettre en cohérence les résultats de recherche avec un cadre théorique multidisciplinaire significatif, notamment au travers la théorie salutogénique et la théorie des ressources et compétence. Ainsi, les termes de l'objet de recherche ne se sont précisés qu'en fin de thèse et corroborent ainsi avec une logique interprétative. Dans cette perspective, la figure 3.2 illustre la construction de l'objet de recherche.

3.1.2 Une approche qualitative

La thématique de la recherche et les problématiques attenantes justifient, selon nous, le recours à une exploration de type qualitative exploratoire. En effet, une telle méthode paraît particulièrement adaptée pour plusieurs raisons présentées dans le paragraphe suivant.

3.1.2.1 Une démarche qualitative et itérative

La méthodologie cherche à « réfléchir à la pertinence et la validité du processus d'élaboration des connaissances mis en œuvre au regard de l'objectif poursuivi »¹²⁹. En ce sens, elle consiste en l'étude des méthodes permettant de constituer des connaissances. Dans cette perspective, deux processus de construction de connaissance dominent la recherche : le test et l'exploration (Yin, 2009; Charreire Petit et Durieux, 2007) que l'on lie respectivement à une approche quantitative et qualitative.

Dans le cadre de cette recherche, plusieurs éléments justifient l'application d'une approche qualitative, notamment par le fait qu'elle recouvre une variété d'études possibles (Hlady Rispal (2002). Une recherche qualitative est appropriée à des fins compréhensives et exploratoires et a pour objectif de faire émerger du sens (Paillé et Mucchielli, 2003). En effet, l'application d'une démarche qualitative est appropriée dans le cadre de l'étude d'un phénomène qui a peu ou pas été étudié. Elle est définie par comme « une démarche discursive de reformulation, d'explicitation ou de théorisation d'un témoignage, d'une expérience ou d'un phénomène. C'est un travail complexe qui consiste, à l'aide des seules ressources de la

¹²⁹ Avenier, M.J., Gavard-Perret, M.L (2008), op.cit., p: 7.

langue, à porter un matériau qualitatif dense et plus ou moins explicite à un niveau de compréhension et/ou de théorisation satisfaisant »¹³⁰.

Elle permet en effet de comprendre un phénomène en profondeur, de manière enracinée. Miles et Huberman (2003) ont souligné l'intérêt émergent pour les techniques qualitatives, en soulignant plusieurs avantages, notamment que « les mots, particulièrement lorsqu'ils s'organisent en un récit, possèdent un je ne sais quoi de concret, d'évocateur ou de significatif qui s'avère souvent bien plus convaincant que des pages de chiffres¹³¹. Il y a, en effet, une dimension beaucoup plus concrète des mots, des citations, des anecdotes et des histoires racontées (Voynnet Fourboul, 2012).

A ce titre, il paraît pertinent d'appréhender l'objet d'étude et les problématiques qui l'entourent, à travers le vécu et l'interprétation des praticiens, de façon à mieux cerner la complexité du phénomène de la santé dans un contexte particulier : les structures d'accompagnement du créateur d'entreprise. En ce sens, Miles et Huberman (2003) soulignent la nécessité de saisir les interactions des acteurs dans leur milieu plutôt que de chercher à aboutir à une conclusion. Ils relèvent que l'approche qualitative doit être holistique et globale et doit permettre de découvrir des phénomènes complexes et émergents, ce qui reflète les caractéristiques de la recherche dont les questions sont effectivement « latentes, sous-jacentes et peu évidentes »¹³² et dont la complexité peut donner lieu à de multiples interprétations.

De fait, une approche qualitative est, selon nous, la technique adéquate puisqu'elle permet d'appréhender les événements et le quotidien tels que vécus par les responsables de structures et les créateurs d'entreprises dans un contexte précis. Elle permet de saisir leurs perceptions du phénomène étudié à travers des exigences d'écoute et d'empathie. C'est pourquoi, l'interprétativisme compte parmi les approches appropriées pour l'analyse des données qualitatives (Miles et Huberman, 2003 ; Mukamurera et al, 2006).

Enfin, le choix d'une démarche qualitative a permis une certaine flexibilité durant la phase de recueil et d'analyse des données. En effet, elle permet un va-et-vient permanent entre le

¹³⁰ Paillé, P., Mucchielli, A. (2008), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand colin. p: 23.

¹³¹ Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), *Analyse des données qualitatives* -Traduit par Hlady Rispal, M. De Boeck, p: 11.

¹³² Ibid, p: 27.

terrain et à la théorie (Glaser est Stauss en 1967 ; Paillé et Mucchielli, 2003), et a, en ce sens, une nature itérative qui fait sa force. Miles et Huberman parle également de modèle interactif¹³³ des composantes de l'analyse des données en ce sens que le chercheur se déplace continuellement « entre condensation, présentation, et élaboration/vérification des conclusions pendant le reste de l'étude »¹³⁴.

L'étude qualitative est également pertinente puisqu'elle recouvre un ensemble de pratiques de recherche qui vont permettre de renforcer la légitimité des choix méthodologiques. Parmi eux, l'étude inter-cas ou « inter-sites » au sens de Miles et Huberman, (2003)¹³⁵ auprès d'un ensemble de créateurs d'entreprises accompagnés et de responsables de structures d'accompagnement. En ce sens, elle permet d'appréhender le caractère contingent de l'objet et terrain de recherche, à savoir une communauté de pratiques aussi diverse qu'il y a de structures, de projets et de porteurs de projets. Ainsi, la méthode des cas multi-sites permet une meilleure représentativité du phénomène étudié.

En définitive, nous privilégions une méthode qualitative de recherche puisqu'elle constitue généralement « la meilleure stratégie de découverte d'exploration de nouveaux domaines, de développement d'hypothèses ».¹ Le caractère novateur de cette recherche appelle une démarche exploratoire, de ce fait, une méthode de type qualitatif semble la plus appropriée puisqu'elle vise avant tout à comprendre un phénomène dans sa globalité. Par ailleurs, l'objet de recherche (la santé) est un sujet complexe et difficilement saisissable. Il apparaît essentiel de saisir l'ensemble des interactions existantes entre les sujets de recherche (les responsables des structures d'accompagnement et les créateurs d'entreprises accompagnés), et leur environnement quotidien, ce que permet une démarche qualitative. En effet, elle vise à saisir le point de vue du sujet de la recherche en faisant preuve d'empathie.

3.1.3 Un mode de raisonnement abductif

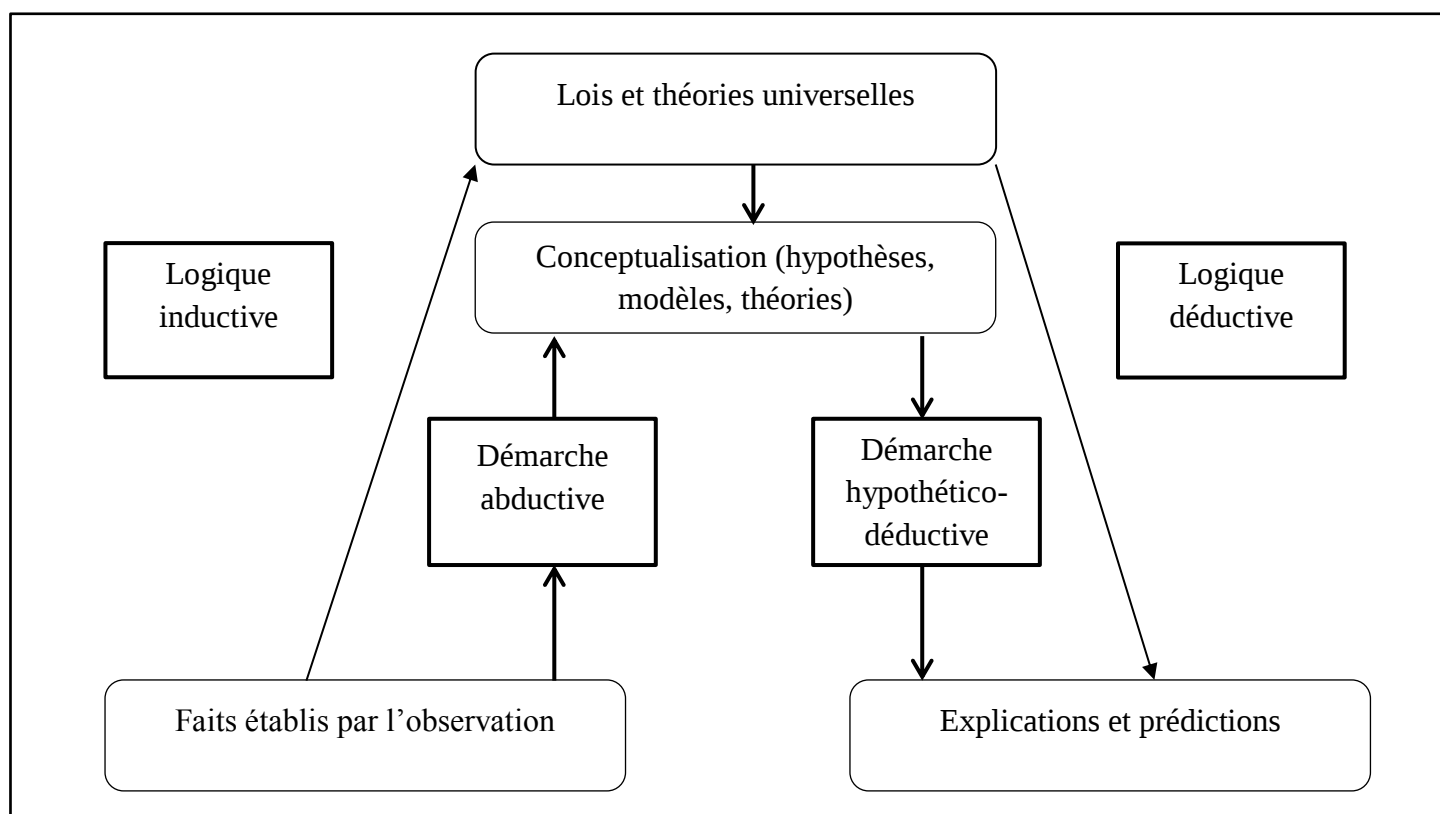
¹³³ Ibid, p: 31.

¹³⁴ Ibid, p: 31.

¹³⁵ Ibid, p: 307.

Le mode de raisonnement doit également faire l'objet d'un choix réfléchi puisqu'il incite le chercheur à conduire sa recherche selon une procédure particulière. Il diffère selon les trois types d'approches que sont la déduction, l'induction et l'abduction (Charreire Petit et Durieux, 2007). La figure suivante en donne une représentation schématisée.

Figure 3.3. Modes de raisonnement et connaissance scientifique



Source : Charreire Petit et Durieux (2007, p: 64), adapté de Chalmers (1987, p : 28)

La démarche de recherche était, à l'origine, fortement inductive, puisque il s'agissait de produire des connaissances à partir de l'analyse empirique, étant donné que la littérature ne permettait pas, *a priori*, de s'appuyer sur un cadre conceptuel ou une règle centrale suffisamment solide pour qu'il soit possible de construire des hypothèses à confronter dans la réalité. De fait, le processus de construction des connaissances ne pouvait répondre à une logique hypothético-déductive puisque nous n'étions pas dans l'objectif d'élaborer des lois universelles avérées, mais de créer du sens, d'expliquer un phénomène et de faire émerger des concepts nouveaux et plausibles.

Les logiques inductives et abductives, qui suivent un raisonnement assez proche, étaient donc celles qui correspondaient le mieux à la démarche générale de recherche. Néanmoins, elles diffèrent par le fait que la logique inductive tend, à partir de l'observation, vers une loi ou une théorie universelle. Or, l'objectif de la démarche n'est pas d'établir des résultats à vocation universelle, mais de comprendre, à travers une logique plus intuitive, un phénomène pouvant, ultérieurement, tendre vers une théorie ou une loi universelle.

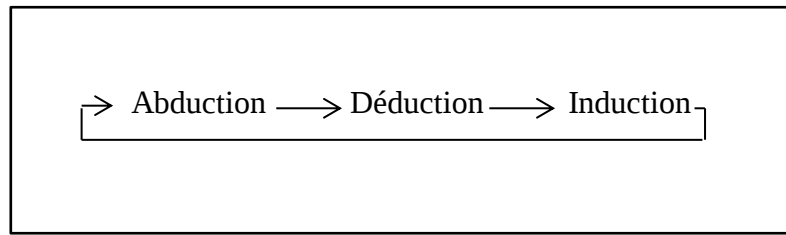
Par ailleurs, la construction de l'objet de recherche s'est effectuée à travers une démarche que nous qualifions plutôt d'intuitive, marquée par des vas et viens fréquents entre les observations issues de l'étude de cas et d'une revue de la littérature pluridisciplinaire dans les champs de l'entrepreneuriat et de la psychologie de la santé. Pour autant, les premières lectures, notamment relatives à l'accompagnement entrepreneurial, et la dimension de l'entrepreneuriat que nous qualifions de pathogène, ont permis de structurer le guide d'entretien, ce qui a contribué au fait que nous n'arrivions pas « vierge » de connaissances sur le terrain. De fait, le processus de construction des connaissances ne reposait pas sur une logique inductive pure, mais bien sûr une logique abductive au sens de Peirce (1986), ou abduction créative, au sens d'Eco (1992).

En effet celui-ci identifie plusieurs catégories d'abduction, qu'il considère comme « une tentative pour mettre en place un système de règles de significations qui permettra à un signe d'acquérir son propre signifié. Il sera de cette manière possible de proposer une interprétation de la valeur de tel terme, tel épisode, ou tel énoncé au sein d'un texte, en s'appuyant par ailleurs sur des indices circonstanciels ou contextuels qui orienteront la structure du processus interprétatif vers l'individualisation de la règle ».¹³⁶ Il parle d'abduction créative lorsque la règle doit être inventée, car les connaissances antérieures sont insuffisantes pour suggérer une explication du phénomène.

Si la démarche répond à une logique abductive, plusieurs éléments viennent légitimer ce choix. Selon David (1999), il s'agit d'un processus récursif d'interprétation pertinent en sciences de gestion (cf. figure 3.4), notamment dans les recherches qualitatives.

¹³⁶Gaudez F. « L'interprétation à l'œuvre dans le texte littéraire de l'abduction créative comme méthode sémio-anthropologique » pp83-92, p : 88, dans Farrugia F (2006), « Le terrain et son interprétation- Enquêtes, comptes rendus, interprétations ». Editions L'Harmattan, 246 p.

Figure 3.4. La logique abductive



Source : David, (1999, p : 5)

À ce titre, Koenig (1993) s'est employé à décrire sa démarche de recherche abductive. Selon lui, « l'induction vise à dégager de l'observation des régularités indiscutables, l'abduction consiste à tirer de l'observation des conjectures qu'il convient ensuite de tester et de discuter »¹³⁷

L'abduction et l'induction sont alors des étapes successives et non opposées dans la démarche scientifique. Peirce (1986) intègre l'abduction à l'induction au lieu de les opposer. « L'induction est un argument qui part d'une hypothèse résultant d'une abduction antérieure et des prédictions virtuelles, obtenues par déduction »¹³⁸. En ce sens, l'abduction est un processus de formation d'une prédiction générale. Ainsi, l'observation du terrain permet d'élaborer de nouvelles réponses qui ont comme perspective d'être testées et discutées par d'autres moyens d'observations (Koenig, 1993).

Aux prémices de la logique abductive, Peirce considérait que « le hasard n'est plus ce qui pose problème à l'ordre de l'univers, il est un élément constitutif de l'univers et c'est la continuité qu'il faut justifier »¹³⁹. Il considère l'abduction comme l'unique mode de raisonnement par lequel il est possible d'aboutir à des connaissances nouvelles. En effet, il définit l'abduction comme étant « le processus de formation d'une hypothèse explicative. C'est la seule opération logique qui introduise une nouvelle idée ; car l'induction ne fait que déterminer une valeur et la déduction se contente de tirer les conséquences nécessaires d'une pure hypothèse. La déduction prouve que quelque chose doit être; l'induction montre que

¹³⁷ Koenig, G. (1993), « Production de la connaissance et constitution des pratiques organisationnelle », *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, n°9, pp.4-17, p: 7.

¹³⁸ Deledalle, G. (1987), *Charles S. Peirce, phénoménologue et sémioticien*, Fondations of semiotics. Library of Congress Cataloging in Publication Data. A. Eschbach, p: 78.

¹³⁹ Ibid, p: 4.

quelque chose est réellement agissant; l'abduction suggère simplement que quelque chose peut être ».¹⁴⁰

Cela s'est traduit par le fait que la démarche de recherche est une intuition générale, l'idée que les enjeux liés à la création d'entreprises et l'existence d'une dimension pathogène de l'entrepreneuriat pouvaient tendre vers une nouvelle forme d'accompagnement de l'entrepreneur, prenant en compte la dimension santé. Néanmoins, nous n'avons pas de cadre théorique approprié sur lequel nous appuyer. Ce qui corrobore avec les principes de Peirce : *«Abduction makes its start from the fact, without, at the outset, having any particular theory in view, though it is motivated by the feeling that a theory is needed to explain the surprising fact in view, though it feels the need of facts to support the theory. Abduction seeks a theory. Induction seeks for facts»*¹⁴¹.

Par ailleurs, l'une des forces de la logique abductive est qu'elle permet une évolution du canevas de la recherche à mesure de l'avancement de l'analyse des données, ce qui a permis de modifier le cadre théorique et enfin redéfinir la question centrale de la recherche. Dans un premier temps, l'objectif était d'explorer la dimension santé, par une logique compréhensive des facteurs de santé qui interviennent lors du processus de création et d'accompagnement d'entreprise. Puis, le terrain et les retours vers la théorie ont permis de comprendre l'objet de recherche, et de nous orienter vers la dimension de l'entrepreneuriat que nous qualifions de salutogène.

De fait, nous nous sommes intéressés aux travaux d'Antonovski (1987b), de Bruchon-Schweitzer (2011), et des travaux empiriques relatifs aux traits de personnalités positifs, puis nous avons adapté le guide d'entretien en conséquence, pour arriver à la notion de « ressources de santé salutogènes », notamment en mobilisant plusieurs cadres théoriques en cohérence avec le champ de l'accompagnement entrepreneurial dont la théorie des ressources (Penrose, 1959 ; Wernerfelt ; Barney, 1991 ; Grant, 1991). L'interprétation des données s'est donc effectuée par triangulation théorique (Denzin, 1978)¹⁴².

¹⁴⁰ Peirce C.S. (1986), *Pragmatism as a principle and method of right thinking*, The 18903 Harvard Lectures on Pragmatism. State University of New York Press, Albany (1986); edited by Turrissi, P.A., Peirce, CS.: *Lecture on Pragmatism*, Cambridge, MA, March 26-May 17 (1903); Reprinted in Peirce, 1992-1998, II, pp.133-24.

¹⁴¹ Ibid.

¹⁴² En plus d'une interprétation par triangulation des méthodes et sources de recueil des données. Ce point sera abordé en section 4.3.

Ceci a permis de mettre en perspective une dimension nouvelle de l'accompagnement des entrepreneurs : la dimension salutogène. En effet, nous pensions comprendre un phénomène dont la dimension pathogène était dominante alors que les données issues du terrain suggèrent plutôt une dimension salutogène. Ainsi, la logique abductive consiste en l'interprétation de des données empirique et la confrontation de celles-ci à la littérature existante pour développer des conclusions vraisemblables qu'il faudra tester ultérieurement, ce qui annonce les perspectives futures de la recherche: « l'abduction est le raisonnement que l'on tient lorsqu'il s'agit d'interpréter ce que l'on observe, donc de faire coïncider des faits mis en forme et des théories de différents niveaux de généralité »¹⁴³.

3.2 CHOIX DU TERRAIN ET CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLON

La méthodologie qualitative retenue a orienté les choix relatifs à la stratégie d'accès au terrain, qui s'est portée sur une étude de cas multiple ou étude « inter-sites » au sens de Miles et Huberman (2003). En effet, celle-ci est considérée comme une stratégie de recherche à part entière (Yin, 2009 ; Hlady-Rispal, 2002). La section suivante détaille la démarche plus en détail en prenant soin, dans un premier temps, de définir et justifier la stratégie d'accès au réel (3.2.1), puis dans un deuxième temps, de délimiter le champ d'investigation (3.2.2), pour aboutir à la présentation de l'échantillon (3.2.3).

3.2.1 Une étude de cas multi-sites comme stratégie d'accès au réel

Aussi nous présentons dans un premier temps les raisons pour lesquelles le choix s'est porté sur l'étude de cas, (3.2.1.1), précisément l'étude de cas inter-sites (3.2.1.2), pour enfin définir les cas de manière précise (3.2.1.3).

¹⁴³ David, A. (2005), « Des rapports entre généralisation et actionnabilité : Le statut des connaissances dans les études de cas », *La Revue Sciences de Gestion*, n°39, pp.139-166.

3.2.1.1 Le choix de l'étude de cas

Nous avons choisi l'étude de cas en raison d'un certain nombre de caractéristiques qui sont en cohérence avec la nature de l'objet de recherche qualitative, mais également en raison du fait que les recherches antérieures ont appuyé sa validité dans divers champs de recherche (Glaser & Strauss, 1967 ; Eisenhardt, 1989, Yin, 2009 ; Wacheux, 1996, Stake, 1995 ; Hlady-Rispal, 2002 ; Miles et Huberman, 2003). De fait, on retrouve un certain nombre de définitions du cas.

Selon Hlady-Rispal (2002), bien qu'elle ne soit pas restreinte à l'exploration d'un phénomène, l'étude de cas est une stratégie de recherche à part entière, à visée exploratoire, c'est-à-dire, « lorsqu'il s'agit de comprendre une ou plusieurs situations de gestion et l'analyse dans le détail ». Cet attribut permet d'étudier un phénomène peu connu, et soulever des hypothèses spécifiques, sans nécessairement rechercher la généralisation des résultats.

Selon Yin (2009), la spécificité de l'étude de cas est qu'elle s'intéresse à l'analyse en profondeur du « comment » et du « pourquoi » de faits observables : « *for the case study, this is when a « how » or « why » question is being asked about a contemporary set of events over the investigator has little or not control* »¹⁴⁴. Il définit les contours de l'étude de cas, largement repris dans les travaux utilisant ce canevas de recherche, et la décrit comme « une enquête empirique qui examine un phénomène contemporain au sein de son contexte réel, lorsque les frontières entre le phénomène et le contexte ne sont pas clairement apparentes, et pour laquelle de multiples sources de données sont utilisées »¹⁴⁵. Cette définition permet de souligner certains critères de validité de l'étude de cas, notamment lorsque l'objet de recherche est un phénomène complexe et actuel. De fait, ceci amène le chercheur à se rapprocher davantage de son objet de recherche, notamment à travers ses rencontres avec les acteurs du terrain. Elle est aussi particulièrement adaptée à une logique itérative de va et viens entre la littérature et le terrain, et permet en ce sens un enrichissement des données à travers la comparaison des observations à la théorie (Yin, 2009), ce que Martinet (1990) appelle une « démarche de balancier permanent entre observation et abstraction, entre théorique et opératoire »¹⁴⁶.

¹⁴⁴ Yin, RK. (2009), *Case study research. Design and Methods*. SAGE publications, Inc, 4th Edition, p: 13.

¹⁴⁵ David, A.(2005), op.cit., p: 2.

¹⁴⁶ Hlady-Rispal, M. (2002), op.cit., p: 190.

La force de l'étude de cas réside également dans le fait qu'elle permet d'observer une situation réelle, prise dans son contexte. Pour Stake (1994), il s'agit « d'une « technique particulière de cueillette, de mise en forme et de traitement de l'information qui cherche à rendre compte du caractère évolutif et complexe des phénomènes concernant un système social comportant ses propres dynamiques ».¹⁴⁷ Il parle d'un « bounded système ». David (2005) précise également qu'il s'agit d' « une manifestation empirique supposée ou réelle [...] ». Etudier un cas, c'est donc étudier une situation particulière ».¹⁴⁸

Ces caractéristiques ont alors guidé le choix vers l'étude de cas. Celle-ci permet en effet de comprendre et décrire en profondeur les problématiques de santé liées à la création d'entreprise et des situations d'accompagnement vécus par les répondants, dans un contexte particulier : celui de la création d'entreprise accompagnée. D'ailleurs, ce canevas de recherche est amplement mobilisé dans les travaux empiriques relatifs à l'accompagnement de l'entrepreneur et dans le cadre d'une problématique peu étudiée. La multitude de facteurs pris en compte grâce à l'étude de cas permettra de comprendre les interactions et articulations entre les situations de création d'entreprises et d'accompagnement et la santé.

Ainsi, à l'instar de Yin (2009), l'étude de cas permet de se focaliser, au-delà de la question principale de recherche, sur le rôle et les perspectives de l'accompagnement du créateur d'entreprise en matière de santé, sur le « comment » et le « pourquoi » pour comprendre le « quoi ». Elle est également appropriée à la complexité de l'objet de recherche, qui incite à la proximité avec les sujets.

La santé est un sujet qui a trait à l'intime, pour lequel il n'est pas simple de se dévoiler, davantage dans l'univers entrepreneurial où domine « le culte de la performance ». On peut parler d'un sujet tabou qui constitue également une difficulté liée à l'accès au terrain (nous en parlerons dans une prochaine section).

Ainsi, après que le choix s'est fixé sur l'étude de cas, il a fallu préciser quel type d'étude des cas privilégier. En effet, l'étude des cas n'est pas un choix strictement méthodologique (Stake, 1994), car elle peut être qualitative ou quantitative. Il s'agit plutôt d'un choix d'objet d'étude. De fait, plusieurs niveaux d'analyses des cas vont être déterminés au regard de leur objectif de recherche. Stake identifie trois catégories d'études de cas : intrinsèques, instrumentales et

¹⁴⁷ Collerette, P. (1997), « L'étude de cas au service de la recherche », *Recherche en soins infirmiers*, Sept, n°50, p: 81.

¹⁴⁸ David, A.(2005), op cit., p: 4.

multiples. Dans l'étude de cas intrinsèque, l'intérêt de la recherche est focalisé sur le cas lui-même. L'objectif est alors de mieux appréhender une situation à partir de laquelle on génère différents concepts et théories pour la comprendre. A travers l'étude de cas instrumentale, le cas est mobilisé pour comprendre un phénomène, il est donc instrumentalisé pour servir un phénomène à travers une théorie retenue *a priori*. Les études de cas multiples sont destinées à mieux comprendre un phénomène à partir d'un ensemble de situations, dans une logique exploratoire.

Ces dernières sont également identifiées par Yin (2009) qui les distingue des études de cas uniques (de types intrinsèque et instrumental). Les premières s'apparentent aux études de cas multiples de Stake. Quant aux secondes, elles sont davantage appropriées pour tester une théorie, souligner un cas rare ou difficilement accessible, mais néanmoins révélateur.

Les objectifs de cette recherche ne correspondent pas à ce type de situation mais plutôt à l'étude de cas multiples, ou « inter-sites »¹⁴⁹, dont la pertinence et les étapes d'analyses ont été explicitées dans l'ouvrage de référence de Miles et Huberman (2003). La section suivante présente les contours de la stratégie inter-sites pour aboutir à une définition précise des cas.

3.2.1.2 Une stratégie multi-sites

Miles et Huberman (2003) distinguent deux formes d'études de cas: les analyses de cas intra-site (qui concernent un site unique) et les analyses de cas inter-sites (plusieurs sites), qui étudient des phénomènes dans un milieu particulier, aussi bien au niveau de l'individu, d'une organisation, d'une communauté, ou d'un petit groupe, etc. Ils emploient le terme « site », qu'ils préfèrent au cas en ce sens qu'il rappelle que « le cas se passe toujours dans un milieu spécifique ; on ne peut pas étudier des cas individuels en les séparant de leur contexte comme le chercheur quantitatif le fait souvent »¹⁵⁰). Les niveaux d'analyse sont nombreux.

Premièrement, il est admis que l'étude de cas intra-site est appropriée pour le test d'une théorie existante, ou lorsque l'objet de recherche peut être appréhendé dans un site unique. (Yin, 2009). Ne nous situant pas dans ce cadre, nous avons décidé d'adopter une étude de cas inter-sites, à visée exploratoire et descriptive, et dans laquelle « les questions du *quoi* et du *comment* doivent être posées ».¹⁵¹

¹⁴⁹ Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), op.cit., p: 306.

¹⁵⁰ Ibid, p: 57.

¹⁵¹ Ibid, p: 308.

Selon Miles et Huberman (2003), il s'agit « d'accroître la généralisabilité, en confirmant que les événements et processus observés dans tel ou tel milieu bien exploré ne sont pas purement idiosyncrasiques. En d'autres termes, le problème est d'identifier des processus et des résultats qu'on retrouve dans de nombreux cas ou sites, et de comprendre comment de tels processus sont modifiés par des variations spécifiques du contexte local afin de développer ensuite des descriptions plus fines et des explications plus puissantes »¹⁵². De fait, il s'agit d'identifier un phénomène que l'on retrouve dans de nombreux sites et de comprendre comment il interagit avec son contexte local, de manière à développer des descriptions plus subtiles.

L'investigation de plusieurs sites, dans lesquels les individus interagissent, permet alors une meilleure compréhension du phénomène de recherche à travers les situations multiples que représentent la création d'entreprise et l'accompagnement de l'entrepreneur.

Cela permet de prendre en compte la diversité des structures et des conditions de créations existantes. Elles permettent aux chercheurs « une compréhension plus en profondeur des processus et des résultats de chaque cas, et lui procurent une bonne représentation de la causalité « locale »¹⁵³.

Le champ d'investigation (l'accompagnement) est un milieu complexe, de même que l'objet d'étude (la santé), ce qui appelle à un canevas de recherche multi-sites. Le niveau d'analyse étant la structure, il s'agissait, avant tout, de sélectionner les sites les plus significatifs par rapport à l'objet d'étude. En effet, celui-ci n'ayant jamais fait l'objet d'études empiriques dans le champ de recherche, il convenait alors de n'écarter aucune forme d'accompagnement, de manière à comprendre l'ensemble des situations dans lesquelles l'objet d'étude serait pertinent.

L'étude de cas multiples permettait également d'établir des comparaisons entre les sites, ce qui améliorerait la compréhension du phénomène de recherche : « la multiplication des sites permet au chercheur de trouver des cas contraires qui renforcent une théorie générée par l'examen de similarités et de différences entre les sites »¹⁵⁴.

En ce sens, cette stratégie présente plusieurs avantages : elle favorise la validité interne des résultats puisqu'elle représente réellement le phénomène étudié ; elle favorise également la

¹⁵² Ibid, p: 307.

¹⁵³ Ibid, p: 5

¹⁵⁴ Ibid, p: 308.

validité externe des résultats dans la mesure où elle va permettre de généraliser ou transférer plus aisément les données d'un contexte à un autre, ou en les étendant à une population plus large ; enfin, elle va améliorer la régularité ou réplique littérale des résultats (Yin, 2009). En effet, l'interprétation d'un phénomène est d'autant plus riche et justifiée si les sources des données sont multiples.

3.2.1.3 Quelques limites relatives à l'étude de cas

Malgré l'ensemble des avantages liés à l'étude de cas, il existe des faiblesses. Parmi elles, la difficulté d'accès aux acteurs (nous reviendrons sur ce point) mais également le manque de précision sur la méthodologie utilisée et le manque de rigueur. De manière générale, les méthodes qualitatives font l'objet de ces mêmes critiques, mais selon Yin (2009) elles ne sont pas exclusives à l'étude de cas et il suffit d'appliquer une méthode de codification attentive pour garantir l'assurance d'un travail de qualité (David, 2005). Par ailleurs, la longueur du recueil des données est soulevée (Eisenhardt, 1989). En effet, la diversité des données peut représenter une force, mais l'amas des données accumulées peut rendre leur analyse plus délicate.

De plus, malgré la multiplicité des études de cas, l'une des faiblesses évoquées est le contexte particulier des cas qui peut limiter la validité externe des résultats. Enfin, de manière générale, c'est l'impossibilité des études de cas à généraliser des théories qui fait l'objet des critiques les plus vives, ce à quoi David (2004) répond qu'un « résultat, quel qu'il soit, n'est généralisable que s'il s'accompagne d'un certain nombre de clés permettant de maîtriser un processus de transposition qui reste, en son point de départ, au moins partiellement conjectural »¹⁵⁵. Parmi ces clés, la capacité à décrire précisément le contexte. En d'autres termes, il suffit de préciser le caractère idiosyncrasique de la théorie émergente (Eisenhardt, 1989).

De fait, malgré les limites existantes, certaines d'entre elles représentent aussi des avantages considérables, d'autant que, dans notre situation, la validité externe est renforcée par une forte représentativité et une description riche des cas. Aussi, la logique exploratoire du phénomène pris dans un contexte particulier, et les résultats de la recherche, ne représentent pas une nécessité de généralisation immédiate, mais plutôt le commencement de recherches futures.

¹⁵⁵ David, A. (2004), « Etudes de cas et généralisation scientifique en sciences de gestion ». Actes du colloque Association Internationale du Management Stratégique (AIMS), Normandie, pp.1-20, p: 12.

3.2.2 Champ d'investigation

La thématique de recherche appelait nécessairement à se focaliser sur les systèmes d'appui à la création d'entreprise. Nous présentons, dans un premier temps, les raisons qui expliquent le choix de limiter l'étude terrain à l'échelle régionale, puis nous précisons les critères de sélection de l'échantillon.

3.2.2.1 Un dynamisme régional en matière de création d'entreprises

Nous avons fait le choix de mener une étude empirique auprès des structures d'appui à la création d'entreprises réparties dans la région Languedoc-Roussillon. Ce choix de se limiter à l'échelle régionale a été déterminé pour plusieurs raisons liées au contexte même de ce territoire.

En effet, alors que la région enregistre l'un des plus forts taux de création d'entreprises en 2006 (4^{ème} position)¹⁵⁶, son taux de pérennité à cinq ans est l'un des plus faibles en France. Le taux de survie à 5 ans (49,8 %) est inférieur au taux national (56,3 %). En effet, parmi les 6 471 entreprises créées en 2006, près de la moitié sont toujours en activité en 2011. Si ce taux de survie dépend en partie des caractéristiques des entrepreneurs et de leur entreprise (nature du projet, profil du créateur), les défaillances d'entreprises restent élevées puisqu'une entreprise sur deux créée en 2006 existe en 2011.

Pourtant, la région s'est toujours caractérisée par un dynamisme en matière de création d'entreprises avec un taux qui s'élevait en 2010 à 21,3 %, plaçant la région au premier rang des régions françaises en matière de création d'entreprises, contre une moyenne nationale de 18,1 % . Puis en 2012, le taux de création (17%) est resté supérieur au taux national (15%)¹⁵⁷, malgré une légère baisse des sociétés créées (29900), comparé au taux d'immatriculation d'auto-entreprises qui, lui, est en hausse (+ 8 % en 2012).

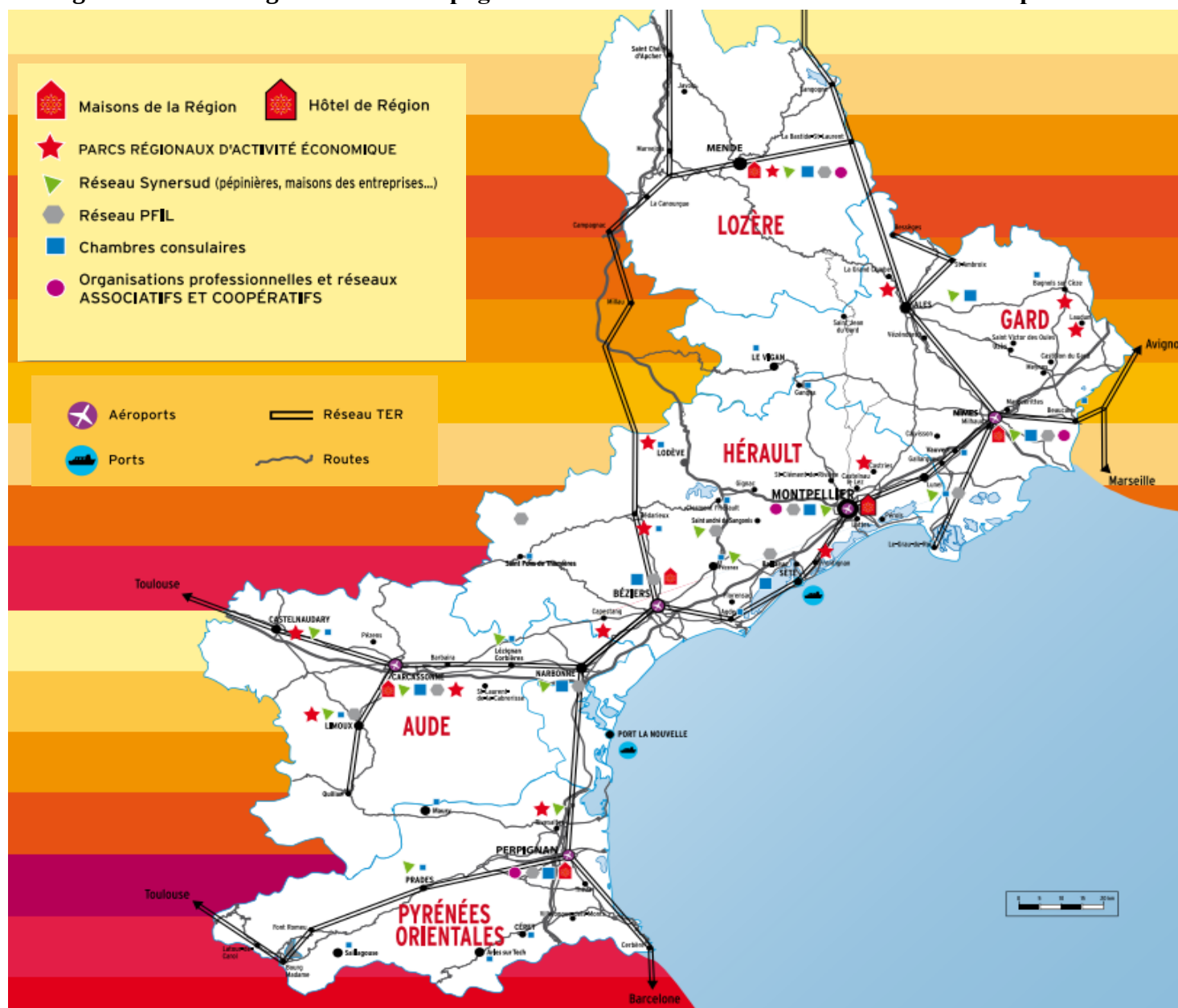
Ce paradoxe se traduit également par le fait que la région déploie une politique active en faveur de la création et du développement des entreprises, et ceci à travers la mobilisation d'un vaste réseau d'acteurs en matière de soutien à la création d'entreprises se développant autour de trois axes majeurs: l'accueil, le conseil et l'accompagnement des entreprises (tant en

¹⁵⁶ Insee, Enquêtes SINE 2006, op.cit.

¹⁵⁷ Insee, 2012.

termes de soutien financiers, que de soutien technique). La figure suivante illustre ce dynamisme.

Figure 3.5. Carte régionale d'accompagnement à la création et à la transmission d'entreprises



Source : Le guide du créateur d'entreprise en Languedoc-Roussillon, (p: 232)

3.2.2.2 Un dynamisme régional en matière d'accompagnement et de développement des entreprises

L'idée de soutenir les projets de création d'entreprises est apparue, sur le plan local, comme la solution privilégiée d'un redynamisme économique et social, à un moment où de nombreux territoires s'efforcent de lutter contre les contraintes de la mondialisation. Pour les régions

commençant à sentir la crise, la priorité est de soutenir son économie et surtout ses entreprises. De fait, les collectivités locales ont investi massivement dans l'économie régionale.

En effet, un travail de recherche sur les programmes d'accompagnement des entreprises, au niveau régional, complété par un entretien auprès de la direction du développement des entreprises du conseil régional du Languedoc-Roussillon (service Création et Reprise d'Entreprises), a permis de faire état d'un vaste réseau d'acteurs et de dispositifs mis en place dans le but de soutenir la création et le développement des entreprises, à travers les principaux axes que sont l'appui financier, la formation et le suivi post-crétation (ou reprise d'entreprises), et le soutien logistique des entreprises.

La présence d'une multitude d'acteurs fait que l'objectif se tourne désormais sur la professionnalisation d'un réseau d'organismes d'accompagnement afin d'harmoniser l'accueil de projets sur l'ensemble du territoire régional.

Parmi ces acteurs :

- Les chambres consulaires : fédérées au sein de la Chambres de métiers et de l'artisanat et des neuf chambres de commerce et d'industrie sur l'ensemble du territoire du Languedoc-Roussillon et regroupant un grand nombre de conseillers économiques chargés de l'accueil, l'orientation, l'accompagnement des entrepreneurs dans leur projet de création, notamment d'un point de vue financier.
- Les douze plates-formes d'initiatives locales (PFIL) que compte la région et qui sont chargées de l'accompagnant des créateurs, notamment à travers le parrainage de chefs d'entreprises et l'aide financière.
- Les réseaux associatifs et coopératifs tels que le réseau des quarante sites de boutiques de gestion (BGE) répartis dans les cinq départements de la région, les réseaux de l'économie sociale et solidaire qui favorisent et accompagnent des opérations de création par les salariés conduite par l'Union régionale des Scop (Urscop), les coopératives d'activités et d'emplois, et le réseau des quatre couveuses d'entreprises et des quatre antennes de la région fédérées à travers l'Union des couveuses d'Entreprises (UCE) spécialisées dans le test des projets de création d'entreprises grâce à un hébergement juridique et une offre d'accompagnement standard.

- Les organisations professionnelles, qui en fonction du secteur d'activité dont relève le projet d'entreprise, accompagnent les créateurs nécessitant une expertise technique spécifique du secteur d'activité concerné, notamment d'un point de vue juridique, fiscal, mais également en termes de normes d'hygiène et de sécurité.
- Les réseaux de prescripteurs qui comptent un ensemble d'appuis financiers, en complémentarité avec la Région, l'Etat et l'Europe, tels que les prêts participatifs de développement (PPD), l'aide à l'investissement, et l'aide à l'innovation (p. ex. OSEO).
- Les parcs régionaux d'activités économiques (PRAE) à travers la création de syndicats mixtes permettant des conditions de gouvernance favorables et des programmes d'immobiliers d'entreprises qui proposent une offre foncière et immobilière répondant à des besoins spécifiques (Programme Régional d'Aide à l'Immobilier d'entreprise, PRAI).
- Enfin, l'existence d'un réseau de pépinières d'entreprises (Synergies), de maisons des entreprises, de centres européens d'entreprises et d'innovation (CEEI), d'incubateurs académiques spécialisés dans l'accueil et le suivi des jeunes entreprises innovantes, disséminés sur l'ensemble des cinq départements que compte la région.

Ce dernier point permet de soulever, en plus d'un dynamisme régional en matière d'accompagnement « virtuel » ou « hors-mur », l'existence d'un ensemble de pépinières d'entreprises généralistes ou innovantes (CEEI) et d'incubateurs de type universitaire ou technologique, représentatifs à la fois de l'ensemble des formes de structures existantes en matière d'accompagnement du créateur d'entreprises mais également des formes d'accompagnement faisant l'objet d'études empiriques dans le champ de recherche de l'accompagnement entrepreneurial.

3.2.2.3 Un territoire pionnier en matière d'accompagnement

La politique régionale en matière d'accompagnement du créateur d'entreprise n'a cessé de se développer avec l'apparition d'un ensemble de structures disséminées à travers ses cinq départements, et ceci depuis le milieu des années 80, avec la création d'Innov'up, l'incubateur de l'Ecole des Mines d'Alès et de Cap Alpha, la pépinière d'entreprises de Montpellier (ce

qui lui vaut d’être l’une des premières pépinières d’entreprises européennes). Il existe donc un patrimoine régional de l’accompagnement de projets de création d’entreprises dont la diversité (en matière d’objectifs, de profils d’entrepreneurs, de types de projets visés) a nécessité la mise en place d’un réseau de structures (Synersud), permettant de clarifier ce paysage complexe et de créer des synergies. Ainsi, pour le simple réseau (sans citer les autres formes de structures comme les couveuses, ou des incubateurs privés), on compte vingt-deux sites d’accompagnement, dont onze se trouvant dans le département Héraultais, et proposant pour la plupart, l’hébergement physique (cf. tableau 3.2). Ces structures ont toutefois une ligne directrice qui est l’accompagnement des projets d’entreprises innovantes¹⁵⁸, qui nécessitent généralement un accompagnement plus long dans la mesure où elles s’accompagnent parfois de phases de R&D, de diverses exigences en termes de faisabilité et en conséquence, d’un besoin financier plus important.

Tableau 3.2. Liste des structures d’accompagnement membres du réseau Synersud

	Nom de la structure	Lieu	Type de projets	Type de structure
	Lozère			
1	Lozère developpement	Mende	TIC/projets innovants	Pépinière d’entreprises
2	Polen	Mende	Tous projets	Agence de développement économique du département de la Lozère
	Gard			
3	Myriapolis	Alès	Mécanique et éco-industrie	Pépinière d’entreprises
4	Innov’up	Nîmes	Projets innovants Génie civil, mécatronique	Incubateur
	Hérault			
5	Via Innova	Lunel	NTIC, agronomie, D.D. œnologie, électronique	Pépinière d’entreprises
6	Sup Agro Agro Valo	Montpellier	Projets innovants et/ou à fort	Incubateur

¹⁵⁸ Au sens d’innovation technologique ou de service. L’innovation est entendue comme un avantage concurrentiel durable ainsi qu’un potentiel de marché national et/ou international.

				potentiel en lien avec recherche agronomique	
7	Alter Incub		Montpellier	Projets Innovants d'entreprises sociales	Incubateur
8	Business & innovation center (BIC) de Montpellier agglomération	Cap Alpha	Montpellier	Technologie, santé, environnement	Pépinière d'entreprises/incubateur technologique
9		Cap Omega	Montpellier	TIC	Pépinière d'entreprises/incubateur technologique
10		MIBI	Montpellier	Entreprises internationales (étrangères ou exportatrices)	incubateur et hôtel d'entreprises
11	LR Set		Montpellier	Sport, animation, tourisme	Association
12	Languedoc Roussillon Incubation		Montpellier II	Projets innovants, technologies à fort potentiel de croissance	Incubateur
13	La MDE Cœur d'Hérault		Saint-André de Sangonis	/	MDE/Pépinière d'entreprises
14	Maison de l'entreprise		Saint Thibery /Pézenas	Tous porteurs de projets	Pépinière d'entreprises
15	Innovosud		Béziers	Tous projets+ innovation	Pépinière d'entreprises
	Aude				
16	Eole		Narbonne	Industrie, artisanat	Pépinière d'entreprises
17	Innoveum (structure projets innovants d'Eole)		Narbonne	Projets innovants	Pépinière d'entreprise
18	La MDE Corbière-Minervois/Plate-forme d'initiative		Lézignan / Corbière	Tous projets	Pépinière d'entreprises
19	Créaude site 1		Carcassonne	Tous porteurs de projets	Pépinière d'entreprises
20	Créaude site 2		Castelnaudary	Tous porteurs de projets	Pépinière d'entreprises
21	Pépinière du Limoux		Limoux	Tous projets	Pépinière d'entreprises
	Pyrénées- orientales				
22	Plein Sud Entreprises		Rivesaltes	Projets innovants	CEEI

En définitive, le choix de se limiter à la région Languedoc Roussillon se caractérise par l'existence d'un terrain riche de réseaux, de structures, d'acteurs de l'accompagnement, fidèle à la communauté de pratiques multiformes relevée dans la littérature (chapitre 1) et déterminant la base de l'échantillon de cas (section suivante).

De plus, le thème de la recherche et le choix d'une méthodologie qualitative appellent nécessairement à une stratégie d'accès au réel qui privilégie un « ancrage de proximité »¹⁵⁹ avec les acteurs, pour reprendre le terme de Miles et Huberman (2003).

Le champ d'investigation étant présenté, nous détaillons dans la section suivante la démarche d'accès au terrain à travers les critères d'échantillonnage et de sélection des cas.

3.2.3 Sélection des cas et constitution de l'échantillon

Le champ de recherche a la particularité d'être déterminé par le sujet même de la thèse. En effet, l'accompagnement du créateur d'entreprise est le terrain vers lequel nous nous dirigeons. Cependant, il s'agit d'un terrain vaste à travers lequel il existe des structures diverses, des « sous-milieus », dans lesquels interagissent de nombreux acteurs. De fait, il a fallu délimiter précisément l'échantillon de cas et les échantillons intra-cas, de manière à améliorer la compréhension du phénomène de recherche et la validité des résultats.

3.2.3.1 Sélection et définition des cas

Conformément aux préconisations de Yin (2009) et de Miles et Huberman, (2003), toute démarche entreprenant une étude de cas doit définir le cas avant tout, c'est-à-dire déterminer son unité d'analyse. Selon Miles et Huberman (2003), les trois niveaux d'analyse de l'étude de cas sont généralement l'organisation, le groupe et les individus. La littérature sur l'accompagnement, notamment à travers un courant descriptif (Hackett et Dilts, 2004), présente un champ complexe dans lequel il existe diverses typologies de structures (Allen et McCluskey, 1990 ; OCDE, 1999 ; Albert et al, 2003; Bergek and Norrman. 2008), représentant autant de paramètres à prendre en compte dans le cadre de l'objet d'étude. Si Albert et al (2003), emploient le terme « incubateur » pour généraliser l'accompagnement des

¹⁵⁹ Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), op.cit., p: 27.

pépinières, couveuses et incubateurs d'entreprises¹⁶⁰, ils soulignent néanmoins l'existence de six variables permettant de classer les incubateurs selon leur promoteur (collectivités territoriale, Etat, Business Angels,...etc.), leurs missions et objectifs, (générer du profit, dynamiser le territoire, valoriser une filière...), le type de projet visé (caractère innovant, thématique particulière), le type de services offerts (appui logistique, conseil et assistance, formation, mise en relation), le modèle de financement ou d'exploitation de l'investissement (services extérieurs, subventions, loyers et services aux entreprises) et le contexte ou milieu dans lequel se trouve la structure (région en reconversion, zone rurale, zone industrielle).

De multiples critères permettent ainsi de définir un incubateur et de rendre compte de son caractère multiforme. Néanmoins, selon les auteurs, les taxonomies d'incubateurs sont disparates et n'ont pas réussi à exprimer la réalité d'un terrain multiforme. Aussi, il a été établi une classification des cas au regard de l'impact de leurs spécificités sur l'objet de recherche. A partir de l'analyse de la littérature et de la phase d'approche du terrain auprès des responsables de structures, nous avons pu déterminer les cas ou « sites », dont l'unité d'analyse est « un groupe de structures d'accompagnement » avec sa réalité propre: son mode de fonctionnement, ses projets incubés, ses spécificités.

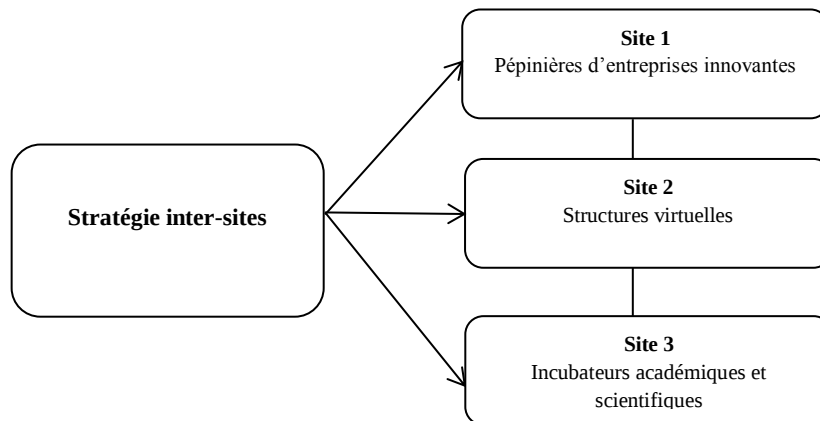
Plusieurs catégories d'incubateurs mais aussi de structures dites « virtuelles » (Greene et Butler, 1996 ; Nowak et Grantham, 2000), ont permis de construire les trois cas (cf. figure 3.6). En ce sens, nous nous accordons avec Albert et al (2003) qui étendent l'incubation à plusieurs formes de structures, en y incluant des structures virtuelles, en plus des structures d'hébergement.

Comme le souligne Miles et Huberman (2003), l'objectif de l'étude de cas multiples est avant tout d'obtenir des données de milieux, d'évènements et de processus : « il faut se méfier de l'observation trop axée sur les répondants, et ne pas négliger d'identifier des évènements clés, des interactions qui ont lieux dans différents milieux, et des épisodes qui incarnent les modèles émergents de l'étude »¹⁶¹.

¹⁶⁰ Rappelons que les auteurs généralisent le terme incubateur pour désigner « l'ensemble des structures d'appui à la création d'entreprises qui réunissent des ressources spécialisées dédiées à l'accompagnement et l'assistance des entreprises avant leur création ou dans les premières années de leur vie ».

¹⁶¹ Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), op. cit., p: 70.

Figure 3.6. Représentation des sites



Les cas sont alors orientés au regard de l'objet d'étude et d'un travail de recherche, le but étant de rechercher des formes de structures permettant de former des sous-groupes représentant fidèlement la réalité du terrain et permettant d'établir des régularités quant à l'objet de recherche (stratégie répliquative, Yin, 2009). Ainsi, nous avons regroupé plusieurs structures d'accompagnement en fonction de leurs objectifs mais également en fonction du type de projets visés puisque ces variables modifient le mode d'accompagnement et donc l'offre de ressources aux créateurs incubés.

Pour autant, comme le souligne Miles et Huberman (2003), « il est déterminant de comprendre les dynamiques à l'œuvre dans chaque site, en particulier avant de procéder aux explications inter-sites. Faute de quoi, la superficialité s'instaure »¹⁶². De fait, l'importance accordée aux spécificités du contexte (types de structures, processus d'accompagnement, types de projets incubés, ...etc.) et celles de l'échantillon de créateurs d'entreprises (création *ex-nihilo*, type de projet, phase de maturation, intention de création,...etc.), ont amené à effectuer une analyse intra-cas, à travers l'établissement de matrices décrivant précisément les caractéristiques du champ d'investigation et de l'échantillon. Ceci fait l'objet des sections suivantes.

3.2.3.2 Stratégie d'échantillonnage

Bien qu'elle apparaisse comme complexe dans le cadre d'une analyse de cas multiples, la phase d'échantillonnage est une étape importante et déterminante pour l'analyse des données,

¹⁶² Ibid, p: 368.

dans la mesure où elle renforce la validité des résultats (Miles et Huberman, 2003). Il existe plusieurs formes d'échantillonnage relatives à l'étude de cas multiples. Bien qu'il y ait un caractère itératif dans la démarche d'échantillonnage qualitatif, elle doit être construite à partir des questions de recherche et le cadre conceptuel émergent. En effet, les frontières de l'échantillon sont délimitées par le champ d'investigation: « l'échantillonnage qualitatif recherche fondamentalement une représentativité théorique, immédiate ou plus progressive »¹⁶³.

De fait, dans le cadre de l'analyse qualitative, qui vise non pas à tester une théorie mais plutôt faire émerger des hypothèses formant une théorie à tester, la construction d'un échantillon théorique plutôt qu'aléatoire est appropriée. De plus, l'étude de cas multi-sites privilégie l'échantillonnage théorique (Hlady-Rispal, 2002, Miles et Huberman, 2003), et favorise l'émergence d'une théorie générique ayant été observée ou non « de façon prévisible »¹⁶⁴. Si les cas proviennent du cadre conceptuel et de l'observation de terrain, l'échantillon des répondants découle également d'un « effet boule de neige » (Miles et Huberman, 2003) puisqu'un certain nombre de créateurs d'entreprises ont été identifiés par des recommandations susceptibles d'enrichir les observations. De fait ils ne sont pas nécessairement « pré-spécifiés »¹⁶⁵.

De manière générale, le processus d'échantillonnage choisi suit une logique à la fois répliquative (Yin, 2009) et de catégorisation théorique en ce sens que l'identification de similitudes et de contrastes propres à la typicité des cas a contribué à une compréhension en profondeur du phénomène de recherche et a permis de faciliter l'émergence d'une théorie (Eisenhardt, 1989). De ce fait, la question de la généralisation des résultats ne se pose pas car nous nous référons à la théorie sous-jacente déterminée par les similitudes, les disparités et les spécificités des cas plutôt que par des échelles statistiques.

Concernant la taille de l'échantillon, il s'agit de la définir en fonction du nombre de cas permettant d'assurer la validité des résultats généralisés. Selon Yin (2009), deux ou trois cas suffisent à permettre une réplique des résultats, pour Eisenhardt (1989) un minimum de quatre cas et un maximum de dix cas sont requis. Si Miles et Huberman ne spécifient pas de limite formelle, une abondance de cas peut rendre l'analyse plus complexe qu'elle ne l'est déjà, et la pertinence de la taille de l'échantillon réside plus dans la richesse de

¹⁶³ Ibid, p: 59.

¹⁶⁴ Ibid, p: 63.

¹⁶⁵ Ibid, p: 58.

l'échantillonnage intra-site. De ce fait, il paraissait essentiel, pour la compréhension de l'objet de recherche, d'approcher deux groupes distincts de répondants dont les discours et pratiques ne correspondaient pas nécessairement :

- Le/ la responsable de la structure qui permet de récolter des données importantes sur les interactions possibles entre l'objet de recherche et les pratiques d'accompagnement. Ils sont une source de données importante quant à la configuration du site en question, aux stratégies mises en place et celles à venir, et quant à la capacité des structures à faire évoluer les pratiques. D'autre part, ils ont une expérience et une vision d'ensemble des incubés, et des problématiques liées à leur santé puisque la plupart d'entre eux ont une fonction double d'accompagnant et de dirigeant de la structure et sont amenés à rencontrer les créateurs d'entreprises de façon régulière.
- Celui des créateurs/créatrices d'entreprises incubées, qui permet une approche plus individuel des processus de création d'entreprises et d'accompagnement tels qu'ils sont vécu et interprétés par eux-mêmes.

De manière générale, ces deux approches permettent de décrire le mode de fonctionnement de la structure et de mettre en évidence des faits, de façon à mieux comprendre les interactions possibles entre la structure, les acteurs de la structure et l'objet de recherche, mais également de façon à interpréter les sentiments et les opinions des acteurs interrogés.

En définitive, le terrain est composé d'un échantillon de 23 responsables de structures d'accompagnement (représentant 30 structures d'accompagnement différentes) et 31 créateurs d'entreprises accompagnés (répartis dans 14 structures d'accompagnement).

L'échantillon intra-site a donc été déterminé par la forte validité externe des répondants interrogés au moyen de l'entretien semi-directif. L'ensemble des entretiens a permis d'atteindre un seuil de « saturation théorique » (Glaser et Strauss, 1967) lorsqu'il était estimé que l'ajout de cas et de répondants supplémentaires ne permettait pas d'apprendre des choses nouvelles.

Le tableau suivant présente une synthèse des critères d'échantillonnage théorique, à partir des travaux d' Hlady-Rispal (2002).

Tableau 3.3. Les critères d'échantillonnage théorique

Critères d'échantillonnage théorique	Implications	Degré d'exigence requis	Degré d'exigence atteint
Représentativité théorique	Homogénéité des cas, du point de vue de la question à étudier ou des entités examinées	Indispensable	✓ Champ d'étude : la communauté de pratiques de l'accompagnement en fonction des divers objectifs et modes d'accompagnement
Variété	Recherche de cas très différents les uns des autres (secteurs, stades de développement, modes relationnels, etc.)	Indispensable si étude de cas multi-sites à visée de génération de théories	✓ Variété et diversité des cas (3cas répartis en fonction des objectifs et types de projets accompagnés)
Equilibre	Recherche d'un échantillon de cas offrant une variété équilibrée de situations différentes	Souhaitable	? Equilibre entre les responsables de structures et les créateurs d'entreprises
Potentiel de découverte	Sélection de cas riches en données sur le phénomène à l'étude, où les acteurs sont ouverts à une démarche d'investigation en profondeur	Indispensable	✓ Richesses des données inter et intra-sites
Prise en compte de l'objectif de recherche	Sélection différente selon l'objectif recherché: test, génération de théorie, validation de théorie	logique	✓ Similitudes et de contrastes propres à la typicité des cas

Adapté d'Hlady-Rispal (2002, p: 82)

3.2.3.3 Les conditions d'accès au terrain : une démarche en trois temps

S'il est vrai qu'une première étape a consisté, dans les premiers mois de la recherche, à sonder les responsables des structures d'accompagnement pour recueillir des premières informations sur l'importance accordée à la santé dans le cadre de leur activité, il s'agissait toutefois d'une approche exploratoire préliminaire quelque peu triviale dans le sens où celle-ci consistait avant tout à déterminer la pertinence de la thématique de recherche auprès de responsables de pépinières. Les résultats de ce premiers pas vers le terrain ont validé l'intérêt de la thématique en soulevant toutefois la nécessité d'approfondir certains points. De fait, cette première phase a pu dessiner les contours d'une première version du guide d'entretien nécessaire à la seconde phase d'approche du terrain.

En effet, une seconde phase d'approche du terrain, en conformité avec la stratégie d'échantillonnage *a priori*, a consisté en une prise de contact avec les responsables des structures et réseaux d'accompagnement de la région Languedoc-Roussillon. En raison des informations recueillies dans l'étude du champ d'investigation (documents de presse, sites internet institutionnels de la région, des chambres consulaires, des réseaux d'accompagnement, de l'agence pour la création d'entreprise, de la plate-forme interdépartementale de la création d'activités PFC A 34), et de la revue de la littérature effectuée, nous avons pu établir une liste non exhaustive d'un ensemble de structures.

Cette première liste comprend un grand nombre de structures financées par le programme d'appui à la création d'entreprises « PACTE Entreprise » mis en place par la région Languedoc Roussillon et de structures appartenant au réseau Synersud. Ainsi, nous avons pu établir un échantillon de 53 structures. Toutefois, s'il était nécessaire d'identifier un ensemble de traits communs aux structures, tels que:

- Le fait d'être situées dans la région Languedoc Roussillon
 - Le fait de proposer un appui (accueil, conseil, accompagnement) aux projets de créations d'entreprises et aux jeunes entreprises de la région Languedoc-Roussillon,
- nous devons également identifier leurs spécificités, de manière à améliorer la variété dans l'échantillon de cas. De fait, il était nécessaire de sélectionner les cas en fonction :

- Des missions et objectifs différents (développement économique, transfert de valorisation et de technologie, création d'emplois dans un secteur d'activité particulier).
- Des modes d'accompagnement particuliers (physiques, juridiques/virtuels)
- Une offre de ressources adaptée aux objectifs de la structure et donc aux projets incubés.

Ceci permettrait d'améliorer la compréhension de l'objet de recherche et d'accroître la validité des résultats.

De fait, au regard du cadre conceptuel émergent, il a fallu orienter la sélection des cas vers des structures telles que les pépinières d'entreprises (c'est-à-dire privilégiant l'hébergement des entreprises), dans la mesure où celles-ci paraissaient pertinentes du point de vue de la problématique de recherche. Toutefois, il a fallu renforcer l'échantillon par une sélection de cas « chemin faisant », à travers les formes d'accompagnement virtuel telles que les maisons des entreprises, les couveuses, les boutiques de gestion, dans la mesure où celles-ci permettraient de générer des comparaisons. De plus, étant donné le sujet novateur de la

recherche, il était encore difficile de savoir si le terrain allait permettre de répliquer une théorie.

Ainsi, nous avons pris contact par courriers électroniques, et le cas échéant par téléphone, avec les responsables de plusieurs structures. Nous leur présentions la thématique de recherche, et manifestions le souhait de les rencontrer. Le but étant de susciter l'intérêt pour la recherche. Puis, nous avons effectué des relances de courriers électroniques. Les premiers rendez-vous ont permis de tester la première version du guide d'entretien, qui a évolué au fil de l'étude empirique et des résultats émergents. Cette phase a permis de structurer les cas progressivement, et de recueillir un ensemble d'informations sur les caractéristiques et les modes de fonctionnement de la structure, les facteurs et conséquences de santé perçus dans le processus de création d'entreprise, les pratiques d'accompagnement perçues comme agissant sur la santé du créateur d'entreprise et enfin la pertinence d'un accompagnement prenant en compte la variable santé du créateur d'entreprise.

Une troisième phase d'approche du terrain a consisté à prendre contact avec des porteurs de projets et créateurs d'entreprises accompagnés, l'objectif étant d'améliorer la validité externe des résultats. En effet, la stratégie consistait à contacter, au préalable, les responsables des structures de façon à ce qu'ils approuvent la prise de contact avec les créateurs d'entreprises qu'ils accompagnent. En effet, il apparaît essentiel, pour comprendre le phénomène de recherche, de saisir le discours des créateurs d'entreprises qui ont un point de vue différent de celui des responsables. De plus, l'échantillon de créateurs permettait de composer un échantillon intra-cas varié.

Si l'effet boule de neige était pertinent pour la construction de l'échantillon de responsables nous conseillant la prise de contacts avec certains interlocuteurs, il l'était moins pour la construction de l'échantillon de créateurs d'entreprises incubés, dans la mesure où les responsables avaient tendance à nous mettre en contact avec des créateurs dont ils percevaient une santé plutôt faible : « ah oui j'ai en tête quelqu'un qui ne va pas bien, celui-ci aura des choses à vous dire, c'est certain ». De fait, nous avions peur qu'il y est un biais notoire lié au fait qu'on nous mette en relation avec des individus « en mauvaise santé ».

Nous avons donc établis une liste de contacts de créateurs d'entreprises accompagnés. Là aussi, les sites institutionnels des structures d'accompagnement fournissent un ensemble d'informations sur les entreprises qu'elles hébergent et accompagnent : leur secteur d'activité, leur entrée dans la structure, leurs coordonnées téléphoniques, etc. Nous nous sommes

également déplacés dans les structures avoisinantes qui pouvaient fournir le listing des entreprises accompagnées. Nous avons pu établir une liste de 127 entreprises. Nous avons construit cet échantillon en fonction d'un certain nombre de critères :

- Les répondants devaient être des créateurs/créatrices d'entreprises en stade pré-crédation ou post-crédation.
- Ils/elles devaient être accompagnés par une structure d'accompagnement de la région Languedoc-Roussillon (structure telle que définie préalablement).
- Le processus d'accompagnement devait avoir débuté depuis au moins six mois (les créateurs récemment intégrés sont exclus dans la mesure où ils n'auraient pas eu suffisamment de recul sur leur expérience d'accompagnement).
- Les créateurs pouvaient être accompagnés par plusieurs structures (dans la mesure où l'accompagnement du créateur d'entreprise n'est plus exclusif à une seule structure mais plusieurs établissements qui se complètent). S'ils avaient reçu un accompagnement multiple, nous le prenions en compte (mais nous indiquions les structures actuelles dans les tableaux de synthèse des caractéristiques de l'échantillon).

En définitive, nous avons effectué 54 entretiens semi-directifs auprès de 23 responsables de structures (parmi eux, 2 étaient accompagnés d'un chargé de projet), et 31 créateurs d'entreprises accompagnés. En complément, nous avons rencontré une psychologue du travail et un coach d'entreprise, dont les entretiens semis-directifs ont été enregistrés et retranscrits.

Nous avons déterminé les trois cas en fonction de leurs caractéristiques communes ou discordantes : types de projets, objectifs visés, ce qui soulève des spécificités en matière de modes et méthodes d'accompagnement.

3.2.3.4 Les caractéristiques de l'échantillon

34 structures d'accompagnement et 127 entreprises accompagnées ont été contactées, ce qui a abouti à la réalisation de 23 entretiens semi-directifs auprès de 24 intervenants (une responsable de structure était accompagnée d'une collaboratrice chargée d'accompagnement). Les responsables d'accompagnement dirigent parfois plusieurs structures. En effet, il apparaît en réalité que des structures n'ayant pas les mêmes objectifs sont parfois dirigées par les mêmes personnes. De manière à permettre une compréhension optimale de l'échantillon, nous présentons ses caractéristiques intra et inter-sites.

Les caractéristiques du cas 1 : les pépinières d'entreprises innovantes

Le cas 1 est déterminé par un échantillon de 29 enquêtés. 10 responsables de structures ont été rencontrés dans un premier temps. Les connaissances acquises lors de ces premiers entretiens ont permis d'améliorer la compréhension de l'objet de recherche et de construire les cas en fonction de types particuliers de structures d'accompagnement.

Tableau 3.4. Echantillon du cas 1			
Nom	Enquêté	Type de structure d'accompagnement/d'accueil	Date entretien
Structure 1	Responsable	Pépinière	02/09/2011
Structure 2	Responsable	Pépinière	05/09/2011
Structure 3	Responsable	Pépinière	08/09/2011
Structure 4	Responsable	CEEI/Pépinière	28/09/2011
Structure 5	Responsable	Pépinière	05/10/2011
Structure 6	Responsable	CEEI/Pépinière	07/10/2011
Structure 7	Responsable	Pépinière	21/10/2011
Structure 8	Responsable	CEEI/Pépinière	27/11/2011
Structure 9	Responsable	Pépinière	14/03/2012
Structure 10	Responsable	Pépinière	21/03/2012
Créateur 1	Créatrice d'entreprise	Pépinière	21/03/2012
Structure 11	Responsable	Pépinière/MDE	23/04/2012
Structure 12	Responsable	Pépinière/MDE	29/03/2012
Créateur 2	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	07/05/2012
Créateur 3	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	08/05/2012
Créateur 4	Entreprise accompagnée	Pépinière	11/05/2012
Créateur 5	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	29/05/2012
Créateur 6	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	31/05/2012
Créateur 7	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	06/06/2012
Créateur 8	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	19/06/2012
Créateur 9	Entreprise accompagnée	Pépinière	21/06/2012
Créateur 10	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	21/06/2012
Créateur 11	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	21/06/2012
Créateur 12	Entreprise accompagnée	Pépinière	25/06/2012
Créateur 13	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	03/07/2012
Créateur 14	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	05/07/2012
Créateur 15	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	05/07/2012
Créateur 16	Entreprise accompagnée	CEEI/Pépinière	06/07/2012
Créateur 17	Entreprise accompagnée	Pépinière	09/07/2012

Le cas 1 rassemble un échantillon de 12 responsables de structures et 17 créateurs/créatrices d'entreprises accompagnés par des pépinières d'entreprises de projets à forte valeur ajoutée

et/ou innovants (cf. tableau 3.4). Les entretiens se sont déroulés de septembre 2011 à décembre 2012.

Les traits communs de ces structures sont multiples :

- L'offre de ressources est d'ordre matériel par la mise à disposition de locaux et de services partagés (bureaux, salle de réunion, réception et envoi de courriers). Ces structures se caractérisent par le fait qu'elles sont des lieux de vie, en plus d'être des lieux d'accompagnement et de développement des entreprises.
- L'offre de ressources immatérielles par une prestation d'accompagnement adaptée: appui à la recherche et au montage de dossiers financiers, conseils et suivi du projet dans tous les aspects de la création et du développement de l'entreprise, animations internes (formations, événements thématiques), aide à l'insertion dans l'environnement économique (réseaux professionnels).

L'objectif de ces structures est avant tout de contribuer au développement économique local par le soutien à l'innovation.

- **Les caractéristiques du cas 2 : les structures « virtuelles »**

Ce cas a été déterminé par un « effet boule de neige » car certains responsables nous ont conseillé de ne pas se limiter aux structures d'hébergement physique mais également aux structures d'hébergement virtuel, dont l'offre d'accompagnement n'inclut pas de prestations de logement et de services partagés. Ce cas 2 (cf. tableau 3.5), accroît ainsi la validité externe des résultats. On retrouve des prestations d'accompagnement classiques identiques au premier cas, c'est-à-dire une aide et un suivi dans tous les aspects de la création et du développement de l'entreprise (pour certaines de reprise d'entreprises), au travers un réseau de prestataires externes (experts comptables, banquiers, avocats, formateurs), et parfois une aide financière et une aide à l'insertion dans les réseaux. Ces structures (maison de l'entreprise, associations, couveuses d'entreprises, coopératives et plateformes d'initiatives) ont la particularité :

- D'offrir un accompagnement immatériel ou virtuel, non physique (hébergement juridique pour les couveuses et les coopératives).
- D'avoir des critères de sélection des projets plus élargis.

- D'avoir comme objectif principal la valorisation de l'emploi sur un territoire ou un secteur d'activité donné.
- De viser un public plus large

Tableau 3.5. Echantillon du cas 2			
Structures/entreprises	Enquêté	Type de structure d'accompagnement	Date entretien
Structure 13	Responsable structure	MDE	23/09/2011
Structure 14	Responsable structure	Couveuse	27/03/2012
Structure 15	Responsable structure	PFI	29/03/2012
Structure 16	Responsable structure	CAE	30/03/2012
Structure 17	Responsable structure	Association	02/04/2012
Structure 18	Responsable structure	Couveuse	12/04/2012
Créateur 18	Créatrice de l'entreprise	Couveuse	09/05/2012
Structure 19	Chargée de mission/responsable création d'activités	Association	24/05/2012
Créateur 19	Créateur de l'entreprise	Couveuse	17/07/2012
Structure 20	Responsable structure	Couveuse	23/11/2012
Structure 21	Responsable du pôle création d'entreprise	Consulaire	04/12/2012

- **Les caractéristiques du cas 3 : les incubateurs académiques et scientifiques**

Les particularités des structures du troisième cas (cf. tableau 3.6), sont proches des deux premiers cas, mais suffisamment contrastées pour qu'elles forment un cas à part entière. En fait, il s'agit d'une combinaison des ressources apportées par les structures des cas 1 et 2 en ce sens qu'elles offrent un accompagnement pré-crédation et/ou post création virtuel (même si des incubateurs académiques labellisés peuvent proposer des locaux) adapté à des projets innovants liés à la recherche publique. Elles ont la particularité :

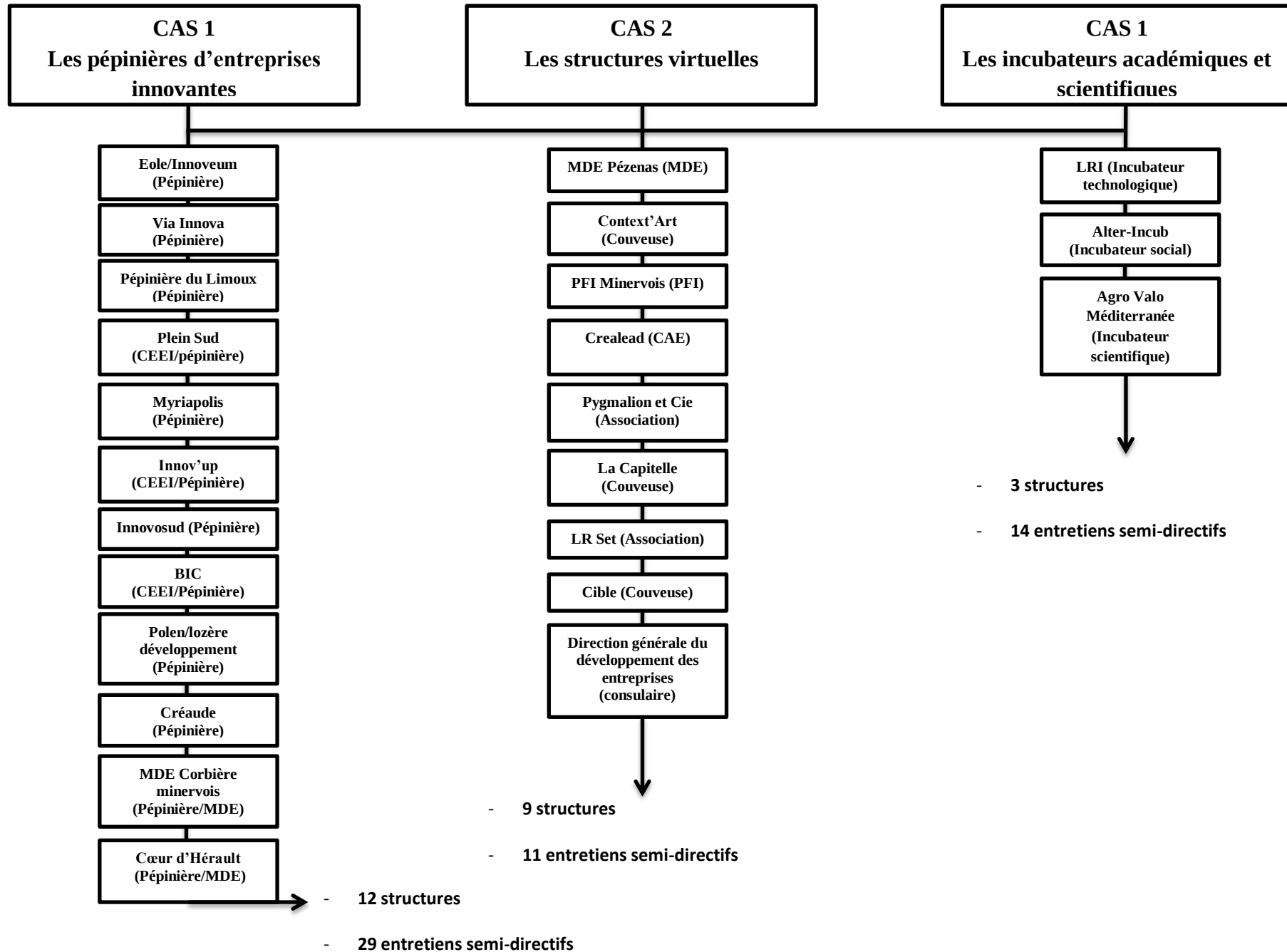
- D'être liées à un laboratoire de recherche ou une unité d'enseignement scientifique.
- De viser des projets innovants (innovation technologique et sociale).
- De favoriser avant tout le développement économique et social du territoire à travers l'exploitation des innovations et technologies issues des laboratoires publics et unités d'enseignement supérieur.

Tableau 3.6. Echantillon du cas 3			
Structures/entreprises	Enquête	Type de structure d'accompagnement	Date entretien
Structure 22	Responsable structure	Incubateur académique	23/03/2012
Créateur 20	Créateur de l'entreprise	Incubateur technologique/scientifique	04/05/2012
Créateur 21	Créateur de l'entreprise	Incubateur académique	09/05/2012
Créateur 22	Créateur de l'entreprise	Incubateur technologique/scientifique	09/05/2012
Créateur 23	Créateur de l'entreprise	Incubateur technologique/scientifique	10/05/2012
Créateur 24	Créateur de l'entreprise	Incubateur académique	11/05/2012
Créateur 25	Créateur de l'entreprise	Incubateur technologique/scientifique	14/05/2012
Créateur 26	Créatrice de l'entreprise	Incubateur technologique/scientifique	15/05/2012
Créateur 27	Créateur de l'entreprise	Incubateur social	16/05/2012
Créateur 28	Créateur de l'entreprise	Incubateur technologique/scientifique	19/06/2012
Créateur 29	Créateur de l'entreprise	Incubateur technologique/scientifique	20/06/2012
Créateur 30	Créatrice de l'entreprise	Incubateur académique	21/06/2012
Créateur 31	Créateur de l'entreprise	Incubateur d'entreprises sociales	26/06/2012
Structure 23	Responsable structure	Incubateur social ¹⁶⁶	29/11/2012

Il est vrai que les structures du cas 1 suscitent davantage l'intérêt des pouvoirs publics, ce qui se traduit par un échantillon plus large. Aussi, si la variété et la représentativité théorique de l'échantillon de cas permet d'accroître sa validité externe, la classification des structures formant les cas a été établie au regard de l'analyse théorique, de l'objet de recherche et des spécificités locales du terrain.

¹⁶⁶ Nous ajoutons l'incubateur social à cet échantillon car les ressources apportées et le processus d'accompagnement mis en place se rapprochent des incubateurs académiques notamment par le lien établi avec une équipe de recherche en sciences humaines et sociales.

Figure 3.7. Présentation des structures d'accompagnement des cas



- **Qui sont les créateurs d'entreprises et porteurs de projets enquêtés?**

Il semblait indispensable, en plus d'une analyse en profondeur de chaque structure, d'appréhender le phénomène de recherche à travers les interprétations des créateurs d'entreprise accompagnés, de façon à accroître la validité interne des résultats. En effet, les créateurs d'entreprises déterminent les programmes d'accompagnement mis en place et leur interprétation est essentielle dans la compréhension du phénomène de recherche. De plus, la multiplicité des structures existantes sur le territoire et la communication effectuée autour des projets incubés facilitaient leur identification. L'échantillon des créateurs d'entreprises permet ainsi d'obtenir un ensemble disparate d'individualités (de profils, de parcours, d'intentions, de situation de création et d'accompagnement). Quelles sont leurs caractéristiques ? (cf. tableau 3.7).

L'échantillon de 31 créateurs d'entreprises compte 23 hommes et 8 femmes dont la moyenne d'âge est de 37 ans (allant de 21 ans pour le plus jeune à 55 ans pour le plus âgé). L'âge des répondants est relativement proche de la moyenne nationale puisqu'en 2012, comme en 2011, il s'élevait à 38 ans¹⁶⁷. La majorité d'entre eux sont mariés ou en concubinage (21) et 14 d'entre eux ont des enfants.

24 créateurs d'entreprises ont créé leur activité (plus de la moitié ont le statut de sociétés par actions simplifiées), depuis deux ans et demi en moyenne, hormis les deux entreprises testant leur activité en couveuse. La durée de l'accompagnement post-crédation s'étend de 6 mois à 8 ans. En effet, nous avons deux cas d'entreprises (+6 ans et +8 ans d'existence) dépassant la durée moyenne des cinq ans d'accompagnement. S'ils sont rares, ils s'expliquent par le fait que certains projets développant une innovation technologique nécessitent un accompagnement plus long. L'accompagnement des projets de création d'entreprises s'étale, quant à lui, de 9 à 18 mois.

Concernant les structures d'accueil des répondants, la spécificité locale d'un réseau de structures orientées sur les projets innovants fait qu'une majorité d'entre elles sont accompagnées par une pépinière d'entreprises ou un incubateur de projets innovants. En effet, la majorité des activités en création développe une innovation, qu'elle soit technologique (15) de rupture (3), de produit et service (7) ou sociale (4). Deux projets ne développent pas d'innovation particulière (une savonnerie artisanale et une association pour artistes).

¹⁶⁷ Insee Première, n°1433, janvier 2013.

Tableau 3.7. Caractéristiques de l'échantillon de créateurs d'entreprises

23 Responsables de structures d'accompagnement	
- 12 responsables de pépinières d'entreprises innovantes - 9 responsables de structures virtuelles - 2 responsables d'incubateurs académiques et scientifiques	
31 Créateurs d'entreprises ex-nihilo	
- 23 Hommes - 8 Femmes	
-Moyenne d'âge : 37 ans	
Etape de la création de l'entreprise	Durée de l'accompagnement
-5 projets de création*	-15 mois
-2 entreprises en test (couveuses)	-12 mois
-24 entreprises créées : 2 ans et demi	-33 mois
Structures d'accueil	
-17 en pépinières d'entreprises innovantes -2 en structure virtuelle -12 en incubateur académique et scientifique	
-23 créateurs hébergés par une structure	
Activité ante-crédation	
-Salariés: 15 -Travailleur indépendant : 1 -Ingénieurs chercheurs : 9 -Etudiants/thésards : 6	12 ont connu une période de chômage
Raisons d'entreprendre	
- Auto-emploi : 12 - Exploitation d'une opportunité/valorisation d'une recherche : 11 - Challenge personnel : 8	

*Dont un projet arrêté

S'agit-il de créations *ex-nihilo* ? C'est le cas pour l'ensemble des répondants. Pour la majorité d'entre-deux (27), il s'agit de la première expérience en tant que créateur d'entreprise. Les 4 restants ont déjà développé une activité par le passé. Pour ce qui est de l'expérience ante-crédation, environ la moitié des répondants avait un statut salarié (15), dont 6 ayant des postes à responsabilité. L'autre moitié regroupe des étudiants (thésards, jeunes ingénieurs : 6) et des ingénieurs chercheurs (9). Aussi, 8 exercent une activité en parallèle de leur création d'activité (dont 3 en stade projet).

Les raisons du choix d'entreprendre sont multiples :

- Il s'agit de l'exploitation d'une opportunité liée à un potentiel de marché ou liée à la valorisation d'une recherche (11)
- D'un challenge personnel, d'une envie de se dépasser (8).
- Pour 12 d'entre eux, les raisons de création d'une activité sont avant tout l'auto-emploi. Même si elles proviennent d'une période de chômage, il s'agit aussi d'une envie d'entreprendre (8) et véritablement d'une nécessité (4), c'est-à-dire « pour s'en sortir » (du fait d'un licenciement, d'une liquidation judiciaire).

Cette section déterminait le niveau d'unité d'analyse et présentait les méthodes permettant d'identifier les acteurs les plus à même de répondre à la problématique de recherche. Néanmoins, la qualité des données qualitatives repose fondamentalement sur la capacité du chercheur à mobiliser les outils appropriés de recueil, d'analyse et d'interprétation des données issues du terrain. De fait, nous détaillons dans la section suivante le protocole de collecte et d'analyse des données qualitatives ayant permis d'aboutir à la compréhension du phénomène de recherche.

3.3.1 Le recueil des données qualitatives

La démarche de recherche vise à la compréhension d'un phénomène : il s'agit d'étudier la dimension santé dans les structures d'accompagnement à la création d'entreprises, de fait, la question centrale relative au rôle et aux perspectives de l'accompagnement du créateur d'entreprise en matière de santé, appelle à une démarche descriptive et exploratoire. La première va permettre, au regard de l'objet d'étude et de la stratégie multi-sites, de donner une juste représentation des événements vécus dans un milieu particulier, la seconde va permettre d'analyser les problématiques, les situations ou les événements complexes identifiés et de faire émerger une théorie.

Pour ce faire, nous avons utilisé plusieurs sources de données : principalement la technique de l'entretien semi-directif (3.3.1.1), puis comme sources secondaires la collectes de documents et l'observation non participante (3.3.1.2).

3.3.1.1 L'entretien semi-directif

Nous avons choisi l'entretien comme mode de recueil principal. Wacheux (1996) distingue plusieurs formes d'entretiens : l'entretien de groupe, l'entretien directif, l'entretien semi-directif et l'entretien non directif. Dans le cadre de la recherche de type exploratoire, nous avons choisi de réaliser les entretiens de manière individuelle et semi-directive. En effet, cette technique apparaît comme pertinente au regard de la dimension personnelle de l'objet d'étude et de l'hétérogénéité des personnes à interroger. Comme le souligne Barès et Caumont (2004) elle permet d'explorer l'inconscient cognitif, à savoir « tout ce qu'un individu ne peut expliciter lui-même faute de concepts adaptés ou faute d'y avoir réfléchi. Par l'usage de ces techniques, on espère ainsi, à travers le discours recueilli, atteindre et décrire le contenu de la conscience de l'individu pour mettre en évidence une structure ou une dynamique comportementale cohérente, c'est-à-dire susceptible de rendre compréhensible une conduite dans une situation donnée ».¹⁶⁸ Il s'agit également d'une démarche d'investigation en profondeur, garantissant une meilleure compréhension des questions posées et permettant aux répondants de s'exprimer librement, tout en orientant la discussion sur des thèmes préalablement définis.

¹⁶⁸ Barès, F., Caumont, D. (2004), « Les études qualitatives face aux normes de la recherche: Le cas des entretiens », Article de recherche du GREFIGE, Université Nancy 2, Cahier n°2004-02, p: 7.

Les entretiens ont été réalisés sur la base d'un guide structuré en cinq phases et enregistrés à l'aide d'un magnétophone.

- **La construction du guide d'entretien**

Le guide d'entretien est structuré en fonction de la problématique de recherche mais également en fonction du profil des interviewés. De fait, si les thématiques demeurent identiques, les questions sont abordées différemment et adaptées en conséquence. La forme et le fond du guide d'entretien ont évolué, notamment par l'ajout de nouvelles thématiques. Sur le fond, il s'agissait de le structurer au regard de l'objectif de recherche mais également en fonction des nouvelles données apparues comme pertinentes et redondantes lors des entrevues.

Sur la forme, le canevas des entretiens est structuré et hiérarchisé en 5 thématiques (annexe 1), dans lesquelles des questions ouvertes laissent une certaine liberté d'expression aux répondants. Le style du discours est narratif et descriptif lorsque les questions portaient sur des représentations et sur des pratiques (le sens donné aux actions, événement vécus et aux pratiques), et narratif et chronologique lorsqu'il s'agissait de récits de vie (parcours professionnel, parcours entrepreneuriaux).

Nous avons structuré les thématiques selon une forme « entonnoir » en ce sens que nous n'introduisons pas l'objet de recherche au commencement de l'entretien, mais nous abordions, au préalable, des thématiques plus larges, nous amenant à nous recentrer peu à peu sur le cœur du sujet. Nous adaptions également l'ordre des questions en fonction des réponses des interlocuteurs.

→ Dans un premier temps, nous remercions les interlocuteurs d'avoir consacré du temps pour cette entrevue, puis nous présentons les modalités de l'entretien : l'engagement de confidentialité, la durée approximative de l'entretien, puis nous proposons d'enregistrer la conversation. Ensuite, nous nous présentons, puis nous rappelons l'institution d'appartenance et l'objectif de recherche, en prenant soin d'expliquer précisément le pourquoi de cette rencontre. En effet, la thématique était quelque peu atypique et suscitait la curiosité. Enfin, avant de demander à l'interlocuteur s'il avait d'éventuelles questions à poser avant de poursuivre, nous exposons le déroulement de l'entretien en présentant les cinq thématiques. Cette première étape visait avant tout à clarifier la démarche et mettre en confiance l'interlocuteur.

- L'ouverture des entretiens se faisait par une présentation des interlocuteurs. Cette première phase amenait les répondants à revenir sur leur parcours, ce qui aboutissait nécessairement à l'introduction du milieu dans lequel ils exerçaient. Nous avions alors deux approches :
- Les créateurs d'entreprises revenaient sur les raisons qui les avaient amenés à entreprendre et à se faire accompagner. Ils poursuivaient ensuite sur leur parcours de création et d'accompagnement d'entreprises. Nous revenions alors sur l'accompagnement dont ils avaient bénéficié, puis sur leur appréciation de l'accompagnement reçu.
 - Les responsables des structures revenaient sur leur fonction dans l'établissement. De là, nous abordions les caractéristiques de fonctionnement de la structure : objectifs qualitatifs et quantitatifs, promoteurs, projets visés, critères de sélection, services proposés, animation de la structure, durée de l'accompagnement, nombre de projets accompagnés et/ou hébergés, nombre d'accompagnants par projets, taux de pérennité/taux d'échec des entreprises accompagnées.
- La deuxième et troisième étape de l'entretien commençaient à effleurer le sujet d'étude à travers les facteurs et conséquences pathogènes et salutogènes liés à la création d'entreprise. Il s'agissait, pour le créateur d'entreprises, de revenir sur les facteurs entrepreneuriaux pathogènes. Nous prenions soin d'expliquer les termes en clarifiant ce que nous entendions par santé (un bien-être physique, mental et social). Nous revenions sur les peurs, les appréhensions liées à leur nouvelle activité, les principales difficultés rencontrées à différents stades de création, la charge de travail hebdomadaire ayant impacté négativement leur santé (symptômes manifestés depuis la création, fatigue, manque de sommeil, stress récurrent, symptômes particuliers perçus comme liés à l'activité entrepreneuriale). Pour les responsables, il s'agissait, d'un point de vue extérieur, de revenir sur les facteurs et conséquences pathogènes. Il était pertinent d'avoir cette vision d'ensemble des créateurs d'entreprises et ce retour d'expérience puisque les structures sont pour la plupart de taille humaine, et que la plupart des responsables ont une connaissance absolue des problématiques des créateurs d'entreprises qu'ils suivent (les facteurs de stress, de mal-être, les causes d'échec du projet, les facteurs internes ou externes au projet, les facteurs internes ou

externes au créateur d'entreprise, la perception d'un changement d'état physique, la baisse de moral du créateur d'entreprise). De la même façon, la troisième thématique abordait la dimension salutogène¹⁶⁹ relative à la création d'entreprise, c'est-à-dire aux facteurs et conséquences positives sur la santé.

- La quatrième étape de l'entretien entraînait dans le cœur du sujet. Il s'agissait d'appréhender la place de la dimension santé dans les pratiques de soutien du créateur. Nous abordions l'existence des services favorisant le bien-être du créateur et leurs conditions d'accompagnement et/ou d'hébergement. Nous abordions également le rôle des relations interpersonnelles du créateur avec son accompagnant et les autres créateurs. Ce qui nous amenait à aborder le rôle de la structure dans les moments difficiles où la santé est défaillante. Il était pertinent d'avoir les deux points de vue : celui des créateurs et celui des responsables.
- Enfin, la dernière thématique traitait des appréciations des répondants sur la prise en compte de la dimension santé (morale ou physique) par la structure d'accompagnement. Il s'agissait, du point de vue des créateurs, d'identifier des besoins particuliers en termes d'accompagnement santé, et notamment par une technique projective des questions, de formuler des suggestions relatives à une nouvelle approche d'accompagnement. Du point de vue des responsables, nous abordions la capacité réelle des structures (en termes de besoins, d'objectifs, de budgets, de promoteurs, etc.) à intégrer la dimension santé dans leur offre d'accompagnement (en termes de formations, de services spécifiques).

Lorsque nous avons abordé l'ensemble des thématiques, nous demandions aux interlocuteurs s'ils souhaitaient ajouter des informations qui leur paraissaient importantes au regard de la problématique de recherche. En fonction du profil de répondants, nous leur demandions d'indiquer d'autres personnes susceptibles de nous aider dans la recherche, puis lors des entretiens avec les responsables, nous leur demandions s'ils ne voyaient pas d'inconvénients à ce que nous contactions les créateurs de la structure, avant de les remercier du temps qu'ils avaient consacré à cette recherche.

¹⁶⁹ La dimension « salutogène » est apparue plus tard, au cours de l'analyse des premiers entretiens.

3.3.1.2 La collecte de données secondaires

La triangulation des méthodes de recueil des données est pertinente dans le cadre d'une recherche qualitative (Denzin, 1978 ; Miles et Huberman, 2003 ; Yin, 2009). Pour combler les faiblesses inhérentes à chaque technique de collecte des données, toute recherche a recours à une triangulation entre des données primaires (dans ce cas la technique de l'entretien) et des données secondaires (des documents internes, des observations non participantes). En effet, selon Miles et Huberman (2003) la compréhension d'un milieu ne repose pas uniquement sur ce qui est dit, mais provient d'autres sources d'informations. D'autant plus que les discours issus des entretiens peuvent être préconçus et peuvent souffrir d'une faible disponibilité des répondants (Hlady-Rispal, 2002, cf. tableau 3.8).

Il s'agissait de collecter de la documentation sur les systèmes d'appui à la création d'entreprises mises en place par la région, puis sur chacune des structures étudiées de manière à améliorer la compréhension des sites. Ceci a été effectué en amont des entretiens, par le biais des sites internet institutionnels et des visites réelles des sites, et en aval des entretiens, puisque la plupart des responsables des structures nous ont fourni (spontanément ou sur demande) de la documentation sous forme de plaquettes, de livrets, de CD-Rom contenant des documents de presse, des bilans, des documents internes sur la politique de la structure (les critères de sélection, la présentation de l'historique de la structure, son organigramme, le contrat d'accompagnement proposé et les entreprises suivies...etc.). L'analyse de la documentation effectuée en amont de l'entretien permettait de revenir sur certains points considérés comme pertinents.

Pour autant, comme le souligne Hlady-Rispal (2002), cette méthode contient certaines limites, notamment le fait que les documents de presse ne sont pas toujours objectifs et qu'il est difficile de se procurer certains documents internes.

Tableau 3.8. Avantages et Inconvénients des méthodes de recueil des données qualitatives

Méthodes	Avantages	Inconvénients
Observation	Ecoute des lieux et des acteurs sans influence de discours	Erreurs d'interprétation toujours possibles. Modification du comportement des sujets observés. Accès parfois difficile.
Documents	« Etrangers à la recherche ». Documents formalisées et publiés : lecture facilité et validité supérieure à celle des discours non publiés. Force probantes. Permettent de valider ou de nuancer les propos des acteurs	Accès parfois difficile. Intentions des auteurs à déchiffrer <i>a posteriori</i> . Les informations ne sont pas actualisées. Objectivité...de surface ?
Entretiens	Fournissent une information directe sur le phénomène étudié. Modes de recueil et d'analyse diversifiés	Information limitée à ce que les acteurs peuvent dire du phénomène étudié. Discours « langue de bois » toujours possible. Faible disponibilité des acteurs.

Source : Hlady Rispal (2002, p: 117)

L'auteur identifie également l'observation comme méthode de recueil des données qualitatives. Dans ce cadre, nous avons complété les données issues des entretiens et de la documentation par des observations directes non participantes. En effet, lors des entretiens, la plupart des interlocuteurs proposait une visite des lieux. Cela se traduisait par une visite des locaux de la structure lors des entretiens avec les responsables et lorsque cela était possible, une visite des lieux d'établissement de l'entreprise accompagnée lors des entretiens avec les créateurs (bureaux, locaux).

Les éléments pertinents étaient restitués sous forme de notes. A titre d'exemple, nous avons pu bénéficier d'une visite des locaux d'une entreprise de fabrication artisanale de savons naturels dans laquelle étaient présentées les étapes de fabrication des produits et les stratégies ergonomiques mises en place pour rendre l'interface du local efficace et pour améliorer les conditions de travail. L'observation des structures et des entreprises étudiées est apparue comme essentielle puisqu'elle a permis d'apprécier la disposition des lieux, l'ergonomie des sites, les animations internes (dans le cas des structures physiques) et de saisir « sur le vif » des postures, des gestes et des indices émotionnels.

3.3.1.3 Les difficultés liées à la nature du sujet

Outre la faible disponibilité des répondants (du fait de leur activité entrepreneuriale ou de leur fonction dirigeante), le thème de la recherche est un frein supplémentaire à l'accès au terrain. Dans un article consacré aux études qualitatives de sujets sensibles en sciences de gestion, Cusin (2008) suggère plusieurs pistes de réflexion et préconise un certain nombre de postures à adopter lorsque le sujet de recherche est tabou. L'auteur va soulever les difficultés relatives à l'étude d'un sujet aussi sensible que l'échec en entreprise, (étudié sous l'angle de la résilience), d'autant plus lorsque le contexte entrepreneurial est empli d'une culture de l'excellence qui contraint les entreprises à « passer sous silence leurs déboires »¹⁷⁰. Nous nous retrouvons dans les propos de Cusin (2008), puisque nous abordons la sphère la plus intime de l'individu qui est sa santé. De fait, nous avons suivi un certain nombre de ses recommandations.

Il est apparu essentiel de susciter l'intérêt de la recherche pour la structure et pour le créateur d'entreprise, de manière à éviter les retours de mails refusant la demande d'entrevue en raison des a priori liées au sujet de recherche : « je ne vois pas bien en quoi je pourrais vous être utile ». De fait, des relances ont été effectuées, ce qui a débouché à de nouveaux entretiens.

Aussi, il est apparu primordial de créer et maintenir une confiance auprès des interlocuteurs, d'autant plus lorsque le sujet est de l'ordre de l'intime et que les répondants étaient réticents à l'idée de soulever leurs faiblesses et leurs peurs. Cette mise en confiance a été favorisée par une posture empathique et d'écoute telle que préconisée par Paillé et Mucchielli, (2008), mais également par l'assurance de la confidentialité des données recueillies. Nous soulignons également notre indépendance en précisant que nous n'étions rattachés à aucune structure ou collectivité. De même, il y avait une certaine gêne occasionnée par l'enregistrement audio. C'était bien souvent après l'entretien, lorsque nous éteignions le magnétophone, que des informations précieuses étaient recueillies par la prise de notes.

Pour accroître la confiance des interlocuteurs, nous mentionnons le fait que nous nous étions entretenus avec d'autres structures d'accompagnement ou d'autres créateurs d'entreprises. D'après Cusin (2008), cela entraîne un « effet benchmarking » qui laisse à penser que d'autres établissements sont ouverts à la recherche et seraient en ce sens moins "en retard" sur

¹⁷⁰ Cusin, J. (2008), « Survie en milieu hostile : L'étude qualitative de sujets sensibles en management ». 17^{ème} Conférence de l'AIMS, 28-31 mai, Nice.

certaines sujets. De la même façon, le fait de notifier que nous nous étions déjà entretenus avec le responsable de la structure et un certain nombre d'entrepreneurs accompagnés rassurait les interlocuteurs sur le bien-fondé de l'étude.

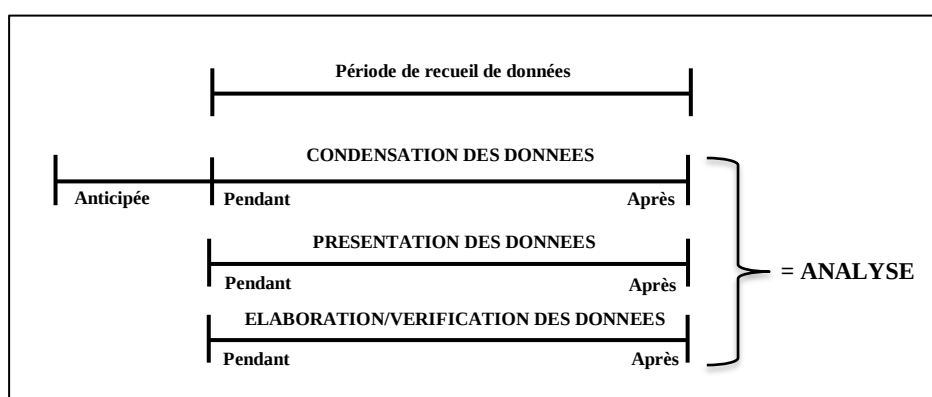
En définitive, si la complexité du sujet était un frein à l'accès au terrain, ceci faisait également sa force car il suscitait également la curiosité. Nous reconnaissons l'extrême disponibilité et la coopération dont la plupart des répondants ont fait preuve, notamment par le fait que nous adoptions une approche ouverte et non dissimulée.

Nous avons présenté les modes et méthodes de recueils des données. Nous abordons dans la section suivante les outils d'analyse ayant permis de les traiter.

3.3.2 L'analyse et l'interprétation des données qualitatives

L'analyse des données qualitatives est une étape déterminante. En effet, « les forces des données qualitatives reposent essentiellement sur la compétence du chercheur exercée lors de leur analyse »¹⁷¹. Wacheux (1996), présente l'analyse des données comme une étape qui consiste à « réduire les informations pour les catégoriser et les mettre en relation avant d'aboutir à une description, une explication ou une configuration »¹⁷². Il s'agit du processus continu et interactif des phases de condensation des données - présentation des données – élaboration et vérification des conclusions, présenté par Miles et Huberman (2003).

Figure 3.9. Composantes de l'analyse des données : modèle de flux



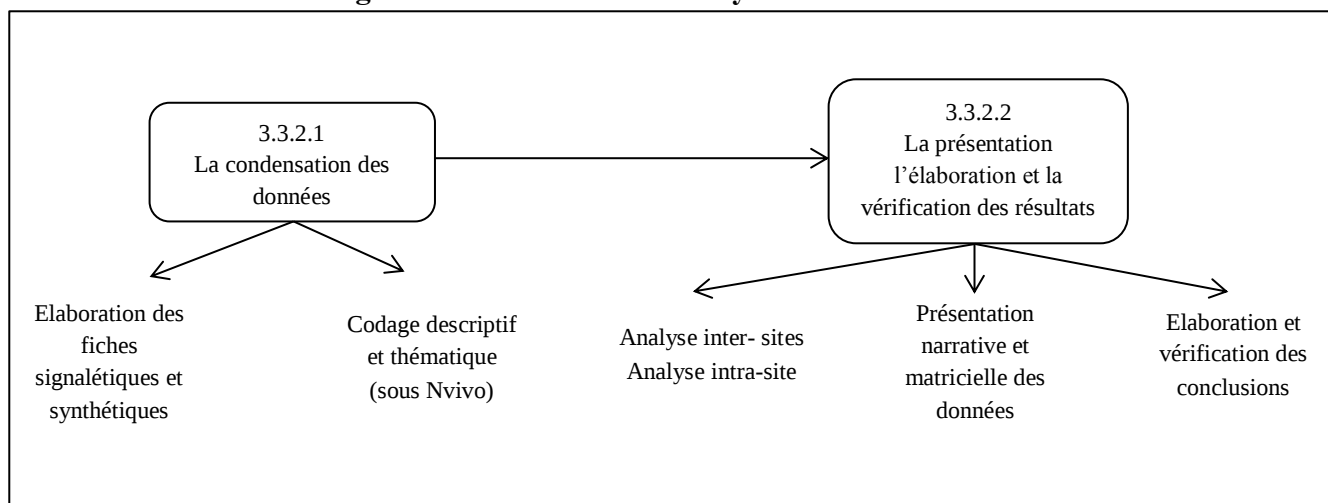
Source : Miles et Huberman (2003, p : 28)

¹⁷¹ Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), op.cit., p: 28.

¹⁷² Wacheux, F. (1996), *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*. Economica, Paris, p: 227.

De fait, nous présenterons les étapes clés de l'analyse des données au regard des trois courants de l'activité analytique préconisés par Miles et Huberman (2003), en détaillant, dans un premier temps, la méthode de réduction des données (3.3.2.1), puis dans un deuxième temps, la démarche de présentation, d'élaboration et de vérification des résultats (3.3.2.2).

Figure 3.10. Démarche d'analyse des données



3.3.2.1 La condensation des données

La durée moyenne des entretiens est de 75 minutes, ce qui représente une masse considérable de données. Nous avons retranscrit l'intégralité du discours des interviewés, (les 23 responsables et 31 créateurs d'entreprises de l'échantillon inter-cas, ainsi que les entretiens auprès d'une psychologue du travail et d'un coach d'entreprise intervenant en structures), ce qui fut une étape fastidieuse. L'ensemble des entretiens compte environ 70 heures d'enregistrement audio, une moyenne de 13 pages de transcription par répondant, soit un total plus de 700 pages de données transcrites (annexe 2). La triangulation des sources de données qualitatives ont formé des « données brutes »¹⁷³ qui ont été transformées de manière à être lisibles et codifiables. Cette étape s'est effectuée en continu, c'est-à-dire, en cours de recueil de données.

- **Elaboration des fiches signalétiques et synthétiques**

Au regard des préconisations de Miles et Huberman (2003), chaque entretien a fait l'objet d'une fiche synthétique présentant de façon concise les informations principales de l'entretien. Il s'agit d'une « simple feuille comportant une série de questions visant à résumer

¹⁷³ Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), op.cit., p: 102.

ou préciser un contact sur le terrain et répond brièvement à chacune de ces questions»¹⁷⁴. Pour chaque entretien, nous avons établi une fiche recto verso :

- Une partie à caractère signalétique, destinée à présenter les caractéristiques essentielles des enquêtés. Pour les créateurs d'entreprises, il s'agissait de présenter l'ensemble des caractéristiques les concernant : dénomination de l'entreprise, sexe, âge, stade d'avancement du projet, statut de l'entreprise, structure(s) d'accueil, création *ex-nihilo*, etc. Pour les responsables, il s'agissait de présenter les caractéristiques de la structure qu'ils dirigent : nom, lieu d'établissement, type de structure, nombre de projets incubés, équipe encadrante, promoteurs, public visé, etc.)
- Une partie synthétique qui résume les principales informations recueillies lors de l'entretien. Nous reprenions les informations que nous jugions pertinentes (par thématique) au regard des questions de recherche et du site, dans un style proche de celui de l'interviewé, puis, nous notions les idées nouvelles et réflexions à éclaircir lors d'entretiens ultérieurs. Cette seconde fiche était effectuée sur la base des observations, de notes de terrain et des données retranscrites. Les fiches ont été ajoutées à leur transcription respective, puis dans un fichier correspondant au site. Un fichier central intitulé « TRANSCRIP », et dans lequel nous distinguons trois dossiers (SITE1, SITE2, SITE3), eux même divisés par profil de répondants selon qu'ils sont créateurs d'entreprises « CREAT » ou responsables « RESPON » a été créé. Les fiches de synthèse ne se sont pas substituées aux transcriptions de base. Elles ont contribué aux réflexions et aux analyses futures¹⁷⁵.

De la même façon, les documents électroniques et « papiers » (feuilles volantes, livrets, CD-ROOM, plaquettes), que nous collections ont été répertoriés dans des dossiers thématiques regroupés par sites.

• Le codage des données

La multitude des sources et des méthodes de recueil des données qualitatives entraîne une accumulation de données retranscrites sous forme de mots. Si ces derniers sont plus révélateurs que de simples chiffres, les nombreux sens qu'ils recouvrent rendent leur manipulation et leur application plus complexe (Miles et Huberman, 2003). Miles et

¹⁷⁴ Ibid, p: 104.

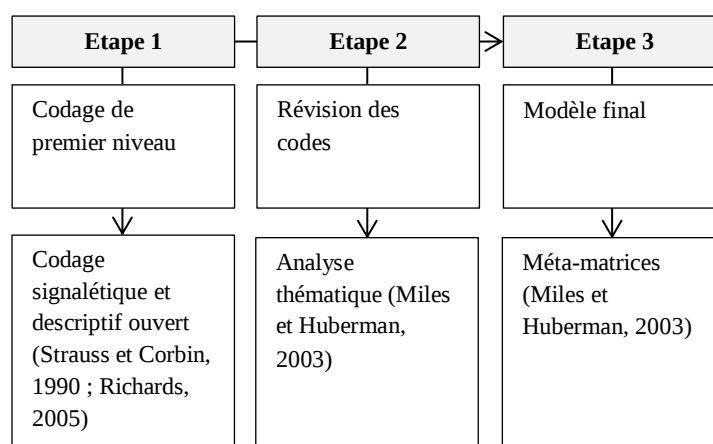
¹⁷⁵ Deux exemples de fiche signalétiques et synthétiques (responsable/créateur d'entreprise) sont disponibles en annexe (3).

Huberman suggèrent de dresser des « garde-fous » destinés à nous prémunir de biais ou d'une vision trop étreinte. Il s'agit alors d'extraire des données, au regard des objectifs de la recherche et du cadre conceptuel, mais aussi de manière plus inductive, « en étant ouvert à apprendre des choses que nous ne connaissons pas, ou que nous nous n'attentions pas à trouver »¹⁷⁶. En interaction avec la phase de collecte des données, cette étape de codification s'accompagne d'un travail de condensation et d'analyse des données et vise, de façon continue, à faire émerger des connaissances.

- **La création de codes**

Les codes sont représentés par Miles et Huberman (2003) comme des « étiquettes », des unités de sens variables (sous forme de mots, de phrases, de paragraphes, de locutions liés ou non à un contexte particulier) que l'on sépare et catégorise au regard des thèmes et objectifs de la recherche. Ils se situent à différents niveaux d'analyse (ils sont descriptifs ou inférentiels) et peuvent être créés en début ou en cours d'analyse. Les auteurs soulignent que ce n'est pas tant les mots qui ont une importance mais leur signification.

Figure 3.11. Etapes d'élaboration des codes



Il existe deux méthodes d'élaboration des codes. Si Miles et Huberman préconisent d'établir une liste de départ, avant le travail sur le terrain, à partir du cadre conceptuel, des questions de recherches et hypothèses, les méthodes de codification plus inductives correspondraient davantage à la démarche exploratoire. De plus, une orientation inductive est appropriée lorsqu'il s'agit de rendre compte, à travers des interactions, des traits communs ou distinctifs, des interprétations ou du sens communs des répondants (Voynnet Fourboul, 2001). En effet, «

¹⁷⁶ Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), op.cit., p: 111.

les codes ne sont pas utilisés comme dénominateur de certains phénomènes mais comme dispositif heuristique pour la découverte »¹⁷⁷. Le codage s'intègre donc dans une démarche interprétative.

Par une approche « enracinée » (Glaser et Strauss, 1967 ; Strauss et Corbin, 1990), il s'agissait de faire émerger une liste de départ de codes à partir de l'examen des paragraphes, lignes après lignes. Cette liste de départ, dont le support initial était les premiers entretiens, a été révisée, à évoluer et à gagner en pertinence en fonction de la littérature, des éléments du terrain et de l'émergence des deux autres cas (Lincoln et Guba, 1985). Ceci correspond au second niveau d'analyse permettant d'aboutir à une liste de codes thématiques (Miles et Huberman, 2003) qui regroupe les codes de premier niveau en « un nombre plus réduit de thèmes ou éléments conceptuels plus synthétiques »¹⁷⁸. Ce qui permet de réduire considérablement la quantité de données transcrites et de constituer les bases de l'analyse inter-sites « en révélant des thèmes communs et processus de causalité »¹⁷⁹. Les étapes du codage ont été réalisées à l'aide du logiciel Nvivo 7.

• Application de la démarche sous Nvivo 7

Ce choix a été effectué dans la mesure où le recours à l'ordinateur est particulièrement efficace pour l'analyse de cas, destinée à « trouver des arguments interconnectés sur des événements inter-reliés »¹⁸⁰. Il permet un gain de temps, en allégeant certaines tâches, et assure une procédure rigoureuse et flexible, tout en s'insérant dans un processus systématique (Miles et Huberman, 2003). De plus, le logiciel QSR Nvivo 7 est un outil d'analyse qualitative, approprié dans une logique de thématisation (Paillé et Mucchielli, 2003). Il a été très bénéfique, au regard de la quantité des données recueillies, dans la constitution et l'association des codes et de même que dans l'élaboration de matrices. Nous nous sommes auto-formés à travers les articles méthodologiques et revues spécialisées¹⁸¹, les guides d'utilisation du logiciel (Richards, 2006 ; Deschenaux, 2007 ; Rupelle et Mouricou, 2009) et les formations vidéo.

¹⁷⁷ Voynnet Fourboul, C. (2001), « Le processus de (de)codage des données qualitatives en gestion des ressources humaines ». Actes du XIIème congrès de l'AGRH, volume 2, pp.1443-1461, p: 1451.

¹⁷⁸ Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), op.cit., p: 134.

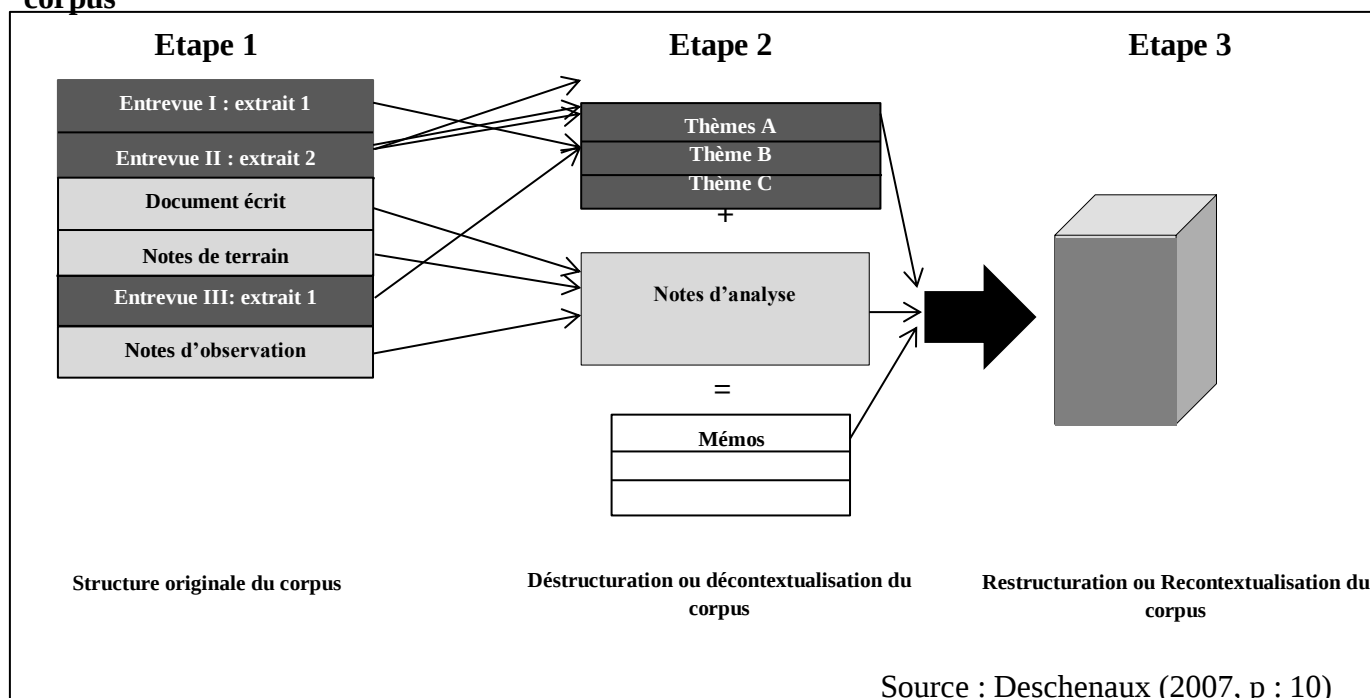
¹⁷⁹ Ibid, p: 134.

¹⁸⁰ Ibid, p: 89.

¹⁸¹ Logiciels pour l'analyse qualitative : innovations techniques et sociales. *Recherches qualitatives*, Hors-série, n°9. (2010).

Le principe du logiciel est de partir d'un corpus initial (notes de terrains, documents, transcriptions), que l'on découpe en unité de sens ou thèmes. En d'autres termes, il s'agit d'un processus de décontextualisation -recontextualisation du corpus représenté dans la figure suivante :

Figure 3.12. Représentation graphique du principe de déstructuration-restructuration d'un corpus



Nous avons réalisé un codage signalétique à travers le classement des transcriptions et observations, à l'aide de la fonction «cases » et « casebook », soit un fichier par répondant. Dans un premier temps, nous avons classé les documents en fonction du profil des répondants. A partir des données des premiers entretiens, nous avons établi une première liste de codes descriptifs, des « nœuds libres» (*free nodes*) de manière inductive. En effet, le cadre théorique ne permettait pas de construire, *a priori*, une grille de codage solide. De plus, en vue du caractère exploratoire de la recherche, nous ne souhaitons pas passer à côté de phénomènes imprévus. Le codage a donc été conduit selon une procédure ouverte, en ce sens qu'il provient des extraits de données transcrites. Néanmoins, si les codes sont plus ouverts au contexte, nous ne néglignons pas la cohérence des observations avec la théorie. Le codage n'est donc pas réalisé par induction radicale. L'une des forces du logiciel est de pouvoir sélectionner les verbatim et les classer dans des codes/nœuds que l'on créé au fil de la lecture des transcriptions. Lorsque l'on élabore un nouveau code, on lui appose une formule puis, au

regard des préconisations de Miles et Huberman (2003), on le définit de façon à accroître la fiabilité du codage. La liste de départ comprend une liste de 86 codes descriptifs, qui ont été révisés par l'ajout de nouveaux codes, la suppression de ceux qui n'étaient pas pertinents, et le regroupement des codes similaires.

- **Analyse de contenu thématique**

En nous permettant d'aller plus loin dans l'analyse, une seconde étape permettait de constituer des méta-codes explicatifs et inférentiels, en ne nous limitant pas simplement à l'établissement et la classification de codes descriptifs. Les avancées (entretiens, analyses, retour vers la littérature), nous ont permis de corriger la codification par la technique du codage thématique de Miles et Huberman (2003). Il s'agissait d'identifier, à partir des trois sites, « les « patterns »¹⁸², les récurrences et les pourquoi »¹⁸³. Cela permettait de regrouper les codes obtenus lors de la première étape, en un petit groupe de thèmes et éléments conceptuels. Le codage s'est effectué à l'aide de la fonction « tree nodes » et lorsqu'un nouveau code apparaissait la fonction « free nodes ». Le codage s'est effectué au regard des liens et occurrences des données, des liens effectués entre l'objectif de recherche et de la théorie émergente. À partir des données, nous avons pu déterminer quatre thématiques, elles même composées de sous-codes¹⁸⁴. (cf. tableau 3.9)

La construction des thématiques a été réalisée par une stratégie de « bottom'up », c'est-à-dire par comparaison constante (Glaser et Strauss, 1967). Il s'agit d'un codage à faible niveau d'abstraction puisqu'il permet de coder des unités de sens au plus près du discours des répondants. L'émergence d'un nouveau code apparaissait dès lors qu'une unité de sens ne présentait aucune similarité avec un code existant, ce qui augmentait peu à peu le niveau d'abstraction des catégories. Nous avons pu établir des liens entre les catégories, construisant peu à peu une arborescence. En cours d'analyse, le codage thématique s'insérait peu à peu dans un cadre théorique adapté aux questions de recherche, ce qui améliorait sa validité (Miles et Huberman, 2003). Une démarche systématique de confrontation des données à la littérature existante a donc été effectuée. Les analyses intra-site et inter-sites ont été réalisées à partir du codage thématique.

Par ailleurs, nous n'avons pas réalisé de codage multiple. L'analyse et les résultats qui en découlent reposent sur notre unique interprétation. Mais comme le souligne Paillé et

¹⁸² Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), op.cit., p: 133.

¹⁸³ Ibid, p: 123.

¹⁸⁴ Le codage thématique est répertorié en annexe (4).

Mucchielli, (2008), n'est-ce pas le cœur de l'analyse qualitative que de reposer sur l'interprétation du chercheur?

En définitive, la validité de la démarche repose sur une double codification sous Nvivo (descriptive et inférentielle), en catégorisant Les thèmes au plus près du discours des répondants (stratégie bottom'up), puis en définissant rigoureusement les codes de manière à faciliter les analyse intra et inter-cas. De plus, nous avons réalisé des « mémos » ou « communications » (Miles et Huberman, 2003 ; Strauss et Corbin, 1990), au fil du processus de l'analyse des données. Il s'agissait de réflexions, d'idées naissantes, d'observations « au vol »¹⁸⁵ que l'on immortalisait sur un papier ou un fichier informatisé. Dans ce cadre, les fonctions Nvivo « mémo » et « annotations » permettaient d'annoter les réflexions à tout moment, puis de les retrouver à partir des données codées, ou d'un document dans lequel nous poursuivions les réflexions. La rédaction de mémos est préconisée lorsque l'approche est inductive puisqu'ils participent à l'émergence d'une théorie et favorisent la cohérence conceptuelle des réflexions (Miles et Huberman, 2003). De la même façon, nous avons rédigé des mémos dans le cadre de micro-analyses et comparaisons systématiques (Strauss et Corbin, 1990) entre les cas. A titre d'exemple, les réflexions autour de la salutogenèse proviennent d'une idée notée dans un mémo, à partir des récurrences des données autour de la dimension « positive » qui entourait la création et l'accompagnement. Ceci augurait une analyse plus approfondie, qui a été effectuée à travers le codage thématique et qui constituait le fil conducteur de la recherche. Dans le cadre de la recherche, la rédaction de mémos a été déterminante.

Les outils d'analyse étant présentés, nous abordons dans la section suivante les dernières étapes de la démarche analytique que sont les choix des formats de présentation et l'élaboration des résultats suivis des techniques permettant de justifier leur validité.

3.3.2.2 La présentation, l'élaboration et la vérification des résultats

La dernière section de la démarche d'analyse est une étape clé. Dans un premier temps, elle présente les modalités de présentation de l'analyse puis, les méthodes d'élaboration et de validation des résultats dans un deuxième temps.

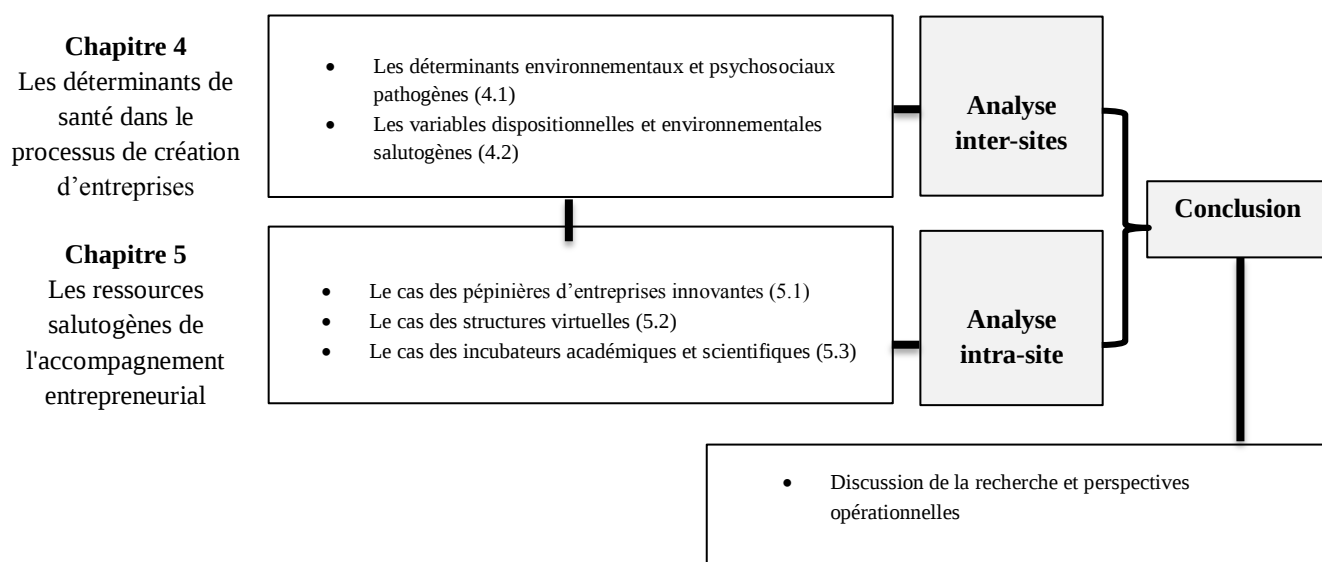
¹⁸⁵ Ibid, p: 129.

- **Méthodes de présentation des résultats**

Une analyse intra-site précède habituellement d'une analyse inter-sites dans le cadre de l'étude de cas multiples. De fait, nous avons présenté les résultats à partir de l'analyse de chaque cas (intra-site), pour ensuite les confronter de manière générale à travers une analyse comparative de l'ensemble des sites (inter-sites).

Nous l'avons souligné, quatre patterns ont été identifiés à partir des données : les déterminants pathogènes du processus de création, les déterminants salutogènes du processus de création, les facteurs et conséquences salutogènes des ressources d'accompagnement et les perspectives opérationnelles en matière de santé. La présentation des résultats s'est effectuée au regard de des thématiques retenues. (cf. figure 3.13)

Figure 3.13. Présentation des résultats



La démarche exploratoire vise avant tout la description d'un site, à travers la recherche du « quoi » et du « comment ». Pour autant, les frontières entre la description et l'explication sont parfois subtiles. Comme le souligne Miles et Huberman (2003), le processus analytique avance à mesure que les données se réduisent, et entraînent une compréhension cohérente du quoi, du comment, et du pourquoi. Miles et Huberman (2003) assimilent ce processus à une « échelle d'abstraction » (Carney, 1990), qui consiste à partir des données brutes, (transcriptions, notes de terrain, observations), à extraire des catégories de codification, puis

identifier des thèmes (données clés, données manquantes, interrelation entre les données), que l'on teste à travers une nouvelle étape de codification qui va permettre de réduire à nouveau les données et mettre en place une analyse matricielle des thèmes. La dernière étape consiste à « décrypter la structure profonde des découvertes en intégrant les données dans un cadre explicatif ».¹⁸⁶

De fait, le processus analytique passe nécessairement d'une étape descriptive à une étape explicative. Descriptive en ce sens qu'il s'agit d'explorer un phénomène (la santé) dans le processus d'accompagnement du créateur d'entreprise (et donc de création d'entreprise), en réalisant un « compte rendu clair du phénomène à l'étude »¹⁸⁷. Explicative puisqu'il s'agit de « rendre compréhensible des réalités complexes en montrant comment leurs composantes sont associées et selon certaines règles ».¹⁸⁸ Par conséquent, les formats de présentations diffèrent et s'adaptent à mesure que nous avançons dans l'analyse.

Dans une étude qualitative, les résultats sont traditionnellement présentés sous la forme narrative. Néanmoins, des modes de présentation plus organisés et concentrés des résultats, (matrices, diagrammes, figures) sont privilégiés. Nous avons fait le choix de présenter les résultats sous différentes formes (matrices et méta-matrices ordonnées par sites¹⁸⁹, matrices explicatives des effets, diagramme causal). Les matrices permettent de faire émerger des inférences directement extraites des données, en établissant des patterns, en factorisant, c'est-à-dire en identifiant « quelques variables générales sous-jacentes à de nombreuses variables spécifiques »¹⁹⁰, puis en réalisant des commentaires illustratifs tirés d'autres données du cas (verbatim).

La présentation des résultats consiste alors à compléter les matrices par un texte analytique qui donne un sens aux traits des données présentées, et qui permet de tirer des conclusions et d'introduire des interprétations. L'ajout des notes de terrain correspondantes vient clarifier le texte et l'interprétation des données. Les matrices mènent également à l'analyse comparée de tous les sites et permettent de confronter les résultats avec les travaux empiriques existants. S'agissant du diagramme causal, il est le dernier exercice analytique qui repose sur toutes les analyses effectuées au préalable et s'accompagne d'un texte narratif permettant d'explicitier la

¹⁸⁶ Ibid, p: 174.

¹⁸⁷ Ibid, p: 172

¹⁸⁸ Ibid, p: 172.

¹⁸⁹ Ibid, p: 334 (matrices conceptuelles thématiques)

¹⁹⁰ Ibid, p: 239.

nature de chaque variable. Il permet ainsi de comprendre les sites dans leur ensemble : les facteurs, leur interaction et liens avec les résultats clés. (Miles et Huberman, 2003).

- **Elaboration et vérification des résultats**

Les résultats de la recherche émanent d'un processus analytique soumis à un ensemble de stratégies permettant de valider, reproduire et justifier les interprétations des données qualitatives. Miles et Huberman (2003), distinguent de manière non exhaustive, celles qui permettent de présenter la validité des interprétations de celles qui garantissent la qualité des conclusions :

- L'analyse repose sur les techniques d'interprétation des données suivantes :
 - L'identification de patterns /thèmes : cela nous a été efficace, notamment au regard de la quantité des données issues des trois sites. L'exercice de codification nous a permis d'identifier des régularités récurrentes (Guba, 1978) et de les soumettre à l'ensemble des sites.
 - Le regroupement : la codification (premier et second niveau d'analyse) nous permet de rassembler les éléments présentant des caractéristiques similaires (aussi bien les ressenties, les opinions que les actions, les acteurs, les processus et les sites). A titre d'exemple, nous avons réalisé plusieurs matrices nous permettant d'avoir une vision globale des données de chaque site étudié, mais également des différents acteurs que nous avons interviewés (qu'ils soient créateurs d'entreprises ou dirigeants de structure). Le logiciel Nvivo nous permettait d'établir de telles matrices.
 - Le comptage : les codes et méta-codes composant les thématiques émergent en fonction d'éléments qui apparaissent de façon régulière. L'appréciation de cette régularité peut s'effectuer à travers le comptage d'un ensemble d'items nous permettant de distinguer les éléments qui ont plus d'importance. Encore une fois, le logiciel Nvivo nous a été bénéfique puisqu'il permet le comptage d'items par répondant et par code.
 - La constitution de contrastes et comparaisons : l'analyse inter-sites repose en majorité sur l'établissement de contrastes et comparaisons et nous a permis d'identifier des actions

prises en place par certains sites d'accompagnement, là où d'autres privilégiaient d'autres approches.

- La subdivision des variables : de façon à éviter le « monolithisme et l'amalgame des données »¹⁹¹, il est préférable de décomposer une variable pour en expliquer ses effets. A titre d'exemple, nous avons identifié plusieurs variables permettant d'expliquer la dimension pathogène du processus de création d'entreprise. En identifiant la variables du stress, nous avons constaté que ces sources de stress étaient d'ordre entrepreneurial mais également individuel.
- La Subsumption des données a été possible par les deux étapes de codification des données. Cela consiste à partir des données brutes à rassembler un ensemble d'éléments sous une catégorie plus large. C'est une progression vers la théorie (Glaser, 1978).
- La recherche des variables intervenantes : à titre d'exemple, nous avons constaté que les projets développant une innovation technologique étaient les plus contraignants. Cela ne consistait pas directement à créer une figure à deux variables pour expliquer la relation, mais de l'appréhender en faisant intervenir plusieurs variables permettant de clarifier la relation.
- L'atteinte d'une cohérence conceptuelle/théorique : nous avons tâché d'introduire les résultats dans un nouveau contexte empirique (théorie émergente), tout en nous référant aux travaux et théories existantes de plusieurs champ disciplinaires (théories existantes). Il s'agit là de renforcer la plausibilité des résultats. La progression s'est effectuée de bas en haut, du terrain au concept. En ce sens, nous sommes bien dans une logique abductive qui consiste à réaliser des « additions conceptuelles des données observées pour les rendre plus largement applicable »¹⁹².

Il existe plusieurs autres techniques permettant de justifier les interprétations des données. Il ne s'agit pas d'utiliser chacune d'entre elles, mais plutôt de les sélectionner de façon cohérente et éclairée. Enfin, l'interprétation des résultats s'accompagne de nombreux exemples et verbatim représentatifs, appuyant les conclusions et qui permettent de refléter le contenu des catégories ainsi que leur formulation.

¹⁹¹ Ibid, p: 457.

¹⁹² Ibid, p: 470.

- Enfin, de façon à garantir la qualité des conclusions, Miles et Huberman (2003) préconisent un ensemble de procédés. Nous avons fait le choix d'appliquer six d'entre eux :
- Chercher à contrôler la représentativité de l'échantillon de sites. En effet, il est important de sélectionner des cas contrastants. Nous avons multiplié les sites et interrogé des acteurs aux positions différentes. Cela dit, une limite à ce principe de représentativité tiendrait au fait que nous nous sommes limités à interroger les individus dans un contexte spécifique, celui de l'accompagnement. De fait, nous n'avons pas de cas contrastants de créateurs d'entreprises non accompagnés.
- Trianguler les sources et les méthodes de collecte des données. Nous l'avons souligné, les entretiens, la documentation et les observations sont les trois sources auxquelles nous avons eu recours, auprès de personnes, de lieux différents, dans des périodes différentes, et qui permettent d'accroître la fiabilité de l'information recueillie.
- Aussi, nous avons tenté au mieux d'éviter les « relations fallacieuses »¹⁹³ en effectuant des choix de présentation adéquats.
- Enfin, nous avons invité les répondants à réagir aux résultats. Pour certains, ceci fait partie de l'analyse et permet de confirmer les résultats (Guba, 1981), pour d'autres, il s'agit d'une question d'éthique (1994). Nous avons demandé aux enquêtés de réagir aux résultats que nous avons présenté sous forme de matrices et textes synthétiques.

• La validité interne et externe

Dans une démarche qualitative, les critères de qualité des conclusions reposent en partie sur la validité et la fidélité des méthodes de recherche (Hlady-Rispal, 2002). Il s'agit de rendre compte de « la capacité des instruments à apprécier effectivement et réellement l'objet de la recherche pour lequel ils ont été créés »¹⁹⁴. Yin (2009) distingue la validité du construit (la représentativité des indicateurs de mesure du phénomène), la validité interne (la capacité des données collectées à représenter réellement le phénomène étudié) et la validité externe des

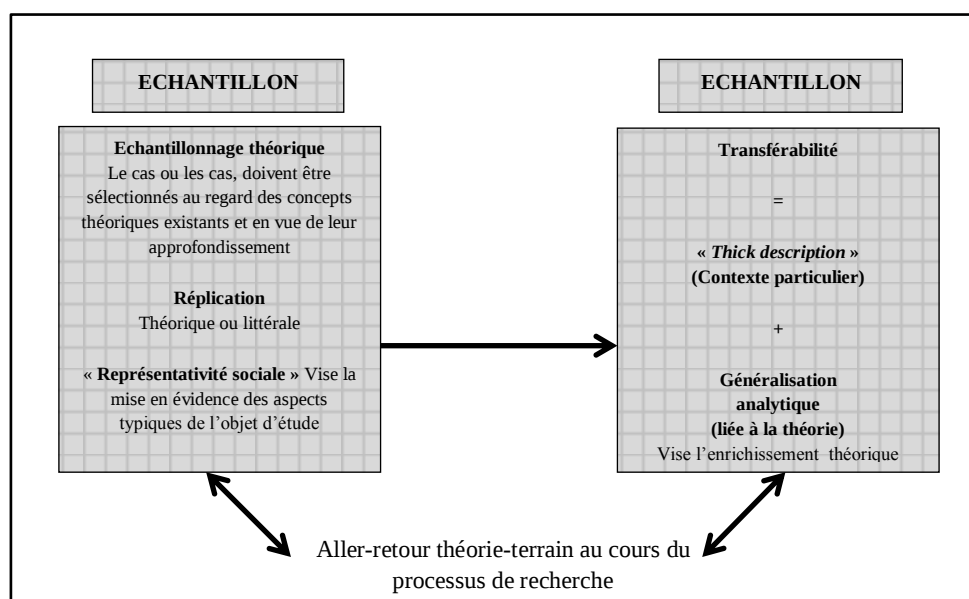
¹⁹³ Ibid, p: 491.

¹⁹⁴ Wacheux, F. (1996), op.cit., p: 266.

résultats (la capacité de généralisation des résultats). Si l'on a longtemps reproché le faible degré de généralisabilité des résultats d'une étude qualitative (Yin, 2009), Ayerbe et Missonier (2007), s'appuyant sur les propos de Strauss et Corbin (1990), soulignent une nette distinction du concept de généralisabilité entre les approches qualitatives et quantitatives.

Dans ce cadre, il ne s'agit pas tant de généraliser les résultats à une population plus large mais plutôt de « spécifier les conditions par lesquelles un phénomène existe, de comprendre les actions et événements qui y sont associés »¹⁹⁵ (cf. figure 3.14). Dans le cadre de la recherche, la validité interne repose sur la cohérence et la pertinence globale des résultats avec le terrain d'investigation, et avec les travaux antérieurs des champs de l'accompagnement entrepreneurial et de la psychologie de la santé.

Figure 3.14. Les fondements de la validité externe de la recherche qualitative



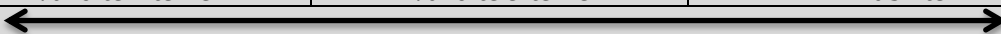
Source : Ayerbe et Missonier (2007, p : 47)

Ceci renforce également la validité externe de la recherche puisque nous avons sélectionné les cas dans un souci de représentativité théorique, puis nous avons pris soin de les décrire dans le détail (chapitre 6), de manière à établir des comparaisons mais également des convergences d'interprétations inter-sites (logiques de réplication littérale et théorique préconisées par Yin, 2009). La validité externe repose alors sur la typicité de l'objet d'étude et d'une analyse en profondeur, « thick description » (Geerte, 1973, Guba et Lincoln, 1994) des cas étudiés. Nous

¹⁹⁵ Ayerbe, C., Missonier, A. (2007), « Validité interne et validité externe de l'étude de cas : Principe et mise en œuvre pour un renforcement mutuel », *Finance Contrôle Stratégie*, Vol.10, n°2, juin, pp.37-62, p: 41.

proposons dans le tableau suivant, une synthèse des méthodes de contrôle et de vérification des résultats utilisées.

Tableau 3.9. Synthèse des techniques de validité théorique du processus d'analyse

	Validité interne	Validité externe	Fiabilité
			
Principes	Maintenir une cohérence et pertinence générale des résultats de l'analyse	Favoriser le degré de généralisabilité des résultats de l'étude qualitative	Permettre la reproductibilité ou transférabilité des résultats
Techniques utilisées	- Recherche d'une cohérence conceptuelle et théorique des résultats - Retour des conclusions auprès des répondants - Choix des méthodes d'analyse en cohérence avec la démarche de recherche	- Etude de cas multiples dans un souci de « répliquabilité » - Réalisation d'un échantillonnage diversifié - Description détaillée des cas en vue d'établir des comparaisons inter-sites - Recherche de représentativité sociologique et non statistique des résultats. - Triangulation des méthodes et sources d'information	- Clarification de la posture épistémologique et des choix méthodologiques - Description détaillée des procédures mises en place (codage à deux niveaux, description des catégories, formats de présentation)

Conclusion du chapitre 3

« Ainsi mon dessein n'est pas d'enseigner la méthode que chacun doit suivre pour bien conduire sa raison, mais de faire voir en quelle sorte j'ai tâché de conduire la mienne »

René Descartes - Discours de la méthode, (1637) ¹⁹⁶

Au travers ce troisième chapitre, nous nous sommes efforcés de présenter la cohérence de la démarche générale de recherche et des choix méthodologiques qui l'entourent. En d'autres termes, il s'agissait de déterminer la pertinence et la validité du processus d'élaboration des connaissances au regard de l'objet de recherche.

Le caractère novateur de cette recherche appelle une démarche exploratoire. De fait, une méthode qualitative semblait être la plus appropriée puisqu'elle vise avant tout à comprendre un phénomène dans sa globalité. La méthodologie qualitative retenue a orienté la stratégie d'accès au terrain qui s'est portée sur une étude de cas multiples. En effet, malgré les limites relatives à l'étude de cas, nous avons tenté d'en faire des forces en assurant la validité et la fiabilité des résultats. Par ailleurs, nous avons montré en quoi le terrain d'investigation était pertinent et permettait de garantir la représentativité théorique de l'échantillon.

D'ailleurs, celui-ci sous-tend le processus d'analyse des données qui s'est effectué suivant les recommandations de Miles et Huberman, (2003), de manière synchronique et continu, autour des quatre axes que sont :

- Le recueil des données (les entretiens semi-directifs, les observations et la documentation).
- La condensation des données (l'élaboration de synthèses et les étapes de codification assistées par ordinateur).
- La présentation des données (majoritairement narrative et matricielle).
- L'élaboration et la vérification des interprétations.

Ceci suivant un certain nombre de stratégies garantissant la validité des interprétations (identification de patterns, regroupement, comptage, constitution de contrastes et comparaisons, atteinte d'une cohérence théorique), et la qualité des conclusions (notamment

¹⁹⁶ Descartes, R. (1637), *Discours de la méthode. Pour bien conduire sa raison et chercher la vérité dans les sciences*. Première partie. Broché, p: 10.

par la triangulation des sources et des méthodes de collecte des données et du retour fait auprès des répondants).

Autant de procédés qui nous incitent, à l’instar de Miles et Huberman, à résumer la démarche d’analyse des données qualitatives par le précepte : « dis mois ce que tu présentes, je te dirai ce que tu sais »¹⁹⁷.

Tableau 3.10. Synthèse des choix d’ordre épistémologique et méthodologique

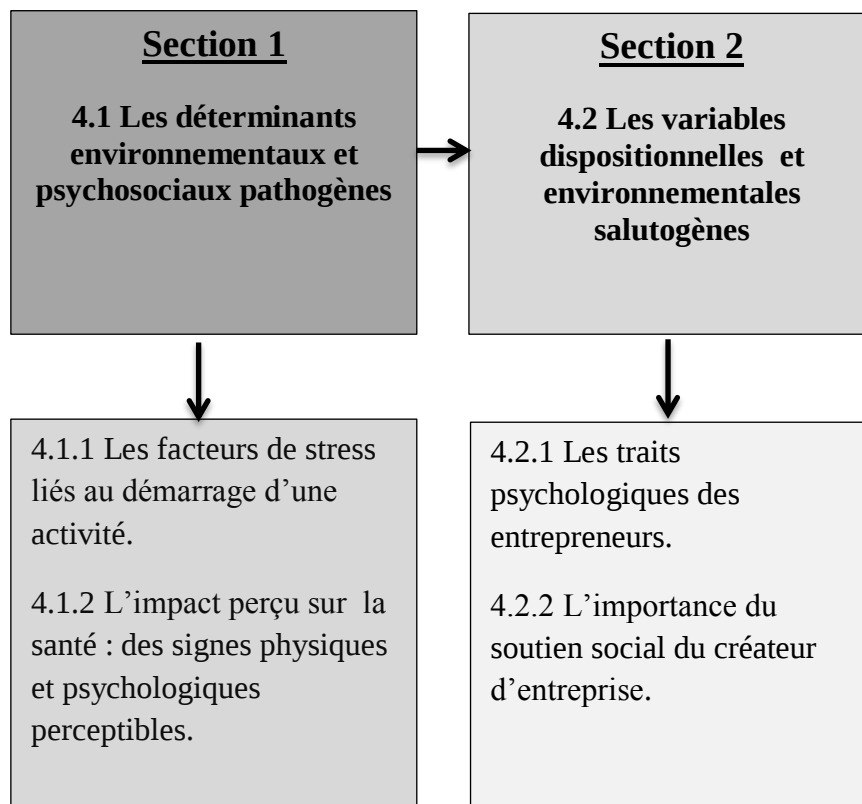
Choix épistémologique et méthodologiques	Description
Posture épistémologique	- Paradigme interprétativiste
Choix méthodologiques	- Un mode de raisonnement abductif - Une démarche exploratoire et compréhensive - Une étude qualitative de la recherche - L’étude de cas comme stratégie d’accès au réel... - ...de type multi-sites (intra-site et inter-sites).
Terrain	- Les structures d’accompagnement à la création d’entreprise
Acteurs	- Les créateurs d’entreprises - Les responsables des structures d’accompagnement à la création d’entreprises - Les praticiens de l’accompagnement d’entreprises
Cas étudiés	- Les pépinières d’entreprises innovantes - Les structures virtuelles - Les incubateurs académiques et scientifiques
Sources des données	- L’entretien semi-directif comme méthode de collecte des données primaires - La documentation et l’observation comme méthode de collecte de données secondaires
Guide d’entretien	- Elaboration d’un guide d’entretien composé de 5 thématiques
Traitement des données	- Critère d’échantillonnage théorique - Analyse thématique de contenu - Codage avec le logiciel Nvivo 7

Les deux chapitres suivants détaillent les résultats de l’étude empirique.

¹⁹⁷ Miles, M.B., Huberman, A.M. (2003), op.cit., p: 30.

Chapitre 4

Analyse inter-sites des déterminants de santé dans le processus de création d'entreprise



Ce quatrième chapitre s'articule autour de deux sections dont l'objectif est de présenter les résultats empiriques de l'analyse inter-sites des données issues du terrain, laquelle contribue, *in fine*, à l'identification des déterminants de santé dans le champ de l'accompagnement entrepreneurial.

La présentation des résultats est déterminée par les axes de recherche. En effet, au regard des questions de recherches découlant de l'étude théorique, il semblait pertinent d'appréhender les déterminants de santé du processus de création d'entreprise, de manière à améliorer la compréhension du rôle joué par l'accompagnement entrepreneurial au regard de cette problématique.

En conséquence, les deux sections visent à présenter les résultats de l'étude relative aux déterminants de santé pathogènes et salutogènes qui impactent l'entrepreneur dans le cadre de son activité. De fait, au moyen d'une analyse inter-sites, un ensemble de facteurs environnementaux et personnels qui impactent négativement et positivement la santé des créateurs d'entreprises sont identifiés, de mêmes que leurs actions et comportement de santé jouant un rôle transactionnel.

Ce quatrième chapitre de restitution des résultats se fonde sur les données à la fois principales recueillies lors des entretiens, et secondaires, à travers l'analyse des documents et des observations issues du terrain.

4.1 . LES DETERMINANTS ENVIRONNEMENTAUX ET PSYCHOSOCIAUX PATHOGENES

« Te voilà donc redevenu homme, puisque tu pleures ».

Jules Verne (1874), « L'île mystérieuse », p: 524

L'objectif de cette première section est de présenter les déterminants de santé pathogènes des créateurs d'entreprises accompagnés, de nature environnementale et psychosociale. De manière à faciliter la lecture de cette première section, nous avons choisi de réaliser une analyse inter-sites de l'échantillon de créateurs d'entreprises et dirigeants de structures. En effet, dans la mesure où la plupart des variables sont transversales à chaque cas, cela nous permet de synthétiser les interprétations, tout en considérant les spécificités de chaque cas. Nous présentons, dans un premier temps, les facteurs de stress liés à l'activité entrepreneuriale des entrepreneurs composant les cas, et évalués comme étant pathogènes dans la mesure où ils affectent le bien-être du créateur d'entreprise (4.1.1), de manière à poursuivre sur l'impact de l'activité entrepreneuriale sur la santé des entrepreneurs (4.1.2).

4.1.1 Les facteurs de tension et de stress liés au démarrage d'une activité

Plusieurs facteurs de tension et de stress liés à l'activité de création d'entreprise ont été identifiés. Les résultats de cette section émanent de l'échantillon inter-sites de créateurs d'entreprises et responsables de structures détaillé dans le chapitre précédent (cf. 3.2.3.4, tableau 3.7).

4.1.1.1 Le poids dominant des problèmes financiers

Les créateurs d'entreprises attestent en majorité être confrontés à un manque important de ressources financières pour développer leur entreprise, ce qui est une source de stress importante. Ceci pouvant également dépasser le cadre professionnel et impacter leur vie familiale. Si l'échantillon de l'ensemble des cas converge sur ce point, les difficultés financières émanent de diverses sources.

« Les difficultés financières, c'est la source de tous les stress, nous, on a des porteurs de projets qui nous ont indiqué que c'était très difficile pour eux d'un point de vue financier, et du coup cette situation a engendré un mal-être, un mal-être personnel, et bien sûr quelquefois des difficultés qui ont touché leur couple, leur famille et que c'était des situations extrêmement difficiles à gérer. »

En effet, si la question financière est une source de stress importante pour les entrepreneurs, plusieurs réalités se distinguent :

La première étant liée au fait que la création d'entreprise *ex nihilo* (qui concerne l'ensemble de l'échantillon) implique initialement un apport financier important, d'autant plus lorsque les projets développent une innovation (ceci concerne 29 entrepreneurs¹⁹⁸). En effet, ceux-ci nécessitent une somme d'argent conséquente, et il apparaît que les demandes et l'attente de subventions, qui sont de plus en plus difficiles à obtenir, génèrent un stress important.

« Il y a un aspect stressant de notre métier, du moins me concernant, c'est la levée de fonds. Constamment on se rend bien compte que pour avancer il faut aller chercher de l'argent. C'est tout le temps essayer de trouver une nouvelle source d'argent, tenter des nouveaux concours, nouveaux financements, nouvelles subventions. Il n'y a pas un mois où je n'ai pas tenté de subventions. C'est constant. Avec une incertitude totale sur l'issue des dossiers ».

« Pour moi, le plus gros stress, c'est les levés de fonds car c'est très usant d'aller vendre son projet devant des gens qui ont le droit de choisir de vous aider ou non. »

Néanmoins, ce n'est pas tant le fait de préparer les dossiers de financement qui apparaît comme stressant mais plutôt l'attente de l'issue des demandes et le fait de pouvoir certifier être en mesure de fournir un apport et rembourser le prêt. Dans ce cadre, le stress est lié à la

¹⁹⁸ En effet, la majorité des activités en création développe une innovation, qu'elle soit technologique (15) de rupture (3), de produit et service (7) ou sociale (4). Deux projets ne développent pas d'innovation particulière.

peur ne pouvoir rembourser les organismes de prêts. De même les prêts émanant des établissements bancaires sont difficiles à obtenir, ce qui peut freiner le développement ou la poursuite de l'entreprise et générer du stress chez l'entrepreneur.

« A l'heure actuelle, le financement de l'entreprise est ce qui me stresse le plus. En fait les concours sont difficiles, mais les dossiers de subventions non, il suffit de remplir un dossier, de le faire proprement. Le problème des subventions et de pouvoir certifier qu'on paye les 30% restant. Pour un projet comme le mien, les montants sont trop importants, et les cautions personnelles aussi du coup. Par exemple, à l'heure actuelle, la caution représente une fois et demie le montant de l'emprunt. Pour moi qui nécessite une grosse somme d'argent, ma caution est difficilement surmontable ».

« Pour faire en sorte que ça fonctionne bien et que je sois moins stressé, c'est d'argent dont j'aurais besoin. Alors moi qui arrive, artiste, avec peu de références, vous pensez bien qu'on ne m'a rien prêté ! Mais je ne me faisais pas beaucoup d'illusions, dernièrement un ami à moi avait un dossier en or pour une demande de prêt...et aucune banque ne lui a prêté d'argent! Aucune! Et il demandait juste le prix d'un camion pour son entreprise, 4000 euros ».

De fait, il y a donc un stress relatif au manque de ressources financières des projets et jeunes entreprises, exacerbé par des demandes de prêts et de subventions incertaines, et qui déterminent le développement et/ou le maintien de l'entreprise, d'autant plus lorsque l'entreprise développe une activité innovante qui nécessite des fonds importants.

Néanmoins, la dimension financière impacte également la vie personnelle des créateurs d'entreprises. Le manque de ressources financières personnelles relatif à sa propre survie est une source de stress identifiée chez les créateurs d'entreprise. Ce qui nous a permis de faire état de la situation précaire des créateurs d'entreprise. En effet, si pour 12 d'entre eux l'auto-emploi est la raison pour laquelle ils ont décidé d'entreprendre, voulant sortir d'une période de chômage, l'impact du manque de ressources financières sur la vie personnelle est un facteur de stress identifié chez une majorité des créateurs d'entreprise.

« Moi quand je suis stressé c'est parce que je ne sais pas comment je vais finir le mois, est-ce que je vais réussir à alimenter la pompe, est-ce que je serai toujours là dans un mois ? Et tous les mois c'est rebelote [...] moi si demain je n'ai plus d'argent je n'existe plus. C'est un gros stress que d'avoir peur de tomber dans une précarité, surtout par les temps qui courent. ».

19 créateurs d'entreprises perçoivent en effet des allocations chômage, considérant le fait que cet apport financier est déterminant dans la poursuite de leur activité.

« J'ai bénéficié et je bénéficie encore des allocations chômage, je suis indemnisée. Et je pense que si je n'avais pas eu cela, je ne me serais pas lancée dans la création d'entreprise. C'est clair. Pour le moment, comme j'ai mon indemnité, l'aspect financier n'est pas un facteur de stress, même si l'entrée d'argent est moindre que lorsque j'avais un salaire ».

Ceci compense en partie l'insécurité du revenu à laquelle sont confrontés les créateurs d'entreprises. En effet, si parmi l'échantillon de créateurs, une majorité perçoit un revenu social, et 8 exercent un emploi en parallèle, une part minimale restante détermine leur revenu en fonction des résultats de l'entreprise. Ceci révèle également la nécessité, pour certains créateurs, de l'emploi « alimentaire » qui, lorsque le développement de l'entreprise ne va pas permettre d'assurer une rentrée d'argent stable, permettra à l'entrepreneur de faire face aux dépenses de la vie quotidienne. Le risque est que cette activité parallèle de nécessité prenne une place importante et écarte l'entrepreneur de son projet initial. Ceci est révélateur chez le créateur d'entreprise innovante, qui, initialement enthousiaste sur son projet innovant, se retrouvent à exercer une activité pour laquelle il n'est pas motivé. Il y a donc un facteur de stress lié à l'incertitude du revenu.

« Il y a encore quelque temps, je me réveillais systématiquement à 4h du matin avec ces angoisses de ne pas gagner d'argent ... il n'y a pas ce petit filet de sécurité, on met les gens dans l'insécurité. A partir de là c'est très difficile car vous vous levez, vous êtes inquiets, vous vous couchez vous êtes inquiets, angoissés, stressés, vous êtes nerveux, vous devenez impossible à vivre, et on rentre dans la spirale infernale ».

Par ailleurs ce stress ne concerne pas uniquement la rémunération du créateur d'entreprise mais également la rémunération de leurs salariés lorsque l'entreprise est suffisamment avancée.

Ce qui est stressant c'est surtout de s'assurer de la bonne trésorerie en fin de mois, s'assurer qu'in fine, tout est mis en place suffisamment tôt pour que dans un mois, dans 6 mois, dans un an, on ait suffisamment d'argent pour verser les salaires.

De même, et pour beaucoup de créateurs d'entreprises, il y a un sentiment de frustration lié au manque de ressources financières et relatif au fait de ne pas être rémunéré à hauteur de sa charge de travail accomplie, et de son niveau d'étude et de ses compétences.

«Le plus dur pour moi, mais c'est aussi le cas pour d'autres créateurs qui sont dans la même situation, c'est de se dire qu'après toutes ces années d'études et de recherche sur mon produit, on ne sait pas si ça va payer. Pour le moment pas comme je le voulais. C'est assez frustrant de voir que tes copains de promo gagnent trois fois plus que toi, alors que tu te démènes chaque jour comme un fou ».

En d'autres termes, le niveau d'étude et l'expérience professionnelle ne déterminent pas le niveau de rémunération. Une grande partie de l'échantillon a d'ailleurs fait part de la situation précaire dans laquelle elle vivait, notamment lorsque les créateurs d'entreprises sont des jeunes diplômés. Ils ressentent un sentiment de frustration relatif à leur faible niveau de revenu (ce sentiment est également lié à la notion de reconnaissance). En effet, l'échantillon regroupe 15 salariés en reconversion, (dont 6 ayant eu des postes à responsabilités), 9 ingénieurs chercheurs, 6 jeunes ingénieurs et docteurs. Le niveau d'étude est élevé. Ce résultats est étroitement lié au fait qu'une majorité des entrepreneurs rencontrés développe une activité innovante. Il y a donc un sentiment de stress et de frustration émanant du manque de ressources financières et lié au développement de la jeune entreprise.

Ce résultat transversal lié à l'impact pathogène du facteur financier, a toutefois permis de faire état de différences entre les cas et l'échantillon de créateur d'entreprises les composant. Cela s'expliquant par le fait que divers profils d'entrepreneurs sont confrontés à des sources de stress spécifiques. Concernant la variable financière, l'impact est déterminant en fonction de la nature du projet, la situation financière personnelle du créateur d'entreprise ou son stade de développement. Les créateurs accompagnés par les incubateurs académiques et scientifiques sont davantage impactés par la nature innovante du projet, qui nécessite une somme de départ et d'exploitation importante, ce qui se traduit par des demandes constantes de subventions. Pour les pépinières d'entreprises, le stress est avant tout relatif à la survie de l'entreprise et celle des salariés, enfin pour les structures virtuelles, c'est avant tout le fait d'assurer une rentrée d'argent suffisante pour assurer sa propre survie.

4.1.1.2 La pression de la réussite

Un autre facteur de stress est la pression liée à l'enjeu que représente la création d'une nouvelle activité. En effet, nous avons présenté l'enjeu financier relatif au développement et au maintien de l'entreprise en activité. Néanmoins, cet aspect est exacerbé par un ensemble d'autres facteurs. D'une part, le projet de vie construit autour de l'entreprise représente un enjeu important. En effet, le patrimoine personnel est engagé dans plus de 63% des cas, ce qui est une source de stress et de mal-être. L'enjeu lié à l'aspect financier est donc fortement lié à la sphère personnelle du créateur d'entreprise.

« Derrière il y a un enjeu important, une source d'anxiété supplémentaire pour un gars comme moi qui créé sa boîte à quarante ans, un crédit sous les bras et une famille à nourrir [...], je peux vous dire que le stress est quotidien chez moi ».

« J'ai eu des cas de figure très difficiles. Un porteur notamment avec une maison sous crédit, quatre enfants, une femme travaillant à mi-temps...on a eu des présentations où on ne savait pas si à la fin il n'allait pas se mettre une balle ».

« Si j'échoue, c'est bien simple je perds tout ce que j'ai. Alors c'est sûr ça plane sur nos têtes, et quand on se met à y penser là on peut ressentir un gros stress ».

Ceci traduit la pression liée à la réussite et à la peur d'échouer, et qui peut entraîner des effets pathogènes psychosociaux (peur du jugement, dévalorisation de soi, vulnérabilité). En effet, l'image que renvoie l'échec est négative, et génère des peurs.

De même, l'enjeu de la réussite est une source de stress chez les créateurs d'entreprises. Puisque celle-ci assure le développement de l'activité, les besoins familiaux, et renvoie une image positive envers l'entourage professionnel, familial et amical.

« J'ai eu la chance d'avoir un soutien important de la part de ma famille, qui m'a également soutenu financièrement, de ma femme et de mes enfants...mais là où je voulais en venir c'est que pour eux je n'ai pas le droit d'échouer. Réussir est une obligation, et peut être que oui, j'ai ressenti parfois un stress par rapport à ça ».

« Parfois il faut gérer un aspect intime qui repose sur la peur d'un jugement des proches si jamais ça ne se passe pas comme il faut ».

Par ailleurs, la pression de la réussite ou la peur d'échouer est exacerbée par un « facteur temps » spécifique à la création d'entreprise accompagnée et qui fait que l'entrepreneur dispose de peu de temps pour développer son projet d'entreprise. D'autant plus pour les entreprises accompagnées par les incubateurs académiques et scientifiques.

« Le plus dur à supporter je pense, ce n'est pas de se dire : “est-ce que j'aurai de la pression ”, mais c'est de se poser la question “jusqu'où et pendant combien de temps, je vais devoir supporter cette pression ?”.

« On sait pertinemment que si notre projet ne décolle pas au bout de deux ans, voire trois ans, le contrat d'accompagnement sera rompu [...] on doit rapidement faire nos preuves, et pour moi c'est un facteur de stress important ».

« Les créateurs sont soumis au stress, mais pour les porteurs de projets, ce sont des pics de stress élevés dans un espace-temps restreints. Du stress au boulot, tout le monde en a mais eux, ils ont cette pression temporelle, il y a toujours un truc à rendre, un dossier à préparer, des deadlines qui s'enchainent, et d'avoir surtout l'impression de ne jamais se reposer et de penser aussi que tout repose sur le dossier».

De cette pression liée à l'enjeu de la réussite peut se dégager un sentiment de culpabilité chez les créateurs d'entreprises. En effet, lorsque des déceptions sont fortes quant à l'évolution du projet ou des résultats de l'entreprise, les créateurs d'entreprises se sentent responsables de cet échec.

« Moi, je me dis que je dois absolument travailler pour y arriver, et du coup, si je travaille six à huit heures et que je vais au sport pendant trois ou quatre heures, je me dis aussi que c'est du temps où j'aurais pu travailler. J'ai une espèce de culpabilité qui m'envahit ».

4.1.1.3 La surcharge de travail

Les résultats de l'étude révèlent que les créateurs d'entreprises sont impactés par une charge de travail élevée, qui entraîne un état de fatigue (physique et émotionnelle) et un état de stress. En effet, le temps de travail des créateurs d'entreprise de l'échantillon est évalué en moyenne à 55 heures hebdomadaires¹⁹⁹. La surcharge de travail est une caractéristique commune à l'échantillon de créateurs d'entreprises dans la mesure où ils sont 17 à s'être lancés seuls dans la création d'entreprise (14 disposent d'au moins un associé). De fait, un nombre élevé d'entre eux assument tous les rôles (administratifs, managériaux,...) d'autant plus que la plupart du temps, l'entreprise n'est pas suffisamment développée ou n'a pas les moyens suffisants pour pouvoir embaucher. De fait, ils sont contraints à consacrer davantage de temps à leur entreprise, impliquant un taux de travail horaire élevé au détriment de périodes de repos.

Une autre caractéristique liée à la charge de travail des créateurs d'entreprise est que le temps consacré au développement de l'entreprise se poursuit à domicile pour 25 d'entre eux.

¹⁹⁹ Temps de travail auto-évalué par les créateurs d'entreprise de l'échantillon.

« Je dirais que pendant deux ans...on a quasiment travaillé 7 jours sur 7. Je travaille plus que je devrais. Je travaille même de chez moi. On est relié 24h/24h avec internet et le téléphone. Donc je ramène beaucoup de travail à la maison ».

« En général le dimanche je ne travaille pas mais ça dépend. En fait ce n'est pas seulement au début qu'on travaille le plus sur le projet, ça continue même après la création de l'entreprise. Une moyenne par exemple, je travaille de 9h du matin jusqu'à 20h et à peu près 6 jours sur 7 ».

« Par exemple je sors d'une étude où j'ai eu 3000 pages de revue de bibliographie à faire. J'ai besoin de ma tête. J'ai eu l'étude mais je me suis mis en difficulté personnelle, familiale [...], j'ai besoin de trouver ces moments de détente intellectuelle, une bonne hygiène de vie. Bosser pour bosser ne sert à rien. J'ai besoin de préserver un équilibre mais je ne le trouve pas forcément ».

« Il ne faut pas se leurrer, si on travaille 35 heures par semaine sur un projet incubé, on ne créera jamais. Je commence à 6h le matin et je rentre à 18h le soir. Je rentre chez moi et je retravaille en général deux heures après. Je dois être à 14h par jours à peu près ».

« Ma femme le sait plus que moi ! Ma charge de travail a augmenté clairement. Entre 50 et 60 heures par semaine. Je suis obligé de tout faire sans avoir la possibilité de déléguer. Cela demande beaucoup d'énergie. On n'est pas encore créé, mais dès que j'ai les ressources nécessaires, je vais embaucher ».

Cette surcharge de travail peut également générer un état de fatigue mentale. En effet, la surcharge de travail induit une charge de travail mentale qui engendre un état de fatigue et de stress auprès des créateurs d'entreprise, au travers une surcharge informationnelle qui contraint à consacrer davantage de temps au traitement de l'information, au détriment de leur activité.

« Je suis sur une activité disons intellectuelle, j'ai besoin de ma tête et je me suis sentie en zone de surmenage critique à la fin de l'année dernière, mais aussi physique, de temps en temps, à force de tirer sur la machine, le coup de fatigue tombe. Moi cet hiver je ne pouvais plus bouger pendant deux jours, mais je savais que ça allait arriver ».

De manière générale, l'entrepreneuriat accompagné induit un ensemble d'informations que l'entrepreneur doit accumuler, davantage en début de création d'entreprise, où les dossiers multiples (administratifs, de financements etc.) doivent être complétés. En effet, les créateurs d'entreprises doivent amasser un nombre important d'informations autant dans la période pré-crédation que dans les premières années après la création. Ceci est d'autant plus signifiant que la démarche d'accompagnement induit de multiples apprentissages qui génèrent un flux d'informations supplémentaires. C'est davantage le cas des créateurs d'entreprises issues des incubateurs académiques qui ont le sentiment d'être débordé, désorienté par une masse d'informations qui empêche l'avancement de leur « réelle activité ». Les créateurs d'entreprise avaient le sentiment d'être dépassés, désorientés par la masse d'informations accumulées. Cette saturation cognitive est une charge de travail mentale qui engendre un état de fatigue auprès des créateurs d'entreprises.

« Au début ce qui m'a stressé, c'est que je me suis senti dépassé, je n'avais jamais créé avant et toute cette masse d'informations en même temps, on se demande si on va arriver à gérer tout ça »

« Gérer les dossiers de financement, ça c'est usant, c'est constant. Constamment on fait de l'administratif pour aller chercher de l'argent et puis ça demande d'être toujours alerte sur mille trucs en même temps, ça bouillonne en permanence, c'est difficile à gérer [...] c'est épuisant ».

De plus, les créateurs d'entreprises souffrant du manque de ressources financières éprouvent des difficultés à déléguer. En effet, l'entreprise n'est pas assez développée et la plupart du temps, n'a pas les moyens nécessaires pour pouvoir embaucher.

« Ce qui est stressant, c'est d'être obligé de tout faire, sans avoir la possibilité de déléguer. [...] il est évident qu'après cela, je tombe comme une mouche le soir ».

Les créateurs d'entreprises sont également contraints de consacrer peu de temps aux repos et aux vacances, du fait de la nécessité de se rendre disponible pour pouvoir développer leur entreprise dans les délais qui leur sont impartis. Ce qui impacte le temps consacré aux activités extra-professionnelles.

« On a également peu de vacances, on doit toujours être présent justement pour faire avancer le projet et être toujours derrière le prestataire pour qu'il respecte les délais qu'on a fixé au préalable. Alors si on part en vacances, le prestataire n'a pas de nouvelles de nous et il ne fait plus rien ».

« J'ai dû arrêter de faire mon sport. J'aurai aimé continuer. C'est un manque énorme. Je devrais trouver des astuces pour avoir le temps mais c'est vraiment un sacrifice voulu car je me dis que je prends un an de ma vie pour développer l'activité en espérant que j'arrive à m'organiser pour plus tard ».

« Cela dit c'est la façon de faire qui est importante et quand on est dans la phase opérationnelle, les choses vont vite. J'avais 3 boulots en 1, mon métier que je n'ai pas lâché, la création et le développement de l'entreprise et la réalisation des analyses. Ça me laisse peu de temps pour d'autres activités notamment celles qui permettraient de gérer mon stress ».

En termes de surcharge de travail, il n'y a pas de nette distinction entre les créateurs d'entreprises des trois cas. Globalement, ils se disent impacter par une charge de travail liée au développement du projet.

Les créateurs d'entreprises incubés dans une pépinière d'entreprises innovantes se disent impactés par une charge de travail liée au fait qu'ils n'ont pas encore les fonds nécessaires pour déléguer. L'entreprise est créée, la charge de travail est liée au fait qu'ils doivent désormais développer leur entreprise et maintenir un rythme de croisière. Arrivées à ce stade, les difficultés ne sont pas les mêmes. Les entreprises doivent gérer et développer leur portefeuille clients, et continuer à développer leur produit ou service.

Concernant les entrepreneurs accompagnés par les structures virtuelles, cela ne diffère pas du premier cas, à ceci près que la surcharge de travail est due au fait que l'entreprise en création nécessite du temps et de l'argent, que les entrepreneurs peinent à obtenir. Ce qui fait qu'ils doivent multiplier les rôles. Il s'agit d'une expérience nouvelle. Les entrepreneurs ne disposent pas nécessairement des compétences pour la gestion d'entreprise. C'est le cas pour la couveuse d'activités spécialisée dans le soutien des projets artistiques, et dans laquelle les créateurs d'entreprises se considèrent avant tout comme des artistes et non comme des gestionnaires. Les spécificités du créateur d'entreprises artistiques sont que sa situation est majoritairement précaire. De même, les métiers créatifs sont exercés le plus souvent seul, ce qui peut générer un sentiment de solitude. L'artiste se retrouve souvent en difficulté pour amorcer le développement économique de son activité. Il maîtrise son cœur de métier mais a des difficultés à intégrer les aspects liés à la gestion de son activité. Il a davantage de difficultés dans l'intégration de la valeur marchande de sa production et qui n'est pas en accord avec ses valeurs, se refusant de rentrer dans une logique économique par rapport à sa production artistique.

Dans le cadre des incubateurs académiques et scientifiques, une majorité des projets sont en phase d'évaluation. L'entreprise n'est pas encore créée. La surcharge de travail est élevée, mais les causes sont différentes. En effet, du fait du caractère innovant, "tout doit aller vite". La nécessité de développer rapidement son innovation, sur un marché fortement concurrentiel, fait que les créateurs d'entreprises se sentent surmenés et doivent rapidement faire leurs preuves, sous peine de voir leur projet échouer. Ils doivent redoubler d'effort et faire en sorte de développer et exploiter leur innovation. Par ailleurs, les incubateurs académiques imposent aux créateurs d'entreprise (ou au moins un créateur si le projet est porté par plusieurs personnes) à se consacrer entièrement au projet. Néanmoins il arrive qu'ils cumulent deux emplois en plus du projet de création, ce qui accroît la charge de travail.

Pour l'ensemble de l'échantillon, il s'agit de créations *ex-nihilo* pour lesquelles les entrepreneurs ont peu d'expériences et de connaissances. En effet, les expériences professionnelles antérieures sont éloignées des réalités du domaine entrepreneurial. Il y a donc une surcharge de travail pathogène touchant les entrepreneurs en création, du fait qu'elle induit un état de fatigue et de stress. Celle-ci est propre à l'activité même de création d'entreprise, qui demande du temps, et de l'énergie. Les sources de surcharge de travail sont donc multiples :

- Une accumulation des rôles du fait que les projets sont majoritairement portés par une seule personne ;
- Une accumulation d'informations/apprentissages du fait de l'expérience nouvelle ;
- Du manque de moyens pour embaucher et déléguer ;
- De la nécessité de consolider son produit/services /innovation pour pouvoir se développer et être rapidement compétitif ;
- De la nécessité de répondre à toutes les demandes pour pouvoir développer sa clientèle ;
- De la nécessité, pour certains, d'accumuler les postes de façon à pouvoir subvenir à ses besoins personnels et ceux de l'entreprise.

4.1.1.4 Le doute et l'incertitude

En plus des situations multiples de stress pouvant être induites par l'environnement entrepreneurial, les créateurs d'entreprises ont fait part du fait qu'ils se situaient dans une période d'indétermination au cours de laquelle l'avenir de l'entreprise et la motivation à poursuivre étaient constamment remises en question. Le doute et l'incertitude liés au futur de leur projet/entreprise entraîne une baisse de moral et un sentiment de stress chez la plupart d'entre eux. Dans la mesure où le stade d'avancement de leur projet/entreprise est relativement jeune, leur visibilité sur le long terme est faible. L'incertitude est donc liée au futur indéterminé de leur projet de création d'entreprise.

« C'est relativement angoissant car on navigue en terre inconnue, on est toujours dans l'interrogation de savoir si c'était une bonne idée »

« Moi je suis stressé parce que je ne sais pas comment je vais finir le mois, parce que je ne sais pas où j'en serai dans six mois, je ne sais pas si je vais réussir ou échouer. On est stressé car on est jugé continuellement par tout le monde. On est stressé car on ne sait plus dans quel monde on vit. On n'est ni dans le public, pas encore dans le privé, donc on est dans un no man's land un peu frustrant. Tout est source de stress »

De plus, une partie des créateurs sont en phase de développement de leur produit/service, et/ou de leur innovation, ce qui les contraint à une faible visibilité en termes de faisabilité de

leur projet. De même, la faiblesse des moyens et les refus de dossiers à répétition impactent le moral des créateurs d'entreprise et entraînent des questionnements multiples. Ils expriment des peurs et des doutes liés à cette incertitude, de même que leur vulnérabilité face à ce phénomène.

« Là, on en est encore au stade projet, et dans cette période-là on doute facilement, c'est vraiment un pari constant, on ne sait toujours pas si on va réussir »

« En ce moment, j'ai vraiment peur de ne pas finir par créer, en plus avec la phase recherche et développement qui tarde, on ne sait pas si demain on sera toujours là, c'est très angoissant ».

« Je suis quelqu'un de très anxieux de nature, on y croit plus à certains moments. On ne sait plus où on en est, ça part dans tous les sens, il y a un côté flou [...] mais ça fait partie de moi, je sais que je serai toujours stressé pour mille choses

« Moi j'aime bien quand les choses sont bien définies et organisées et je me rends compte que quand on est en projet, il faut souvent modifier ce qu'on avait prévu pour repartir dans la bonne direction et c'est cet imprévu qui me stresse. Et ça, je sais déjà que je ne pourrai pas y faire grand-chose étant donné que c'est la vie du chef d'entreprise ».

4.1.1.5 Le décroisement de la sphère professionnelle et de la sphère privée

La création d'entreprise est un projet de vie, de fait, la sphère professionnelle du créateur d'entreprise est souvent décroisée de sa sphère privée. De plus, ce projet de vie implique nécessairement l'entourage familial du créateur d'entreprise, dans la mesure où le temps et l'argent consacrés au projet peuvent impacter le quotidien de la famille : le fait d'être moins présent, de revoir ses dépenses ménagères à la baisse, de même que le temps consacré aux repos et loisirs en famille. Ce qui peut générer des tensions et du stress.

« De toute manière ils ont un mode de vie qui est très rigoureux car le peu d'argent qu'ils gagnent, ils veulent le réserver pour plus tard donc de toute manière, ce sont des gens qui sont la plupart du temps dans des économies de moyens très fortes qui impactent leur vie familiale ».

« Il est clair que je passe beaucoup moins de temps avec ma famille. En ce moment, j'ai beaucoup de travail, je ne vois pas comment je ferais autrement. Je dirais que ça n'arrange rien au stress que l'on peut rencontrer au quotidien ».

« Cette situation fait qu'on est toujours obligé d'être dans l'action. C'est tellement prenant, polluant que même arrivée chez moi, ou pendant les vacances je ne peux pas m'en détacher. J'ai du mal à décrocher de mes mails. Pour l'entourage ce n'est pas non plus anodin ».

De plus, ce décloisonnement peut se traduire par le fait que certains créateurs d'entreprises travaillent à domicile. Notamment lorsque l'hébergement n'est pas nécessairement inclut dans le contrat d'accompagnement (c'est le cas des structures virtuelles et de certains incubateurs académiques). Ce décloisonnement est une source de stress dans la mesure où les créateurs nous ont fait part du fait qu'ils ne se considéraient pas comme inclus dans un environnement professionnel, ce qui pouvait impacter leur moral, et accroître le sentiment de solitude et de stress. De même, le fait de travailler à domicile pouvait être une source de tension avec le conjoint, délaissant ses tâches matrimoniales et/ou patriarcales pour se consacrer à son activité entrepreneuriale.

« C'était à partir du moment où je travaillais chez moi. Ça m'a fait tout drôle. Là c'était difficile, je n'avais pas l'impression de réellement travailler. D'un point de vue moral, c'est dur. Déjà que vous avez du mal à vous détacher de votre projet, là, c'est le projet qui vient chez vous [...] et puis vous stressez, vous devenez insupportable, vous vous mettez à crier sur tout le monde, ... non c'était infernal ».

« Travailler chez soi n'amène rien de bon. J'ai testé au début, c'était infernal. J'avais beau essayé de fixer des barrières, il y avait les enfants au milieu qui ne comprenaient pas pourquoi je ne pouvais pas jouer avec eux [...], puis vous finissez par culpabiliser de ne pas leur consacrer du temps, et quand vous leur consacrez du temps, vous finissez par culpabiliser de ne pas avoir consacré ce temps à votre projet ».

En définitive, un ensemble de facteurs de vulnérabilité liés à l'acte entrepreneurial ont été identifiés chez le créateur d'entreprise et sont en ce sens pathogènes. En termes d'impact sur le stress des créateurs d'entreprises, les facteurs environnementaux apparaissent comme dominants, au déterminent des traits pathogènes communs aux créateurs d'entreprises. Ils insistaient davantage sur le rôle de l'environnement entrepreneurial sur leur santé. Ces caractéristiques environnementales pathogènes ont été identifiées parmi les trois cas. Néanmoins, chaque individu réagit différemment à un même stresser. Ceux-ci sont influencés par des spécificités liées à la nature du projet, au stade d'évolution de l'entreprise, et à l'environnement du créateur d'entreprise.

« Ce qui est difficile, c'est qu'ici, sur notre territoire, pour réussir, il faut subsister sur du long voir très long terme, ce qui fait que les gens s'épuisent, car en plus de l'épuisement de la personne et des ressources, il y a un environnement de plus en plus difficile, où le créateur ne doit pas s'occuper que de son activité mais de tout ce qu'il y a autour, son environnement. Le stress vient de là. L'environnement est usant, plus que l'activité en elle-même ».

4.1.2 L'impact sur la santé

Si un ensemble de variables environnementales entrepreneuriales ont été identifiées comme étant des facteurs de vulnérabilité, les créateurs d'entreprise, de même que les responsables des structures d'accompagnement, ont éprouvé des difficultés à évaluer l'impact réel de l'activité entrepreneuriale sur leur état de santé, considérant cette variable comme difficilement perceptible.

Néanmoins, certains signes significatifs de l'état de santé des créateurs d'entreprises ont été identifiés par les responsables des structures d'accompagnement. De même, bien que les créateurs d'entreprises considèrent ne pas avoir de recul nécessaire pour percevoir une nette évolution de leur santé, un état de fatigue et de stress est identifié comme marquant significativement leur bien-être physique et psychologique.

4.1.2.1 Evaluation des créateurs d'entreprise de l'impact sur la santé

Le stress est l'impact pathogène dominant de l'activité entrepreneuriale. En effet, celui-ci a été signalé par la quasi-totalité de l'échantillon de créateurs et de responsables de structures comme faisant partie intégrante de la création d'entreprise, ceci à travers les stressseurs environnementaux identifiés dans les sections précédentes.

Pour moi, l'impact au niveau santé, c'est le stress, c'est quelque chose qui ne nous quitte pas. A des degrés plus ou moins élevés, on se sent moins bien, on est irascible avec notre entourage [...], pour moi car ça a pas mal modifié mon état général.

Néanmoins, la perception de l'impact de l'activité entrepreneuriale sur la santé est plus complexe dans la mesure où les créateurs d'entreprises disaient ne pas avoir le recul nécessaire pour percevoir une nette évolution de leur état de santé depuis qu'ils avaient démarré leur activité. De même, ils sont dans l'incapacité de relier leur activité entrepreneuriale à l'émergence de symptômes ou maladies spécifiques.

« En matière d'impact sur la santé..., je ne saurais pas bien vous dire précisément ce que ça a modifié chez moi ».

« Là par exemple, l'année dernière, j'ai eu un accident de vie, un problème de santé qui a engendré des conséquences lourdes, mais je ne pense pas que ça ait quelque chose à voir avec mon activité, du moins je n'y ai jamais pensé ».

« Mon activité n'a pas engendré de maladies particulières, ou du moins, je n'arriverai pas à vous dire s'il y a un quelconque lien entre mon stress quasi-quotidien et mon dernier mal de dos ».

Du fait de la charge de travail importante au début du processus de création, les créateurs d'entreprises ont modifié leurs modes de vie, ce qui a impacté le sentiment de bien-être physique.

« Mon activité est éprouvante physiquement. Si on joue le jeu à fond, ce n'est pas sans séquelles. Moi j'ai dû prendre 7 ou 8 bons kilos depuis le début, à cause du stress, et surtout du fait que j'ai arrêté toute activité physique »

« Je n'ai pas vu de nette évolution de mon aspect physique, mais dans le ressenti, quand on stoppe ou limite les temps de détente et de sport, on se sent forcément moins bien »

En matière d'impact psychologique, les créateurs d'entreprises ont fait part du fait que cela se traduisait majoritairement par des périodes de fatigue, d'insomnies, de stress, et de baisse de moral qui pouvaient engendrer un mal-être personnel.

« L'impact sur le moral est certain, des fois j'ai l'impression qu'on se surpasse, qu'on va au bout de nos limites. Ce sont des périodes de surmenages intenses qui nous affectent forcément au quotidien ».

« Au début, j'ai encaissé pas mal de mauvaises nouvelles, puis on pense que ça va s'arrêter au bout d'un moment. Et il y a un an, je n'étais pas bien, je le vivais mal, le risque c'est lorsque ce mal-être s'installe sur le long terme ».

J'ai beaucoup de mal à trouver mon sommeil. Peut-être c'est lié à mon projet car je suis dans l'attente d'un gros client [...] ça touche mon humeur, je deviens vite insupportable, je ne suis pas bien ces moment-là ».

Néanmoins, s'agissant d'une variable subjective, la perception du bien-être dépend de chaque créateur d'entreprise, de sa capacité à faire face, de ses ressources individuelles et de la situation environnementale dans laquelle il se trouve. L'impact sur la santé est donc variable d'un entrepreneur à un autre.

4.1.2.2 Evaluation des responsables des structures d'accompagnement

Les responsables des structures d'accompagnement ont davantage de recul et ont une vision d'ensemble des réalités rencontrées par les créateurs d'entreprise. De même, l'expérience de l'accompagnement et du suivi des entrepreneurs sur le long terme, permet des retours pertinents quant à la perception de l'impact de l'activité entrepreneuriale sur la santé des créateurs d'entreprises accompagnés.

Un ensemble de signes physiques éclairent les responsables quant à l'état des créateurs d'entreprise. Ceux-ci jouent le rôle de signaux d'alerte qui permettent aux responsables de prendre des décisions en conséquence. Ils y a donc un ensemble de signes physiques (visage fatigué, mauvaise mine, repli sur soi, perte de poids) qui permettent aux responsables de percevoir un mal-être chez le créateur d'entreprise.

« La santé, c'est une dimension quasi-invisible...il faut vraiment être attentif aux gens pour déceler un mal-être chez une personne. Mais il y a des petits signes physiques qui font qu'on voit si l'entrepreneur se sent bien, le sourire, la perte de poids ».

« C'est vrai que cette problématique sur la santé morale ou physique des personnes est difficilement mesurable. Mais on le sent. On voit les gens qui ont tendance à se replier sur eux même, ceux qu'on ne voit plus, ceux qu'il faut rappeler. Avec le temps, on finit par remarquer ces signaux d'alerte ».

« Généralement quand ils perdent du poids, ils sont mal rasés, ils sont pâles, on perçoit des signes physiques qui ne trompent pas. Même si eux vont nous dire que tout va bien .A partir de là, on va les voir, on essaie de savoir ce qui ne va pas ».

« C'est aussi comme ça qu'on arrive à voir qui a des problèmes. Par exemple il y a un entrepreneur qui a divorcé. Nous ne le savions pas jusqu'au jour où on l'a vue fatigué... On s'est aperçu qu'il dormait dans sa voiture et que sa femme l'avait quitté car il travaillait trop sur son projet.

4.1.2.3 Les autres conséquences pathogènes

Les créateurs d'entreprises n'ont pas identifié de maladies particulières causées par leur activité entrepreneuriale. Néanmoins, les responsables des structures d'accompagnement ont rencontré des cas de figure où les créateurs d'entreprise ont développé des problèmes de santé tels que des arrêts vasculaires cérébraux et des crises cardiaques, qu'ils relient à l'activité du créateur d'entreprise, et spécifiquement à la période de démarrage de l'activité.

« Par exemple récemment, il y a eu un créateur qui a fait une crise cardiaque. Il avait un plan de financement très difficile à boucler, notamment parce que c'était une entreprise qui prenait des contrats en insertion et dont le bouclage du plan de financement dépendait des subventions. Je crois qu'il n'y a pas pire. Parce qu'une subvention n'arrive jamais dans les temps, alors que les gens il faut les payer. Alors lui, au bout de six mois il a fait une crise cardiaque. Il s'en est remis mais il était sous pression énorme ».

« J'ai rencontré des cas de crises cardiaques, ...c'est certain que l'entreprise n'y est pas pour rien, car étrangement, c'était des créateurs qui avait du mal à développer leur projet, et qui étaient sous pression constante ».

«Par exemple, j'ai connu un AVC qui s'est produit durant les premiers 6 mois. J'ai remarqué que ceux qui ont du mal à dépasser cette période ont des problèmes de santé. Le corps commence à parler ».

4.1.2.4 Les conflits familiaux

Un impact pathogène supplémentaire concerne les conflits familiaux rencontrés par le créateur d'entreprise. En effet, la dimension familiale peut être reliée au bien-être social du créateur d'entreprise. Ceux-ci ont exprimé le fait que l'impact de leur activité pouvait impacter le bien-être familial. Notamment au regard de la place et l'importance du projet de vie que représente l'entreprise pour la famille, et qui peut déterminer son bien-être, notamment lorsque la prise de risque est élevée.

« Lorsque six mois après ou huit mois après ça tarde à décoller, et qu'il y a eu des frais imprévus, avec des engagements bancaires, il est certain qu'il y a un impact sur la famille. La famille vole en éclats. J'ai déjà eu ce cas de figure à de nombreuses reprises ».

« Ma création d'entreprise a généré des conflits au sein de mon couple. La création d'entreprise et la prise de risque étaient trop importantes pour mon ex compagne. Je quittais un emploi salarié ».

« L'entreprise a forcément affecté mon environnement familial car pendant plus d'un an, vous passez du temps sur un projet, vous ne parlez que de ça, et puis du jour au lendemain vous dites stop à tout...oui ça affecte l'environnement familial. Surtout que j'ai une épouse et deux enfants en bas âge, je suis le seul revenu du foyer donc c'est certain que ça affecte ».

Les conflits familiaux peuvent également être suscités lors de désaccords concernant les choix pris par le créateur d'entreprise, ou d'incompréhensions face aux situations stressantes qu'il rencontre.

« Après au niveau familial avec mon conjoint, il y a parfois des sources de conflits au sens où les questions relatives au stade ou à l'avenir du projet étaient répétitives ».

« On n'a pas la même conception des choses. Certes, il me soutient dans mon projet, mais il est plus cool et moins stressé que moi. Il ne voit pas l'enjeu qu'il y a derrière. Du coup il ne comprend pas mon stress, donc il ne comprend pas pourquoi des fois je suis énervée, pourquoi je m'emporte ».

Un ensemble de facteurs de vulnérabilité liés à l'acte entrepreneurial ont été identifiés chez le créateur d'entreprise et sont en ce sens pathogènes. Des stressors propres à l'activité entrepreneuriale ont été identifiés parmi les trois cas :

- Le manque de ressources financières impactant l'entreprise et le créateur;
- La pression de la réussite et les multiples enjeux qui l'entourent;
- La surcharge de travail;
- Les périodes de doutes et d'incertitude;
- Le décloisonnement de la sphère professionnelle et privée.

Ces premiers résultats permettent d'appuyer le rôle de l'activité entrepreneuriale sur le bien-être des créateurs d'entreprise. En effet, si cette variable est difficilement perceptible, des problèmes de santé ont été reliés à l'activité des créateurs d'entreprise, de même qu'un ensemble de signaux d'alerte (comportements, attitude, apparence physique) permettant d'appréhender l'état de santé des créateurs d'entreprise.

Tableau 4.1 Les déterminants pathogènes du processus de création d'entreprise

Thèmes et sous-thèmes	Items	N° de répondants évoquant l'item (N=54 : NC=31; NR=23;)			N° de répondants par cas évoquant l'item (N=54 : N1=29 ; N2=11 ; N3=14			
C=créateurs ; R=responsables ; T=total des enquêtés		C	R	Tot	Cas 1	Cas 2	Cas 3	Tot
Facteurs entrepreneuriaux pathogènes	Le sentiment d'insécurité lié à des problèmes financiers	27	22	49	27	10	12	49
	Les sentiments de peur, de doutes, d'incertitudes, d'angoisses	26	17	43	21	10	12	43
	La pression liée à l'importance de l'enjeu	22	14	36	19	6	11	36
	La charge de travail	20	16	36	18	8	10	36
	La surcharge informationnelle	18	9	27	11	7	9	27
	Le décloisonnement de la sphère professionnelle et privée.	12	15	26	10	8	8	26
	Le sentiment de culpabilité	8	4	12	6	2	4	12
	La solitude	5	3	8	2	4	2	8
Conséquences pathogènes (physiques psychologiques, sociales)	Le stress	29	23	52	28	11	13	52
	La fatigue	19	14	33	19	6	8	33
	Les conflits familiaux	13	18	31	18	6	7	31
	L'insomnie	10	15	25	13	5	7	25
	L'anxiété	10	14	24	11	6	7	24
	Autres maladies	5	8	13	7	2	4	13
Total		224	192	415	210	91	114	415

4.2 LES VARIABLES DISPOSITIONNELLES ET ENVIRONNEMENTALES SALUTOGENES

« A l'égard de ma personne, à laquelle vous daignez vous intéresser avec tant de bonté, je suis obligé de vous dire en conscience que je ne suis pas si malheureux que vous le pensez ».

Correspondance de Voltaire à M. De Cideville, octobre 1733.

En dépit des effets pathogènes induits par la création d'une nouvelle activité, nous distinguons des facteurs positifs modérateurs représentés par des caractéristiques personnelles et par le soutien social des créateurs d'entreprises. Ces facteurs sont salutogènes dans la mesure où ils apparaissent comme des croyances, styles cognitifs et traits de personnalité jouant un rôle protecteur et modérateur de l'état de santé des créateurs d'entreprise.

4.2.1 Les facteurs dispositionnels salutogènes des créateurs d'entreprise

Les données issues du terrain ont rapidement fait apparaître des facteurs personnels jouant un rôle salutogène. En effet, des aspects positifs prévalent aux aspects pathogènes et relatifs aux facteurs de la personnalité (la passion) aux croyances (lieu de contrôle interne, persévérance), et styles cognitifs (affectivité positive, optimisme), étaient distinctement mis en avant. En parallèle d'une dimension pathogène subsiste alors un volet salutogène protecteur et modérateur des facteurs négatifs développés précédemment.

« Là, on ne parle que de l'aspect négatif mais heureusement la création ce n'est pas que ça, sinon personne ne créerait, d'ailleurs si je suis toujours là, c'est surtout parce qu'il y a du bon ».

« Je voudrais tout de même mettre en avant le fait que si j'ai choisi de me lancer, c'est surtout parce que j'aime ça. Malgré tout, nous, on est des winners dans l'état d'esprit et la création d'entreprise, c'est une alternance de claques et de caresses et les caresses nous font oublier les claques ! ».

4.2.1.1 La passion comme facteur salutogène de la personnalité

La passion est une variable qui anime les créateurs d'entreprise. Pour la majorité d'entre eux, l'entrepreneuriat est un choix réfléchi, fruit de l'identification d'une opportunité d'affaire ou d'un challenge personnel. La passion apparaît ainsi comme un facteur important dans la décision d'entreprendre.

« Ma philosophie à moi, ce n'est pas de dire: " je crée pour être libre et indépendant ", pour moi ce n'est pas ce qui m'a motivé, moi c'est vraiment me faire plaisir, faire quelque chose qui me passionne ».

« J'adore ce que je fais, c'est une passion. Ce n'est pas tout rose mais développer des projets, travailler dans un milieu qui me plaît, ça rattrape tout le reste ».

« Ma philosophie à moi, et depuis le début de ma création d'entreprise, c'est de se faire plaisir. Et surtout d'aller au bout des choses en se faisant plaisir. Je suis quelqu'un d'autodidacte, j'ai très tôt était curieux de tout, pour pouvoir plus tard me passionner pour la micro-électronique. Je n'ai pas cette notion de dire que je fais ça pour l'indépendance, pour moi ce n'est pas ce qui m'a motivé. C'est vraiment le plaisir de faire quelque chose qui me passionne ».

La passion apparaît comme une variable modératrice, dans la mesure où celle-ci est associée à la satisfaction personnelle, permettant aux créateurs d'entreprise de surmonter les difficultés en étant enthousiaste sur leur activité. Ceci est d'autant plus révélateur dans le cadre de l'échantillon puisque les activités développées sont des métiers de passion (culturels, sportifs, artistiques), des métiers développant une innovation et soutenus par des ingénieurs chercheurs et jeunes docteurs ayant fait le choix d'exploiter leurs recherches.

« L'idée de la création s'est faite par idéologie et par passion, je travaille sur la thématique de l'environnement ».

« Il ne faut pas oublier qu'au-delà des aspects stressants, ce sont des gens passionnés. Dans le sport, on est sur des métiers de passion. Malgré les difficultés liées à l'entrepreneuriat, ils vont faire quelque chose qui les passionne. C'est une bonne dose de stress en moins ».

« En fait ce qui caractérise un créateur d'entreprise, c'est la passion. Moi j'en ai plein qui viennent me voir et il faut identifier le brin de passion qu'il y a chez les entrepreneurs,... parfois, c'est des idées folles mais je dis souvent qu'il faut être passionné pour se lancer dans cette niche ».

« Moi, j'aime ce que je fais malgré tout, je développe mon art, et ça reste un plaisir...de toute façon je ne pourrais pas faire autre chose ».

La passion incite les créateurs d'entreprise à mieux surmonter les effets néfastes relatifs à leur activité.

« Me concernant, il y a un investissement personnel, car je fais ça par passion, donc je suis prête à tous les sacrifices pour aller jusqu'au bout. Je ne sais pas si je ferais ça si je me lançais dans une activité qui n'est pas ma passion. Ça compense tout l'aspect négatif du stress »

« Je suis contente car je fais ce que j'aime. Donc ça ne pose pas de problème de travailler le week-end. ».

« Si j'arrive à supporter les coups durs, c'est surtout car je fais ce que j'aime dans la vie ».

4.2.1.2 Le lieu de contrôle comme caractéristique de la personnalité des créateurs d'entreprise.

Dans l'ensemble, les résultats confirment l'existence d'un lieu de contrôle interne des créateurs d'entreprise, qui est une caractéristique de la personnalité considérée comme salutogène. En effet, si l'environnement apparaît comme stressant, les créateurs d'entreprise

adoptent plutôt une attitude active par rapport à leur environnement. Ils ont tendance à prendre des initiatives et assumer pleinement leurs choix. Ils ont une compréhension de leur environnement et sont pleinement conscients des difficultés s'y rapportant. Cela se traduit par le fait qu'ils connaissent l'existence de ces difficultés et qu'ils croient en leur capacité à solutionner les problèmes. Ceci traduit également une attitude active d'ajustement.

« J'ai choisi de créer mon entreprise, quelque part, il faut en accepter les règles. Par exemple, j'ai raté un gros contrat le mois dernier, ça m'a rendu dingue au début, mais quand on réfléchit bien, des choses n'allait pas, et on essaie de faire mieux les fois suivantes ».

« La création d'entreprise est difficile, c'est certain, mais on le sait avant de se lancer ».

Les difficultés rencontrées sur le terrain sont acceptées et apparaissent comme normalisées dans le cadre de leur activité. De même, le lieu de contrôle interne des créateurs d'entreprise se traduit par le fait qu'ils se responsabilisent de leurs bons ou mauvais résultats.

« En début de création on m'avait dit : « tu es accompagné mais fais attention, tu es seul à assumer tes choix », et c'est vrai, tous les choix, je les assume, au moins si je me plante, je sais que c'est de mon fait ».

Néanmoins, en matière de contrôle de l'environnement, celui-ci est relatif selon les cas. Pour les entrepreneurs du cas 1 et 3, développant majoritairement des projets innovants, la perception du contrôle des événements est forte, ce qui constitue une source de renforcement, et donc le sentiment d'une plus forte capacité à rebondir.

« Quand il m'arrive des bricoles, un souci de trésorerie, un dossier qui n'avance pas, un conflit, je ne vais pas m'abattre, sinon autant s'arrêter. Je peux surmonter ça, j'en ai la capacité ».

« Notre activité se développe dans un environnement très concurrentiel, difficile d'accès. Mais on sait aussi qu'on pourra se faire une place, on fait tout pour, et si on continu comme ça, on va y arriver ».

Les créateurs d'entreprises du cas 2 ont une plus faible perception du contrôle de leur environnement. En effet, il s'agit majoritairement d'entrepreneurs aux parcours difficiles, sortant d'une longue période d'inactivité. Les structures du cas ciblent ce type d'entrepreneurs puisqu'elles ont été érigées pour valoriser l'emploi dans un secteur touché par le chômage.

Les responsables des structures du cas 2 ont fait part du fait que les créateurs d'entreprise étaient plus facilement impactés par un environnement qu'ils n'arrivaient pas nécessairement à contrôler. De fait, le public cible est plus fortement touché par le manque de confiance. Ils ont davantage de difficulté à se responsabiliser, dans la réussite comme dans l'échec.

«Les créateurs qu'on accompagne ont pour beaucoup des problématiques sociales très lourdes. Ils n'ont pas forcément une connaissance de leur environnement professionnel, du métier de gestionnaire. Ils peuvent se sentir dépassés »

Ceci permet de relativiser l'internalité du lieu de contrôle des créateurs d'entreprises. En effet, il apparaît que l'externalité du lieu de contrôle des créateurs d'entreprises du cas 2 est plus marquée puisqu'ils ont tendance à ne pas se sentir responsables de leurs bons ou mauvais résultats.

« Nous sommes sur un type de public particulier touché par un manque de confiance élevé. Il n'arrive pas nécessairement à se féliciter du fruit de leur travail. C'est assez marrant car ils nous appellent pour nous remercier lorsque les choses vont bien pour eux [...] Et du coup lorsque ça va mal on sent qu'ils nous en veulent un peu...ils peuvent être vite abattus ».

Le lieu de contrôle est également lié aux sentiments de liberté et d'autonomie. En effet, les créateurs d'entreprise sont revenus sur leur liberté d'action exercée dans le cadre de leur activité. Lorsque le choix d'entreprendre n'est pas contraint, cela favorise l'acceptation des entrepreneurs face aux difficultés rencontrées. De même, un nombre important d'entrepreneurs (15) avait un statut salarié avant de développer leur activité. Pour certains d'entre eux, l'absence de hiérarchie est un aspect positif, de même que le fait d'être libre de faire des choix.

« Ce qui me plaît dans mon activité, c'est d'être libre. Je sais que si je travaille jusqu'à minuit, c'est parce que je l'ai décidé. Ce n'est pas contraint, et cette dimension-là est essentielle ».

« Lors de ma précédente expérience professionnelle, j'avais énormément souffert de ma hiérarchie, et là l'entrepreneuriat pour moi, c'est ce qui me convient le mieux. Le fait de décider de quand et comment je fais les choses. Etre maître de ses choix n'a pas de prix pour moi, ou du moins, le prix à payer c'est tous les inconvénients qu'on évoquait juste avant, et croyez-moi ça les vaut largement !».

« Il y a tout de même un point qui me paraît important, c'est le fait de pouvoir dire : « stop, j'arrête ! » à tous moments. Nous avons une certaine liberté dans les choix que nous effectuons. Je pense que, globalement, nous connaissons tous nos limites. Si nous sommes toujours là malgré tout ce qu'on a vécu, c'est parce que nous le voulons bien et si je demain je veux arrêter, si je vois que j'arrive au bout de mes limites, je peux décider d'arrêter, rien ne m'en empêchera ».

Néanmoins, « l'entrepreneur est un être passionné, épris de liberté, qui construit une prison sans barreaux »²⁰⁰. En effet, le sentiment de liberté et d'autonomie des créateurs d'entreprise n'est pas absolu dans la mesure où les entreprises au démarrage sont fortement dépendantes de leur environnement. La liberté de choix est relative puisque le développement de l'entreprise va dépendre d'un ensemble de facteurs (besoins en capitaux, prestataires, clientèle, etc.) sur lesquels l'entrepreneur n'a pas de contrôle absolue. En ce sens, le créateur d'entreprise améliore sa compréhension de l'environnement dans lequel il évolue.

²⁰⁰ Fayolle, A. (2004). *Entrepreneuriat-Apprendre à entreprendre*, Paris. Dunod, p: 54.

« Jamais je ne souhaiterais redevenir salarié. Qu'est-ce qui fait que je me lève tous les matins pour aller travailler ? : L'indépendance, l'autonomie, le fait que j'exécute ce que j'ai décidé et que si je me plante et bien je ne m'en prendrai qu'à moi-même. Et puis en plus il y a le côté challenge qui est sympa. Et puis le fait que je puisse vivre comme je l'entends, c'est-à-dire que j'ai envie de faire du télétravail, demain je fais du télétravail. Ça ne se fait pas comme un claquement de doigt car je dois rendre des comptes à mon salarié, à mes stagiaires, parce qu'il faut que je les encadre tout de même, mais j'ai cette souplesse d'avoir les horaires qui me conviennent, de pouvoir définir cela et donc d'arriver à travailler à mon rythme...par exemple, là en ce moment je ne suis pas du matin, et bien j'arrive entre 9h30 et 10h ».

« Etre indépendant ? Autonome ? Je n'irai pas jusque-là, on se construit notre prison. Il y a des aspects liberté dans le sens où on est seul maître à bord et on prend les décisions qu'on a envie, on travaille avec les gens qu'on a envie, c'est un espace de liberté qui n'a pas de prix mais après si on veut faire les choses correctement, on est vite engouffré dans un engrenage où le fait de vouloir bien faire, gagner la confiance des gens, les satisfaire, c'est vite quelque chose d'emprisonnant ».

4.2.1.3 La persévérance comme trait de la personnalité des créateurs d'entreprise

Les résultats de l'analyse empirique mettent en évidence un trait de la personnalité commun aux créateurs d'entreprises de l'échantillon. Il s'agit de la persévérance. En effet, proche de la notion de lieu de contrôle interne, la personnalité endurante se traduit par la capacité de persévérer malgré les contraintes, et de faire face aux problèmes du quotidien. Nous avons pu constater le caractère endurant des créateurs d'entreprises de l'échantillon dans la mesure où, malgré les nombreux obstacles et problèmes qu'ils rencontraient, ils persistaient dans leur objectif de poursuivre leur activité.

« Je suis quelqu'un de persévérant. J'ai tellement travaillé sur le projet qu'il m'est inconcevable de me limiter aux contraintes. Quoi qu'il arrive, je me suis lancé dans cette aventure, j'irai jusqu'au bout ».

« Après, on tient physiquement parce qu'on a envie d'aller jusqu'au bout. C'est un peu notre bébé qu'on a envie de voir grandir ».

Cela se traduit également par le fait que les créateurs d'entreprises ne regrettent pas leur orientation professionnelle. En effet, sur les 31 créateurs d'entreprises interrogés, 23 d'entre eux ne regrettent pas d'avoir entrepris un projet de création et souhaitent le mener à son terme malgré les difficultés et les obstacles qu'ils rencontrent.

« Si c'était à refaire ? Je le referais en courant ! Je ne regrette pas du tout ! Avant de créer l'entreprise j'atteignais mes limites en tant que fonctionnaire. Dans le monde de la recherche, j'ai connu la non-reconnaissance de l'individu. Je trouve qu'on ne reconnaît pas assez le rôle de l'individu, de certains individus moteurs dans la mise en place de certains projets. Dans la création d'entreprise je me réalise concrètement. On sent qu'on crée de l'activité. D'un point de vue personnel, je me réalise, je gamberge moins et j'agis, je me sens vivre ».

« Donc si c'était à refaire, on l'aurait fait exactement pareil parce qu'on aurait de toute façon pas pu le faire autrement. On ne regrette pas du tout notre situation d'avant ».

Cet aspect-là est également lié au fait que pour une majorité d'entre eux, la création d'entreprise participe à leur épanouissement professionnel. Si les raisons d'entreprendre sont multiples, l'envie d'entreprendre est dominante, et pour certains d'entre eux, il s'agit véritablement d'un challenge personnel et d'une envie de se dépasser. Leur carrière professionnelle ne leur convenait plus et la création d'entreprise est une façon de se réaliser pleinement.

« Après il y a aussi le fait que créer une entreprise aide les personnes à se reconstruire, à se réaliser. Pour beaucoup, ça reste une belle expérience, où ils apprennent plein de choses. Souvent, les personnes passent par des périodes difficiles, et finalement, quand ils créent, et que ça marche au bout de quelques années, c'est une satisfaction personnelle. C'est un vrai challenge pour beaucoup, et qui participe à un épanouissement personnel et professionnel ».

« Moi j'en ai eu aucun qui m'a dit qu'il regrettait d'avoir créé son entreprise. C'est quand même un indicateur dans le sens où ils n'ont jamais formulé ce regret-là. Même pour des gens qui, à deux an et demi, ne font pas de chiffres d'affaires, qui sont vraiment en galère est dans une situation de précarité. Ils ne sont pas dans cette optique-là. Ils sont dans l'optique de solutionner le problème en relançant ses réseaux par exemple... Mais le projet continu [...], ne pas regretter ses choix est peut-être aussi un indicateur de bien-être. ».

« Il faut aussi voir les côtés positifs, le fait que ça permet un épanouissement de la personne après un long parcours du combattant. Il y a des personnes pour qui c'est vraiment une chance de réorienter leur parcours, de s'exprimer davantage, se réaliser davantage, arriver à quelque chose qui leur appartient et à ce moment-là, recréer une dynamique positive ».

L'ensemble de ces éléments nous permettent de reconnaître l'existence d'une affectivité positive des créateurs d'entreprise et qui se caractérisent par une attitude générale positive des créateurs d'entreprises, malgré les événements stressants qu'ils rencontrent dans le cadre de leur activité. Celle-ci est renforcée par les discours des responsables des structures d'accompagnement et qui vont également dans cette direction. De même, les créateurs d'entreprises sont globalement optimistes et enthousiastes sur leur projet/entreprise. Cette attitude est un facteur de résistance qui modère l'impact des événements aversifs.

« J'essaie de garder un bon mental, ne serait-ce pour mon équipe. Cet enthousiasme nous aide dans les coups durs. Ça permet de nous maintenir dans une dynamique positive,...avec le recul, ça nous a aidé bien des fois ».

« L'attitude générale des créateurs d'entreprises est exemplaire. Moi-même en temps qu'accompagnant ils m'épatent au quotidien. Je n'arriverai pas à supporter ce qu'ils supportent. Je pense que le fait d'être dans une attitude positive est un bon moteur ».

« Heureusement que je reste positif sinon j'aurais arrêté 20 fois déjà. Avoir un bon mental est indéniable. Si on n'était pas de naturel travailleur, et hyper volontaire et positif, on aurait déjà arrêté 20 fois. C'est un investissement personnel très fort ».

4.2.2 L'importance du soutien social du créateur d'entreprise

L'étude empirique a également permis de souligner l'importance du soutien de l'entourage du créateur d'entreprise dans le maintien de son équilibre et de son bien-être. Un des résultats majeurs de l'étude empirique souligne en effet l'importance des relations personnelles (famille, amis, etc.) de mêmes que l'importance des réseaux professionnels.

4.2.2.1 Le cercle familial et amical

Il apparaît que l'entourage du créateur d'entreprise lui permet de mieux faire face aux événements négatifs issus de son environnement de travail. En cela, la famille peut avoir un rôle transactionnel. Cela se traduit par le sentiment d'être aidé, valorisé et protégé par son entourage. La dimension salutogène du soutien apporté par l'entourage des créateurs d'entreprise est indéniable et se traduit par un appui affectif et matériel nécessaire au maintien de leur équilibre.

« J'ai eu un apport par mes parents que je remercierai toujours. J'ai la chance d'avoir des parents qui m'accompagnent, qui m'épaulent, qui m'entourent. Grâce à eux, j'ai eu un ordinateur, une écoute studio, et rien qu'avec ça j'ai pu bien travailler ».

« Ma femme et mes enfants m'encouragent, ils sont à 100% derrière mon projet et si je n'avais pas ce soutien de leur part, ça aurait été beaucoup plus compliqué ».

« J'habite en collocation ce qui me permet de voir d'autres personnes, de parler d'autres sujets. Ça me permet aussi de pouvoir m'exprimer sur mon projet. J'ai également ma compagne qui est compréhensible là-dessus. Ça aide énormément dans les petits coups de mou ».

« Mon travail n'est pas 100% de mon identité. Je considère que mon couple et ma famille sont tout aussi importants pour mon entreprise. Il s'avère que j'ai plus de temps à consacrer à l'entreprise dans la semaine mais le week-end je n'y consacre aucun temps. Il m'arrive de gamberger dans ma tête mais j'ai tout mon week-end de disponible pour ma famille. Et tous les jours de 18h à 21h je suis en famille pleinement, ces moments sont essentiels pour moi ».

De même, un nombre élevé de créateurs d'entreprise (14) ont choisi de développer leur activité avec au moins un associé, considérant le fait que le soutien moral apporté par les collaborateurs est un aspect important dans le maintien de son équilibre.

« Quand on est deux associées, on se soutient mutuellement dans le sens où quand il y en a une qui ne va pas bien, il y a toujours l'autre pour lui remonter le moral et vice versa, donc je pense que c'est un avantage. Ce qui est marrant c'est qu'on ne s'est jamais retrouvé toutes les deux avec une baisse de moral, c'était toujours par alternance. Donc l'équilibre qu'il y a entre nous est primordial ».

« Il n'y a pas eu d'impact significatif. On se partage les tâches à 3 donc le stress est partagé également. On est bien lotie. On n'a pas de grosses angoisses. Puis on discute beaucoup en cas de tensions. C'est mieux d'être à plusieurs que seul. On désamorce les conflits. On communique sur nos objectifs.».

De même, les responsables des structures d'accompagnement ont insisté sur le fait qu'un diagnostic familial et personnel initial était fondamental. Ceux-ci soulignent également l'importance, pour le bien-être du créateur d'entreprise, de maintenir un équilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle.

« On insiste sur le soutien familial, sur le projet de vie qu'il y a derrière, il faut qu'ils partent aussi avec ce soutien là dès le départ, l'équilibre familial est tout aussi important que l'adéquation homme/projet ».

«Un projet qui va réussir est un projet discuté en famille. Avec la famille, on peut avoir une écoute, le fait d'exprimer ce que l'on fait [...] il peut toujours y avoir des personnes de l'entourage qui vont l'écouter et lui permettre de trouver des solutions».

«S'il n'y a pas une adhésion familiale forte, on allume les clignotants, et si on sent que les conditions ne sont pas remplies, on ne le prend pas en accompagnement».

«Nous attachons énormément d'importance au soutien familial. Pour nous, c'est déterminant dans le maintien du bien-être du créateur. Je pense que ce qui peut atténuer le stress ou agir sur la santé c'est d'avoir une écoute extérieure ».

4.2.2.2 Le réseau professionnel et la communauté de pairs

De même que pour le soutien de l'entourage proche du créateur d'entreprise, le soutien apporté par les réseaux professionnels apparaît comme important dans le maintien de l'équilibre du créateur d'entreprise. Ceci est d'autant plus révélateur que la particularité de l'échantillon de créateurs est qu'ils sont intégrés dans une dynamique d'accompagnement qui les incite à s'insérer rapidement dans les réseaux professionnels pouvant prendre la forme de « clubs » d'entrepreneurs. De fait, le sentiment de solitude est peu exprimé par les créateurs d'entreprise.

De même que pour la dimension familiale, les structures d'accompagnement établissent généralement un diagnostic du réseau du créateur d'entreprise, de manière à évaluer si le degré d'isolement du créateur d'entreprise pouvant impacter le développement de son projet. En effet, un environnement équilibré, dans lequel l'entrepreneur est soutenu va jouer un rôle dans la réussite des projets.

« Au moment du diagnostic initial, on leur demande avec qui ils sont rattachés en termes de réseaux professionnels, de rencontres, d'organisations professionnelles, cela fait partie du processus de sélection des créateurs ».

Au-delà, les structures d'accompagnement intègrent les créateurs d'entreprise dans les réseaux de pairs, insistant sur leur rôle indispensable dans le soutien moral qu'elles apportent.

«On a un club de créateurs qui met en lien les anciens avec ceux qui démarrent. On organise des ateliers, des rencontres plus informelles...Nous avons également un annuaire où les créateurs peuvent se contacter entre eux et puis ça a l'avantage de parler des difficultés que chacun rencontre, ou des succès, lorsque c'est une réussite aussi. On le voit presque comme une thérapie, comme un lien social, un échange, c'est très efficace. Ils se sentent moins seuls et ça joue sur leur état général ».

Les créateurs d'entreprise ont également soulevé l'importance du soutien social dans le maintien de leur équilibre, et dans le fait qu'être intégré à un réseau de créateurs d'entreprises permettait d'échanger sur les problématiques rencontrées par d'autres, favorisant une compréhension mutuelle.

« On a formé un groupe d'entrepreneurs, on se voit à travers différents types d'évènements. On est pas tous au même stade, mais on s'est rencontré on était tous au même stage mais du coup c'est très bénéfique, on essaie de se voir mensuellement, on fait le point et on décroche en même temps des problématiques habituelles dans le sens où on aborde des questions de fond, comment on se projette, pourquoi ça ne va pas, qu'est-ce qu'on a fait qui n'allait pas, comment vous gérez tels cas,...etc. On se pose des questions entre nous et tout ça quelque part nous enlève un stress et agit plus ou moins sur notre bien-être ».

«Le seul contact que j'ai eu c'est par mon club de créateurs régional. Moralement ça sert toujours. Honnêtement pour avoir vu des collègues via ces réseaux d'entrepreneurs, la communication avec ces gens-là passe super bien tout simplement parce qu'on parle le même langage. C'est très important pour le moral ».

« Quand on voit les évènements collectifs, on peut noter les idées des autres, on peut se conseiller mutuellement, c'est entraînant. La vraie gestion du stress elle est là. C'est de se dire qu'on n'est pas tout seul dans la galère. Puis si on veut poursuivre l'échange, il arrive qu'on aille boire un pot avec les anciens, avec les nouveaux, on essaie de créer un esprit de club et ça permet de relâcher la pression ».

Le soutien social matériel et émotionnel apporté par le réseau personnel et professionnel du créateur d'entreprise est bénéfique dans le maintien de son équilibre. Cela permet de modérer les effets négatifs de l'environnement stressant du créateur d'entreprise en lui permettant de relâcher la pression, d'échanger sur ses problématiques et de chercher à les solutionner. Il peut également jouer un rôle transactionnel chez le créateur d'entreprise.

Conclusion section 2

Un ensemble de facteurs modérateurs et bénéfiques ont été identifiés chez les créateurs d'entreprise et sont en ce sens salutogènes. Ces caractéristiques prennent la forme de croyances, de styles cognitifs, et de traits de personnalité positifs agissant sur le maintien de l'équilibre et du bien-être du créateur d'entreprise.

En effet, parmi les facteurs dispositionnels, la passion apparaît comme une variable modératrice, dans la mesure où celle-ci permet aux créateurs d'entreprise de mieux surmonter les difficultés en étant enthousiaste sur leur activité. De même l'existence d'un lieu de contrôle interne plus ou moins marqué des créateurs d'entreprise se traduit par une capacité à favoriser une attitude active, cherchant à solutionner les problèmes, et à mieux comprendre et contrôler l'environnement dans lequel ils évoluent.

L'ensemble de ces éléments, de même que la persévérance et les sentiments de liberté et d'autonomie caractérisant l'échantillon de créateurs permettent de reconnaître l'existence d'un volet positif de l'affectivité des créateurs d'entreprises, modérant les aspects aversifs liés à la création d'une nouvelle activité.

Parmi les facteurs environnementaux, le soutien de l'entourage du créateur d'entreprise (famille, amis) et de la sphère professionnelle (associés, réseaux de pairs), apporte un appui matériel et affectif nécessaire au développement et au maintien de leur bien-être.

Cette dimension salutogène du soutien social est une caractéristique du terrain d'investigation dans la mesure où les structures d'accompagnement représentent une forme de soutien social salutogène dont les dimensions sont détaillées, cas par cas, dans le chapitre suivant.

Tableau 4.2 Les déterminants salutogènes du processus de création d'entreprise

Thèmes et sous-thèmes	Items	N° de répondants évoquant l'item (NC=31; NR=23; N=54)			N° de répondants par cas évoquant l'item (N=54 : N1=29 ; N2=11 ; N3=14)			
C=créateurs ; R=responsables ; T=total des enquêtés		C	R	Tot	Cas 1	Cas 2	Cas 3	Tot
Facteurs salutogènes	La passion	16	18	34	17	9	8	34
	Le lieu de contrôle interne	19	13	32	18	5	9	32
	L'autonomie, la liberté de choix, le fait d'être décisionnaire	22	8	30	14	7	9	30
	La persévérance, le fait d'aller jusqu'au bout de ses choix	19	10	29	16	4	9	29
	L'optimisme, l'affectivité positive	14	11	25	11	5	9	25
	Une expérience enrichissante, un épanouissement professionnel	14	9	23	10	6	7	23
Conséquences salutogènes (physiques, psychologiques, sociales)	Le sentiment d'être entouré, aidé, protéger	20	16	36	19	6	11	36
	Le bien-être psychologique	18	15	33	18	6	9	33
	Le bien-être/ la forme physique	8	6	14	5	4	5	14
Total		150	106	256	128	52	76	256

Ce premier chapitre de restitution des résultats met en évidence une dimension pathogène de l'activité entrepreneuriale, à travers l'identification de « stressseurs » entrepreneuriaux qui influent sur les conditions dans lesquelles les créateurs d'entreprises développent leur activité, ce qui peut impacter négativement leur état général.

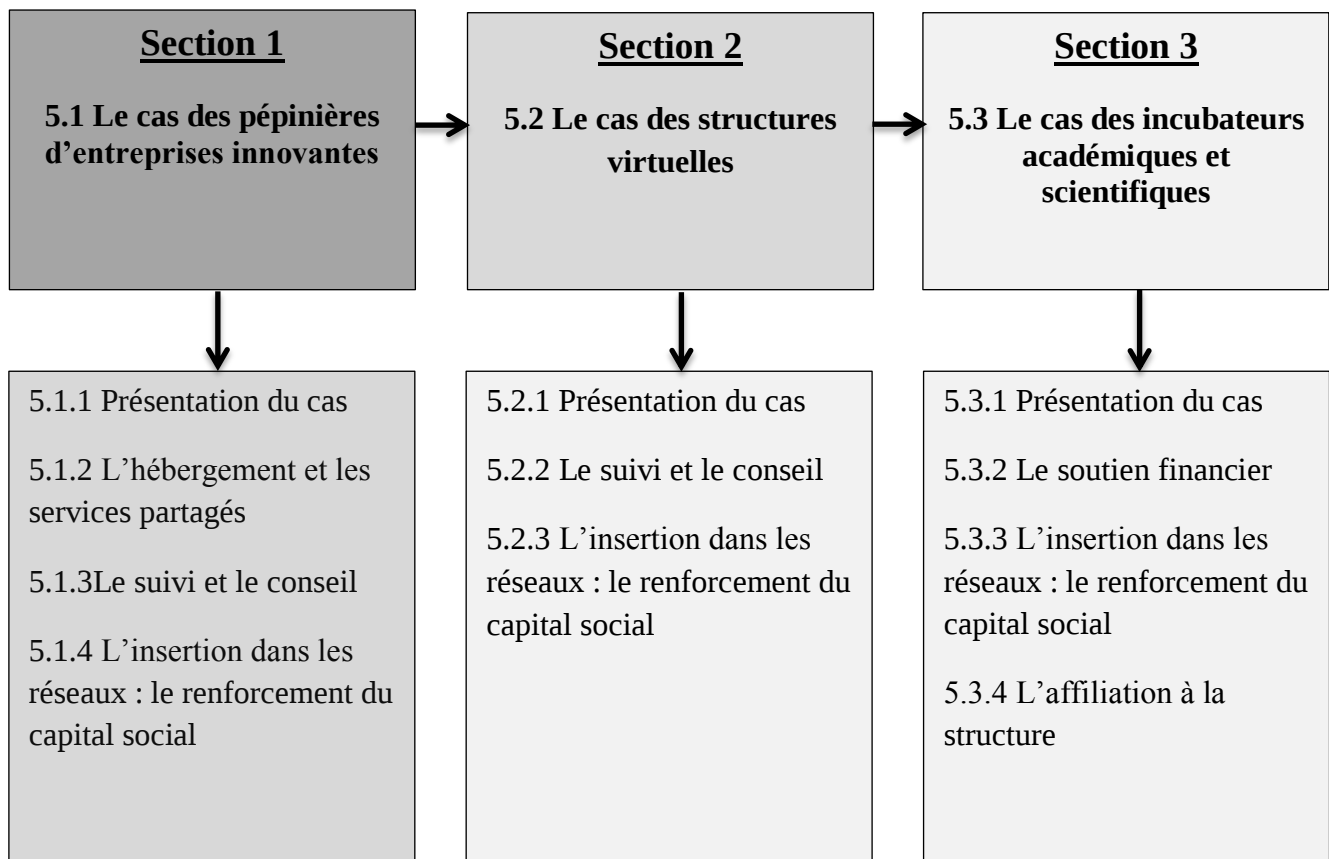
Un état de stress généralisé par l'ensemble de l'échantillon est marqué par un fort sentiment d'insécurité lié aux problèmes financiers. De même, les enjeux (professionnels et personnels) qui entourent la création d'une nouvelle activité sont des facteurs de tensions pour les créateurs d'entreprises. Les spécificités liées à la jeune entreprise (accumulation des rôles, de l'information, des apprentissages, manque de moyens) entraînent une charge de travail importante contraignant le créateur d'entreprise à sacrifier ses temps de détente et de repos. L'environnement entrepreneurial, et plus particulièrement celui du projet de création ou d'une entreprise au démarrage, favorise également les sentiments de doutes et d'incertitude. Enfin, le projet de création est un projet de vie dans lequel les composantes professionnelles et privées sont interdépendantes, ce qui peut rendre le créateur d'entreprise plus vulnérable.

Néanmoins, ce premier volet pathogène est modéré par l'existence de facteurs salutogènes, à la fois dispositionnels (la passion, le lieu de contrôle interne, le sentiment d'autonomie, la persévérance, l'optimisme), et environnementaux, lorsque le soutien social (psychologique, affectif) apporté l'entourage familial, amical, et professionnel du créateur d'entreprise va avoir une influence bénéfique sur l'équilibre et le bien-être du créateur d'entreprise.

L'analyse de ce quatrième chapitre nous permet d'aller au-delà des conclusions des travaux de recherche limités à une vision partielle de l'impact de l'activité entrepreneuriale sur la santé, en intégrant une dyade pathogène et salutogène, ce qui nous permet d'attester une dimension salutogénique des déterminants de santé dans le processus de création d'entreprise.

Chapitre 5

Analyse intra-site des ressources salutogènes de l'accompagnement entrepreneurial



Ce cinquième chapitre vise à présenter les résultats relatifs à l'identification des ressources d'accompagnement perçues comme salutogènes.

Dans ce cadre, il est privilégié une analyse intra-site dans la mesure où l'échantillon se compose d'un ensemble de structures au fonctionnement particulier induisant des spécificités en termes d'objectifs, de profils visés, et de méthodes d'accompagnement.

De fait, chaque cas est étudié l'un après l'autre, suivant l'ordre dans lequel a été menée l'analyse. Conformément à l'analyse thématique des données, et de manière à faciliter la lecture de ce cinquième chapitre, les résultats seront présentés de manière séquentielle. De même, de façon à faciliter les comparaisons, des modes d'exposition identiques seront présentés pour les trois cas, en fonction des principales ressources d'accompagnement disponibles, à savoir la location physique et les services partagés, le suivi et le conseil, l'accès au capital, et la mise en réseau.

Les résultats du cas 1 concernant les pépinières d'entreprises innovantes seront présentés, suivi de ceux du cas 2, regroupant les structures virtuelles d'accompagnement, puis du cas 3 relatif aux incubateurs académiques et scientifiques.

5.1 LE CAS DES PÉPINIÈRES D'ENTREPRISES INNOVANTES

La section suivante soulève l'existence, plus ou moins formalisée, d'une dimension salutogène dans l'ensemble des composantes de l'accompagnement des pépinières d'entreprises innovantes. Une première section présentera rapidement le cas (5.1.1). La section suivante abordera les résultats relatifs à l'offre d'hébergement et de services partagés (5.1.2). Une troisième section abordera la dimension salutogène du soutien individuel du créateur d'entreprise (5.1.3), avant de conclure sur le rôle salutogène des réseaux de la structure (5.1.3).

5.1.1 Présentation du cas

Le premier cas concerne les pépinières d'entreprises innovantes.

Le chapitre 3 précisait comment les cas avaient été déterminés, c'est-à-dire, par type de structure d'accompagnement à la création d'entreprise, dont les objectifs et modes d'organisation suivent globalement le même processus et la même orientation.

Ce premier cas rassemble les pépinières d'entreprises innovantes et est composé d'un échantillon de 29 enquêtés (12 responsables de structures et 17 créateurs/créatrices d'entreprises accompagnés).

L'objectif des pépinières d'entreprises est de fournir un soutien et un suivi (matériel et immatériel) aux jeunes entreprises, avant la création et dans les premières années après leur création. Ceci permettant, à terme, d'accroître leur pérennité et contribuer au développement économique local par le soutien à l'innovation. Elles fonctionnent avec des fonds publics. De même, les structures sont principalement de petite taille. La gestion de la structure est effectuée par un responsable, accompagné en moyenne de deux chargés de projets et d'un assistant administratif. Les structures accompagnent en moyenne 35 entreprises sur le site²⁰¹, avec quelques disparités dans la mesure où des structures situées en milieu rural ont un taux de remplissage plus faible, comparé aux structures situées en milieu urbain, pouvant accueillir plus d'une centaine d'entreprises.

²⁰¹ En effet, les pépinières d'entreprises offrent également un hébergement virtuel, permettant aux créateurs de domicilier leur entreprise dans la pépinière et bénéficier d'un suivi plus occasionnel. Le nombre de créateurs accompagnés est donc plus élevé (60 en moyenne).

La durée de l'accompagnement est de 4 ans en moyenne. L'entrée en pépinière d'entreprises n'est pas nécessairement réservée aux dirigeants dont l'entreprise est créée. Celle-ci s'ouvre aux projets comme aux entreprises récemment établies.

Le processus d'accompagnement suit plusieurs étapes : la sélection des projets, l'accompagnement (matériel, technique, financier) et la mise en relation.

→ En matière de processus de sélection, toute entrée en pépinière d'entreprises fait l'objet d'une sélection sur dossier de candidature (généralement constitué d'un curriculum vitae, d'un plan d'affaires à moyen terme, d'un compte prévisionnel, et d'un plan de trésorerie). Agissant comme un premier filtre, celui-ci va, permettre au responsable de la structure d'apprécier son éligibilité à la pépinière. Par la suite, celui-ci va faire l'objet d'une présentation devant un comité de sélection ou comité technique (composé généralement d'un jury hétérogène, représentant de la pépinière, professionnels de l'accompagnement des entreprises, experts indépendants, partenaires, consulaires, financeurs). Ceux-ci vont apprécier l'éligibilité du projet et le respect des critères d'entrée. Les critères d'éligibilité sont spécifiques à chaque pépinière, et vont déterminer l'entrée du candidat en pépinière d'entreprises, ou de sa réorientation. Certaines structures vont également faire intervenir un second comité d'agrément composé de professionnels et chefs d'entreprises.

Dans la mesure où la particularité des structures composant le cas est qu'elles appartiennent, pour la plupart, à un réseau de structures innovantes, les critères d'éligibilité sont communs : la qualité et le caractère innovant du projet (dans son sens élargi, l'innovation n'étant pas un critère d'exclusion), à territorialité à minima régionale, disposant d'un avantage concurrentiel déterminant, visant une clientèle B2B, et ayant un potentiel de développement et de création d'emplois. Les candidats retenus signent alors un contrat ou une convention avec la structure, pour une durée pouvant aller jusqu'à 48 mois.

→ Le rôle de la structure va être de proposer un accompagnement et un suivi personnalisé, en fonction de la disponibilité et des besoins des créateurs d'entreprise. L'offre de ressources d'accompagnement est d'ordre matériel, par la mise à disposition de locaux et de services partagés (l'hébergement se situe sur le site, à l'exception de deux structures qui mettent à disposition des créateurs d'entreprises, des locaux industriels et ateliers hors structure), et immatériel à travers un soutien régulier et personnalisé, consacré avec l'aide

d'un référent, à la recherche et au montage de dossiers financiers permettant de consolider les moyens autour du projet, aux conseils et au suivi, dans tous les aspects de la création et du développement de l'entreprise. L'offre d'accompagnement comprend également l'animation interne (formations, évènements thématiques).

- Enfin, les structures vont permettre aux entreprises de développer leur réseau, à travers la mise en place de rencontres entre les créateurs d'entreprises de la structure, et de rencontres avec des partenaires, des professionnels, et des investisseurs, leur permettant une meilleure insertion dans l'environnement économique.

A travers les composantes de l'accompagnement, plusieurs dimensions salutogènes ont été identifiées. Les sections suivantes les présentent.

5.1.2 L'hébergement et les services partagés

La combinaison de plusieurs éléments permettent d'apprécier le volet salutogène de l'offre d'hébergement physique des entreprises en création: la proximité spatiale des entreprises, l'institution d'un lieu de vie, le cloisonnement de la vie privée/professionnelle, l'image de marque et la légitimité apportée par la structure.

5.1.2.1 La proximité spatiale

L'une des caractéristiques des pépinières d'entreprise est la location des entreprises sur un même lieu. Cette colocation apparaît comme bénéfique pour le créateur, dans la mesure où la proximité spatiale des entreprises va favoriser les échanges et le sentiment d'être entouré, et donc réduire le sentiment de solitude qui peut impacter les entrepreneurs au démarrage de leur activité.

En effet, à travers le partage d'expérience, les créateurs d'entreprise se sentent moins seuls face à l'adversité.

La proximité spatiale des entrepreneurs va également favoriser les rencontres, les échanges et les partages d'expériences. Les créateurs apprécient cette dimension de l'accompagnement.

De plus, celui-ci s'étale sur plusieurs années, ce qui permet, au-delà du champ professionnel, le développement de liens amicaux qui se poursuivent en dehors de la structure.

Au-delà des liens créés entre les entrepreneurs, la proximité spatiale des entrepreneurs avec l'équipe encadrante va rassurer les créateurs et permettre de solutionner plus rapidement certaines problématiques qui sont sources de stress.

Il y a donc une dimension bienfaisante de la proximité spatiale générée par l'hébergement des entreprises, et qui va favoriser les liens, le soutien moral, et réduire le sentiment de solitude et de stress des créateurs d'entreprise.

5.1.2.2 Le lieu de vie

Ces structures se caractérisent par le fait qu'elles sont des lieux de vie, en plus d'être des lieux d'accompagnement des entreprises.

Le temps de travail des créateurs d'entreprises étant élevé, celui-ci est en grande partie accompli dans la pépinière. Le climat social et l'ergonomie de travail peuvent apparaître comme des variables déterminantes pour la satisfaction au travail et le bien-être du créateur d'entreprise.

A ce titre, certains créateurs d'entreprises ont organisé leur espace de travail de manière à ce qu'il soit le plus agréable à vivre au quotidien. Notamment dans le cadre d'une activité plus physique, où l'ergonomie de l'espace de travail a été pensée de manière à réduire les projections de produits toxiques, ou la portée de charge de trop lourde.

Les services partagés, qui se traduisent généralement un volet bureautique, et administratif, participent indirectement à fortifier ce lieu de vie à travers les espaces de vie partagés par les créateurs d'entreprise. Les lieux de vie et espaces dédiés aux pauses, et prises de repas sont conviviaux et appellent à l'échange et à la discussion. En ce sens, ils permettent d'améliorer l'intégration et la cohésion interne. Ces temps informels renforcent les liens entre les créateurs d'entreprise. Ils permettent également à l'équipe encadrante de connaître davantage les créateurs d'entreprise. Ces espaces appellent à la discussion et c'est bien souvent à travers un cadre informel que les créateurs d'entreprise se sentent en confiance et se confient davantage sur les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien. Il y a une vie sociale qui s'organise et qui instaure un climat favorable.

De même, de manière occasionnelle et dans un cadre plus festif, des événements sont organisés par la structure. Il s'agit de fêtes annuelles (vœux) et temps-forts (nouveaux

arrivants, sorties) permettant aux créateurs et à l'équipe encadrante de se retrouver dans un cadre plus convivial, hors champ d'accompagnement.

« On essaie de faire rencontrer les gens entre eux, on fait des barbecues, les créateurs se connaissent. C'est tout de même plus intéressant de faire des événements hors champ de la pépinière car ce sont des gens qui n'ont que la création d'entreprise comme point commun mais c'est justement ce point qui fait mal, c'est le point anxiogène. Donc organiser un événement pour les faire souffler un peu est judicieux, on sort du cadre de l'entreprise, on parle d'autres choses...par exemple, je savais que deux créateurs étaient passionnés de préhistoires, je l'ai fait se rencontrer et voilà un autre sujet de discussion ! Le fait de parler d'autre chose que de création d'entreprise peut être un facteur de réassurance. Et puis lorsqu'on organise des événements, le facteur réunificateur ne devrait pas être la création d'entreprise ».

« Moi par habitude, je fais ce que j'appelle la tournée des popotes : je fais le tour des bureaux, je fais le tour des ateliers pour voir tout le monde. À partir de là, ça permet de les voir, ça permet d'échanger, voir leur implication, les soucis qu'ils ont, en discuter. A partir de là, on arrive à avoir leur ressenti beaucoup plus que si on attend dans son bureau en attendant la réunion de suivi mensuel».

Dans un cadre plus professionnel, l'animation interne de la pépinière, en termes de formations et rencontres thématiques permettent également de développer les échanges et relations entre les créateurs d'entreprises et les professionnels. Ce sont des formations structurantes sur des thématiques variées (prospection commerciale, management des ressources humaines, certification ISO, la communication, le marketing, la comptabilité, le financement, les assurances, le statut juridique ...etc.), mais qui restent conviviales.

L'ensemble de ces facteurs influent sur le climat social de la structure, c'est-à-dire sur le degré de satisfaction des créateurs d'entreprises accompagnés. Ils participent à fortifier le lieu de vie qu'est la pépinière d'entreprises, et dans lequel les facteurs organisationnels (conditions matérielles, conditions de travail) sont déterminants pour le bien-être des créateurs d'entreprise.

« On fait des conférences, des petits déjeuners. Enfin ici on est en catalogne, on appelle cela les « tartouillasses », suivis de petites collations».

« Oui, il y a une interaction entre eux. Parce que les ateliers sont ouverts, alors ils discutent de manière informelle. Quand ils arrivent à la pépinière je les présente aux autres. Pour qu'ils soient identifiés et pour qu'ils se connaissent. Il est évident que lorsqu'ils viennent ici, il y a une petite forme de convivialité, il y a la machine à café, ils viennent chercher le courrier...après il faut éviter le phénomène de cafétéria ».

« Après, nous ça passe beaucoup dans l'informel, concrètement on a les anniversaires de tous les créateurs d'entreprise, régulièrement on fait des apéritifs le soir ou entre 12:00 et 2:00, ou bien le vendredi pour ne pas que ça impacts de la semaine. Dont on se réunit sur des temps informels comme ceux-là ».

« C'est vrai que dans la pépinière, on a des temps informels où on mange ensemble, on prend le café ensemble, on fête les anniversaires. Mais parce que c'est parti des créateurs d'entreprises dès le départ. On a dit au monde, en fait des petits déjeuners, on amène les croissants. Ce petit côté bien-être, ils le vivent bien. Nos locaux sont agréables, il y a un contexte qui fait qu'ils ont un cadre de travail agréable, dans une ambiance qui est relativement agréable est pas attendue donc je pense que cela les décomprime aussi. On croise des gens différents, de différents horizons, qui ne sont pas non plus systématiquement des créateurs d'entreprise».

5.1.2.3 Le cloisonnement de la sphère privée/professionnelle

L'offre d'hébergement physique va également contribuer à maintenir l'équilibre du créateur d'entreprise, en cloisonnant la sphère professionnelle de sa sphère privée, mais également en préservant un rythme professionnel.

En effet, il a été souligné le volet pathogène du décroisement de la sphère privée et professionnelle induit par le projet de vie représenté par la création d'une nouvelle activité. Ceci étant exacerbé lorsque le créateur d'entreprise est contraint à travailler à domicile, ne disposant pas de moyens nécessaires pour l'obtention d'un d'espace de travail.

« Avoir un rythme professionnel: quand ils rentrent chez eux ça leur permet de couper et de se consacrer à la famille et d'avoir un certain équilibre dans leur vie ».

Les créateurs d'entreprises ont souligné le fait que l'intégration en pépinière d'entreprises leur était bénéfique dans la mesure où ils se sentaient moins sous-tension depuis qu'ils disposaient d'un cadre professionnel clairement défini.

Outre le fait que l'intégration dans une structure réduit leur sentiment de solitude, cela permet également de « laisser certaines problématiques au travail » et de « relâcher la pression ».

« Travailler chez soi n'amène rien de bon. J'ai testé au début, c'était infernal. J'avais beau essayé de fixer des barrières, il y avait les enfants au milieu qui ne comprenaient pas pourquoi je ne pouvais pas jouer avec eux [...], puis vous finissez par culpabiliser de ne pas leur consacrer du temps, et quand vous leur consacrez du temps, vous finissez par culpabiliser de ne pas avoir consacré ce temps à votre projet ».

5.1.2.4 L'image de marque, la visibilité et la légitimité

Enfin, les résultats révèlent que l'hébergement physique en pépinière est bénéfique dans la mesure où, la renommée de la pépinière, auprès des partenaires et investisseurs avait un impact bénéfique sur le sentiment de reconnaissance et l'estime de soi. En effet, le sentiment d'être valorisé et reconnu par des professionnels de la création d'entreprise les rassure

« Ici, ils sont les premiers à nous avoir suivi sur le projet. Tout d'un coup, ça fait bizarre de savoir qu'on croit en nous, en notre potentiel. Quelque part, il y a une forme de reconnaissance qu'on n'aurait pas eu si on avait créé dans notre coin ».

Si des travaux empiriques avaient montré que l'image de marque d'un incubateur était une ressource dépréciable, à mesure du développement de l'entreprise, associant l'intégration en pépinière à l'idée d'une entreprises jeune, manquant d'expérience (McAdam et Marlow, 2007), les créateurs d'entreprises de l'échantillon, de même que les responsables de pépinières ont mis en avant l'importance que revêtait l'intégration en pépinière, notamment en termes de reconnaissance, de motivation

Les créateurs hébergés par la pépinière bénéficient de la notoriété de la pépinière, d'autant plus lorsque celle-ci est labellisée. Peut alors se développer un fort sentiment d'appartenance et de reconnaissance.

Les responsables et les créateurs d'entreprises ont également souligné l'influence de la structure d'accompagnement en termes de visibilité et de valorisation du projet.

« Dès qu'on peut, on valorise les projets. Là du point de vue santé il y a un impact [...] c'est à dire qu'on valorise la réussite d'une entreprise, on la met en avant, ça rebooste les autres. Psychologiquement, quelqu'un gagne un concours, ça stimule, ça encourage. Surtout quand ils sont lauréats d'un concours, nous on le dit partout, ils font la une des journaux et pour le moral, je vous assure que ça rebooste les créateurs. Ils sont contents. On entre dans le cercle vertueux de la réussite».

« Après autre point positif c'est que lorsqu'ils entrent chez nous, pour la visibilité, c'est bien. Tous les supports de communication mettent vraiment en valeur les projets ».

Une pépinière d'entreprise apporte ainsi une meilleure visibilité auprès des parties prenantes, et sont en ce sens des sources de légitimation positives (Cuillère, 2005 ; Messeghem et Sammut, 2007) qui ont un impact sur le moral des créateurs d'entreprise, leur sentiment de reconnaissance et d'estime de soi.

La dimension salutogène liée à l'hébergement en pépinière d'entreprise est multiple. D'une part la proximité des entrepreneurs permet de favoriser les échanges, le soutien moral et réduire le sentiment d'isolement et de stress. D'autre part, le lieu de vie et les conditions de travail (matériel, climat social) ont une influence positive sur la satisfaction des créateurs d'entreprises. L'intégration en pépinière va également permettre de clarifier la frontière de

l'environnement de travail et de celle de la sphère privée, qui, lorsque celle-ci est désordonnée, peut contribuer à amplifier les tensions familiales, et le stress des créateurs d'entreprise.

5.1.3 Le suivi et le conseil

Une seconde dimension salutogène identifiée à travers l'offre d'accompagnement des pépinières d'entreprise se trouve dans la relation d'accompagnement entre le créateur d'entreprise accompagné et son accompagnant. En effet, il apparaît que cette relation dyadique constitue la colonne vertébrale de l'accompagnement.

Le contrat d'accompagnement définit les termes et obligations respectives des deux parties. Celui-ci comprend un suivi régulier avec un conseiller dont le rôle et le soutien des entrepreneurs dans tous les aspects de la gestion d'une entreprise, (conseils et appui techniques, aide à la recherche de financement et de réseaux, veille informationnelle). Au-delà de la dimension technique du suivi personnalité, c'est une relation de coaching qui se produit, à travers laquelle le rôle des accompagnants est aussi de fournir un soutien moral.

Les responsables se considèrent comme des « coachs au quotidien ». En effet, les difficultés rencontrées par les créateurs d'entreprises ayant été présentées en section 4.1, le coaching permet de « débloquer » certaines situations lorsque les freins s'appuient sur des croyances ou représentations telles que « je n'y arriverais pas, je suis nul, je n'en peux plus etc... ». Les accompagnements parviennent à accompagner des perspectives d'amélioration en terme comportemental.

La durée de l'accompagnement, et la petite taille de la structure, dans laquelle les accompagnants et responsables sont facilement accessibles, vont favoriser un climat de confiance et permettre aux créateurs d'entreprise de révéler leurs faiblesses.

« C'est long, on crée des liens, on connaît la famille, on laisse le numéro de portable, ils m'appellent quand ils veulent ».

Plusieurs facteurs vont permettre d'appuyer la dimension salutogène du coaching du créateur d'entreprise :

- L'implication des deux parties

- La confiance
- La fréquence et la régularité des entrevues
- Les qualités d'écoute et d'empathie de l'accompagnant

« Avoir de l'empathie est une qualité indispensable dans nos métiers. On sent qu'ils ont besoin de nous voir surtout quand ça ne va pas. Quand ça va, on les voit moins. C'est par période, avec des facteurs différents. La qualité de la relation est quelque chose qui joue beaucoup dans l'ouverture et l'implication du créateur. Il se sent mieux, plus à l'aise à parler, et indirectement cela joue beaucoup dans la réussite de l'activité ».

Le rôle des accompagnants est de calmer les tensions, de motiver dans les moments difficiles et les périodes de doute et d'incertitude. Il s'agit aussi bien d'appréhender et de gérer les peurs relatives à l'échec entrepreneurial, que de modérer les excès de confiance de certains créateurs d'entreprises. Un accompagnant représentait son rôle comme le fait de « casser les mythes et les rêves » des entrepreneurs.

Des préconisations envers les créateurs d'entreprise vont porter sur les difficultés auxquelles les entrepreneurs devront faire face : liées aux changements de rythme de vie, aux sacrifices personnels, familiaux, et amicaux.

« Notre rôle est aussi d'expliquer que ça fait partie du parcours du créateur d'entreprises que de passer à travers différentes phases : ils sont soumis à des obstacles à chaque fois donc ça fait partie du jeu. Donc il faut leur faire prendre conscience que ça ne va pas être simple, tout en dédramatisant s'ils n'y parviennent pas ».

« En permanence on doit lever les doutes, notre métier c'est de lever le plus de doutes possible pour que leur chemin soit éclairé ».

De même, les créateurs d'entreprises sont peu à peu dans l'attente d'un appui moral qui va permettre de réduire le stress, à travers des conseils bienveillants et des préconisations informelles.

« On a forcément ce rôle-là aussi, quand ça ne va pas, on est là. En plus on les suit sur du long terme, on crée des liens affectifs [...] ça dépend des porteurs de projets, il y en a qui vont nous tenir au courant très régulièrement, d'autres qu'on ne revoit plus et qui ne jouent pas le jeu ».

« Mais ils savent qu'ils peuvent compter sur nous. Cette dimension salutogène comme vous disiez, on le fait peut être en étant juste là, ça passe par de l'humain et de se dire : je ne suis pas seul ».

Il y a donc une fonction affective non formalisée à travers un soutien psychologique indispensable lorsqu'apparaissent les effets néfastes de l'activité entrepreneuriale. Par ailleurs, la relation d'accompagnement va se traduire par une forme de soutien moral qui va permettre aux créateurs d'entreprises de se sentir valorisés et soutenus, et moins isolés face à ces responsabilités et difficultés.

« Ici, ils sont les premiers à nous avoir suivi sur le projet. Tout d'un coup, ça fait bizarre de savoir qu'on croit en nous, en notre potentiel. Quelque part, il y a une forme de reconnaissance qu'on n'aurait pas eu si on avait créé dans notre coin ».

« Nous ce qu'on fait dans l'accompagnement, c'est qu'on essaie d'être rassurant, d'essayer de calmer la tension, souvent une partie de notre boulot n'est pas juste technique, on l'écoute juste parler et vider son sac ».

« Il faut se ré-intéresser aux gens... je milite pour une forme humaine de l'accompagnement... puis quand on est une petite structure, on a la chance de pouvoir faire du qualitatif... on nous donne le temps ».

« On est plutôt dans une forme de soutien moral qui permet de rompre avec le sentiment d'isolement, c'est à dire que l'intérêt d'une pépinière c'est qu'on est avec d'autres chefs d'entreprises, on a un coach dédié avec lequel on peut discuter, lui poser des questions, ... on n'est pas tout seul. ».

5.1.4 L'insertion dans les réseaux : le renforcement du capital social

Le soutien social apporté par les réseaux apparaît comme salutogène dans la mesure où ils permettent à l'entrepreneur de se sentir moins isolé, et soutenu moralement. De même, il va pouvoir solutionner certaines problématiques qui sont sources de stress.

Deux types de réseaux ont été identifiés : le réseau interne et externe à la pépinière d'entreprise.

5.1.4.1 Le réseau interne de la pépinière d'entreprises

Celui-ci n'est pas systématiquement formalisé. Plusieurs initiatives prises par la structure et par les créateurs eux-mêmes ont permis d'établir un réseau interne, à travers lequel sont organisées des rencontres sur des thématiques correspondant à des attentes spécifiques.

Il y a donc des ateliers animés par les créateurs eux-mêmes et dont l'objectif est de pouvoir échanger mutuellement sur des « problématiques de créateurs » et permettre d'avoir l'écoute d'une personne qui partage leur problématique.

« Ils s'échangent des bons tuyaux. Notamment sur du transport, sur de l'affacturage. Lors Petits -déjeuners économiques à thèmes ».

Certaines pépinières d'entreprises ont établi un fichier de contacts de la pépinière rassemblant les résidents actuels ainsi que les anciens créateurs d'entreprises accompagnés. Il s'agit de créer un esprit « club ». De même, les structures les font intervenir sur des problématiques spécifiques, ce qui permet d'avoir un retour d'expériences de personnes ayant rencontrées les mêmes difficultés. De cette façon, les créateurs d'entreprises se sentent plus facilement compris.

De même, sont parfois organisés des « advisory board » ou « conseil de sages » avec les anciens créateurs de la structure qui viennent bénévolement apporter leur aide.

« Il s'agit de reconnaître que vous n'avez pas toutes les réponses, ni d'ailleurs toutes les questions et que vous avez besoin de l'aide de gens plus expérimentés ou plus spécialisés que vous pour arriver à mener à bien votre création d'entreprise. D'où l'idée de créer une sorte de structure de conseil, plutôt peuplée de « seniors » ou de gens qui ont réussi avant vous ».

Cette forme de mentorat, plus généralement appelée « parrainage » est reprise par quelques pépinières d'entreprise, sans obligation et apporte un soutien moral important.

Toujours en interne, un cercle d'investisseurs, business angels, coaches d'entreprises propres à la structure va permettre d'apporter un appui sur la levée de fonds.

5.1.4.2 Les réseaux externes à la pépinière d'entreprises

Ils se composent de professionnels et comités d'experts qui vont pouvoir apporter leur soutien (financier, technique) sur les problématiques rencontrées par le créateur d'entreprise. Ces rencontres se produisent en interne ou à l'extérieur de la pépinière à travers des rencontres et ateliers en tour de table où le créateur va pouvoir exprimer ses objectifs en termes de chiffre d'affaires, discuter de son chiffre d'affaires actuel, chercher à comprendre pourquoi il n'a pas atteint ses objectifs, et éventuellement retravailler et mettre en œuvre son plan d'affaire.

De même, d'autres rencontres avec les investisseurs, business angels, coaches d'entreprises sur la levée de fonds.

De nombreux réseaux professionnels et réseaux de créateurs d'entreprises gravitent autour des structures d'accompagnement. L'insertion et le renforcement du réseau du créateur d'entreprise fait partie des objectifs de la pépinière qui, dès les premières entrevues avec le créateurs, va aborder la question du soutien social et la nécessité d'être entouré et inséré localement.

« Il y a un club d'entrepreneurs de la région Audoise. Il s'agit un noyau dur de dirigeants d'entreprises issus des pépinières et du coup ils y intègrent tous les porteurs de projets et tous les dirigeants d'entreprises de zéro à cinq ans. Là, en moins d'un an de création de l'association, ils doivent être déjà 60 membres ».

Il y a donc un renforcement du soutien social apporté par la structure, non négligeable en termes de bien-être des créateurs d'entreprises qui se sentent compris, soutenus moralement, et moins isolés. De même, les formations, ateliers thématiques, permettent de développer les relations et échanges avec les professionnels, investisseurs, et débloquent certaines situations problématiques qui peuvent être des sources de stress pour les créateurs d'entreprises.

En plus d'un soutien moral, le soutien technique et matériel peut avoir un impact sur le bien-être, en apportant des solutions aux sources de stress du créateur d'entreprise. Le cœur de métier de l'accompagnement entrepreneurial est de concentrer un ensemble de moyens et d'outils afin de maximiser les chances de succès d'un projet et d'accélérer son développement. L'essence même de l'accompagnement est donc de fournir un ensemble de ressources qui vont contribuer à aplanir certaines difficultés et améliorer les conditions de création d'une entreprise.

« Nous, on va leur apporter un certain nombre d'outils qui vont aplanir les difficultés liées à la création d'entreprise et qui sont sources de stress...on n'est pas dans un accompagnement santé pur et dur, ce n'est pas dans notre offre, et ce n'est pas non plus ce qu'on recherche. On facilite la chose techniquement parlant et ça peut se mesurer sur le sentiment d'isolement par exemple, sur les aider à faire le bon choix. On est là pour leur apporter un certain nombre d'outils techniques qui vont aussi contribués à limiter leur stress quelque part ».

« Disons que nous essayons de concentrer un maximum d'outils, de moyens humains et matériels autour d'un projet, ça se fait de manière individuelle, de manière collective mais déjà le fait d'être accompagné c'est de se dire : « je ne suis pas tout seul face à mes difficultés et j'ai quelqu'un qui peut comprendre mes difficultés, qui va m'aider à les résoudre », ceci se fait aussi à travers une dimension technique qui va solutionner le problème et qui est la cause de stress. Par exemple, nous faisons de la veille informationnelle pour le créateur d'entreprise qui, quelque part, va l'alléger et va lui permettre de consacrer ce temps à autre chose ».

Tableau 5.1. Les déterminants salutogènes des pépinières d'entreprises

Les composantes de l'accompagnement	Facteurs salutogènes	Effets salutogènes
1. L'hébergement physique	• La proximité spatiale • Le climat social • Le développement du capital social • Le soutien social (affectif, matériel) • Le cloisonnement de la sphère professionnelle • La notoriété, la visibilité, la légitimité	• Réduction du sentiment de solitude • Réduction du stress • Reconnaissance, valorisation et estime de soi • Satisfaction au travail • Bien-être psychologique et social
2. Le suivi et le conseil (La relation individuelle accompagnant/accompagné)	• Le soutien moral et affectif • La qualité de la relation	
3. Le réseau interne et externe	• Le renforcement du capital social • Le soutien social (affectif, matériel)	

5.2 LES STRUCTURES VIRTUELLES

Le second cas étudié concerne les structures d'accompagnement virtuelles.

5.2.1 Présentation du cas

Ce deuxième cas est consacré aux structures virtuelles, autrement dit, aux structures d'accompagnement dont l'offre d'accompagnement est limitée au conseil et au suivi du créateur d'entreprise dans tous les aspects de la création et du développement de l'entreprise, au travers un réseau de prestataires externes (experts comptables, banquiers, avocats, formateurs), et dans certains cas une aide financière et une aide à l'insertion dans les réseaux. La principale différence de l'accompagnement virtuel, en regard des pépinières d'entreprises,

se situe au niveau de l'offre d'accompagnement qui n'inclut pas de prestations de colocation physique, ni de services partagés. Il s'agit en quelques sortes de pépinières hors-murs.

L'offre d'accompagnement est plus classique. Néanmoins, le cas intègre les couveuses d'entreprises et coopératives, dans la mesure où l'hébergement n'est pas inclus dans l'offre d'accompagnement, si ce n'est un hébergement juridique et une phase de test de l'activité.

Le processus d'accompagnement est identique et les objectifs restent les mêmes, à savoir accroître la pérennité des entreprises et contribuer au développement économique local par la valorisation de l'emploi sur un territoire ou un secteur d'activité affecté par la précarité et l'exclusion. Elles fonctionnent également avec des fonds publics. De même, les structures sont de petite taille. La gestion de la structure est effectuée par un responsable, accompagné en moyenne de trois accompagnants en moyenne. Néanmoins, le nombre d'entreprises suivi est élevé, 70 entreprises en moyenne. La durée de l'accompagnement est plus courte, deux ans et demi en moyenne.

Le cas rassemble 9 structures: maison de l'entreprise, associations, couveuses d'entreprises, coopératives et plateformes d'initiative, et 2 créateurs d'entreprise.

Les critères de sélection des projets sont plus élargis et l'entrée dans les structures est ouverte aux personnes en difficultés. Le processus d'accompagnement suit néanmoins plusieurs étapes : la sélection des projets et l'accompagnement (matériel, technique, financier).

- En matière de processus de sélection, les critères d'entrée sont spécifiques à chaque structure, notamment en fonction de l'activité du projet (puisque certaines structures sont spécialisées dans des domaines particuliers), des moyens de départ de l'entrepreneur (un apport minimum est requis pour les plates-formes d'initiatives), d'adéquation aux valeurs de la structure (relatives à la coopérative d'activité) et d'état d'avancement de l'entreprise (pour amorcer la phase test en couveuse). Néanmoins, les critères de sélection apparaissent moins stricts que les pépinières d'entreprises. Les plateformes d'initiatives accueillent des entreprises issues de divers secteurs d'activité (du salon de coiffure au à l'entreprise de nettoyage).
- Le rôle principal de la structure va être de proposer un accompagnement et un suivi personnalisé dans tous les aspects de la gestion d'entreprise, mais aussi en fonction des besoins des créateurs d'entreprises. L'objectif est la consolidation et la pérennisation de l'activité et à terme, la création d'un emploi. Les profils d'entrepreneurs diffèrent quelque

peu de ceux des pépinières d'entreprises innovantes. Il s'agit d'entrepreneuriat de nécessité pour un nombre important de projets accompagnés. Certaines structures sont partenaires avec les organismes sociaux qui orientent certains individus vers la création d'entreprise. C'est le cas des entrepreneurs de l'échantillon. L'objectif va être d'aider la professionnalisation de catégories professionnelles en difficulté. A titre d'exemple, le secteur artistique et culturel est particulier. L'Artiste se retrouve souvent en difficulté pour amorcer le développement économique de son activité. La difficulté réside dans le temps d'intégration de la valeur marchande de sa production ainsi qu'une compréhension de la communication à adopter face au monde économique.

- Les structures vont permettre aux entreprises de développer leurs connaissances et compétences en matière de gestion d'entreprise. Elles vont également leur permettent de renforcer leur réseau, à travers la mise en place de rencontres avec des partenaires locaux, des professionnels de la création d'entreprise et/ou professionnels issus du secteur d'activité concerné, leur permettant une meilleur insertion dans l'environnement économique local.
- Une autre fonction de certaines structures virtuelles est l'appui financier. En effet, certaines structures (Plateformes d'initiatives) permettent l'obtention d'une enveloppe financière au démarrage de l'activité. Certaines d'entre elles ont pour missions de suivre les entreprises pendant le temps du remboursement du prêt.

A travers les composantes de l'accompagnement des structures virtuelles, plusieurs dimensions salutogènes ont été identifiées. Les sections suivantes les présentent.

5.2.2 Le suivi et le conseil

Les structures virtuelles n'ont pas d'offre d'hébergement dans leur portefeuille de ressources. Elles n'hébergent aucune entreprise, ou du moins, seulement de manière juridique pour les couveuses d'entreprises et les coopératives d'activités. Elles n'ont pas vocation à fournir un cadre de travail aux créateurs d'entreprises. Ce qui peut renforcer le sentiment d'isolement des créateurs d'entreprise. De plus, parmi les créateurs d'entreprise de l'échantillon, le fait de

disposer d'un bureau partagé (non fourni par la structure) apparaissait comme un facteur déterminant de leur satisfaction au travail et leurs conditions de travail.

« On travaillait chez nous au départ quand on développait le projet, mais dès qu'on s'est installé dans un bureau, on a fait ce qu'on appelle du co-working, et le fait de travailler avec d'autres personnes, de parler pendant la pause-café ou la pause-déjeuner, cela a été très bénéfique pour le moral ».

«Travailler chez soi, ce n'est pas l'idéal et ce n'est pas le même rythme de travail. Alors que maintenant, c'est un vrai plaisir de travailler dans notre bureau parce que c'est des vraies conditions de travail, avec une bonne ambiance, des horaires que l'on se fixe. On partage nos bureaux avec des architectes et paysagistes donc même tard le soir il y aura toujours du monde. Cela permet de nous tirer vers le haut, parce que le fait qu'autour de nous il y a des gens qui ont une autre activité de création d'entreprise aussi et le fait qu'on ne soit pas que toutes les deux dans un bureau, on se comprend et on est avec des gens qui sont dans la même situation que nous ».

C'est donc majoritairement au travers la relation d'accompagnement qui s'établit entre le créateur d'entreprise et son accompagnant que la dimension salutogène va être la plus significative.

En effet, le profil d'entrepreneur visé par ces structures est particulier. Il nécessite davantage un soutien individualisé qui va chercher à appréhender certaines faiblesses individuelles liées tant au niveau professionnel (gestion de tous les aspects de l'entreprise), qu'individuel (avec la confiance et l'estime de soi). Une grande partie de ces créateurs d'entreprises le sont par nécessité, et rencontrent des difficultés à trouver un emploi, du fait d'un secteur en crise, des difficultés financières, et personnelles rencontrées. Ils sont plus isolés et sont plus affectés par le sentiment de solitude.

«Bien sûr, il y a des périodes fastes et d'autres plus complexes, où les choses avancent au ralenti, la perte d'un marché, beaucoup de démarches pour peu de résultats, une voiture qui vous lâche etc.... Il est certain que le créateur change de posture, la responsabilité isole le créateur, nous sommes aussi là pour répondre à ces problématiques, pour en parler d'abord, et tenter d'y répondre ».

« Chez nous, ceux qui viennent sont déjà dans une situation précaire. Pour les personnes qui ont été depuis le début dans une certaine précarité, c'est difficile de s'en sortir. Mais on est là pour accompagner ce type de public ».

Dans ce cadre, le fait d'intégrer une structure et de pouvoir échanger avec des professionnels de la création d'entreprise, va permettre à l'entrepreneur de sortir de son isolement.

« J'ai en tête une personne...elle vient surtout chercher de humain quand elle vient. En fait cette accompagnement santé, dans cette dimension salutogène comme vous disiez, on le fait peut être en étant juste là. C'est de l'humain et de se dire : « je ne suis pas seul ».

« Chez nous, ceux qui viennent sont déjà dans une situation précaire. Pour les personnes qui ont été depuis le début dans une certaine précarité, c'est difficile de s'en sortir. Mais on est là pour accompagner ce type de public [...], le fait de pouvoir parler de son projet, le voir se développer, va aussi leur permettre de se dire qu'ils ne sont pas seuls, qu'en cas de besoins, nous sommes là, c'est important ».

« Ma chargée de projet était contente pour moi, et elle m'a dit : « j'avais vu que tu avais une petite période de mou, si tu as un problème viens me voir, on peut discuter et essayer de régler le problème et avancer ». Là je ne voulais pas la voir car ça m'embêtait de dire que je suis dans la panade et je sais que si j'y vais, on va discuter et on va essayer de régler certains points ensemble, grâce peut-être aussi à certains points que je n'aurais pas identifié. ».

La dimension salutogène de l'accompagnement se traduit également par le soutien moral apporté par l'accompagnant. Celui-ci apparaît comme bénéfique pour le bien-être des entrepreneurs qui rencontrent plusieurs difficultés au démarrage de leur activité.

« Il y a des hauts et des bas, on sent des lâchages psychologiques parfois. Parce que des fois leur situation est très complexe. A ce moment-là, on intervient en faisant en sorte qu'ils se confient, de manière à les aider à régler la situation, ça les allège. »

« On a des personnes qui le disent d'emblée qu'ils sont dans des situations dramatiques. Nous, on a décidé de travailler directement dans l'écoute de la personne, donc évidemment ça fait ressortir des problématiques. Le tout c'est de les aider à démarrer dans les meilleures conditions »

« On essaye au maximum de faire de l'humain, et faire que les gens s'expriment. Moi, je veux voir les gens. Donc on établit une relation avec quelqu'un dès le départ. C'est de l'accompagnement où on est plus proche des gens, plus humain. Il y a une relation qui s'établit au quotidien. Je demande de rencontrer les chefs d'entreprise pour leur dire qu'on est là si ça ne va pas».

« On a des gens qui viennent parce qu'ils n'ont pas trop le moral mais ce n'est pas un ressenti très fort, très peu. Puis ils ne viennent pas ici pour le dire explicitement, ils viennent ici parce qu'ils savent qu'on est là, des fois c'est le bureau des pleurs, là j'en ai un qui m'appelle tous les jours au téléphone pour se plaindre gentiment. Nous on leur donne des conseils, on les rassure lorsqu'ils doutent, on leur donne des contacts.»

L'accompagnement s'effectuant là aussi sur une longue période, un climat de confiance va permettre aux créateurs d'entreprise de se confier davantage. De la même façon, l'implication du créateur d'entreprise et de l'accompagnant, la régularité et la qualité des entrevues, les qualités humaines de l'accompagnant vont permettre de faciliter les échanges et d'accroître leur dimension salutogène.

«Nous sommes beaucoup dans l'empathie [...], quand ils ont besoin de parler, ils sont écoutés, ils viennent, ils s'installent. C'est du temps complètement informel, mais c'est de l'accompagnement aussi quelque part. Nous on connaît tout d'eux, la famille, les enfants, tout. C'est quelque chose qui joue beaucoup dans la réussite d'un projet, ou du moins dans l'amélioration des conditions dans lesquelles un créateur d'entreprise développe son activité ».

«En plus on les suit sur du long terme, donc on crée forcément des liens affectifs. Certes, ça dépend des porteurs de projets. C'est des gens avec qui on vit presque en moyenne pendant 6 mois. Puis il y en a qui vont nous tenir au courant très régulièrement, [...], ils savent qu'ils peuvent compter sur nous»

Aussi, la clarification du contrat d'accompagnement et la confiance mutuelle entre la structure et le créateur d'entreprise apparaissent comme des facteurs importants dans la mesure où le créateur d'entreprise doit être impliqué et doit accepter les termes du contrat d'accompagnement. Les deux parties doivent avoir une confiance mutuelle de manière à améliorer la relation d'accompagnement. Ceci est d'autant plus significatif dans le cadre du test de l'activité en couveuse à travers laquelle la structure d'accompagnement est juridiquement responsable des prestations proposées par le créateur d'entreprise.

« La relation d'accompagnement va permettre de construire un lien de confiance, parce que la personne va nous confier son activité en terme économique, c'est à dire que nous allons encaisser l'argent pour elle et lui reverser donc elle doit avoir pleinement confiance en nous et nous devons avoir confiance en cette personne, car on va être responsables ce qu'elle va vendre, dans ses clients, ses contrats commerciaux, etc. Tout cela, juridiquement, c'est la couveuse qui est responsable ».

Néanmoins, les répondants insistent davantage sur la qualité de la relation plutôt que sur la fréquence des rencontres. Le soutien des créateurs d'entreprise apparaît comme moins « stricte » dans la mesure où il n'y a pas d'obligations relatives au suivi individualisé. Si la dimension humaine des échanges est appréciée, la fréquence des rendez-vous peut apparaître comme une contrainte à laquelle les créateurs doivent se soumettre, ce qui peut diminuer le caractère salutogène de la relation d'accompagnement.

« Ils savent que lorsque ça ne va pas, nous sommes là. Et c'est dans ce cadre que cela fonctionne. On essaie d'éviter le caractère obligatoire des rendez-vous car s'ils ont le sentiment d'être contraints, ils se replient et on aura plus de difficulté à échanger ».

L'entrepreneuriat de nécessité est spécifique, de même que ses méthodes d'accompagnement qui vont être davantage axées sur l'éveil d'une culture entrepreneuriale, l'implication, la confiance, la revalorisation de l'individu, et son épanouissement professionnel. Les accompagnants vont chercher à rassurer les créateurs d'entreprises sur leur choix de carrière, de même que renforcer la confiance et l'estime de soi. La relation d'accompagnement va

également chercher à éveiller une culture entrepreneuriale chez ces entrepreneurs pour qui la création d'entreprise n'est pas une vocation. Derrière ces actions, l'accompagnement va chercher à faire en sorte que le créateur d'entreprise retrouve un épanouissement professionnel et une satisfaction au travail.

«Parfois, au départ, la relation est compliqué car on sent qu'ils créent par dépit. Ce qu'on va chercher à travailler, c'est les questions relatives à leurs aspirations personnelles, en essayant de faire en sorte qu'ils s'épanouissent et à termes, qu'ils retrouvent une satisfaction dans leur travail ».

«On doit s'intéresser davantage au capital humain, car tout le monde n'a pas la capacité d'entreprendre, naviguer dans le brouillard. Nous sommes beaucoup dans l'empathie. Nous, on les aime nos créateurs. Puis on n'hésite pas à les valoriser ».

L'éveil de la culture entrepreneuriale se traduit également par la posture des accompagnants qui doivent être dans l'affectivité positive, en favorisant sur une vision positive de l'entrepreneuriat, privilégiant les encouragements et l'apprentissage des échecs.

« On doit rester positif quoi qu'il arrive. Certes ne pas sous-estimer les difficultés, mais on ne doit pas non plus les stresser encore plus. Quelque part, ces pratiques-là vont améliorer leur santé parce qu'on va les préserver et peut-être qu'ils vont mieux vivre la difficulté ».

« Ce qu'on peut faire nous, c'est de leur remonter le moral quand ça ne va pas et aussi de les freiner quand il le faut, et de relativiser les échecs, de leur dire que ce n'est pas grave, qu'on va trouver une solution, et qu'il ne faut pas se rendre malade pour ça. Puis de calmer leurs ardeurs parce que des fois ils sont excités comme des puces. Des fois, ils ont des rendez-vous où ils s'emballent vite, ...non on leur dit : « attention ! ». Parce qu'ils prennent pour argent comptant tout ce qu'on leur dit, et ne comprennent pas forcément le fonctionnement du marché ».

La relation d'accompagnement est donc une variable salutogène significative dans le cadre des structures virtuelles. Ceci est renforcé par le fait qu'elles n'hébergent pas physiquement les créateurs d'entreprises. Le soutien psychologique et l'affectivité positive suscités par la relation d'accompagnement vont participer à réduire le sentiment de solitude du créateur

d'entreprise, et l'aider à affronter certaines difficultés professionnelles et personnelles. Ceci apparaît comme essentiel, d'autant lorsque les profils et antécédents des entrepreneurs nécessitent davantage de soutien moral et affectif.

5.2.3 L'insertion dans les réseaux : le renforcement du capital social

Une autre dimension salutogène identifiée dans les pratiques d'accompagnement des structures virtuelles se situe dans le renforcement du réseau des créateurs d'entreprises, et donc de son capital social qui va jouer un rôle de soutien moral dans le cadre de certaines problématiques individuelles, et en permettant également de le sortir de son isolement. En effet, il a été souligné un fort sentiment d'isolement des créateurs d'entreprise de l'échantillon, dans la mesure où ceux-ci développent leur activité le plus souvent seul, notamment en ce qui concerne les métiers artistiques. C'est d'ailleurs à partir des retours des créateurs d'entreprises et des responsables spécialisés dans ce domaine que le sentiment d'isolement du créateur d'entreprise a été le plus apprécié.

Les structures virtuelles vont permettre aux créateurs d'entreprises de renforcer leur réseau à travers plusieurs actions internes et externes participant aussi à leur apprentissage.

En interne, il s'agit de rencontres prenant la forme d'ateliers collectifs dédiés à une thématique particulière, à travers laquelle le créateur d'entreprise accroît ses connaissances, et échangent avec les autres créateurs d'entreprises et la personne encadrante.

« On a un club. On les réunit 3 ou 4 fois dans l'année, on leur propose des thèmes mais c'est encore trop intellectuel. C'est toujours pour apprendre quelque chose, jamais pour parler d'autres choses que du développement de leur entreprise. Je pense qu'il faudrait plutôt un petit déjeuner informel de temps en temps. Je pense qu'ils ont plus besoin de chaleur humaines, de rencontres, que des bourgs d'informations,[...], ça peut améliorer et cultiver la confiance qu'ils ont en nous, et puis comme cela un jour s'ils nous croisent dans les couloirs ils peuvent venir spontanément nous parler de difficultés plus personnelles, ils peuvent se détendre, et comme ça on peut trouver une solution ».

La dimension formelle de ces événements est présente, mais celle-ci se soustrait à une dimension plus conviviale, souhaitée, et qui renforce les échanges et réduit le sentiment d'isolement.

« On organise des rencontres conventionnelles mais conviviales autour d'une table. Une fois par trimestre, on organise un petit déjeuner où on va avoir un thème, qui finalement, est l'excuse pour réunir notre réseau, pour qu'ils échangent sur leurs pratiques, rencontre des gens qui peuvent leur ouvrir des portes. Là par exemple, on a fait un petit déjeuner à l'ouverture du FISE (festival international de sport extrêmes) avec une soixantaine de personnes. On a eu de très bons retours des créateurs qui ont pu échanger. Ce genre d'évènements ne peuvent que leur faire du bien ».

Toute forme d'évènements collectifs réunissant les créateurs autour d'une thématique liée à la gestion de leur entreprise participent au développement de leur réseau et sont des moyens permettant aux créateurs d'échanger, d'aborder certaines problématiques plus personnelles liées au sentiment de doute et de stress, et d'isolement. Il arrive également que les ateliers soient organisés par les créateurs eux-mêmes, ayant exprimé des besoins particuliers et se retrouvant entre eux pour échanger sur ces problématiques.

« Des ateliers sont animés par les entrepreneurs qui sont dans notre couveuse. Ce sont des petits groupes et c'est en fonction de leurs besoins. Nous, on essaie de déterminer, avec eux, plusieurs de leurs besoins et grouper leurs demandes et les aider à organiser un atelier sur des thèmes très spécifiques. Ils peuvent venir échanger et parler de leurs difficultés. Ça peut aussi leur permettre de solutionner leur problème et en ce sens réduire leur stress. Ça leur permet aussi de se rencontrer, se sentir entourer et par donc moins isolé ».

Le développement du réseau du créateur d'entreprise se traduit également par leur intégration interne. La plupart des structures dispose d'un « club d'entrepreneurs » rassemblant les créateurs actuels et ceux plus anciens. Si celui-ci permet de favoriser les échanges et l'apprentissage entre créateurs d'entreprise, il participe aussi indirectement au bien-être du créateur d'entreprise, notamment au travers un soutien moral mutuel et l'organisation d'évènements corporatifs, à la fois conventionnels mais aussi informels, intervenant hors champ de la structure. Ceux-ci permettent également de développer les rencontres et réduire le sentiment de solitude.

« On fait la mise en réseau. Cela peut avoir des effets positifs sur le parcours, et sur leur état général. On a un club de créateurs qui met en lien les anciens avec ceux qui démarrent. Il y a un annuaire où les personnes peuvent se contacter entre elles, et puis ça a l'avantage de parler des difficultés que chacun rencontre, ou des succès, lorsque c'est une réussite, aussi. On ne le voit pas comme une thérapie mais comme un réseau, un lien social, un échange, ça fonctionne bien. Ils se sentent moins seuls. Nous sommes vraiment dans le partage de réseaux pour qu'ils créent eux même le leur».

« Il y avait un rendez-vous chez une artiste peintre où tous les créateurs étaient invités pour manger un morceau. Il y a des rencontres en dehors de la structure, dans une atmosphère conviviale, chez un ou une artiste qui va en plus, nous montrer son travail. C'est ambiance « cool » et pas ambiance « pro » où on est là pour travailler et ça nous fait du bien de temps en temps ».

A ce titre, l'apport du modèle d'intégration de la coopérative d'activités, en matière d'isolement du créateur d'entreprise est significatif puisque ses valeurs reposent sur les notions de mutualisation et de partage desquelles émane une forme de soutien moral.

«Au niveau du bien-être, l'apport de la coopérative est multiple. Premièrement, en matière d'isolement, un dirigeant est rarement seul sur une petite entreprise de notre coopérative, les décisions stratégiques de l'entreprise sont discutées au moins une fois par an avec son délégué régional. Et si c'est une entreprise un peu plus importante, il y a un conseil d'administration, un conseil de surveillance, et il peut y avoir un directoire. La deuxième raison c'est que la coopérative renforce le créateur d'entreprise, puisque sa philosophie c'est de faire face, mieux et ensemble à l'environnement qui est de plus en plus difficile. Le mouvement coopératif permet aussi un mode de management qui fait que des conditions sont réunies pour appréhender les difficultés.».

« Mais sur la santé psychologique, moi je peux en parler puisque je l'ai vécu, j'ai vécu trois ans de chômage, j'étais découragé, démotivé et c'est vrai que là, on se retrouve dans un collectif, on existe à nouveau socialement parce qu'on est entrepreneur on est plus demandeur d'emploi puis là il y a une vie collective, il y a toujours quelque chose qui se passe, il y a beaucoup de gens, on se fait des copains, moi ça m'a beaucoup aidé. On sort de cette solitude, cette impasse dans laquelle j'étais. Et puis chez Crealead, les entrepreneurs restent des entrepreneurs qu'ils fassent 100 000 ou zéro de chiffre d'affaires, on est tous au même niveau ».

Pour certaines structures, un système de mentorat nommé « parrainage » est mis en place de manière à faciliter l'apprentissage du créateur d'entreprise et le sortir de son isolement, en permettant l'échange avec des personnes expérimentées, sur des problématiques techniques mais aussi personnelles. Certains responsables mettent en avant le rôle de soutien technique mais aussi moral du parrain, soulignant l'apport bénéfique de ce type d'échange dans la gestion des difficultés d'ordre personnel. La mise en relation avec un parrain n'est pas imposée. L'implication du créateur d'entreprise apparaît comme une condition nécessaire à la relation de parrainage.

« Là au niveau de la plateforme, on met en place des parrainage, on est en train de travailler pas mal là-dessus et justement on était en train d'expliquer aux parrains leur rôle, qu'ils n'étaient pas là pour demander les chiffres, faire du prévisionnel, demander des comptes mais pour faire du coaching, être à l'écoute, parce que le créateur a besoin d'avoir une personne extérieure qui a de l'expérience et qui quelque part peut les faire parler et s'exprimer...c'est quelqu'un qui reste à la disposition du créateur, qui se déplace directement là où l'entrepreneur se trouve, et qui peut l'aider techniquement...par exemple l'autre jour on a créé un parrainage avec un monsieur qui avait plutôt une expérience dans l'industrie, qui accompagne une créatrice qui fabrique des sacs, donc il n'a aucune compétence dans l'activité en elle-même par contre, il est là comme soutien moral. C'est aussi pour sortir le créateur de l'isolement. Ils ont prévu de se voir tous les 3 mois, il est là pour écouter la créatrice, la faire parler, ce qui est une bonne chose. Elle est stressée en ce moment à cause de quelques soucis pour ses statistiques et il viendra l'aider...

... pour lui donner quelques outils, mais l'idée c'est d'exprimer ses difficultés pour solutionner... le problème avec le réseau de connaissances...c'est de dire aux créateurs : « exprimer vos besoins et on va essayer, ensemble, de trouver des solutions ». En plus l'aura de celui qui a déjà créé une entreprise et qui a déjà réussi professionnellement, va rassurer le créateur ».

Des intervenants extérieurs à la structure sont également sollicités. Une partie d'entre eux participe à l'apprentissage du créateur d'entreprise et sont amenés à intervenir lorsque l'équipe interne ne dispose pas des compétences nécessaires sur des sujets liés à des problématiques de gestion d'entreprise ou de la personne. Il s'agit de formations collectives, ou de sessions individuelles de coaching permettant là aussi l'échange sur certaines problématiques, et le soutien moral. Là aussi, la convivialité, et les temps d'échange informels induits par les sessions collectives permettent d'échanger davantage et de sortir de l'isolement.

« On les invite, on a des temps collectifs car on ne fait pas que de la création d'activités. On est un lieu de ressources où on est là pour répondre à toutes formes de questions. Donc on organise des conférences où on va mobiliser des compétences extérieures. Par exemple on a fait dernièrement des conférences sur les réseaux sociaux, sur la responsabilité des structures, sur les questions relatives aux assurances, dans lesquelles tout le monde est convié. ».

« Nous faisons des sessions collectives avec des intervenants extérieurs. Par exemple nous avons travaillé sur la prise de parole en public, la confiance en soi. Ensuite il y a toujours une petite collation à la fin. Le but est d'approfondir l'échange et aller plus loin dans la collaboration. C'est souvent à ce moment-là, dans la convivialité, que les partenaires prennent des rendez-vous... ».

En définitive, si la fonction d'hébergement est absente des structures virtuelles et de fait favorise davantage le sentiment d'isolement du créateur d'entreprise, il apparaît que la dimension salutogène se traduit par un soutien moral induit par la relation établie entre le créateur d'entreprise et son accompagnant, favorisé par les qualités humaines de

l'accompagnant, ses capacité d'écoute et d'empathie, sur l'implication des deux parties et la confiance mutuelle. La relation d'accompagnement va jouer un rôle modérateur et va permettre d'apporter une aide relative à certaines problématiques personnelles, notamment durant les périodes de doutes et de stress.

Au-delà de la relation d'accompagnement, le capital social du créateur d'entreprise, derrière lequel émane un soutien moral, est favorisé par l'organisation d'évènements corporatifs et collectifs, mais aussi individuels induisant des temps d'échanges plus informels, et permettant aux créateurs d'entreprise de s'exprimer sur certaines problématiques d'ordre professionnel mais aussi personnel. Il s'agit d'ateliers thématiques organisés par l'équipe encadrante et entre créateurs et dont l'objectif est avant tout de répondre aux besoins des créateurs d'entreprises, à travers l'apprentissage, mais aussi à travers le renforcement des lien (favorisés par la mobilisation d'un réseau externe institutionnel et professionnel) agissants sur le sentiment de solitude et de stress et au-delà sur le bien-être des créateurs d'entreprise.

Tableau 5.2. Les déterminants salutogènes des structures virtuelles

Les composantes de l'accompagnement	Facteurs salutogènes	Effets salutogènes
1. Le suivi et le conseil (La relation accompagnant/accompagné)	• Le soutien moral et affectif • La qualité de la relation • L'affectivité positive	• Réduction du sentiment de solitude • Réduction du stress • Valorisation, confiance et estime de soi • Epanouissement professionnel • Bien-être psychologique et social
2. Le réseau interne et externe	• Le renforcement du capital social • Le soutien social (affectif)	

5.3 LES INCUBATEUR ACADEMIQUES ET SCIENTIFIQUES

Le troisième et dernier cas étudié concerne celui des incubateurs académiques et scientifiques.

5.3.1 Présentation du cas

Le cas des incubateurs académiques et scientifiques rassemble trois structures²⁰² et 12 créateurs d'entreprises accompagnés. Parmi les trois structures, l'une d'entre elle est spécialisée dans l'innovation sociale. Les projets ont donc un caractère innovant (innovation d'assemblage, innovation incrémentale) et doivent apporter une réponse entrepreneuriale nouvelle, à un besoin identifié. Si l'affiliation à un laboratoire de recherche n'a pas de caractère obligatoire, la structure est la composante d'un triptyque dans lequel existe un lien avec le territoire, et la recherche en sciences humaines et sociales. De même, une part des créateurs d'entreprises accompagnés travaillent avec des laboratoires en sciences de gestion, en sciences humaines et sociales, en géographie, en psychologie cognitive, et en économie. C'est pourquoi celle-ci est intégrée au troisième cas. De manière générale, les structures composant le cas concernent l'accompagnement de projets innovants liés à la recherche publique et qui ont comme objectif le développement économique et social du territoire à travers l'exploitation des innovations et technologies issues des laboratoires publics et unités d'enseignement supérieur.

De fait, le cœur de compétence des incubateurs académiques et scientifiques est le développement technologique (évaluation et ingénierie de projets), les questions le concernant (p.ex. la propriété intellectuelle) ainsi que le lien avec les laboratoires et unités de recherche. Il s'agit de petites structures accompagnant peu de projets. Le nombre d'entreprises accompagnées s'élève en moyenne à 25 pour une équipe généralement composée de 3 personnes, incluant le responsable et les accompagnants. Le fait est que les critères de sélection sont plus stricts. En effet, une part importante des demandes d'accompagnement est refusée. A titre d'exemple, sur les 100 projets reçus chaque année, un incubateur académique

²⁰² Sur les trois structures, seuls deux responsables ont été rencontrés. La troisième structure ayant fait l'objet d'une analyse à travers les documents secondaires et les entretiens de 7 créateurs d'entreprises accompagnés.

en refuse plus de 80. Néanmoins, un travail important de réorientation s'effectue auprès des porteurs de projets refusés.

- En matière de sélection des projets, plusieurs instances interviennent. Un premier comité technique puis un comité de sélection plus élargi vont auditionner les projets et décider d'une intervention ou non de l'incubateur. Dans le cadre des incubateurs académiques, le partenariat scientifique avec un laboratoire de recherche public et le caractère innovant du projet est un verrou scientifique qui doit être levé en amont.
- Le processus d'accompagnement est plus restreint que pour les autres structures. En effet, si parmi les trois structures, l'une d'entre elle propose l'hébergement physique et l'accompagnement pré-crédation et/ou post création, les autres structures n'hébergent pas les entreprises qui peuvent néanmoins l'être dans les laboratoires de recherche, ou sur d'autres sites d'incubation. Il arrive donc parfois que les créateurs n'aient aucun site d'hébergement et développent leur projet à domicile. Ce qui se rapproche davantage de l'incubation virtuelle accompagnant les projets de création d'entreprises, et dans lesquelles l'offre d'accompagnement prend la forme de conseils spécialisés, d'orientation et de financement, au détriment de formations techniques qui restent marginales. L'accompagnement repose avant tout sur un suivi individualisé, dont l'objectif est d'évaluer le potentiel et d'attester de la faisabilité des projets.
- L'accompagnement des projets scientifiques nécessite davantage de temps. La durée d'accompagnement des projets étant courte, 18 mois en moyenne, les créateurs d'entreprises poursuivant la création de l'activité sont, pour une majorité d'entre eux (7), « co-accompagnés » par une structure affiliée (par ex. une pépinière d'entreprises innovantes), dont l'offre, différente mais complémentaire, se poursuit généralement sur quatre ans.
- La dimension innovante des projets requiert une maîtrise de la technologie, ou de l'innovation développée. De fait, les créateurs d'entreprises sont en majorité issus de la recherche (4 ingénieurs et 5 chercheurs dont 3 jeunes docteurs composent une partie de l'échantillon de créateurs d'entreprise). Les créateurs d'entreprises cherchent à exploiter une opportunité liée à un potentiel de marché ou liée à la valorisation d'une recherche. Ils

ont une parfaite maîtrise de leur produits, mais peu de connaissances en gestion d'entreprise.

Les sections suivantes présentent les composantes salutogènes de l'accompagnement des incubateurs académiques et scientifiques.

5.3.2 Le suivi et le conseil

Dans le cadre des incubateurs académiques et scientifiques, le contrat d'accompagnement comprend un suivi avec un conseiller dont le rôle est souvent limité au soutien technique et financier et à l'orientation, avec parfois l'organisation de formations collectives sur des thèmes particuliers liés à la faisabilité technique et technologique, puisqu'il existe un lien avec la recherche. Les dix-huit mois d'incubation vont être consacrés à la validation et la faisabilité du projet, consacrant les entretiens personnalisés à l'analyse de toutes les étapes qui vont être importantes à la création ou non de l'entreprise.

5.3.2.1 Une relation d'accompagnement moins présente

De même que pour les cas détaillés précédemment, une relation d'accompagnement entre le porteur de projets et l'accompagnant va s'établir, mais apparaitre moins soutenue dans la mesure où les rencontres sont moins régulières, et vont s'établir sur une durée plus courte.

De même, les rencontres découlent majoritairement d'un besoin exprimé par les créateurs d'entreprises. De fait, ils ne sont pas nécessairement en demande de soutien régulier, préférant un travail d'accompagnement plus collectif et moins soutenu. Ceci pouvant s'expliquer par le fait qu'une partie d'entre eux développe leur projet de manière isolée, et que la courte période d'incubation est déterminante pour la poursuite du projet. De fait, ils préfèrent consacrer leur temps à la faisabilité technique du projet et aux formations et rencontres collectives leur permettant d'avancer sur leur projet tout en se sentant moins isolés face à leurs responsabilités et aux difficultés rencontrées.

«Honnêtement je ne vois pas l'utilité de voir mon référent trop souvent. Je sais qu'il est là au cas où, et je le sollicite pour des questions spécifiques comme là par exemple sur une histoire de brevet. [...] Là où je verrais quelque chose de bénéfique pour mon moral, c'est plutôt lorsque je sors de mon atelier, et que je vois d'autres personnes avec des problématiques plus ou moins identiques. Là on se rend compte qu'on n'est pas tout seul ».

« J'ai pas beaucoup de temps car les journées consacrées au projet sont chargées, mais dès qu'il y a une formation d'une demi-journée et qu'elle correspond à mes besoins, ce qui est souvent le cas puisqu'ils arrivent toujours à anticiper cela, j'y vais. Pour m'informer et ne serait-ce pour casser un peu mon rythme et sortir la tête de mon trou [...] en plus on revoit toujours les mêmes personnes et ça permet de savoir où chacun en est ».

Le besoin d'un accompagnement technique est davantage exprimé par les créateurs d'entreprises de l'échantillon. Néanmoins, les responsables et/ou accompagnants interrogés ont fait part de l'existence d'un soutien psychologique existant durant les rencontres, basé sur la qualité de la relation : la confiance mutuelle et les qualités d'écoute, d'humilité et d'empathie de l'accompagnant. Il est également soulevé l'importance, pour l'accompagnant, de la « manière de dire les choses » de manière bienveillante, nécessaire pour améliorer la relation d'accompagnement.

« Par exemple, pour nous, la façon de dire les choses est primordiale. On a envoyé un conseiller faire une formation PNL (programmation neuro-linguistique) pour l'aider à faire passer des messages difficiles à dire car si c'est aussi notre boulot de ne pas être complaisant, il faut le dire avec beaucoup de bienveillance sinon ils peuvent se refermer aussitôt et la relation peut se détériorer ».

« En fait, il y a un soutien moral, je sais qu'ils peuvent me remonter le moral quand il le faut, mais je n'ai pas systématiquement cette attente. Je ne cherche pas qu'ils me cajolent, et me disent ce que j'ai envie d'entendre. S'ils sont là aussi, c'est pour nous bousculer un peu. Ce qui est bien, c'est que mon conseiller ne va pas dramatiser la situation et m'enfoncer encore plus, mais me dire : « bon là ça ne va pas, reprends toi, on va essayer de trouver une solution ». De mon point de vue, c'est cet aspect-là qui a été bénéfique ».

Le rôle des accompagnants est aussi d'être présent lorsque les créateurs d'entreprises expriment le besoin d'être écouté dans les périodes difficiles. A titre d'exemple, et dans le cadre des projets innovants liés à la recherche publique, les porteurs de projets sont encouragés à faire des demandes de subventions ou à participer à des concours de projets

innovants aboutissants à une somme d'argent importante et une forme de reconnaissance non négligeable. Le rôle de l'accompagnant est alors de rassurer et motiver les porteurs de projet qui, lorsque se présentent les refus, doutent de leur innovation et de la poursuite du projet. De même, les accompagnants formulent dès les premières rencontres un ensemble de préconisations bienveillantes comme le fait d'être entouré durant la période de création, et le fait de ne pas s'engager seul dans le projet.

« Ils y croient beaucoup, mais quand ils sont refusés, on les ramasse à la petite cuillère derrière. Puis quand ils voient qu'un tel l'a eu...ils ont besoin d'être rassuré à un moment important du projet ...s'ils ne l'ont pas ils vont douter, ils vont penser que leur projet ne tient pas la route. Donc nous intervenons aussi lorsqu'il y a des baisses de moral à certains moments bien précis ».

« On avait misé beaucoup sur le concours du ministère de la recherche, qui lui demande énormément de travail. Nous on l'a fait, mais on n'a pas été retenu. C'était une grosse déception. On a connu une grosse baisse de moral et pour ça l'incubateur a été super et nous a reboosté aussi ».

«On est constamment jugé. Le projet est jugé car il faut toujours expliquer ce qu'on va faire. A chaque fois il faut expliquer comment, pourquoi, dans quel but, il y a toujours une constante remise en cause du projet. Il faut poser sur papier, vendre le truc pour derrière récupérer de l'argent et pouvoir faire quelque chose. Ce qui fait qu'on est constamment en train d'expliquer le futur en demandant de l'argent pour le faire. Et à chaque fois que l'argent n'arrive pas, qu'on est refusé, c'est un pan de l'innovation qui se casse la figure. Dans ce cas-là, on doit être rassuré, pour savoir si ça vaut la peine que de poursuivre [...] heureusement que j'ai pu bénéficier de ce soutien-là sinon j'aurais arrêté plus de 20 fois déjà ».

5.3.2.2 Un soutien financier bénéfique

L'une des particularités de l'offre de ressources des incubateurs académiques et scientifiques, est l'aide financière au démarrage de l'activité. Ceci représente une somme importante, s'élevant à 30 000 euros pour les incubateurs académiques. Le développement et

l'exploitation de l'innovation nécessite davantage de fonds. Il s'agit de projets plus longs à développer (ils partent généralement de l'idée), et qui nécessitent davantage de moyens puisqu'une période de recherche et développement est nécessaire pour consolider le projet et valider la faisabilité de l'innovation et son exploitation. Les besoins en capitaux sont donc plus importants et peuvent nécessiter la réalisation de multiples demandes de subventions et donc de multiples dossiers nécessitant du temps et de l'énergie.

Les créateurs d'entreprises ont fait part du fait que l'offre de ressources financières les allégeait de certains coûts peu surmontables liés au démarrage d'une activité innovante et qui étaient potentiellement sources de stress.

«Je ne vois pas tant l'accompagnement au sens propre comme quelque chose qui va agir directement sur mon stress. Moi, j'ai besoin de concret pour aller mieux, et ce concret c'est des sous tout simplement ! ...ceci j'ai pu en bénéficier à un moment où j'étais au plus bas. Je ne sais pas mais peut-être que si je n'avais pas eu cette somme, je n'existerais plus et ne serais pas là devant vous aujourd'hui [...] on me donne des moyens pour avancer et je suis le plus heureux des hommes ! »

« C'est un des points les plus importants puisqu'avec un financement, on peut répondre à tous types de difficultés, ce n'est pas un besoin qui va être exprimé, mais ça va répondre soit à un problème de trésorerie, soit un besoin pour se lancer sur une nouvelle activité. Beaucoup de difficultés rencontrées, dont celles pouvant occasionner du stress peuvent être réglées par du financement.»

En effet, les entreprises innovantes nécessitent un important capital de départ, l'apport financier apparaît comme une ressource permettant aux créateurs d'entreprise de « respirer » et se décharger des difficultés liées au fait de réunir les fonds nécessaires à leur innovation. En effet, le caractère innovant du projet entraîne davantage de complexité. Les périodes d'attente de subventions, et de validité du projet innovant sont génératrices de périodes de doute et de stress. Il y a donc un stress inhérent au développement des projets innovants, auquel un simple apport financier peut-être bénéfique et jouer un rôle modérateur sur le stress des créateurs d'entreprise.

« Nous apportons des solutions concrètes aux créateurs d'entreprises qui ont un projet innovant. Les ressources financières que nous leur offrons sont intéressantes pour eux, de même que les subventions auxquelles ils sont éligibles. Quelque part le problème majeur de tous créateurs de projets innovants, c'est le temps, mais surtout l'argent. L'enveloppe financière peut faire du bien, car avec ça ils vont pouvoir régler une étude de marché importante, ou financer toute autre projet sans lequel ils seraient bloqués et pris à la gorge. L'apport financier peut aussi leur permettre de financer l'intervention d'un coach ou justement toutes autres actions qui vont les aider à avancer sur eux-mêmes et donc, quelque part, sur leur projet, avec par exemple l'intervention d'un coach. Donc toutes les ressources, même les plus terre à terre, doivent être prises en considération car elles peuvent avoir un effet sur le moral et le stress ».

5.3.3 L'insertion dans les réseaux : le renforcement du capital social

Le rôle des incubateurs académiques et scientifiques en matière de valorisation des projets dans les réseaux est un aspect important pour les porteurs de projet.

« On a aussi accès à un réseau de prestataires qui ne sont pas facilement atteignables si on n'était pas dans ces structures-là. Cette dimension est importante lorsque l'on démarre un projet innovant ».

En interne, les initiatives prises par les incubateurs académiques sont les plus significatives. Celles-ci s'effectuent à travers l'organisation d'événements corporatifs permettant de renforcer les liens entre porteurs de projets. Cela s'effectue dans un cadre professionnel, lors de formations techniques ou plus conviviales, lors de sorties distractives.

Là aussi le renforcement du soutien social apporté par la structure est non négligeable en termes de bien-être des créateurs d'entreprises qui se sentent moins isolés.

« Je pense que l'accès au réseau est une des raisons qui m'ont poussé à être accompagné. C'est primordial pour une entreprise qui commence. Surtout que je ne suis pas de la région et que je ne connaissais personne, aucun acteur sur le territoire, et ça m'a été très bénéfique d'être dirigé vers des gens qui pouvaient m'aider. J'ai gagné beaucoup de temps, et peut-être une bonne dose de stress en moins ».

Les retours du responsable de l'incubateur académique lié à la recherche publique révèlent une volonté de créer un environnement positif permettant aux porteurs de projets de relâcher la pression à travers la mise en place d'activités sportives ou culturelles rassemblant les porteurs de projets et l'équipe encadrante. Bien qu'elles aient un caractère occasionnel, les activités proposées n'ont aucun lien avec le développement du projet et sont organisées pour divertir les porteurs de projets et renforcer les liens entre porteurs de projets et avec le personnel de la structure. Ces rencontres entre le porteur de projet et l'équipe encadrante permette également de renforcer la qualité de relation d'accompagnement et le lien de confiance s'y associant.

«Lorsqu'on a organisé une initiation aux arts du cirque, ce n'est pas anodin. Je m'engage aussi à venir, et du coup il voit la responsable de l'incubateur sous un autre jour, en train de faire le pitre avec eux. Après ça, on les sens plus détendus et quand ils viennent nous voir, on sent qu'ils sont plus ouverts à l'échange, qu'ils ont moins peur de parler. On sent qu'une barrière est tombée ».

A titre d'exemple, les activités les plus récentes concernent la mise en place d'un atelier « initiation aux arts des cirques », d'une sortie « bowling », d'un atelier « musique », ou de la réalisation d'une peinture collective. Ces actions sont volontairement déployées pour instaurer un climat positif, et contribuer au bien-être des porteurs de projet. Ceci rappelle les actions de « team building » mettant en exergue le fait que la pratique d'une activité sportive ou culturelle permettait l'acquisition et le développement de certaines compétences (persévérance, connaissance de soi, etc.) et le renforcement du sentiment d'intégration à une structure. (Loué, 2012).

« Nous ici, on se considère comme un antidépresseur naturel, on fait ce qu'on appelle « les conviviales » que les créateurs adorent. On rassemble les anciens et les nouveaux et ils adorent ça car ils se retrouvent quand même dans un cadre non professionnel. On réunit tout de même entre cinquante et soixante personnes, on a des aficionados qui sont toujours là chaque année. Il s'agit de journées "soupape de responsabilité "qui sont très bénéfiques ».

« Oui, la structure organise une fois de temps en temps des apéros porteurs qui sont sympas. Ce n'est jamais au même endroit avec toujours une petite activité, par exemple la dernière fois c'était bowling complété par un petit restaurant. Ça permet de rencontrer les porteurs, ceux qui ont réussi, ceux qui malheureusement n'ont pas réussi. Ça permet de rencontrer du monde, de se créer son réseau. L'aspect réseau est très bien géré par la structure ».

En matière de réseau externe, la notoriété des incubateurs académiques et scientifiques favorise un ancrage local autour duquel gravite un ensemble de partenaires économiques (réseaux de structures, de professionnels, d'experts et de chercheurs) qui vont apporter un soutien majoritairement technique. Si dans le cadre des incubateurs académiques liés à la recherche publique, peu de formations techniques sont organisées, elles sont la plupart du temps dédiées aux problématiques et spécificités liées aux projets innovants. L'appui technique et managérial de l'entreprise est, quant à lui, affecté à une structure compétente.

En effet, la particularité du terrain de la recherche est qu'il se compose d'un ensemble de structures d'accompagnement organisées en réseaux et travaillant conjointement. Les résultats révèlent que la co-incubation favorise également les échanges dans la mesure où la plupart des créateurs vont avoir l'opportunité de rencontrer d'autres accompagnants, professionnels de la création d'entreprise et créateurs d'entreprises, qui vont pouvoir leur permettre d'échanger et d'enrichir leur réseau personnel. Parmi l'échantillon de créateurs, 9 d'entre eux ont bénéficié d'une formation en gestion de projets innovants prise en charge par une pépinière d'entreprise affiliée. Celle-ci a été bénéfique pour une majorité d'entre eux, puisqu'il s'agit d'une formation s'étalant sur plusieurs mois et permettant de développer ou renforcer son réseau professionnel et parfois amical.

« J'ai suivi la formation consacrée à la gestion d'une entreprise innovante. C'était très intéressant. On est un petit groupe et ça permet déjà de rencontrer d'autres créateurs qui démarrent, et des professionnels qui viennent le long de la formation. Déjà ça permet de nous éclairer sur la gestion d'entreprise, chose qui m'était totalement inconnue, mais en plus je me suis fait des collègues et un ami plus proche. On se suit tous plus ou moins et on se voit de temps en temps car le territoire est petit et dès qu'il y a un événement important lié à l'entreprise ou y est convié. Je n'y avais jamais vraiment pensé mais avec le recul, ce réseau est aussi bénéfique sur moi-même. On se sent toujours mieux et enrichi lorsqu'on est entouré que tout seul sur sa marguerite ».

A travers les réseaux internes et externes apportés par la structure, les porteurs de projets ont la possibilité de renforcer leur capital social, à travers les rencontres et échanges. Ceci peut réduire le sentiment de solitude renforcé par l'absence de locaux partagés des projets accompagnés par les incubateurs, et contraignant les porteurs à développer leur activité de manière isolée.

5.3.4 L'affiliation à la structure

De même que pour l'affiliation à une pépinière d'entreprises (section 4.3.1.2), l'impact de l'intégration à un incubateur académique et scientifique est bénéfique pour les entrepreneurs accompagnés. En effet, les critères de sélection étant stricts, l'acceptation du projet dans l'incubateur apparaît comme un facteur de reconnaissance du projet de création d'entreprise, de par la communauté professionnelle (à travers les comités de sélection), et la communauté scientifique (le lien avec les laboratoires de recherche). Dans le cadre des incubateurs académiques et scientifiques, ce n'est pas tant le soutien psychologique mais le fait d'intégrer une structure qui va permettre aux créateurs d'entreprises de se sentir valorisé et reconnu, ce qui peut avoir un impact positif sur leur moral.

« Quand on a pu intégrer l'incubateur, on était content. Forcément ça joue positivement sur le moral. L'incubateur nous a suivi dans notre aventure, elle a cru en notre projet, avec derrière tout un laboratoire de recherche [...] c'est toujours mieux de commencer par une victoire, que d'être refusé. Notre moral ne reste pas indemne à ça ».

Aussi, l'image de marque ou l'effet de labellisation de l'incubateur transmet une image positive auprès des parties prenantes, ce qui peut rassurer les créateurs dans les périodes de doutes. En effet, le fait d'intégrer un incubateur insère les créateurs d'entreprise dans une dynamique positive puisqu'ils ne sont pas isolés. De même, le fait d'être affilié à un incubateur académique est un gage de qualité et apporte une meilleure visibilité des projets auprès des parties prenantes. Elles sont en ce sens des sources de légitimation positives (Cuillère, 2005 ; Messeghem et Sammut, 2007).

« Autre point positif c'est que lorsqu'ils entrent chez nous, pour la visibilité, c'est bien. Tous les supports de communication mettent vraiment en valeur les projets ».

« Ici, ils sont les premiers à nous avoir suivi sur le projet. Tout d'un coup, ça fait bizarre de savoir qu'on croit en nous, en notre potentiel. Quelque part, il y a une forme de reconnaissance qu'on n'aurait pas eu si on avait créé dans notre coin »

« Le fait d'avoir été sélectionné, ça amène un certain niveau. Quelque part ça veut dire qu'on croit en vous, et dans le potentiel de votre entreprise. C'est aussi une reconnaissance de notre travail, et une reconnaissance de l'aspect innovant qui est très importante. En plus de pouvoir débloquer des budgets. Mais vraiment, il y avait surtout cette reconnaissance, ça nous labélise, on est intégré dans une structure qui partage nos idées : l'économie sociale et solidaire. Ça va dans le sens où on veut aller, ça a aussi amené toute cette aura supplémentaire qu'on n'aurait pas eu en étant isolé.»

D'autant plus dans le cadre de projets innovants, la labellisation et l'image de marque de la structure apportent de la légitimité et de la crédibilité aux projets incubés. A l'échelle individuelle, cela peut avoir un impact sur le bien-être dans la mesure où l'acceptation du projet favorise le sentiment de reconnaissance et de valorisation personnelle telle que la confiance en soi. Ceci peut également modérer l'impact négatif des périodes de doute et de stress au démarrage de l'activité.

Tableau 5.3. Les déterminants salutogènes des incubateurs académiques et scientifiques

Les composantes de l'accompagnement	Facteurs salutogènes	Effets salutogènes
1. Le soutien financier	• Résolution des problèmes	• La reconnaissance, la valorisation • Le sentiment d'appartenance • La réduction du sentiment de solitude • La réduction du stress • Le bien-être psychologique et social
2. L'affiliation à la structure	• La légitimité, la crédibilité • L'image de marque	
3. Le réseau interne et externe	• Le développement et renforcement du capital social • Le soutien social (affectif, matériel)	
4. Le suivi et le conseil (La relation individuelle accompagnant/accompagné)	• Le soutien psychologique (moral et affectif)	

De manière générale, l'analyse approfondie de chaque cas a permis d'identifier le rôle salutogène des composantes de l'accompagnement des créateurs d'entreprise. Si celles-ci sont comparables, hormis quelques spécificités liées à l'hébergement pour les pépinières d'entreprises innovantes, ou le soutien financier pour les incubateurs académiques et scientifiques, la relation d'accompagnant qui existe entre le créateur d'entreprise et son accompagnant ainsi que l'intégration des créateurs dans les réseaux, constituent les composantes d'accompagnement communes à chaque cas.

Néanmoins, les différents cas mettent en exergue une dimension salutogène plus ou moins significative en fonction des spécificités des méthodes d'accompagnement des créateurs d'entreprise et de l'importance attribuée à chaque composante d'accompagnement.

- Dans le cadre des pépinières d'entreprises innovantes, si le suivi et le conseil, de même que la mise en réseau, ont un caractère salutogène indéniable – puisque le renforcement du capital social et le rôle de l'accompagnant dépasse la sphère technique et représente une forme de soutien moral et affectif modérateur de plusieurs effets pathogènes comme le stress, la solitude, et les sentiments de doutes et d'incertitude – l'hébergement physique est une composante salutogène dominante, dans la mesure où celle-ci peut améliorer le bien-être des créateurs d'entreprise en cherchant à améliorer les conditions de création et d'accompagnement : la proximité spatiale des créateurs d'entreprises avec l'équipe accompagnante va instaurer un climat social positif bénéfique pour les créateurs d'entreprise. L'hébergement va renforcer le réseau relationnel des créateurs d'entreprises, et au-delà, permettre une forme de soutien social, à la fois matériel (à travers la mise à disposition de services partagés) et affective (à travers le soutien moral exercé entre créateurs d'entreprises et avec l'équipe encadrante). De même, le fait d'intégrer physiquement une structure va permettre un cloisonnement professionnel ainsi que l'acquisition d'une meilleure visibilité et légitimité améliorant l'estime de soi et le sentiment de reconnaissance.
- Si le rôle de la structure virtuelle est aussi d'intégrer localement les créateurs dans les réseaux, de même que favoriser les échanges avec les pairs, les professionnels, et entre

créateurs, notamment à travers l'organisation d'évènements corporatifs conviviaux, les spécificités des profils de créateurs visés par ces structures appellent à apporter davantage d'attention à la relation d'accompagnement qui constituent leur cœur de métier. Du fait de l'absence d'hébergement, les créateurs d'entreprises sont plus à même de ressentir de la solitude. De même, ces structures accueillent majoritairement des individus dont l'objectif est l'auto-emploi par la création de leur activité. Le soutien psychologique apporté par la relation d'accompagnement va chercher à appréhender certaines difficultés liées à des faiblesses professionnelles et/ou individuelles potentiellement pathogènes (stress, doutes, dévalorisation de soi, insatisfaction au travail).

- L'apport des incubateurs académiques et scientifiques en matière d'offre de ressources d'accompagnement est plus restreint, puisque celui-ci se limite au soutien financier et à la mise en relation avec les laboratoires de recherches ou les réseaux de partenaires, avec néanmoins l'existence d'une relation d'accompagnement existante entre l'entrepreneur et son accompagnant, mais se déroulant de manière plus occasionnelle, et s'étalant sur une plus courte période. Si une forme de soutien affectif et moral émane de la relation d'accompagnement entre le porteur de projet et son accompagnant, la composante salutogène dominante se situe à travers l'apport financier, l'affiliation à la structure et la mise en réseaux. En effet, l'enveloppe financière dont bénéficient les créateurs d'entreprises va permettre de résoudre certaines difficultés qui sources de stress et de doutes pour les porteur de projets et les alléger de certains « poids pathogènes ». L'affiliation des porteurs de projets à un incubateur reconnu est bénéfique aux porteurs de projets innovants dans la mesure où il permet l'acquisition de crédibilité et de légitimité déterminant sur un marché fortement concurrentiel et qui permet également d'agir sur le sentiment de reconnaissance, et la confiance en soi et en son projet. Ce qui, à terme, peut avoir un impact sur le bien-être psychologique.

Enfin, de même que pour les autres formes d'accompagnement, le réseau (à la fois interne et externe) joue un rôle déterminant dans le renforcement du capital social du porteur de projet, qui, à travers une forme de soutien technique et/ou affectif, va améliorer les conditions de création et d'accompagnement de l'entrepreneur et agir sur son bien-être psychologique et social.

Le tableau 4.8 suivant résume les caractéristiques salutogènes identifiées à partir des trois cas, représentés par les pépinières d'entreprises innovantes, les structures virtuelles et les incubateurs académiques et scientifiques.

Tableau 5.4. Synthèse des déterminants salutogènes de l'accompagnement entrepreneurial

Les structures d'accompagnements		Les composantes de l'accompagnement	Facteurs salutogènes	Effets/issues salutogènes	
Les incubateurs académiques et scientifiques		Les pépinières d'entreprises innovantes	L'hébergement physique	• La baisse de la solitude • La réduction du stress • La satisfaction au travail • La reconnaissance, la valorisation et l'estime de soi • Le bien-être psychologique et social	
	Les structures virtuelles		Le suivi et le conseil (la relation individuelle accompagnant/accompagné)	• Le soutien psychologique (moral et affectif) • La qualité de la relation (empathie, confiance, écoute, implication)	• La réduction du stress • La reconnaissance, la valorisation et l'estime de soi • Le bien être psychologique
				Le réseau interne et externe	• Le réseau interne du créateur d'entreprise (créateurs, équipe encadrante) • Le réseau externe (investisseurs, professionnels, créateurs, mentors/parrains)
			Le soutien financier	• La résolution des problèmes,	• La réduction du stress • Le bien-être psychologique

Conclusion de la deuxième partie

La deuxième partie du manuscrit consistait à présenter le cadre méthodologique et empirique de la recherche.

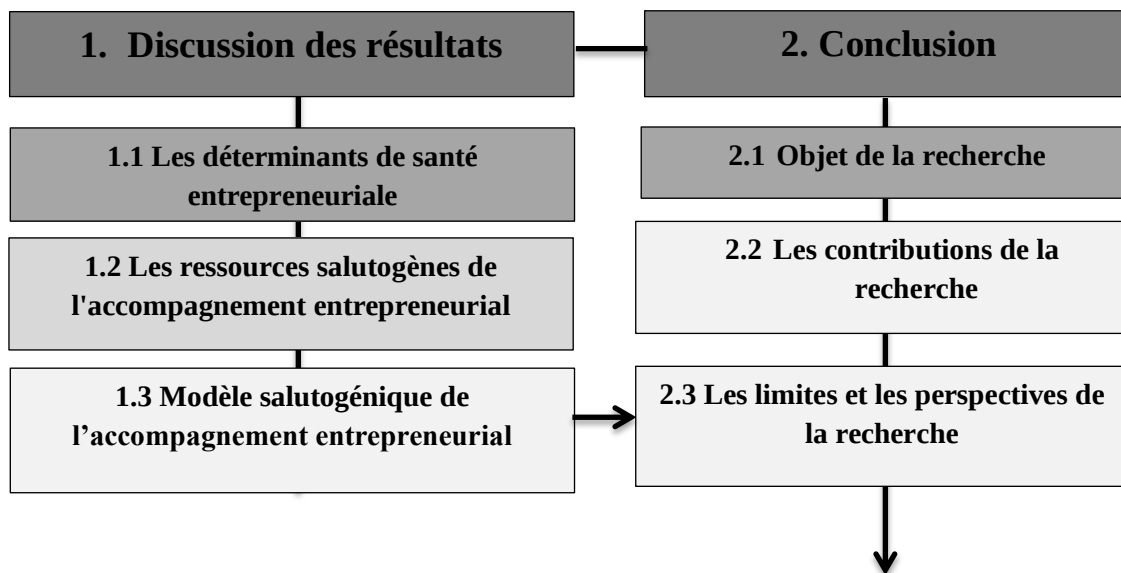
Le troisième chapitre a permis de mettre en évidence la cohérence de la démarche générale de recherche et des choix méthodologiques effectués. L'objet de la recherche appelait à une démarche exploratoire qualitative puisque celui-ci visait à comprendre un phénomène. De fait, l'étude de cas multiples semblait la stratégie la plus appropriée pour rendre compte de la démarche exploratoire. Les préconisations de Miles et Huberman (2003) relatives à l'analyse des données qualitatives: le recueil des données à travers les entretiens semi-directifs, les observations et la documentation, la condensation des données à travers l'élaboration de synthèses et les étapes de codification réalisés au moyen Nvivo, ont permis d'apporter un cadre d'analyse pertinent garantissant la validité des interprétations.

Les chapitres 4 et 5, dédiés à la restitution des résultats de l'étude empirique suivait les grands axes de questionnement de la recherche quant aux déterminants de santé (facteurs/issues pathogènes et salutogènes) qui impactent l'entrepreneur et le processus de création et quant à la dimension salutogène des ressources d'accompagnement entrepreneurial. Le quatrième chapitre a permis de rendre compte des résultats de l'analyse inter-sites relative à l'identification des déterminants de santé liés à la création d'une nouvelle activité. Un ensemble de caractéristiques environnementales et dispositionnelles influent sur le bien-être du créateur d'entreprise et se répartissent dans un volet pathogène et salutogène. Ceci permet d'appuyer la dimension salutogénique de la santé des créateurs d'entreprise. Le cinquième chapitre, dédié à la présentation des résultats de l'étude approfondie de chaque cas, a permis de mettre en exergue la dimension salutogène (modératrice ou stimulante sur la santé du créateur d'entreprise) des ressources d'accompagnement entrepreneurial. Ceci nous permet d'appuyer la dimension salutogène des ressources clés de l'accompagnement entrepreneurial.

Conclusion générale

Les parties de la thèse étant organisées de manière à rendre compte du cadre théorique, méthodologique et empirique de la recherche, la conclusion générale est dédiée à la confrontation et à la mise en perspective des résultats de la recherche au regard du champ théorique et de la communauté de pratiques de l'accompagnement entrepreneurial.

Figure 1. Plan de la conclusion générale



1. DISCUSSION DES RESULTATS

Les trois sections suivantes discutent les résultats de l'étude empirique conformément aux cadres théoriques mobilisés. Une première section discute les déterminants empiriques de santé entrepreneuriale (1.1). La section suivante discutera les déterminants salutogènes de l'accompagnement (1.2). Enfin, la dernière section mettra en perspective la dimension salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial (1.3).

1.1 Les déterminants de la santé entrepreneuriale

L'étude inter-sites a révélé un ensemble de déterminants de santé répartis dans un volet pathogène, affaiblissant les ressources des créateurs d'entreprises, et salutogène, ayant caractère stimulant et protecteur.

1.1.1 Les déterminants pathogènes

D'une part, des stressseurs entrepreneuriaux ou sources de stress entrepreneurial ont été identifiés. En effet, il s'agit de déterminants pathogènes qui sont majoritairement des facteurs liés à l'environnement dans lequel le créateur d'entreprise développe son activité.

Les problèmes financiers

Les facteurs de tension et de stress relatifs aux problèmes financiers sont les plus conséquents. En effet, le manque de ressources au démarrage de l'activité est une source de stress importante, d'autant plus lorsque ces problématiques dépassent le cadre professionnel pour impacter la sphère privée du créateur. Celui-ci rencontre des difficultés à financer son activité, le plaçant dans une zone d'incertitude et d'insécurité permanente.

Il y a également un stress lié à l'instabilité du revenu et qui dépend du développement de l'entreprise. Les résultats soulèvent la situation précaire des créateurs d'entreprise. Le manque de ressources financières peut également susciter un sentiment de frustration relatif à la faible rémunération perçue en regard de la charge de travail, du niveau d'étude et des compétences déployées. L'impact et les sources pathogènes des problématiques financières sont variables et vont dépendre de la nature du projet, de la situation financière personnelle du créateur

d'entreprise (son apport personnel, sa situation précaire) ou encore de son stade de développement.

D'une manière générale, les résultats mettant en évidence l'existence de sources de stress entrepreneurial sont cohérents avec les travaux initiés dans le champ de l'entrepreneuriat, identifiant des événements de vie marquants des entrepreneurs tels que les problèmes de trésoreries, la baisse de l'activité (Torrès et Lechat, 2012) les problèmes liés au financement (Grant et Ferris, 2009), l'engagement du patrimoine personnel du créateur (Boyd et Gumpert, 1983) comme des sources de stress entrepreneurial majeures.

La surcharge de travail

Si d'une manière générale, une charge de travail est identifiée chez les créateurs de l'ensemble des sites, elle est liée au stade de développement du projet, ou à des périodes spécifiques nécessitant un temps de travail important (accumulation des rôles, phase d'apprentissages, nécessité d'être rapidement compétitif).

La charge importante de travail des créateurs d'entreprise (55 heures en moyenne) est un facteur pathogène dans la mesure où celle-ci entraîne un état de fatigue à la fois physique et émotionnel, de même qu'un état de stress. Cela peut être expliqué par le fait qu'il s'agit de création *ex-nihilo* contraignant les créateurs à multiplier les rôles. Les projets de créations et les jeunes entreprises se caractérisent également par un stade avancé, ainsi qu'un manque de moyens permettant le développement de l'équipe. Ceci contraint les créateurs d'entreprises à consacrer davantage de temps à leur projet, ce qui peut impacter l'entourage familiale et favoriser les conflits. Les sphères personnelles et professionnelles sont décloisonnées, et le temps consacré à l'activité s'effectue au détriment de temps de repos, ou de détente.

Ce résultat trouve également un écho dans la littérature, à partir des travaux de Buttner (1992), ou Harris et al (1999), identifiant la surcharge de travail comme une source de stress entrepreneurial.

La pression de la réussite

Un autre facteur de stress entrepreneurial identifié par Buttner (1992) et par les résultats de la recherche est la pression liée à réussite, entraînant des effets psychosociaux tels que la peur du jugement, ou le sentiment de culpabilité chez les créateurs d'entreprise. Ceci est également lié

à la peur d'échouer (Williams, 1984; Patzelt et Shepherd, 2011), Ces facteurs psychosociaux sont exacerbés lorsque le développement ou les résultats de l'entreprise ne sont pas conformes aux attentes des créateurs. Ces résultats sont cohérents avec les travaux initiés en psychologie de la santé qui identifient ces mêmes facteurs de vulnérabilité émotionnelle, comme des traits pathogènes entraînant l'individu à ressentir des affects négatifs prédisposant à la détresse psychologique (Watson et Pennebaker, 1989; Bruchon-Schweitzer, 2001).

Le doute et l'incertitude

D'autres traits personnels ont été identifiés dans l'analyse empirique et sont liés aux travaux existants. Le doute et l'incertitude sont des facteurs dispositionnels de vulnérabilité identifiés par Bruchon-Schweitzer (2001). Si ces mêmes facteurs impactent les entrepreneurs (Valéau, 2006; St-Jean et Jacquemin, 2011), nous les identifions comme des facteurs pathogènes dans la mesure où ils entraînent une remise en question constante (due à un manque de visibilité sur le long terme), impactant le moral et favorisant un sentiment de stress (exacerbé par un manque de contrôle face à cette situation). En ce sens, ils ont une influence sur le bien-être psychologique.

Le décloisonnement de la sphère professionnelle et privée

Ce résultat valide les travaux de Boyd et Gumpert (1983) ou de Kaufmman (1999), qui identifient le déséquilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle comme une source de stress entrepreneurial. Celui-ci vient du fait que la création d'une activité est un projet de vie impliquant l'entourage proche du créateur d'entreprise. Les problèmes rencontrés par le créateur, dans le cadre de son travail, impactent l'entourage proche, ce qui peut générer des tensions et du stress. En ce sens, le décloisonnement de la sphère professionnelle et de la sphère privée impacte le bien-être social et psychologique du créateur d'entreprise.

Si chacun des facteurs pathogènes identifiés sont cohérents avec les travaux antérieurs, nous ne les identifions pas seulement comme des sources de stress entrepreneurial, mais comme des sources pathogènes de vulnérabilité impactant le bien-être des créateurs d'entreprise.

Evaluation de la santé et du stress perçu

La perception de la santé est complexe, dans la mesure où les créateurs d'entreprises n'ont pas le recul nécessaire pour évaluer une évolution de leur état de santé depuis le démarrage de leur activité. Néanmoins, des signes physiques (visage fatigué, mauvaise mine, repli sur soi,

perte de poids) sont identifiés par les responsables des structures d'accompagnement, comme des signaux d'alerte permettant de déceler un mal-être chez le créateur d'entreprise. S'ils sont plus rares, des problèmes de santé physiques graves (arrêts vasculaires cérébraux, crises cardiaques), ont été reliés à l'activité entrepreneuriale. Ce résultat est cohérent avec le courant psychosomatique de la santé qui associe certains facteurs psychologiques au développement de certaines maladies cardio-vasculaires.

Le stress perçu est, en revanche, évalué par l'ensemble des créateurs d'entreprise. Celui-ci est lié aux sources de stress entrepreneurial présentées précédemment, ce qui valide l'existence d'un stress entrepreneurial (Boyd et Gumpert, 1983; Buttner, 1992; Akande, 1992; Vasumathy et al, 2003 ; Prottas et Thompson, 2006).

Notre cadre d'analyse de la santé permet néanmoins d'aller au-delà de ce constat, en reliant la notion de stress perçu aux travaux de Bruchon-Schweitzer (2002). En effet, cette notion est centrale dans la mesure où il s'agit d'un processus transactionnel (Lazarus et Folkman, 1984) dans lequel l'individu évalue ses ressources impactant son bien-être, ce qui est un préalable nécessaire au déploiement des stratégies d'ajustement mises en place pour y faire face. Une phase d'évaluation des ressources personnelles et des facteurs environnementaux pathogènes est donc déterminante.

1.1.2 Les déterminants salutogènes

Un résultat majeur de la recherche est l'identification d'un ensemble de facteurs salutogènes dispositionnels et environnementaux, peu exploités dans le champ de l'entrepreneuriat.

Les résultats relatifs aux caractéristiques salutogènes dispositionnelles des créateurs d'entreprises font écho avec les travaux sur l'approche de l'entrepreneuriat par les traits de personnalité, et ceux relatifs aux croyances (Rotter, 1966 ; Bandura, 2003) et styles cognitifs salutogènes des individus (Seligman, 2008 ; Kobasa et al, 1982; Antonovsky, 1987b).

La passion

La passion est une caractéristique de la personnalité identifiée chez les créateurs d'entreprises et qui apparaît comme une variable modératrice permettant de mieux surmonter les difficultés. Nous effectuons un pont entre les travaux de Cardon (2009 ; 2012) relatifs à la passion

entrepreneuriale, et l'étude des facteurs généraux de la personnalité mettant en lumière la dimension salutogène des traits positifs émotionnels (Bruchon-Schweitzer, 2001).

Le lieu de contrôle

Le lieu de contrôle interne est une croyance salutogène identifiée chez les créateurs d'entreprise. Celui-ci se traduit par une attitude active et responsabilisée des créateurs d'entreprise, cherchant à solutionner les problèmes, à mieux comprendre et contrôler l'environnement dans lequel ils évoluent. Ce résultat confirme les travaux mettant en exergue l'internalité du lieu de contrôle de l'entrepreneur (Perry, 1990; Kaufmann et Walsh, 1995), et ceux associant cette croyance à un modérateur de stress (Rotter, 1966; Shapero, 1975; Miller et al, 1982; Jennings et Zeithaml, 1983; Nelson, 1991; Thomas et Feldman, 2010; Srivastava, 2009; Verstraete 1999; Janssen et Surlemont, 2009, Shane et al, 200).

L'autonomie, la liberté de choix, le fait d'être décisionnaire

Les sentiments de liberté et d'autonomie (ou latitude décisionnelle, Karasek, 1979, Chirkov et al, 2003) sont des caractéristiques identifiées par la recherche comme salutogènes. Si certains relativisent la liberté d'action exercée dans le cadre de l'activité, ces notions favorisent l'acceptation des entrepreneurs face aux difficultés rencontrées, ce qui est cohérent avec la littérature existante (Boyd et Gumpert, 1983; Buttner, 1992; Prottas et Thompson, 2006; Schindehutte et al, 2003).

La persévérance L'optimisme, et l'affectivité positive

L'endurance (Kobasa et al, 1982), l'optimisme (Seligman, 2008), et l'affectivité positive (Watson et Pennebaker, 1989), Bruchon-Schweitzer, 2001) sont des facteurs dispositionnels caractérisant notre échantillon de créateurs et qui sont identifiés comme salutogènes. De la même manière, le cadre théorique mobilisé crée un pont entre les travaux initiés dans le champ de l'entrepreneuriat et ceux initiés en psychologie de la santé.

Le soutien social perçu

En plus des caractéristiques dispositionnelles, des facteurs environnementaux salutogènes ont été identifiés à travers le soutien social du créateur d'entreprise. L'appui matériel et affectif est bénéfique pour l'entrepreneur. Le rôle modérateur de l'entourage proche (amical, familial) et professionnel (réseaux, associés) du créateur d'entreprise est soulevé. Ceci est cohérent avec les travaux de recherche identifiant le soutien social et l'intégration dans des réseaux

comme des facteurs modérateurs de stress (Boyd et Gumpert, 1983; Chay, 1993). De même que pour la notion de stress perçu, les résultats confirment le rôle bénéfique du soutien social perçu pour l'individu (Bruchon-Schweitzer, 2001; Barrera, 1986; Cohen et Wills, 1985; Streeter et Franklin, 1992; Ruehlman et al, 1999) et qui est une notion déterminante dans le déploiement de stratégies d'ajustement. A ce titre, la littérature met en avant le déploiement de stratégies d'ajustement des entrepreneurs centrées sur le problème, c'est-à-dire l'adoption de comportements actifs fondés sur l'analyse du problème, la réévaluation positive et la recherche de solutions (Vasumathi et al, 2003 ; Buttner et Gryskiewicz, 1993). Si ces mêmes stratégies sont déployées pour résoudre des problèmes financiers, (Singh et al, 2007), l'étude empirique infirme ce résultat, dans la mesure où nous identifions une attitude plutôt passive des créateurs d'entreprises face à ces problématiques, et qui sont centrée sur les émotions (Shepherd et al, 2009).

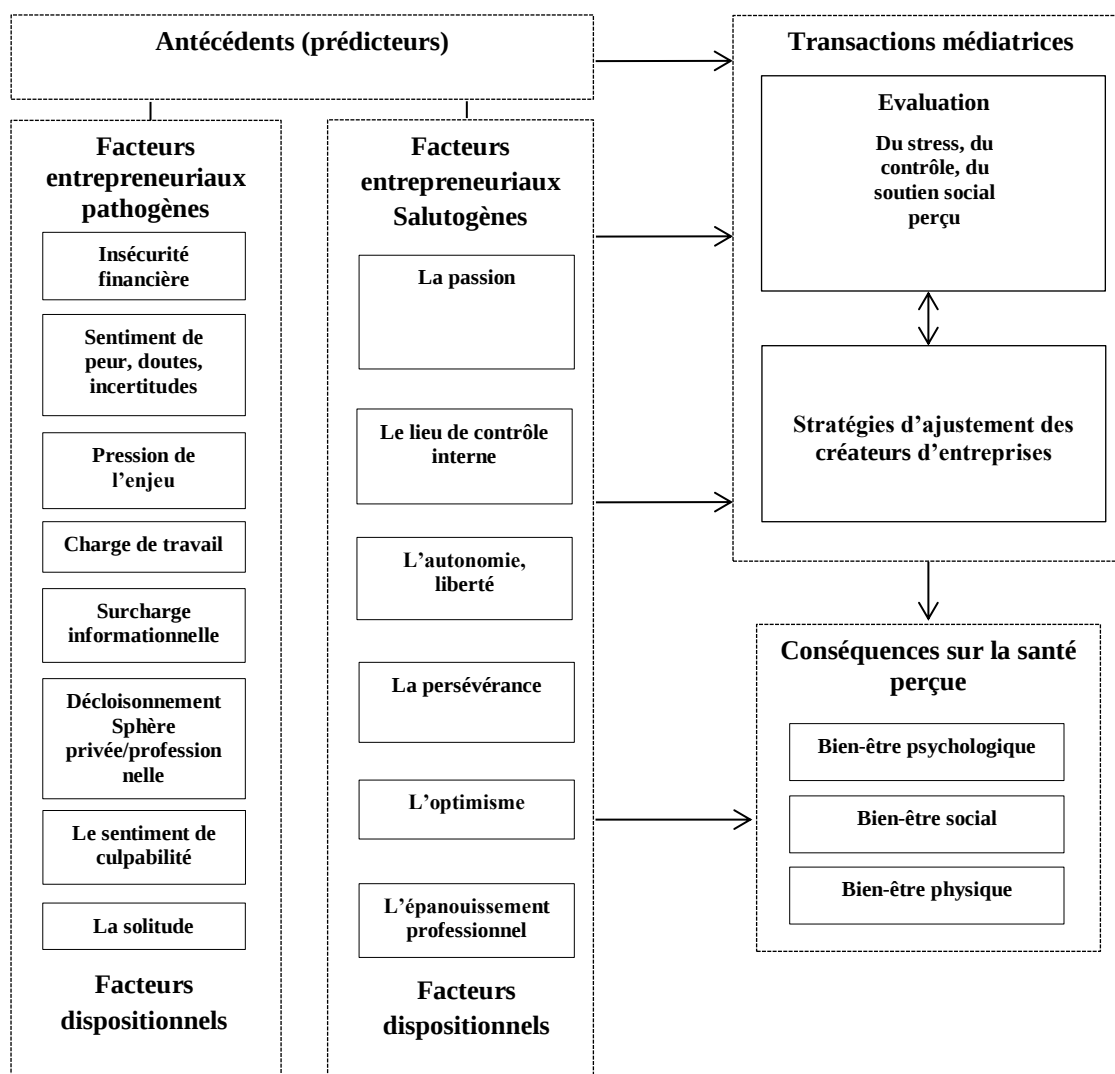
1.1.4 Une nouvelle conception de la santé entrepreneuriale

Dans le cadre de la recherche, la notion de santé est complexe. Cela a pu être constaté lors de la phase empirique. La représentation de la santé est empreinte à une image médicalisée, liée à la maladie, ce qui pouvait susciter de l'incompréhension. Pourtant la définition apportée par l'OMS la rapproche de la notion de bien-être et prend en considération son caractère multidimensionnel (physique-psychologique-social). La santé est donc un état de bien-être assuré par l'équilibre et l'interaction de ces composantes.

Plusieurs référentiels ont été mobilisés lors de l'étude théorique, ce qui permet de confronter le modèle multifactoriel développé par Bruchon-Schweitzer (2001), à la balance de la santé entrepreneuriale initiée par Torrès (2012), de manière à appuyer une conception de la santé fondée sur une approche dynamique de facteurs et circonstances à la fois pathogènes et salutogènes.

De fait, l'identification de déterminants pathogènes et salutogènes fondés théoriquement et empiriquement, de même que l'identification des phases transactionnelles des créateurs d'entreprise, permettent d'étendre l'approche de la santé entrepreneuriale développée par Torrès (2012), en intégrant les variables du modèle intégratif et multifactoriel de Bruchon-Schweitzer (2001) (cf. Figure 2).

Figure 2. Le modèle multifactoriel de santé entrepreneuriale



1.2 Les ressources salutogènes de l'accompagnement entrepreneurial

En regard du cadre théorique mobilisé, cette section discute les résultats de l'analyse intra-site relative à l'identification des ressources salutogènes de l'accompagnement entrepreneurial. Ceux-ci prolongent les travaux empiriques consacrés aux ressources d'accompagnement.

1.2.1 Les déterminants salutogènes des ressources d'accompagnement

L'analyse approfondie de chaque site a permis de mettre en évidence l'existence de ressources d'accompagnement dont le caractère salutogène est plus ou moins significatif selon les structures d'accueil et les méthodes d'accompagnement. De manière générale, il ressort un caractère salutogène des principales composantes de l'accompagnement (hébergement, le suivi/conseil, l'aide financière/la mise en réseaux).

Dans le cadre des pépinières d'entreprises innovantes, il ressort une dimension salutogène du soutien moral émanant de la relation d'accompagnement et du soutien social renforcé par l'intégration du créateur dans les réseaux. L'hébergement physique et la proximité spatiale sont des ressources d'accompagnement salutogène à travers le rôle de soutien social matériel (les services partagés) et affectif (soutien moral) qu'ils exercent. L'intégration physique va favoriser le lien social permettant aux créateurs de se sentir moins isolés et intégrés dans un univers professionnalisant. Il va également favoriser l'acquisition de visibilité et de légitimité qui ont un impact positif sur l'estime de soi et le sentiment de reconnaissance.

Les résultats relatifs à la proximité spatiale sont cohérents avec les travaux de recherche identifiant cette ressource comme un facteur positif de l'incubateur permettant de rompre l'isolement et faciliter le réseautage, les échanges interpersonnels, la veille informationnelle, et le soutien moral (Smilor et Gill, 1986 ; Bøllingtoft et Ulhøi, 2005) ; McAdam et McAdam, 2008). Néanmoins, ils sont contraires aux travaux de Schwartz et Hornych (2008), et McAdam et Marlow, (2007) qui soulèvent un aspect négatif de la proximité et de l'hébergement pouvant exacerber les tensions et les conflits parmi les locataires.

Dans le cadre des structures virtuelles, l'accompagnement s'effectue principalement au travers la relation d'accompagnement dans laquelle le soutien psychologique tient une place importante puisqu'elle permet d'appréhender certaines difficultés personnelles (stress, doutes, dévalorisation de soi, insatisfaction au travail), envers un public de créateurs plus isolés, et vulnérables. Malgré l'absence d'hébergement, un soutien social est identifié au travers l'intégration des créateurs dans les réseaux et permettant de développer le lien social.

Enfin, les ressources d'accompagnement des incubateurs académiques et scientifiques sont plus limitées dans la mesure où elles apportent un soutien financier et l'accès à un réseau de partenaires (laboratoires, unités de recherche, prestataires). Si un soutien moral s'exerce dans le cadre de la relation d'accompagnement, celui-ci est moins soutenu. La durée de

l'accompagnement est plus courte, et les rencontres plus occasionnelles. C'est davantage le soutien financier et l'affiliation à la structure qui va permettre de résoudre certaines difficultés qui sources de stress et de doutes pour les porteur de projets. De même, lorsque la structure bénéficie d'une image positive auprès du public, l'acquisition de crédibilité et de légitimité agit sur le sentiment de reconnaissance professionnel et personnel. De fait, si les ressources salutogènes d'accompagnement sont identifiées dans les trois cas, la dimension salutogène varie en fonction d'un certain nombre de paramètres liés à aux spécificités des structures d'accompagnement (objectifs, profils visés, méthodes d'accompagnement).

Le caractère salutogène identifié se traduit majoritairement par le soutien social matériel et affectif, exercé par la structure, et favorisant un bien-être social et psychologique.

Ces résultats font écho aux travaux soulevant le rôle bénéfique du soutien social (Ruehlman et al, 1999; Bruchon-Schweitzer, 2011; Schaefer et al, 1981) et de l'intégration sociale (Boyd et Gumpert, 1983; Lazarus, 1993; Chay, 1993).

Ces résultats prolongent les travaux relatifs aux ressources d'accompagnement entrepreneurial et dont l'objectif principal est d'offrir un environnement protecteur pour les jeunes entreprises en création (Allen et Rahman, 1985; Bøllingtoft et Ulhøi, 2005). Ils prolongent également les travaux de Grimaldi et Grandi (2005), McAdam et McAdam (2008), et Somsuk et al, (2012) relatifs à la variabilité et la flexibilité des ressources.

Les résultats sont également cohérents avec les travaux de Bøllingtoft et Ulhøi, (2005), Gassmann et Becker (2006), et Patton et al (2009), qui mettent en avant la valeur ajoutée des ressources intangibles de l'incubateur (telles que le soutien psychologue, la mise en réseau, l'acquisition de crédibilité).

Aussi, les résultats de la recherche font directement écho aux travaux de McAdam et Marlow (2007), et d'Adlesci et Slavec (2012) qui associent le capital social à une ressource clé du processus d'incubation (Peters et al, 2004; Gassman et Becker, 2006; Khalid et al, 2012), favorisant un climat de confiance et d'empathie et permettant aux entrepreneurs de s'ouvrir davantage sur les problèmes qu'ils rencontrent. (McAdam et Marlow, 2007; Schwartz et Hornyh, 2008)

L'importance des aspects de légitimation dans le bien être des entrepreneurs trouve également un écho dans les travaux de Messeghem et Sammut (2007, Chabaud et al, (2005) ou encore Stevens et al (2005), qui valorisent les aspects de légitimation des entreprise incubées, de

même que l'image de marque et l'effet de labélisation pouvant produire un univers sécurisant (Seidel, 2001; Stevens et al, 2005).

Néanmoins, il est important de souligner le caractère non absolu de la dimension salutogène de l'accompagnement. En effet, le caractère salutogène dépend de la capacité de la structure à répondre aux besoins et attentes des créateurs d'entreprises. Une insatisfaction liée à la faiblesse des ressources apportées par la structure et à son mode de management est soulevée par 4 entrepreneurs. Cela modère le caractère salutogène de l'accompagnement qui n'est effectif que lorsque la structure remplit son rôle et qu'elle alloue les ressources attendues par les créateurs d'entreprises. Ceci fait écho aux travaux de Schwartz et Hornych (2008), pour qui la méthode de management de l'incubateur et les préférences envers les entreprises les plus en vue favoriseraient un climat de travail négatif. Messeghem et Sammut (2007) ont également soulevé le risque d'isolement lorsque la structure d'accompagnement ne respectait pas son rôle initial d'accompagnant. Les auteurs concluent au fait que la proximité spatiale peut produire un effet inverse en favorisant l'isolement du créateur d'entreprise.

L'ensemble de ces facteurs peut favoriser une affectivité négative limitant ainsi le caractère salutogène de l'accompagnement.

1.2.2 Le bien-être comme nouvelle approche des ressources

Si l'approche de l'accompagnement par les ressources ne permet pas d'expliquer le processus d'incubation, elle propose néanmoins un cadre d'analyse pertinent pour étudier la répartition et l'utilisation des ressources (Hackett et Dilts, 2004a; Patton et al, 2009).

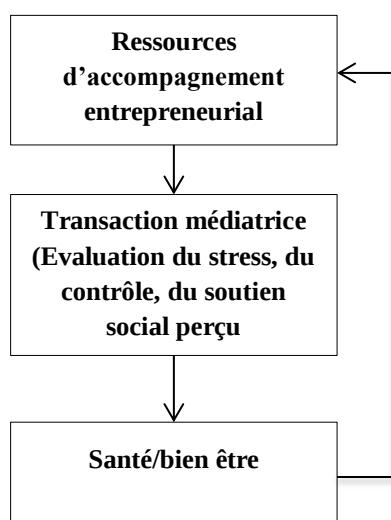
De fait, l'hypothèse centrale de la théorie des ressources repose sur l'allocation des ressources clés que les entrepreneurs n'auraient pas été incapable d'acquérir seuls, et ce jusqu'à ce qu'ils développent les capacités et les compétences leur permettant d'acquérir un avantage concurrentiel spécifique (Mian, 1996). A l'instar de Schwartz et Hornych (2008), si toutes les ressources générales et non rares ne permettent pas nécessairement d'obtenir un avantage concurrentiel, celles-ci sont précieuses pour les jeunes entreprises incubées. Même si elles ne sont pas soumises à l'inimitabilité, à la rareté ou la non-substituabilité, elles permettent à une entreprise de concevoir ou de mettre en œuvre des stratégies qui améliorent son efficacité. De fait, il serait pertinent de prendre en compte le bien-être comme une ressource intangible d'accompagnement et de mesurer son importance dans le processus d'accompagnement.

Ceci fait écho aux travaux d'Adlesci et Slavec (2012), ont pris en compte le niveau de satisfaction des entrepreneurs comme un facteur intangible mesurant l'importance de l'environnement d'un incubateur sur la satisfaction des créateurs incubés.

Cette approche des ressources d'accompagnement est cohérente avec les travaux soulevant la nécessité de reconsidérer l'importance des ressources intangibles au même titre que les ressources principales tangibles de l'incubateur (Tiwoniak, 1998; Bollingtoft et Ulhoi, 2005; Gassman et Becker, 2006; McAdam et Mc Adam, 2008; Patton et al, 2009).

Celle-ci permet de considérer le bien-être comme une ressource d'accompagnement (figure 3).

Figure 3. Les ressources salutogènes d'accompagnement entrepreneurial



1.3 Conception salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial

La conception salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial repose sur la confrontation de l'ensemble des résultats de la recherche et de la théorie salutogénique (Antonovsky (1979 ; 1987b ; 1993; Lindström et Eriksson, 2010).

1.3.1 L'approche salutogénique de l'accompagnement

A l'instar d'Antonovsky (1987b;1996) qui, en cherchant à remettre en cause le paradigme pathogénique (orienté vers la maladie), a développé la notion de salutogenèse, (se focalisant sur les ressources permettant de produire et promouvoir la santé), notre conception de la santé entrepreneuriale soutient l'importance de focaliser son attention sur les ressources qui produisent la santé.

L'approche salutogène valorise la notion de bien-être (Antonovsky, 1993a, 1993b) en soulevant des questions de fond pertinentes dans le cadre de l'accompagnement entrepreneurial puisque celle-ci appuie théoriquement la mise en place d'une politique de prévention et de promotion santé. Ceci soulève des perspectives opérationnelles intéressantes.

A ce titre, l'étude empirique a permis d'appréhender les avis des créateurs et responsables relatifs au développement d'une politique de santé dans l'accompagnement du créateur. Si d'une manière générale il est privilégié la rentabilité économique avant de considérer la notion du bien-être. Il a été soulevé le déploiement d'un ensemble d'actions de préventions et de promotions de la santé, notamment à travers le développement d'ateliers de gestion de la personne, ou d'atelier préventifs abordant cette thématique.

Il est souligné l'importance de favoriser l'information préventive, et les actions de promotion de la santé. Ce qui appuie les résultats et perspectives de la recherche.

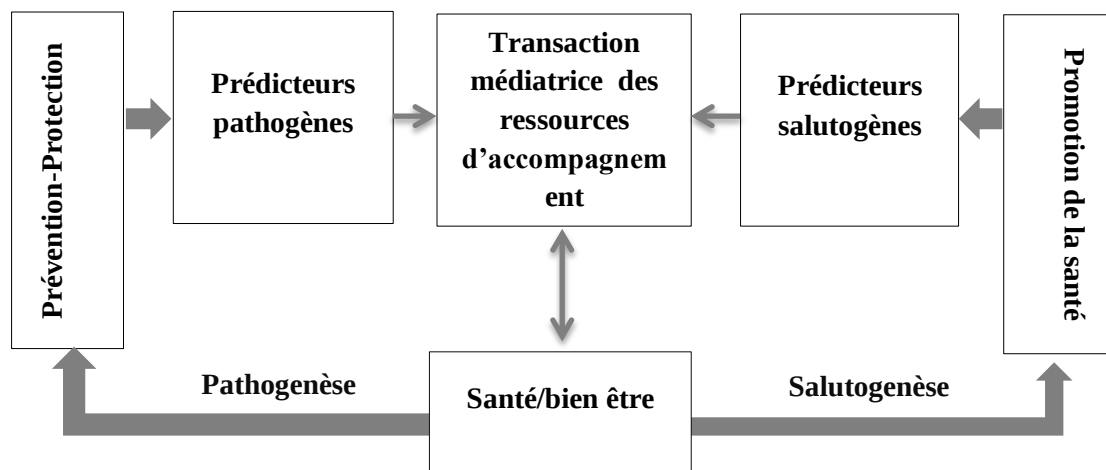
Néanmoins, chacun des acteurs de la structure sont identifiés comme des individus clés dans le développement de nouvelles politiques d'accompagnement :

- Celui des créateurs d'entreprises desquels est identifié un besoin
- Celui du responsable de la structure impliqué dans le développement d'actions engagées et dans le maintien d'un climat social positif
- Celui des accompagnants, devant développer et acquérir des compétences nouvelles
- Celui des prescripteurs devant percevoir l'intérêt économique de développer ces nouvelles politiques.

Dans ce contexte, le rôle des prescripteurs est important puisque les structures fonctionnent avec des subventions publiques et doivent répondre à des objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés au préalable. Le développement d'une politique « de santé » participerait au volet qualitatif de l'accompagnement.

Considérant ces éléments, une approche salutogénique (figure 4) est pertinente car elle soutient théoriquement la mise en place d'une politique de promotion et de prévention santé dans un champ où il est indispensable d'éveiller l'intérêt des prescripteurs pour faire évoluer les pratiques.

Figure 4. Le modèle salutogénique de l'accompagnement entrepreneuriale



2. CONCLUSION

Ayant procédé à la discussion des résultats issus de l'étude empirique, la dernière étape de la conclusion générale rappellera les grandes lignes de ce travail doctoral. Dans un premier temps, il est nécessaire de revenir sur l'objet de la recherche (2.1). Il conviendra ensuite d'énoncer les contributions de la recherche (2.2) puis de présenter les limites et les perspectives qui la sous-tendent (2.3), ceci dans un cadre à la fois théorique et pratique.

2.1 Objet de la recherche

2.1.1 Contexte et objectifs

Il est étonnant de constater la faiblesse des études relatives à la santé et au bien-être de l'entrepreneur, et pourtant, la santé au travail demeure un enjeu important des ressources humaines. Peu d'études concerne la santé des chefs d'entreprises, et plus spécifiquement celle des créateurs d'entreprises, alors même que les spécificités entrepreneuriales, notamment celles de la PME, devrait considérer cette variable comme indispensable au maintien d'une entreprise portée généralement par un seul homme. De fait, un problème de santé peut mettre fin à une activité entrepreneuriale (Chao et al, 2007).

Quelques travaux amorcés dans les années quatre-vingts vont toutefois tenter de combler cette lacune. Une dimension « pathogène » de l'entrepreneuriat va dominer les études approchant la dimension santé, notamment au travers l'intérêt croissant suscité par les études sur le stress entrepreneurial. Les travaux pionniers de Boyd et Gumpert (1983;1984), et plus tard ceux initiés par Buttner (1992) ou par Chay (1993) vont soulever l'existence d'un stress spécifique à l'activité entrepreneuriale, pour lequel il est nécessaire d'apporter des solutions dans la mesure où il est susceptible d'impacter la santé, l'efficacité et la performance de l'entreprise (Boyd et Gumpert, 1983 ; Williams, 1984 ; Kariv, 2008). Plusieurs travaux vont alors chercher à appréhender les sources de stress de l'entrepreneur. La charge de travail (Boyd et Gumpert, 1983; Buttner, 1992 ; Akande, 1992 ; Harris et al ,1999), les sacrifices personnels, la solitude (Boyd et Gumpert, 1983 ; 1984 ; Akande, 1992), la peur de l'échec (Williams, 1984; Patzelt et Shepherd, 2011), le déséquilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle (Boyd et Gumpert, 1983; Kaufmman, 1999), la pression liée au besoin de réussite (Buttner, 1992 ; Akande, 1992 ; Vasumathy et al, 2003 ; Prottas et Thompson, 2006), les problèmes liés au

leadership (Kets de Vries, 2010), l'ambiguïté de rôle et le poids des responsabilités (Buttner, 1992), sont identifiés comme des sources de stress entrepreneurial.

L'entrepreneuriat et la figure de l'entrepreneur ont donc, pendant longtemps, reposé sur des valeurs qui ne correspondent pas aux réalités du terrain. Ceci est appuyé par l'existence d'un taux élevé d'échec des jeunes entreprises²⁰³ et de l'essor des structures d'accompagnement représentées par les pépinières et les incubateurs d'entreprises. Si le taux d'échec des jeunes entreprises demeure constant, cela appuie le fait que la création d'une activité est un processus complexe le long duquel l'entrepreneur connaîtra des difficultés multiples. Parmi elles, la faiblesse des ressources au démarrage de l'activité, aussi bien en termes de moyens financiers que de connaissances en gestion d'entreprises.

Cette absence de ressources, plaçant les jeunes entreprises en position de faiblesse en regard d'une concurrence plus établies, va appuyer l'importance des systèmes d'appui à la création d'entreprises, permettant ainsi de compenser ce déséquilibre (Sammur, 2003).

Néanmoins, il va être entamé des réflexions relatives à l'efficacité des dispositifs d'accompagnement dans la mesure où la pluralité des situations de création d'entreprises, portées non plus par des individus rationnels faisant des choix mûrement réfléchis, mais par des hommes et femmes empreints à des difficultés d'ordre psychologique, appelle à des accompagnements multiples.

Les ressources apportées par les structures d'accompagnement à la création d'entreprise n'ont cessé de croître à mesure de l'apparition de nouveaux besoins des entrepreneurs (Albert et al, 2003 ; Bruneel et al, 2012). L'accompagnement entrepreneurial est donc un champ qui évolue de manière synchronique avec les nouvelles exigences du monde entrepreneurial. Ses ressources apportées sont autant d'ordre technique que psychologique, autant tangibles qu'intangibles. Les travaux empiriques convergent vers la valorisation des ressources intangibles apportées par l'incubateur, telles que le soutien psychologique fondé sur les qualités d'écoute et d'empathie de l'accompagnant, au détriment des ressources tangibles qui, seules prises en compte, limitent l'efficacité de l'accompagnement (Cuzin et Fayolle, 2004; Bøllingtoft et Ulhøi, 2005 Gassmann et Becker, 2006).

Néanmoins, cette dimension bienveillante de l'accompagnement n'est pas suffisamment abordée dans les travaux de recherche existants, ni formalisée par la communauté de

²⁰³ Insee, enquête Sine 2006, op.cit.

pratiques, alors même que les difficultés d'ordre psychologique sont pathogènes et que leur prise en compte contribuerait à améliorer les conditions difficiles dans lesquelles les entrepreneurs développent leur activité.

De fait, et au vue de la littérature, considérant:

- Les enjeux de l'entrepreneuriat, en termes de création de valeur, d'innovation, d'emplois et d'aménagement du territoire;
- Les enjeux liés à l'évolution des besoins des créateurs d'entreprises et donc à l'évolution des pratiques d'accompagnement;
- L'impact pathogène de l'activité entrepreneuriale sur l'entrepreneur, et sur l'efficacité et la performance de l'entreprise

La dimension santé apparaît comme un objet de recherche pertinent dans le champ de l'accompagnement entrepreneurial, notamment au regard de la faiblesse des travaux conceptuels et empiriques et des considérations pratiques et théoriques qui l'accompagnent.

Dans le cadre de la recherche, la santé est un concept associé au bien-être et assuré par l'interaction de l'ensemble des composantes physiques, psychologiques et sociales de l'individu. De fait, elle correspond à la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé, c'est-à-dire « un état de complet bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmités »²⁰⁴. La nature de la santé est donc multidimensionnelle. Il s'agit d'un processus déterminé par l'équilibre de plusieurs dimensions élargissant l'approche médicale à la sphère physique, mentale, sociale, et spirituelle.

Aussi, le modèle de santé intégratif et multifactoriel développé en psychologie de la santé soutient une conception plus élargie en la fondant théoriquement sur un ensemble de facteurs (environnementaux et dispositionnels) prédictifs ou modérateurs pathogènes et salutogènes qui affaiblissent ou qui contribuent à la bonne santé de l'individu. A l'instar de la théorie salutogénique initiée par les travaux d'Antonovsky (1987a; 1987b) et qui propose un modèle de santé équivalent, la pertinence de ces modèles est qu'ils dirigent leur attention sur les facteurs salutogènes sous-tendant les actions de promotion de la santé. Ceci permet de faire le lien avec les travaux de recherche relatifs aux traits psychologiques des entrepreneurs, et qui sont considérés par le modèle multifactoriel comme salutogènes.

²⁰⁴ Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, op.cit.

L'objet de recherche de la santé est alors pertinent pour plusieurs raisons:

- Cela contribuerait à une meilleure compréhension des facteurs de santé qui interviennent lors du processus de création d'entreprise;
- Ce qui permettrait de mettre en perspective la place de l'accompagnement entrepreneurial en regard des enjeux qui l'entourent.

En effet, si la valeur d'un incubateur réside dans sa capacité à aider les entrepreneurs en mobilisant les ressources leur permettant de surmonter leurs problèmes dans un environnement entrepreneurial de plus en plus complexe, alors toutes les formes de ressources, y compris celles associées aux dimensions personnelles de l'entrepreneur, devraient être considérées comme des composantes clés du processus d'incubation.

L'ensemble de ces considérations nous a amené à formuler la problématique suivante: **quels sont le rôle et les perspectives de l'accompagnement du créateur d'entreprise en matière de santé ?**

La problématique et le cadre théorique ont conduit au développement de deux axes de recherche, dont les questionnements sont rappelés dans le tableau 1.

Tableau 1. Rappel des questions de recherche

Axes de questionnement	Questions de recherche
Les dimensions santé dans le processus de création d'entreprise	→ Quels sont les déterminants de santé (facteurs/issues pathogènes et salutogènes) qui impactent l'entrepreneur et le processus de création d'entreprise ? • Quels sont les facteurs environnementaux et dispositionnels pathogènes ? • Quelles sont les variables modératrices et sources de bien-être physiques, psychologiques et sociales (traits psychologiques particuliers, soutien social ...) ? • Quels processus transactionnels et comportements de santé sont déployés par les créateurs d'entreprises ?
Les dimensions santé dans le processus d'accompagnement du créateur d'entreprise	→ La santé peut-elle constituer une ressource clé d'accompagnement ? • Quelle importance est accordée à la dimension santé par les structures d'accompagnement ? (responsables, accompagnants) • Les structures d'accompagnement jouent-elles un rôle dans la gestion de la santé du créateur ? • Des besoins sont-ils identifiés en matière de gestion de la santé ? • Quelles seraient les perspectives théoriques et opérationnelles d'une approche salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial ?

2.2.2 Méthodologie et résultats de la recherche

De manière à répondre au mieux à ces questionnements, une méthode qualitative semblait être la plus appropriée. De plus, l'objet de la recherche appelait nécessairement à une stratégie d'accès au réel qui privilégie un « ancrage de proximité » avec les acteurs, (Miles et Huberman, (2003). Celle-ci est fondée sur une étude de cas multiples (Miles et Huberman, 2003), construit à partir d'un terrain cohérent avec les classifications de structures relevées dans la littérature. L'analyse des données qualitatives s'est effectuée au moyen d'une analyse thématique par codage réalisée à l'aide du logiciel Nvivo 7.

Tableau 2. Rappel des choix d'ordre épistémologique et méthodologique

Choix épistémologique et méthodologiques	Description
Posture épistémologique	- Paradigme interprétativiste
Choix méthodologiques	- Un mode de raisonnement abductif - Une démarche exploratoire et compréhensive - Une étude qualitative de la recherche - L'étude de cas comme stratégie d'accès au réel... - ...de type multi-sites (intra-site et inter-sites).
Terrain	- Les structures d'accompagnement à la création d'entreprise
Acteurs	- Les créateurs d'entreprises - Les responsables des structures d'accompagnement à la création d'entreprises - Les praticiens de l'accompagnement d'entreprises
Cas étudiés	- Les pépinières d'entreprises innovantes - Les structures virtuelles - Les incubateurs académiques et scientifiques
Sources des données	- L'entretien semi-directif comme méthode de collecte des données primaires - La documentation et l'observation comme méthode de collecte de données secondaires
Guide d'entretien	- Elaboration d'un guide d'entretien composé de 5 thématiques
Traitement des données	- Critère d'échantillonnage théorique - Analyse thématique de contenu - Codage avec le logiciel Nvivo 7

Les résultats de l'étude empirique suivent les deux axes de questionnement de la recherche et soulèvent :

- D'une part, l'existence de facteurs entrepreneuriaux pathogènes liés à l'environnement de travail de l'entrepreneur, marquant négativement son bien-être et les conditions dans lesquelles ils développent son activité. Un état de stress est imputé majoritairement aux problématiques d'ordre financier. De même, les enjeux (à la fois professionnels et personnels) qui entourent la création d'une nouvelle activité sont des facteurs de tensions significatifs. Les créateurs d'entreprise sont également impactés par une charge de travail importante, accentuée par une accumulation des rôles, de l'information, des apprentissages, de l'impossibilité de déléguer ou d'embaucher par manque de moyens, obligeants le créateur d'entreprise à sacrifier ses temps de détente et de repos. L'incertitude et les doutes relatifs à la poursuite l'activité de l'entreprise sont également identifiés comme des facteurs pathogènes significatifs. Aussi, en tant que projet de vie, la place accordée au projet de création d'entreprise tend également à prendre le pas sur la sphère privée du créateur d'entreprise. Ce déséquilibre apparaît alors comme contraignant.

Toutefois, les résultats soulèvent l'importance des facteurs salutogènes dispositionnels des créateurs d'entreprises (la passion, le lieu de contrôle interne, le sentiment d'autonomie, la persévérance, l'optimisme), et environnementaux, lorsque le soutien social apporté par l'entourage familial, amical, et professionnel du créateur d'entreprise, joue un rôle bénéfique sur l'équilibre et le bien-être du créateur d'entreprise.

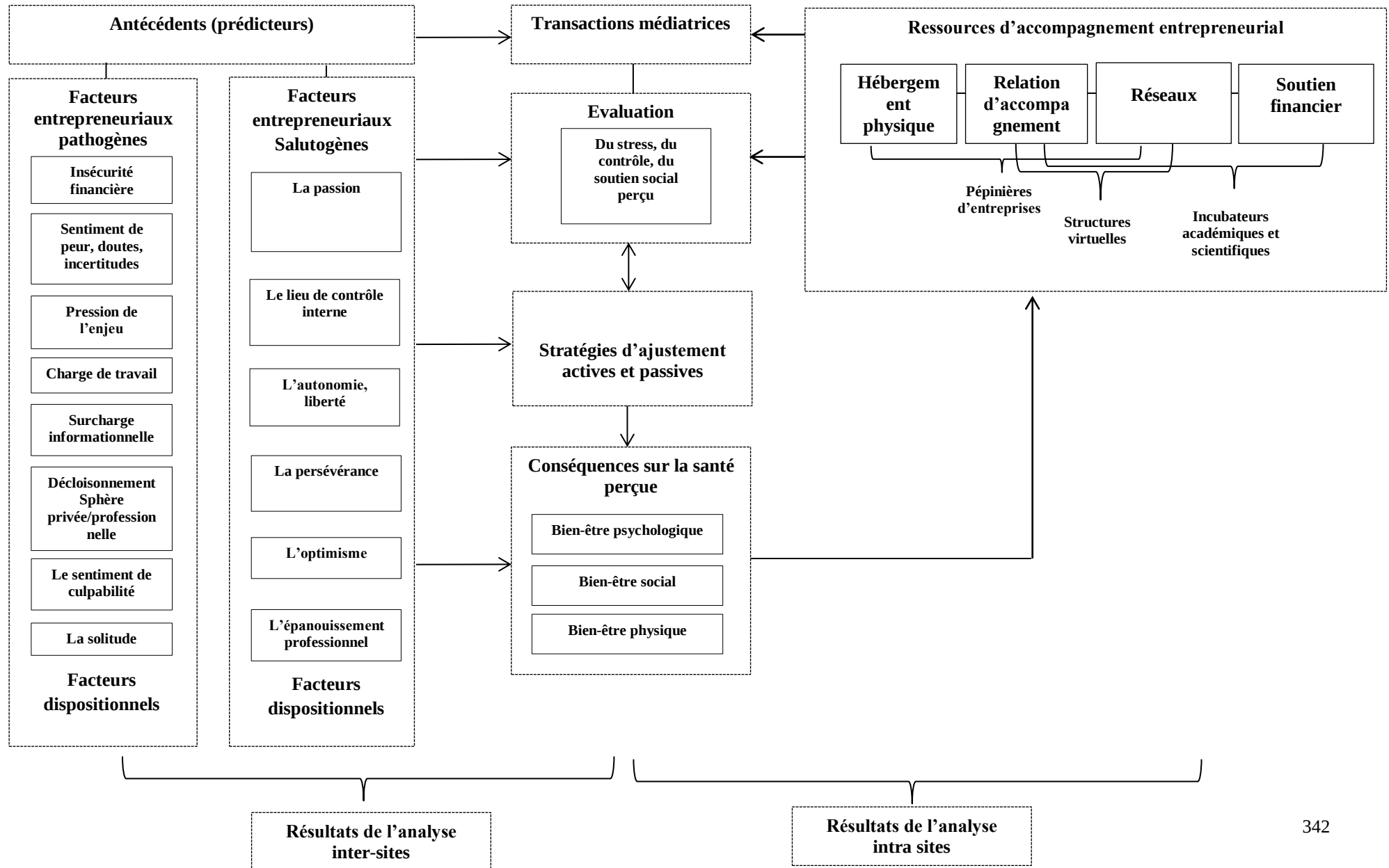
- D'autre part, l'analyse empirique a permis de mettre en lumière une dimension salutogène existante mais non formalisée des ressources d'accompagnement. Dans le cadre des pépinières d'entreprises innovantes, l'hébergement physique est une composante salutogène dominante dans la mesure où celle-ci est une forme de soutien social matériel (à travers la mise à disposition de services partagés) et affectif (à travers le soutien moral exercé entre créateurs d'entreprises et avec l'équipe encadrante) qui va permettre de réduire le sentiment d'isolement des créateurs d'entreprise, et améliorer le bien-être social et psychologique.

A ce titre, les réseaux internes et externes de la structure renforcent le capital social de l'entrepreneur et sont des formes de soutien social. Enfin, en matière de suivi et de conseil, la relation d'accompagnement est un soutien moral et affectif modérateur des effets pathogènes tels que le stress, la solitude, et les sentiments de doutes et d'incertitude.

- L'étude des structures virtuelles d'accompagnement a permis de mettre en évidence le caractère salutogène de la relation d'accompagnement qui constitue le cœur de métier du soutien apporté par ces structures dont l'hébergement physique est absent. De fait, les créateurs d'entreprises sont plus isolés, ce qui valorise davantage l'importance de la relation d'accompagnement. Les profils d'entrepreneurs visés par ces structures sont majoritairement des individus dont l'objectif est l'auto-emploi. Le soutien psychologique apporté par l'accompagnant va chercher à appréhender certaines difficultés liées à des faiblesses professionnelles et/ou individuelles pathogènes (stress, doutes, dévalorisation de soi, insatisfaction au travail).
- Enfin, le cœur de métier des incubateurs académiques et scientifiques est le soutien financier et la mise en relation avec les laboratoires de recherches ou les réseaux de partenaires. Un soutien moral émane de la relation d'accompagnement entre le porteur de projet et son accompagnant, de même qu'un renforcement du capital social à travers la mise en réseau. Néanmoins, l'offre de ressources financières va permettre de résoudre certaines difficultés qui sources de stress et de doutes pour les porteur de projets, les allégeant de ces stressors pathogènes. Enfin, l'affiliation à la structure, lorsque celles-ci dispose de critères de sélections stricts et d'une image positive auprès des partenaires, va permettre l'acquisition d'une meilleure visibilité et légitimité agissant sur le sentiment de reconnaissance, et sur la confiance en soi et en son projet.

De fait, la dimension salutogène de l'accompagnement entrepreneurial se traduit majoritairement par son rôle de soutien social (soutien technique et/ou affectif), améliorant les conditions de création et d'accompagnement de l'entrepreneur et agissant sur son bien-être psychologique et social. Une synthèse des résultats de la recherche est présentée dans le tableau suivant.

Figure 4. Synthèse des résultats de la recherche



2.3 Les contributions de la recherche

2.3.2 Contributions théoriques

De manière générale, ce travail de recherche participe à combler les lacunes existantes en matière de santé dans le champ de l'entrepreneuriat.

Les résultats de la recherche concernant les déterminants de santé (facteurs/issues pathogènes et salutogènes) qui impactent l'entrepreneur, étend le modèle de santé entrepreneuriale initié par Torrès (2012), en introduisant un ensemble d'autres facteurs pathogènes et salutogènes soutenant théoriquement une dimension salutogénique (Antonovsky, 1987b; Bruchon Schweitzer, 2002; Lindström et Eriksson, 2010).

Aussi, ces résultats permettent d'enrichir le modèle de santé intégratif et multifactoriel développé par Bruchon-Schweitzer (2001), en l'adaptant au champ entrepreneurial.

Les résultats de la recherche prennent le contre-pied de la tendance dominante de l'approche pathogénique de l'entrepreneuriat, axée uniquement sur ce qui crée la maladie.

Une seconde partie des résultats relatifs aux déterminants salutogènes des structures d'accompagnement contribue à enrichir les travaux de recherche sur l'accompagnement entrepreneurial. En intégrant la dimension salutogène de l'accompagnement, les résultats prolongent les réflexions relatives à la prise en compte du caractère contingent de l'accompagnement et des nouvelles formes d'accompagnement dans lesquelles la dimension technique est complétée par une dimension psychologique indispensable (Chabaud et al, 2010).

Aussi, à partir de l'approche fondée sur les ressources (Barney, 1991) qui considère les incubateurs comme des fournisseurs de ressources principales tangibles (environnement physique, services bureautiques, installations, équipements, financement) et secondaires intangibles (capital social, soutien psychologique, effet de légitimation), conduisant au bon développement de l'entreprise (Tiwoniak, 1998; Bollingtoft et Ulhoi, 2005; Gassman et Becker, 2006; McAdam et Mc Adam, 2008; Patton et al, 2009), les résultats participent à la construction d'une théorie de l'accompagnement fondée sur la ressource intangible salutogène du bien-être. Celle-ci est conforme à l'hypothèse de la flexibilité de l'allocation des ressources aux besoins des entreprises (McAdam et McAdam, 2008), en permettant la construction d'un modèle d'accompagnement fondé sur les déterminants salutogènes et appuyant la dimension

salutogénique de l'entrepreneuriat et celle des perspectives de l'accompagnement entrepreneurial.

2.3.3 Contributions opérationnelles

Sur le plan opérationnel, les contributions sont multiples:

De manière générale, l'objectif de ce travail de recherche vise à éclairer les praticiens de l'accompagnement et les créateurs d'entreprise sur les déterminants de santé qui impactent le bien-être et l'activité entrepreneuriale.

Au regard des résultats de la recherche, l'ensemble des acteurs de l'accompagnement: les responsables, les accompagnants et les créateurs d'entreprise, doivent avoir consciences des risques pathogènes liés à l'activité entrepreneuriale. L'équipe encadrante de la structure doit également reconsidérer les facteurs salutogènes liées à l'environnement du créateur d'entreprise, et stimuler les facteurs dispositionnels positifs des créateurs d'entreprise. S'il a été mis en avant le rôle modérateur de l'accompagnement entrepreneurial, celui-ci n'est pas formalisé. Des actions plus engagées devraient être mis en place.

Les résultats de la recherche appuient la mise en place d'une politique de prévention des risques pathogènes entrepreneuriaux, et de promotion des déterminants positifs correspondant aux valeurs entrepreneuriales et sur lesquelles reposent les structures d'accompagnement.

La formalisation d'outils de prévention et de promotions de la santé sont des politiques complémentaires mais tendant vers des actions opérationnelles bien distinctes.

Les programmes de prévention de la santé ont pour objectif principal d'éviter l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé, en faisant appel à des mesures de portée collective ou individuelle.²⁰⁵ Les programmes de préventions reposent sur le postulat que les problèmes de santé peuvent être évités par le changement de comportement des individus, et l'adoption de comportements de santé préventive. Mettre en place des actions préventives a donc pour objectif de permettre le changement de comportements des individus à partir de la compréhension des facteurs qui l'influencent.

Les résultats de la recherche tendent vers le développement d'un modèle de prévention santé fondé sur:

²⁰⁵ (OMS)

- L'étude des problèmes de santé et des liens existants entre ces problèmes et le comportement des créateurs d'entreprise.
- L'identification des causes ou des déterminants du comportement à risque.
- Permettant de justifier une intervention qui va influencer le comportement à risque et encourager l'adoption de comportements plus sains.

La promotion de la santé cherche, quant à elle, à renforcer la santé et le bien-être. « Elle vise l'accroissement des ressources et compétences individuelles d'une part, et l'amélioration des conditions de vie (biopsychosociales) de l'autre ».²⁰⁶

Dans un cadre plus spécifique: il s'agit de renforcer le potentiel de ressources spécifiques « en vue de surmonter/maitriser des situations particulières (stress, perturbations diverses, il s'agira de lever des obstacles-personnels ou structurels, tantôt sur la voie d'un aspect particulier de bien-être en vue, tantôt dans le contexte d'un environnement donné, qu'il faut tenter de modifier ».²⁰⁷

Les résultats de la recherche tendent vers le développement d'un modèle de promotion de la santé fondé sur:

- L'étude des déterminants salutogènes et des liens existants avec le comportement des créateurs d'entreprise.
- L'identification des causes des déterminants salutogènes
- Permettant de justifier une intervention qui va stimuler le comportement sain et développer et maintenir leur déploiement.

Ces actions ont pour objectif d'expliquer, de prévoir et d'encourager les comportements de santé des créateurs d'entreprise. Elles permettraient aux professionnels de l'accompagnement de soutenir théoriquement des actions de prévention et de promotion à travers la compréhension des comportements de santé adoptés par les créateurs d'entreprises et des déterminants qui conduisent à améliorer leur qualité de vie.

²⁰⁶ Jeanneret O., Gutzwiller F. (1996), op, cit, p: 185

²⁰⁷ Ibid, p:185

2.4 Limites et perspectives de la recherche

Les limites de la recherche reposent principalement sur les choix méthodologiques effectués. En effet, la première concerne la validité interne des résultats du fait d'une stratégie d'échantillonnage qui limite la généralisation des résultats envers une population plus large d'entrepreneurs. Malgré le fait que nous ayons multiplié les cas de manière à mieux rendre compte de la variété des situations existantes en matière de création d'entreprise, il aurait été pertinent d'élargir notre champ d'investigation aux créateurs d'entreprise isolés, qui ne sont intégré à aucune structure d'accompagnement, d'autant plus que la part de cette population d'entrepreneur demeure élevée²⁰⁸ et que leur expérience aurait permis les comparaisons et permis d'accroître la compréhension du phénomène ainsi que la validité des conclusions. Toutefois, la démarche initiale visait avant tout à comprendre l'objet d'étude dans le champ spécifique de l'accompagnement entrepreneurial. Aussi, la constitution des cas permettait de rendre compte de la variété des pratiques existantes, ce qui a permis de renforcer la validité externe des résultats.

Une seconde limite méthodologique repose sur le principe même de toute recherche qualitative, à savoir les biais liés à l'analyse des données et aux résultats qui découlent des interprétations du chercheur. Les résultats de la recherche ne permettent sans doute pas de saisir toute la complexité du phénomène. Néanmoins, la logique exploratoire du phénomène et les résultats de la recherche ne représentent pas une nécessité de généralisation immédiate, mais plutôt le point de départ de recherches futures. Ceci nous amène donc à mettre en perspective quelques pistes de recherche permettant d'améliorer et de poursuivre les conclusions de la recherche.

Une première perspective de recherche consisterait à améliorer le travail effectué en intégrant le cas des créateurs d'entreprise isolés. Ceci permettrait d'appréhender les déterminants de santé de cette catégorie d'entrepreneurs, et de générer des comparaisons, améliorant ainsi les conclusions de la recherche.

Il serait également pertinent de poursuivre la recherche sur les liens entre la ressource du bien-être et la performance des entreprises incubées et de l'accompagnement. En définitive, il

²⁰⁸ Seulement 28% des créateurs d'entreprises ont reçu l'appui d'une structure d'accompagnement à la création d'entreprise (Insee 2010).

s'agirait de faire le lien entre le modèle salutogénique de l'accompagnement et la performance.

Enfin, une perspective de recherche relative à l'étude des modèles de prévention et de promotion santé est pertinente. Entreprendre cette recherche consisterait à mieux comprendre les liens existants entre les déterminants du comportement de santé et le choix d'une méthode d'intervention. Le modèle de croyance de la santé (Rosenstock, 1974), la théorie de la motivation à la protection (Rogers, 1975), la théorie de l'action raisonnée (Ajzen et Fishbein, 1975), la théorie du comportement planifié (Ajzen (1991), ou encore la théorie de l'apprentissage social (Bandura, 1977) sont autant de modèles adaptés qui permettraient de mieux comprendre les mécanismes à travers lesquels les déterminants sociaux et cognitifs sont amenés à influencer les comportements de santé des créateurs d'entreprises.

Une analyse approfondie des modèles de prévention et promotion santé renforcerait théoriquement la construction et l'évaluation des programmes de pratiques d'intervention appliquées à la population des entrepreneurs et au champ de l'accompagnement entrepreneurial. Au-delà, c'est bien-entendu l'étude du lien entre la mise en place d'une politique de prévention et de promotion santé et la performance de l'incubateur qui serait pertinente si de telles actions étaient engagées dans le futur.

Bibliographie

A

- AABOEN L. (2007), « The internal, semi-internal and external ties of an incubator located new technology-based firm », Summer Conference. Appropriability, Proximity, Routines and Innovation, Copenhagen, CBS, Denmark, June 18-20.
- ABDUH M., D'SOUZA C., QUAZI A. (2007), « Investigating and classifying clients' satisfaction with business incubator services », *Managing Service Quality*, Vol. 17, n°1, pp.74-91.
- ADLER N., MATTHEWS K. (1994), « Health Psychology: Why do some people get sick and some stay well? », *Annual Review of Psychology*, Vol.45, pp.229-259.
- ADLESCI R.V., SLAVEC A. (2012), « Social capital and business incubators performance: Testing the structural model », *Economic and Business Review*, Vol. 14, n°3, pp: 201-222.
- AERNOUDT, R. (2004), « Incubators: Tool for entrepreneurship? ». *Small Business Economics*, Vol. 23, n°2, p. 127-135.
- AHMAD A. (2012), *On the structure and internal mechanisms of business Incubators: A comparative case study*. Thèse de doctorat. Dublin City University.
- ALBERT P., GAYNOR L. (2001), « Incubators, growing up, moving out: A review of the literature », Working Paper, CERAM Sophia Antipolis.
- ALBERT P., BERNASCONI M., GAYNOR., L. (2003), *Incubateurs et pépinières d'entreprises: Un panorama international*, L'Harmattan.
- ALBERTSEN K., NIELSEN M.L., BORG V. (2001), « A Danish psychosocial work environment and symptoms of stress: A main, mediating and moderating role of sense of coherence », *Work & Stress*, Vol.15, pp.241-253.
- ALLARD-POESI F., MARECHAL C. (2007), « Construction de l'objet de la recherche ». In *Méthodes de recherche en management*, sous la direction de Thiétart, R.A. Dunod, pp. 34-56.
- ALLEN N. (1985), « Business incubators: Assessing their role in enterprise development », *Economic Development Commentary*, Winter, p.3-7.
- ALLEN D. N., MCCLUSKEY R. (1990), « Structure, policy, services, and performance in the business incubator industry », *Entrepreneurship Theory & Practice*, Vol.15, n°2, pp.61-77.
- AERTS K., MATTHYSSENS P., VANDENBEMPT K. (2007), « Critical role and screening practices of European business incubators », *Technovation*, Vol.27, n°5, p.254-267.
- AKANDE A. (1992), « Coping with Entrepreneurial Stress », *Leadership and Organization Development Journal*, Vol.13, n°2, p.27-32.
- ALLEN D.N. (1988). « Business incubator life cycles », *Economic Development Quarterly*. Vol.2, n°1, pp.19-29.

- ALLEN D.N., RAHMAN S. (1985), « Small Business Incubators: a positive environment for entrepreneurship », *Journal of Small Business Management*, Vol.23, n°7, p.12-22.
- ALLEN T.D., EBY L. T., POTEET M. L., LENTZ E., Lima L. (2004), « Career benefits associated with mentoring for protégés: A meta-analysis », *Journal of Applied Psychology*, n°89, pp.127-136.
- ALLEN T.D., POTEET, M. L., BURROUGHS S.M (1997), « The mentor's perspective: A qualitative inquiry and future research agenda ». *Journal of Vocational Behavior*, Vol.51, pp.70-89.
- ALLEN T.D., SHOCKLEY K.M., POTEAT L. (2010), « Protégé anxiety attachment and feedback in mentoring relationships », *Journal of Vocational Behavior*, n°77, pp.73-80.
- ALLEN, D.N., WEINBERG, M.L. (1988), « State Investment in Business Incubators », *Public Administration Quarterly*, Vol.12, n°2, pp.196-215.
- ANTONOVSKY A. (1979), *Health, stress and coping*. San Francisco, Jossey-Bass.
- ANTONOVSKY A. (1987a), *Unraveling the Mystery of Health: how people manage stress and stay well*, San Francisco, Jossey-Bass.
- ANTONOVSKY A. (1987b), « The salutogenic perspective: toward: a new view of health and illness », *Advances, Institute for the Advancement of Health*, vol.4, n° 1, p.47-55.
- ANTONOVSKY A. (1990), « Personality and health: Testing the sense of coherence model », In FRIEDMAN H.S. (Ed.), *Personality and disease*. New York: John Wiley & Sons, pp. 155-177.
- ANTONOVSKY A. (1993a), « Complexity, conflict, chaos, coherence, coercion and civility », *Social Science & Medicine*, Vol.37, n°8, pp.969-974.
- ANTONOVSKY A. (1993b), « The structure and properties of the sense of coherence scale », *Social Science & Medicine*, Vol.36, n°6, pp.725-733.
- ANTONOVSKY A. (1994), « The Sense of Coherence: An historical and future perspective ». In MCCUBBIN H.I. (Ed.), *Sense of coherence and resiliency: Stress, coping, and health*. Madison: University of Wisconsin System, pp.3-20.
- ANTONOVSKY A. (1996), « The salutogenic model as a theory to guide health promotion », *Health Promotion International*, n°11, p.11-18.
- AUDET J., ST-JEAN E. (2010), « L'influence du mentorat dans la carrière de l'entrepreneur novice : Le rôle ambigu des apprentissages », *Entrepreneurial Practice Review*, Vol. 1, n°1, p. 94-109.
- AUTIO E., KLOFSTEN M. (1998), « A comparative study of two European business incubators ». *Journal of Small Business Management*, Vol.36, n°1, pp.30-43.
- AUTISSIER D., LAHLOU S. (1999), « Les limites organisationnelles des TIC: Emergence d'un phénomène de saturation cognitive », 4^{ème} conférence de l'AIM, Essec Cergy- 27 mai, p.121-130.
- AYERBE C., MISSONNIER A. (2007), « Validité interne et validité externe de l'étude de cas : Principe et mise en œuvre pour un renforcement mutuel ». *Finance Contrôle Stratégie*, Vol 10, n°2, juin, pp 37-62.
- AJZEN I., FISHBEIN M. (1975), *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, M.A: Addison-Wesley.

- AJZEN I., FISHBEIN M. (1980), *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, (NJ): Prentice Hall.
- AJZEN I. (1991), « The theory of planned behavior », *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50, pp.179-211.

B

- BANDURA A. (1982), « Self-efficacy mechanism in human agency », *American Psychologist*, Vol.37, n°2, p.122-147.
- BANDURA A. (1977), « Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change », *Psychological review*, Vol.84, n°2, pp191-215.
- BANDURA, A. (1997), *Sel-efficacy : the exercice of control*. W.H. Freeman.
- BARRERA, M. (1986), « Distinctions between social support concepts, measures, and models », *American Journal of Community Psychology*, Vol.14, n°4; pp.413-445.
- BARES, F. (2004): « La Mutation de l'Accompagnement à la création d'entreprise : Regards croisés d'une déclinaison locale de la politique nationale. L'émergence du réseau CRE Alliance », 7^{ème} congrès international Francophone en Entrepreneuriat et PME, Montpellier, 27-28-29 octobre.
- BARES F., CAUMONT D. (2004), « Les études qualitatives face aux normes de la recherche: Le cas des entretiens », Article de recherche du GREFIGE, Université Nancy 2, Cahier n°2004-02.
- BARES F., PERSSON S. (2009), « Faut-il importer le coaching au service du créateur entrepreneur ?- Pour de nouvelles perspectives dans le champ de l'accompagnement entrepreneurial », 6^{ème} congrès de l'Académie de l'Entrepreneuriat et de l'Innovation, Sophia Antipolis.
- BARES F., PERSSON S. (2011), « Le coaching comme révélateur du potentiel entrepreneurial? », *Revue Internationale de Psychosociologie*, Vol.17, n°42, p.179-196.
- BARNEY, J. (1991), « Firm Resources and Sustained Competitive Advantage ». *Journal of Management*, Vol.17, pp.99-120.
- BARON, R. A. (2008), « The role of affect in the entrepreneurial process », *Academy of Management Review*, Vol.33, n°2, pp.328-34.
- BARON R.A., MARKMAN G.D. (2003), « Beyond social capital: The role of entrepreneurs' social competence in their financial success », *Journal of Business venturing*, Vol.18, pp.41-60.
- BASSO O. (2005), « La face obscure de l'intrapreneuriat: Héroïsme et sacrifice de soi dans l'entreprise », *Gestion 2000*, Juillet-Août.
- BAUM R., (1994), *The relation of traits, competencies, vision, motivation, and strategy to venture growth*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Maryland.
- BAUM, J. R., Locke E. A. (2004), « The relationship of entrepreneurial traits, skill, and motivation to subsequent venture growth », *Journal of Applied Psychology*, Vol.89, n°4, pp.587-598.

- BAUM A., REVENSON T., SINGER J.E. (2001), *Handbook of health psychology*, Mahwah, Lawrence Erlbaum.
- BAUER G., DAVIES J.K., PELIKAN J., NOACK H., BROESSKAMP U., HILL C. (2003), « Advancing a theoretical model for public health and health promotion indicator development. Proposal from the EUHPID consortium », *European Journal of Public Health*, Vol.13.
- BAWDEN., ROBINSON L. (2008), «The dark side of information: Overload, anxiety, and other paradoxes and pathologies », *Journal of Information Science*, Vol.35, n°2, pp.180-191.
- BEARSE, P. (1998), « A Question of evaluation: NBIA's impact assessment of business incubators », *Economic Development Quarterly*, Vol.12, n°4, p.322-333.
- BERKMAN L.F., SYME S.L. (1979), « Social networks, host resistance and mortality: A nine-year follow-up study of Alameda county residents », *American Journal of Epidemiology*, n°109, pp.86-204.
- BERNARD M.J. (2008), « L'entrepreneuriat comme un processus de résilience, les bases d'un dialogue entre deux concepts », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, Vol.14, n°32, p.119-140.
- BLANCHFLOWER D.G., OSWALD A.J. (1998), « What Makes an Entrepreneur ». *Journal of Labor Economics*, University of Chicago Press, Vol.16, pp.26-60.
- BLANCHFLOWER D.G., OSWALD A.J., STUTZER A. (1998), « Latent entrepreneurship across nations », *European Economic Review*, Vol.45, n°4, pp.680-691.
- BLOCK J., KOELLINGER P. (2009), « I can't get no satisfaction-Necessity entrepreneurship and procedural utility », *KYKLOS*, Vol. 62, n° 2, p.191-209.
- BOLLINGTOFT A., ULHOI J. P. (2005), « The networked business incubator- Leveraging entrepreneurial agency », *Journal of Business Venturing*, Vol.20, n°2, pp.265-290.
- BOHRINGER A.W.O. (2006), « Knowledge specialization and transfer: A knowledge based framework for business incubation », The DRUID Summer Conference 2006 on knowledge, Innovation and competitiveness, Copenhagen, Denmark, June 18-20.
- BOURDIEU P. (1980), « Le capital social », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol.31, n°1, p-2-3.
- BOUTILLIERS S., UZUNIDIS D. (2006), *La légende de l'entrepreneur*. Syros, Paris.
- BOUTILLIER S., UZUNIDIS D. (2011), « Entrepreneurs historiques de l'Industrie du luxe » Working Papers 241, Laboratoire de Recherche sur l'Industrie et l'Innovation.
- BOUTINNET J.P. (2002), « Questionnement anthropologique autour de l'accompagnement », *Education Permanente*, n°153/20024, pp.241-250.
- BOYATZIS R.E., SMITH M.L., VAN OOSTEN E. (2010), « Le coaching compatissant, allié de la santé et du renouveau », *Gestion*, Vol.35, n°3, pp.41-46.
- BOYD D.P., GUMPERT D.E. (1983), « Coping with entrepreneurial stress », *Harvard Business Review*, March-April, p.44-64.
- BOYD D.P., GUMPERT D.E. (1984), « The loneliness of the small business owner », *Harvard Business Review*, November-December, pp.18-24.
- BRADLEY D.E., ROBERTS J.A. (2004), « Self-employment and job satisfaction: Investigating the role of self-efficacy, depression, and seniority », *Journal of Small Business Management*, vol.42, n°1, pp.37-58.

- BROOKS JR.O. (1986), « Economic development through entrepreneurship incubators and the incubation process », *Economic Development Review*, Vol.4, n°2, pp.24-29.
- BROWN GW., HARRIS T.O. (1978), *Social origins of depression: a study of psychiatric disorder in women*. London: Tavistock.
- BRUCHON-SCHWEITZER M. (1994), « Introduction à la psychologie de la santé ». In BRUCHON-SCHWEITZER M., DANTZER R. (Eds.), *Introduction à la psychologie de la santé*, Paris: PUF, chap.1, pp.1341.
- BRUCHON-SCHWEITZER M., DANTZER, R. (1994), *Introduction à la Psychologie de la santé*. Paris: PUF, coll. Psychologie d'aujourd'hui.
- BRUCHON-SCHWEITZER M.L (2001), « Concepts et modèles en psychologie de la santé », *Recherche en soins infirmiers*, n°67, décembre 2001, pp.4-39.
- BRUCHON-SCHWEITZER M. (2011), *Psychologie de la Santé. Modèles, concepts et méthodes*, Dunod.
- BRUN J.P., DUGAS N. (2005), « La reconnaissance au travail : Analyse d'un concept riche de sens », *Gestion*, Vol.30, n°2, p.79-88.
- BRUNEEL J., RATINHO T., CLARYSS B., GROEN A. (2012), « The Evolution of Business Incubators: Comparing demand and supply of business incubation services across different incubator generations », *Technovation*, Vol.32, pp. 110-121.
- BRUYAT, C. (1992), « Le système d'appui à la création et à la reprise d'entreprises: Rhône-Alpes », SAFIR, 1992, p.133.
- BRUYAT C. (1993), *Création d'entreprise: contributions épistémologiques et modélisation*. Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, UPMF Grenoble.
- BRUYAT C., HUMBLLOT T. (1990), *L'appui à la création d'entreprises*. Safir.(Rhône-Alpes 89).
- BUTTNER E.H. (1992), « Entrepreneurial stress: Is it hazardous to your health? », *Journal of Managerial Issues*, Vol.4, n°2, pp.223-240.
- BUTTNER E.H., GRYSKIEWICZ H. (1993), « Entrepreneurs' problem-solving styles: An empirical study using the Kirton adaption/innovation theory », *Journal of Small Business Management*, Vol.31, n°1, p.22-31.
- BYGRAVE, W.D. (1997), « The entrepreneurial process », in Bygrave W.D. (dir), « The portable MBA in entrepreneurship », John Wiley & Sons, 2nd édition, pp 1-27.

C

- CAMPBELL C. (1989), « Change agents in the new economy: Business incubators and economic development ». *Economic Development Review*, Vol.7, n°2, pp.56-59.
- CAMPBELL C., Allen D.N. (1987), « The small business incubator industry: Micro-level economic development », *Economic Development Quarterly*, Vol.1, n°2, pp.178-191.
- CAMPBELL C., Kendrick R.C., Samuelson D.S. (1985), « Stalking the latent entrepreneur: Business incubators and economic development », *Economic Development Review*, Vol.3, n°2, pp.43-49.
- CANTILLON R. (1755), *Essai sur la nature du commerce en général*. Paris, INED, 1952.
- CARAYANNIS E.G., VON ZEDWITZ M. (2005), « Architecting global (glocal-local), real-virtual incubator networks as catalysts and accelerators of entrepreneurship in

- transitioning and developing economies: Lessons learned and best practices from current development and business incubation practices », *Technovation*, Vol.25, p.95-115.
- CARDON M.S., GREGOIRE D.A., STEVENS C.E., PATEL P.C. (2012), « Measuring entrepreneurial passion: Conceptual foundations and scale validation », *Journal of Business Venturing*, Vol.28, n°3, p.373-396.
- CARDON M.S., WINCENT J., SINGH J., DRNOVSEK M. (2009), « The nature and experience of entrepreneurial passion », *Academy of Management Review*, Vol. 34, n°3, pp.511-532.
- CARNEY T.F. (1990), *Collaborative inquiry methodology, Division of instructional development*. Windsor, Ontario, Canada: University of Windsor.
- CHABAUD D., CHARRIERE V., EHLINGER S., PERRET V., REVAULT N. (2002), « Entrepreneuriat, pépinières et incubateurs : Un programme de recherche focalisé sur l'impact des structures d'accompagnement », XVIe journées nationales des IAE, Paris. 10-12 septembre.
- CHABAUD. D., EHLINGER. S., PERRET, V. (2005), « Accompagnement de l'entreprise et légitimité institutionnelle. Le cas d'un incubateur ». 4^{ème} congrès de l'Académie de l'Entrepreneuriat, Paris, 24-25 novembre.
- CHABAUD. D., EHLINGER. S., PERRET, V. (2003), « Les incubateurs d'entreprises innovantes : Un réseau entrepreneurial reconfiguré », XIIème Conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique, 3-6 juin, Tunis.
- CHABAUD D., MESSEGHEM K., SAMMUT S. (2010), « Vers de nouvelles formes d'accompagnement ? », *Revue de l'Entrepreneuriat*, Vol.9, n°2, pp.1-5.
- CHANLAT J.F. (1985), « Types de sociétés, types de morbidités: La socio-genèse des maladies ». In DUFRESNE J., DUMONT F., MARTIN Y. (1985), *Traité d'anthropologie médicale. L'institution de la santé et de la maladie*. Québec. Les Presses de l'Université du Québec, pp.293-304.
- CHAO L.W., PAULY M., SZREK H., SOUSA PEREIRA N., BUNDRED F., CROSS C., GOW J. (2007), « Poor health kills small business: Illness and microenterprises in South Africa », *Health Affairs*, Vol.26, pp.474-482.
- CHAO, L.W., SZREK, H., SOUSA PEREIRA, N., PAULY, M. (2010), « Too sick to start: Entrepreneur's health and business entry in townships around Durban, South Africa », *Journal of Developmental Entrepreneurship*, Vol.15, n°2, pp.231-242.
- CHARREIRE-PETIT S., DURIEUX S. (2007), « Explorer et tester ». In THIETART R.A. (dir.), *Méthodes de recherche en management*, Paris, Dunod, Pp.58-83.
- CHAY Y.W. (1993), « Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees », *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol.66, n°4, Pp.285-302.
- CHIRKOV V., RYAN R.M., KIM Y., KAPLAN U. (2003), « Differentiating autonomy from individualism and independence: A self-determination theory perspective on internalization of cultural orientations and wellbeing », *Journal of Personality and Social Psychology*, n°84, pp.97-110.
- CILLIERS F. (2001), « A role of sense of coherence in group relations training », *South African Journal of Industrial Psychology*, Vol.27, pp.13-18.

- CLARYSSE B., BRUNEEL J. (2007), « Nurturing and growing innovative start-ups: The role of policy as integrator », *R&D Management*, Vol.37, n°2, pp.139-149.
- CLOET H., VERNAZOBRES P. (2012), « La place du coaching dans l'accompagnement de l'entrepreneuriat: L'évolution des idées et des pratiques en France, sa traduction dans les faits en Languedoc-Roussillon », *Revue Management et Avenir*, n°53, avril, pp. 121-141.
- COHEN S., MCKAY G. (1984), « Social Support, stress and the buffering hypothesis: A theoretical analysis ». In BAUM A, TAYLOR S.E, SINGER J.E, *Handbook of psychology and health*. Hillsdale, NJ.
- COLLERETTE P. (1997), « L'étude de cas au service de la recherche », *Recherche en soins infirmiers*, Sept, n°50.
- COHEN S., EDWARDS J.R. (1989), « Personality characteristics as moderators of the relationship between stress and disorder », In NEUFELD R.W.J. (Ed.), *Advances in the investigation of psychological stress*. York: Wiley, chap.7, pp.235-283.
- COHEN, S., WILLIAMSON G.M. (1988), « Perceived stress in a probability sample of the United States ». In SPACAPAN S., OSKAMP S. (Eds.), *The social psychology of health*, Londres: Sage, pp. 31-67.
- COHEN S., WILLS T.A. (1985), « Stress, social support, and the buffering hypothesis », *Psychological Bulletin*, n°98, pp.310-357.
- COLLINS C.J., HANGES P.J., LOCKE E.A. (2004), « The relationship of achievement motivation to entrepreneurial behavior: A meta-analysis », *Human Performance*, Vol.17, n°1, p.95-117.
- CONSOLI, J.M. (2001), « L'insuffisance coronarienne: Facteurs de vulnérabilité et facteurs protecteurs ». In BRUCHON-SCHWEITZER M., QUINTARD B. (Eds.). *Personnalité et maladies. Stress, coping et ajustement*. Paris: DUNOD, Chap.2, pp.25-45.
- CONTRADA R.J., LEVENTHAL H., O'LEARY A. (1990), « Personality and health ». In PERVIN L.A. (Ed.), *Handbook of personality theory and research*, New York: Guilford, Chap. 24, pp.638-669.
- COOPER A.C. (1985), « The role of incubator organizations in the founding of growth-oriented firms », *Journal of Business Venturing*, Vol.1, pp.75-86.
- COOPER, C., and J. MARSHALL. (1976), « Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health », *Journal of Occupational Psychology*, pp.1-28.
- COUSSON F., BRUCHON-SCHWEITZER M., QUINTARD B., NUISSIER J., RASCLE N. (1996), « Analyse multidimensionnelle d'une échelle de coping: Validation française de Ways of Coping Checklist », *Psychologie Française*, Vol.41, n°2, pp.155-163.
- COSTA P.T., MCCRAE R.R. (1985), *The NEO Personality Inventory: Manual*. Odessa (FL): Psychological Assessment Resources.
- COUTERET P., AUDET J. (2006), « Le coacching comme mode d'accompagnement de l'entrepreneur », *Revue Internationale de Psychologie*, Vol.12, n°27, p.141-160.
- COUTERET P., AUDET J. (2008), « Coaching et mentorat. De nouvelles formes d'accompagnement individualisé de l'entrepreneur ». In *Regards sur l'évolution des*

- pratiques entrepreneuriales*, sous la direction de SCHMITT C. Presses de l'Université du Québec.
- COUTERET, P., ST-JEAN, E., AUDET, J. (2006), « Le mentorat : Conditions de réussite de ce mode d'accompagnement de l'entreprise », 23^{ème} Colloque du Conseil Canadien des PME de l'entrepreneuriat, Trois Rivières.
- CUILLERE O. (2005), « Accompagnement et formes de légitimation des nouvelles entreprises technologiques innovantes », 4^{ème} Congrès de l'Académie de l'entrepreneuriat, Paris.
- CULL, J. (2006), « Mentoring young entrepreneurs: What leads to success? », *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, Vol.4, n°2, pp.8-18.
- CULP R.P. (1996), *A test of business growth through analysis of a technology incubator program*, Unpublished dissertation, Atlanta: Georgia Institute of Technology.
- CUNNINGHAM, J.B., LISCHERON, J. (1991), « Defining entrepreneurship », *Journal of Small Business Management*, Vol.29, n°1, pp.45-61. Cités par BARONNET J. (1996), « L'entrepreneurship, un champ à la recherche d'une définition. Une revue sélective de la littérature sur l'entrepreneurship ». Cahier de recherche HEC n°96-07-01.
- CUSIN J. (2008), « Survie en milieu hostile : L'étude qualitative de sujets sensibles en management », XVIIème Conférence de l'AIMS, 28-31 mai 2008, Nice.
- CUZIN, R., FAYOLLE A. (2004), « Les dimensions structurantes de l'accompagnement », *La revue des sciences de gestion*, n°210, p.77-88.

D

- DAMART S., PEZET, E. (2008), « Etude exploratoire sur l'attitude des managers envers le coaching », *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, n°67, janvier-février-mars, pp.38-48.
- DANTZER R. (1989), *L'illusion psychosomatique*, Paris, Odile Jacob.
- DAVID A. (1999), « Logique, épistémologie et méthodologie en sciences de gestion », Actes de la VIIIème de l'AIMS.
- DAVID A. (2004), « Etudes de cas et généralisation scientifique en sciences de gestion », Actes du colloque Association Internationale du Management Stratégique (AIMS), Normandie, pp.1-20.
- DAVID A. (2005), « Des rapports entre généralisation et actionnabilité : Le statut des connaissances dans les études de cas », *La Revue Sciences de Gestion*, n°39, pp.139-166.
- DE BRIEY V., JANSSEN F. (2004), « Les structures d'appui à la création d'entreprises par des allocataires sociaux: Cadres théoriques explicatifs », IAG working papers, Université catholique de Louvain, 119/04 (<http://hdl.handle.net/2078/18207>).
- DEJOURS C. (2000), *Travail usure mentale*, Paris, Bayard.
- DE LA RUPELLE G., MOURICOU P. (2009), « Donner du sens à ses données qualitatives en Systèmes d'Information : Deux démarches d'analyse possibles à l'aide du logiciel NVivo 8 », 14^{ème} Colloque de l'AIM, 06/2009.
- DELEDALLE G. (1987), *Charles S.Peirce, phénoménologue et sémioticien*. Foundations of semiotics. Library of Congress Cataloging in Publication Data. A. Eschbach.

- DENZIN, NK. (1978), *Sociological Methods*, New York: McGraw-Hill.
- DINTIMAN G., GREENBERG J.S. (1986), *Health through discovery*. New York: Random House.
- DOKOU G.A (2001), « Accompagnement entrepreneurial et construction des facteurs clés de succès », 10^{ème} Conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique (AIMS), 13-15 juin, Université de Laval, Québec.
- DOHRENWEND B.P., SHROUT E. (1985), « 'Hassles' in the conceptualization and measurement of life stress variables », *American Psychologist*, Vol.40, n°7, pp.780-785.
- DOLINSKY AL., CAPUTO RK. (2003), « Health and Female Self-Employment. *Journal of Small Business Management*, Vol.41, pp.33-241.
- DRNOVSEK M., ÖRTQVIST D., WINCENT J. (2010), « The effectiveness of coping strategies used by entrepreneurs and their impact on personal well-being and venture performance », *Journal of Economics and Business*, Vol.28, n°2, p.193-220.
- DUCHENEAUT, B. (1996), *Les dirigeants de PME. Enquête, Chiffres, Analyses pour mieux les connaître*. Ed Maxima.
- DURAN-WHITNEY M. (2004), *Understanding occupational stress and mental health in aspiring small business owners*, ProQuest Clinical dissertations. The California School of Professional Psychology, San Francisco Bay Campus.
- DURKEIM E. (1897), *Le suicide, étude de sociologie*, Puf, p.530.

E

- EAGER B., MARITZ P.A. (2011), « Entrepreneurial stress: A conceptual model », 8th International AGSE Research Exchange, Swinburne University of Technology, Melbourne, 01-04 February, pp.163-175.
- ECO U. (1992), *Les Limites de l'interprétation*. Le Livre de Poche.
- EDEN D. (1975), « Organizational membership vs. self-employment: Another blow to the American dream », *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.13, pp.79-94.
- EISENHARDT KM. (1989), « Building theories from case study research ». *Academy of Management Review*, Vol.14, n°4, pp.532-550.
- EHRENBERG A. (1991). *Le culte de la performance*. Calmann-levy, Paris.
- EHRENBERG A. (1995). *L'individu incertain*. Hachette. Paris.
- ENDLER N.S., PARKER J.D.A. (1990), « Multidimensional assessment of coping », *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.58, n°5, pp.844-854.
- ENGEL G.L. (1980), «The clinical application of the biopsychosocial model », *American Journal of Psychiatry*, n°137, pp.535-544.

F

- FAYOLLE A. (2002), « Accompagnement des créateurs d'entreprise et amélioration de l'écoute mutuelle entre les entrepreneurs et leurs partenaires: Recherche sur les perceptions des uns et des autres », Cahier de recherche du CERAG, n°25.

- FAYOLLE, A., BEN SALAH, A., BEN SALAH, I., BELKACEM, L. (2010), « Efficacité des pépinières dans la création d'entreprise innovante : Le cas de la Tunisie ». *Innovations* Vol.3, n°33, pp.157-179.
- FAYOLLE, A et FILION L.J, (2006), *Devenir entrepreneur, des enjeux aux outils*. Editions Pearson.
- FAYOLLE A., NAKARA W. (2010), « Création par nécessité et précarité : La face cachée de l'entrepreneuriat », 2^{ème} Conférence de la Fondation Nationale pour l'Enseignement et la Gestion des Entreprises (FNEGE), EGM, October 22, Paris, France.
- FAYOLLE A., NAKARA W. (2012), « Faut-il repenser les pratiques d'accompagnement ? Le cas des entrepreneurs par nécessité », *Les Nouvelles Frontières du Management : Etats Généraux du Management*, 3^{ème} édition, Strasbourg, 11-12 octobre 2012.
- FELSTEN G. (1996), « Hostility, stress and symptoms of depression », *Personality and Individual Differences*, Vol.21, pp.421-467.
- FELTZ D.L., CHASE M.A., MORITZ S.E., Sullivan P.J. (1999), « A conceptual model of coaching efficacy: Preliminary investigation and instrument development », *Journal of Educational Psychology*, Vol.91, n°4, pp.765-776.
- FILION L.J. (1997), « Le champ de l'entrepreneuriat: Historique, évolution, tendance », *Revue Internationale PME*, Vol.10, n°2, pp.129-172.
- FOLKMAN S., MOSKOWITZ J.T. (2004), « Coping: Pitfalls and promise », *Annual Review of Psychology*, n°55, pp.745-774.
- FONROUGE C. (2010), « Un mentor pour surmonter les formes du handicap de la nouveauté? Le point de vue de la dyade mentor-protégé », *Gestion 2000*, mai-juin, p. 123-138.
- FREDERICKSON B.L. (2004), « The broaden-and-build theory of positive emotions, Philosophical transactions of the Royal Society of London », *Biological Sciences*, n°359, pp.1367-1378.
- FRESE, M. (2009), « Toward a Psychology of Entrepreneurship. An action theory perspective », *Foundations and Trends in Entrepreneurship*, Vol.5, n°6.
- FRIEDEL C.R., HATALA J.P. (2008), « Incorporating problem solving theory and social capital theory to improve, entrepreneurial goal attainment », 24th Annual Conference of the Association for International Agricultural and Extension Education, E.A.R.T.H. University, Costa Rica, March.
- FRY F.L. (1987), « The Role of Incubators in Small Business Planning », *American Journal of Small Business*, Vol.12, n°1, pp.51-61.

G

- GARTNER W. B. (1989), « “Who is an entrepreneur?” Is the wrong question », *Entrepreneurship Theory and Practice*, Vol.13, n°4, pp.47-68.
- GARTNER W. B. (1985), « A conceptual framework for describing the phenomenon of new venture creation », *Academy of Management Review*, Vol.10, n°4, pp.696-706.
- GARVEY B., STOKES P., MEGGINSON D. (2009), *Coaching and mentoring: Theory and practice*. Thousand Oaks: CA: Sage.

- GASSMANN, O., Becker B. (2006), « Towards a resource-based view of corporate incubators », *International Journal of Innovation Management*, Vol.10, n°1, pp.19-45.
- GAUDEZ F. (2006), « L'interprétation à l'œuvre dans le texte littéraire de l'abduction créative comme méthode sémio-anthropologique ». In FARRUGIA F. (2006), *Le terrain et son interprétation- Enquêtes, comptes rendus, interprétations*. L'Harmattan, pp.83-92.
- GAVARD-PERRET M.L., GOTTELAND D., HAON C., JOLIBERT A. (2008), *Méthodologie de la recherche*. Pearson Education France.
- GEERTZ, C. (1973), *The interpretation of cultures: selected essays*. New York: Basic Books.
- GIDDENS A. (1994), *Les conséquences de la modernité*. Paris, L'Harmattan.
- GLASER B. (1978), *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of Grounded Theory*. Mill Valley, Ca.: Sociology Press.
- GLASER B., STRAUSS, A. (1967), *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine de Gruyter.
- GOMEZ-MEJIA A., SMIDA A. (2013), « Traverser la vallée de la mort: Essai de conceptualisation du stress entrepreneurial ». In CADET B., CHASSEIGNE G. (2013), *Risque, stress et décision*. Publibook Université, Psychologie et vie quotidienne, pp.65-78.
- GORGIEVSKI M.J., BAKKER A.B., SCHAUFELI W.B., VAN DER VEEN H.B., GIESEN C.W.M. (2010), « Financial problems and psychological distress: Investigating reciprocal effects among business owners », *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, n°83, pp.513-530.
- GORI R., LE COZ P. (2007), « Le coaching: Main basse sur le marché de la souffrance psychique », *Cliniques méditerranéennes*, n°75, p.73-89.
- GOTTLIEB B.H., SELBY P.M. (1989), « Social support and mental health: A review of the literature », Document interne, Université de Guelph, Ontario.
- GRANOVETTER M.S. (1973), « The Strength of weak ties », *The American Journal of Sociology*, Vol.78, n°6, p.1360-1380.
- GRANT RM (1991), « The Resource-Based Theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation », *California Management Review*, Vol.33, n°3, pp.114-135.
- GRANT S.L., FERRIS K. (2009), « Measuring stress in entrepreneurs: Are existing occupational stress scales relevant? », 6th AGSE Entrepreneurship Research Exchange, 3-6 February, University of Adelaide, South Australia.
- GREENBERG L., RICE L., ELLIOTT R. (1993), *Facilitating emotional change*. New York. Guilford.
- GREENE W. (1984), « The search for meaningful definition of health ». In READ D. (ed), *New directions in health education: some contemporary issues for the emerging age*. New York: Macmillan.
- GREENE P.G., BUTLER J.S. (1996), « The minority community as a natural business incubator », *Journal of business Research*, Vol. 36, pp.51-58.
- GRIMALDI R. GRANDI A. (2005), « Business incubators and new venture creation: An assessment of incubating models ». *Technovation*, Vol.25, n°2, pp.111-121.

- GROSSARTH-MATICEK R., EYSENCK H. (1990), « Personality, stress and disease: Description and validation of a new inventory », *Psychological Reports*, n°66, pp.355-373.
- GUBA E. (1978), « Toward a methodology of naturalistic inquiry in educational evaluation. In CSE monograph series in evaluation », Center for the Study of Evaluation monograph series in Evaluation 8. Los Angeles, University of California.
- GUBA E. (1981), « Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries », *Educational Communication and Technology Journal*, Vol.29, n°2, p.75-91.
- GUBA E., LINCOLN Y. (1994), *Handbook of Qualitative Research*, Newbury Park, CA : Sage.
- GUNNARSSON K., JOSEPHSON M. (2011), « Entrepreneurs' self-reported health, social life, and strategies for maintaining good health », *Journal of occupational health*, Vol.53, n°3, pp.205-213.

H

- HAMEL G., PRAHALAD C.K. (1990), « The core competence of the corporation », *Harvard Business Review*, Vol.68, n°3, pp.79-91.
- HACKETT S. M., DILTS D.M. (2004a), « A real options-driven theory of business incubation », *The Journal of Technology Transfer*, Vol.29, n°1, pp.41-54.
- HACKETT S. M., DILTS D.M. (2004b), « A systematic review of business incubation research », *The Journal of Technology Transfer*, Vol.29, n°1, pp.55-82.
- HACKETT S. M., DILTS D.M. (2008), « Inside the black box of business incubation: Study B-scale assessment, model refinement, and incubation outcomes », *The Journal of Technology Transfer*, Vol.33, pp.439-471.
- HANSEN M.T., CHESBROUGH H.W., NOHRIA N., SULL D.N. (2000), « Networked incubators: Hothouses of the new economy », *Harvard Business Review* September/October, pp.74-84.
- HARIHARAN G., NI H. (2009), « Why do entrepreneurs have higher longevity expectancies? », *Great Lakes Herald*, Vol.3, n°1, March, pp.1-11.
- HARRIS J.A., SALTSTONE R., FRABONI M. (1999), « An evaluation of the job stress questionnaire with a sample of entrepreneurs », *Journal of Business and Psychology*, n°13, pp.447-455.
- HAYTON J.C., CHOLAKOVA M. (2012), « The role of affect in the creation and intentional pursuit of entrepreneurial ideas », *Entrepreneurship Theory and Practice*. The Heart of Entrepreneurship, Special Issue, January, Vol.36, n°1, pp.41-68.
- HAYWARD M.L., FORSTER W.R., SARASVATHY S.D., FREDRICKSON B.L. (2010), « Beyond hubris: How highly confident entrepreneurs rebound to venture again », *Journal of Business Venturing*, Vol.25, pp.569-578.
- HEAPHY E.D., DUTTON J.E. (2008), « Positive social interactions and the human body at work: Linking organizations and physiology », *Academy of Management Review*, Vol. 33, n°1, pp.137-162.
- HILTZ S.R., TUROFF M. (1985), « Structuring computer-mediated communication systems to avoid information overload », *Communication of the ACM*, pp.680-689.

- HISRICH R.D. (1988), « New business formation through the enterprise development center: A model for new venture creation », *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol.35, n°4, pp.221-231.
- HLADY RISPAL M. (2002), *La méthode des cas. Application à la recherche en gestion*. DeBoeck Université.
- HMIELSKI K.M., BARON R.A. (2009), « Entrepreneurs' optimism and new venture performance: A social cognitive perspective », *Academy of Management Journal*, Vol.52, pp.473-488.
- HMIELSKI K.M., CARR J.C. (2007), « The relationship between entrepreneur psychological capital and well-being », *Frontiers of Entrepreneurship Research*, Vol.28, n°4.
- HOLMBERG S., AELINI A., STIERNSTROM E.L. (2004), « Relationship of sense of coherence to other psychosocial indices », *European Journal of Psychological Assessment*, Vol.20, pp.227-236.
- HOLMES T.H., RAHE R.H. (1967), « The social readjustment rating scale », *Journal of Psychosomatic Research*, Vol.11, pp.213-218.
- HOLTZ-EAKIN D., PENROD JR., ROSEN HS. (1996), « Health insurance and the supply of entrepreneurs ». *Journal of Public Economics*. Vol 62, pp: 209–23.

I

- INSEL TR. (1997), « A neurobiological basis of social attachment », *American Journal of Psychiatry*, Vol.154, pp.726-735.
- IONESCU S., JACQUET M.M., LHOTE C. (1997), *Les mécanismes de défense*. Nathan.

J

- JAMAL M., (1997), « Job stress, satisfaction, and mental health: An empirical examination of self-employed and non-self-employed Canadians », *Journal of Small Business Management*, Vol.35, pp48-57.
- JANSSEN F., SURLEMONT B. (2009), « L'entrepreneur : Ses caractéristiques et ses motivations ». In JANSSEN F. *Entreprendre: une introduction à l'entrepreneuriat*. De Boeck, pp 25-32.
- JAOUEN A., LOUP S., SAMMUT S. (2006), « Accompagnement par les pairs, confiance partagée et résilience : Illustration au travers du cas Voiles D'oc », *Revue de l'entrepreneuriat*, Vol.5, n°1, pp.59-72.
- JENKINS A. S., BRUDIN E., WIKLUND J. (2010), « Grief or relief? Emotional responses to firm failure », *Frontiers of Entrepreneurship Research*, Vol.30, n°6, Article 4.
- JENNINGS D.F., ZEITHAML C.P. (1983), « Locus of control: A review and directions for entrepreneurial research ». In *Proceedings of the National Academy of Management*, 1983, pp.417–421.

K

- KANNER A. D., COYNE, J. C., SCHAEFER J.C., LAZARUS R. S. (1981), « Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events ». *Journal of Behavioral Medicine*, n°4, pp.1-39.

- KARASEK R. A. (1979), « Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign », *Administrative Science Quarterly*, Vol.24, pp.285-308.
- KARASEK R. A., THEORELL T. (1990), *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Book. New york.
- KARIV D. (2008), « The relationship between stress and business performance among men and women entrepreneurs », *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, Vol.21, n°4, pp.449-476.
- KAUFMANN P.J. (1999), « Franchising and the choice of self-employment », *Journal of Business Venturing*, n°14, p.345-362.
- KATZ R., KAHN R.L. (1966), *The Social Psychology of Organizations*. Wiley&son.
- KATZ J.H., MILLER F.A. (1996), « Coaching leaders through culture change », *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, Vol.48, n°2, pp.104-114.
- KELLOWAY K., COOPER C.L. (2011), *Occupational health and safety for small and medium sized enterprises*. London. Elgar.
- KETCHEN D.J.J., THOMAS J.B., SNOW C.C. (1993), « Organizational configurations and performance: A comparison of theoretical approaches », *Academy of Management Journal*, Vol.36, n°6, pp.1278-1313.
- KETS DE VRIES F.R. M. (1985), «The dark side of leadership », *Harvard Business Review*, Novembre-decembre.
- KETS DE VRIES F.R. M. (1996), «The anatomy of the entrepreneur: Clinical observations », *Human Relations*, Vol.49, n°7, pp.853-883.
- KETS DE VRIES F.R. M. (2002), *Combat contre l'irrationalité des managers*. Editions d'Organisation.
- KETS DE VRIES F.R. M. (2003), « The dark side of leadership », *Business Strategy Review*, Vol.14, n°3, pp.25-28
- KETS DE VRIES F.R.M. (2010), *La face cachée du leadership*. Pearson Education, Paris.
- KHALID F.A., GILBERT D., HUQ A. (2012), « Estigating the underlying components in business incubation process in Malaysian ICT incubators », *Asian Journal of Social Sciences & Humanities*, Vol.1, n°1, pp.88-102.
- KHALIL M.A., OLAFSEN E. (2007), « Enabling Innovative entrepreneurship through business incubation », *Innovation for Development Report*, World Bank Group, p.69-84.
- KHELIL N., KHIARI S., SMIDA A., ZOUAOUI M., GOMEZ-MEJIA A. (2010), « Exploration de la logique de l'accompagnement psychologique : Une approche par les représentations des accompagnateurs », *Colloque GRH, PME et Entrepreneuriat: Regards croisés*. 1^{er} avril, Montpellier.
- KHELIL N., SMIDA A., ZOUAOUI M. (2012), « Contribution à la compréhension de l'échec des nouvelles entreprises : Exploration qualitative des multiples dimensions du phénomène », *Revue de l'Entrepreneuriat*, Vol.11, n°1, pp.39-72.
- KIRKPATRICK D.L. (1996), « Great ideas revisited: Revisiting Kirkpatrick's four-level model », *Training & Development*, Vol.50, pp.54-57.

- KLOFSTEN M., MIKAELSSON A.S. (1996), « Support of small business firms: entrepreneurs: Views of the demand and supply side », *Journal of Enterprising Culture*, Vol.4, n°4, pp.417-432.
- KOBASA S.C., MADDI S.R., KAHN S. (1982), « Hardiness and health: A prospective study », *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.42, pp.168-177.
- KOLECK M., BRUCHON-SCHWEITZER M., BOURGEOIS M.L. (2003), « Stress et coping: Un modèle intégratif en psychologie de la santé », *Annales Médico Psychologiques*, n°161, pp.809-815.
- KOENIG G (1993), « Production de la connaissance et constitution des pratiques organisationnelle », *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, n°9, pp.4-17.
- KRAM, K.E. (1983), « Phases of the mentor relationship », *Academy of Management Journal*, Vol.26, pp.608-625
- KRAM, K.E. (1985), *Mentoring at work: Developmental relationships in organizational life*. Glenview, IL: Scott Foresman.
- KRAM K.E., HALL D.T. (1989), « Mentoring as an antidote to stress during corporate trauma », *Human Resource Management*, Vol.28, n°4, pp.493-510.
- KRUEGER, N. (1993), « The impact of prior entrepreneurial exposure on perceptions of new venture feasibility and desirability », *Entrepreneurship: Theory and Practice*, Vol.18, n°3, pp.5-21.
- KURATKO D.F., LAFOLLETTE W.R (1987), « Small Business Incubators for Local Economic Development », *Economic Development Review*, Vol.5, n°2, pp.49-55.

L

- LAHLOU S., LENAY C., GUENIFFEY Y., ZACKLAD M. (1997), « Le COS, tel que défini par l'ARCo », Annexe au CR du groupe ARCo-industrie sur le Syndrome de saturation cognitive (COS). Compte-rendu de la 152^{ème} réunion du CA de l'ARC, du 2/10/1997. Bulletin de l'Association pour la Recherche Cognitive, n° 42.
- LAKEY B., COHEN S. (2000), « Social Support Theory and measurement », In COHEN S., UNDERWOOD L., GOTTLIEB B. (Eds.) *Measuring and intervening in social support*. New York: Oxford University Press.
- LAPERCHE B. (2001), *Propriété industrielle et innovation, la nouvelle économie fausse-t-elle l'enjeu ?*. L'Harmattan.
- LAVIOLLETTE EM., LOUE, C. (2007), « Les compétences entrepreneuriales en incubateurs ». 5^{ème} Congrès International de l'Académie de l'entrepreneuriat, Sherbrooke, 4-5 octobre.
- LAUFER J. (1975), « Comment on devient entrepreneur », *Revue française de gestion*, n°2, pp.11-26.
- LAZARUS R.S. (1966), *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- LAZARUS R.S. (1993), « Coping theory and research: Past, present, and future ». *Psychosomatik Medicine*, n°55, pp.234-247.
- LAZARUS R.S. (1999), *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.

- LAZARUS R.S., FOLKMAN S. (1984), *Stress, appraisal, and coping*, Springer.
- LECOQ J., RIME B. (2009), « Les passions : Aspects émotionnels et sociaux », *Revue européenne de psychologie appliquée*, Vol.59, pp.197-209.
- LEGER-JARNIOU C. (2008), « Accompagnement des créateur d'entreprise: Regard critique et propositions », *Marché et Organisations*, n°6, pp.73-97.
- LEGER-JARNIOU C. (2005), « Quel accompagnement pour les créateurs qui ne souhaitent pas se faire aider ? Réflexions sur un paradoxe et propositions », 4^{ème} congrès de l'Académie de l'Entrepreneuriat, Paris, 24-25 novembre.
- LE MOIGNE J.L. (1990), *Epistémologies et sciences de gestion*, Economica.
- LE MOIGNE J.L. (2012), *Les épistémologies constructivistes*. Que sais-je ? Paris, P.U.F.
- LEVY-TADJINE T. (2004), *L'entrepreneuriat immigré et son accompagnement en France*. Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion.
- LEVY-TADJINE T., PATUREL R. (2010), « Pour une modélisation pragmatique de la relation d'accompagnement entrepreneurial », Conférence de l'AIMS 2010.
- LEVY-TADJINE T. (2011), « Peut-on modéliser la relation d'accompagnement entrepreneurial ? », *La Revue des Sciences de Gestion*, Vol.5, n°251, pp.83-90.
- LEYRONAS C., SAMMUT, S. (2000), « Le réseau, processus organisé et organisation de la création et du démarrage de petites entreprises ? », 9^{ème} Conférence Internationale de l'Association de Management Stratégique, 24-26 mai, Montpellier.
- LEWIN-EPSTEIN N, YUCHTMAN-YAAR E. (1991), « Health risks of Self-employment », *Work and Occupations*, Vol.18, pp.291-312.
- LEWIS D. (1996), *Dying for information? An investigation into the effects of information overload in the UK and worldwide*, Reuters Business Information.
- LICHTENSTEIN G.A. (1992), *The significance of relationships in entrepreneurship: A case study of the ecology of enterprise in two business incubators*. Unpublished PhD Thesis: University of Pennsylvania.
- LINDSTRÖM B., ERIKSSON M. (2010), *The hitchhiker's guide to salutogenesis: salutogenic pathways to health promotion*, Folkhälsan Research Center. Traduit par ROY M., O'Neill M. (2012), *La salutogenèse, petit guide pour promouvoir la santé*. Presses de l'Université. Laval.
- LOUE C. (2012), « Art'titude » : Développer son sentiment d'auto-efficacité entrepreneuriale par la pratique de l'art et du sport », *Revue de l'Entrepreneuriat*, Vol.11, n°1, pp.11-37.
- LUMPKIN J.R., IRELAND R.D. (1988), « Screening practices of new business incubators: The evaluation of critical success factors », *American Journal of Small Business*, Vol.12, n°4, pp.59-81.

M

- MAHE DE BOISLANDELLE H. (1996), « L'effet de grossissement chez le dirigeant de PME: Ses incidences sur le plan du management des hommes et de la GRH », 3^{ème} Congrès International Francophone de la PME, Trois Rivières, Québec.
- MAITAL S., RAVID S., SESHADRI D.V.R., DUMANIS A. (2008), « Toward a Grounded Theory of effective business incubation », *VIKALPA*, Vol.33, n°4, pp.1-13.

- MARC J., GROJEAN V., MARSELLA M.C. (2011), « Dynamique cognitive et risques psychosociaux: isolement et sentiment d'isolement au travail », *Le travail humain*, Vol.74, pp.107-130.
- MARKLEY D.M., MCNAMARA K.T. (1995), « Economic and fiscal impacts of a business incubator », *Economic Development Quarterly*, Vol.9, n°3, pp.273-278.
- MARROU J.L. (1994), « Revoir la règle du jeu des pépinières », *L'Usine Nouvelle*, n°2449, 24 mars. In DUCHENEAUT B. (1995), *Enquête sur les PME françaises: Identités, Contextes, Chiffres*. Ed Maxima.
- MARTINET A.C. (1990), « Grandes questions épistémologiques et sciences de gestion ». In MARTINET A.C. (Coord.), *Epistémologies et sciences de gestion*, Paris, Economica, pp.9-29.
- MASMOUDI M.R. (2007), *Etude exploratoire des processus et des modèles d'incubation en entrepreneuriat : Cas des pépinières tunisiennes*. Thèse de doctorat en Science de Gestion. Université du Sud-Toulon-Var.
- MATARAZZO J.D. (1982), « Behavioral health's challenge to academy, scientific and professional psychology », *American Psychology*, Vol.37, pp.1-14.
- MATTHYSSENS P., VANDERSTRAETEN J. (2009), « Measuring the effectiveness of business incubators: A contingency perspective », CIM/ICM scholarship.
- MCADAM M., MCADAM, R. (2008), « High tech start-ups in university science park incubators: The relationship between the start-up's lifecycle progression and use of the incubator's resources », *Technovation*, Vol.28, n°5, pp.277-290.
- MCADAM M., MARLOW S. (2007), « Building futures or stealing secrets? Entrepreneurial cooperation and conflict within business incubators », *International Small Business Journal*, Vol.25, n°4, pp.361-382.
- MCCLELLAND D.C. (1961), *The achieving society*. Princeton, NJ: D. Van Nostrand Company, Inc.
- MCCLELLAND D.C. (1965), « Toward a theory of motive acquisition », *American Psychologist*, Vol.20, n°5, pp.321-333.
- MCGRATH R.G., MACMILLAN I.C. (2000), *The Entrepreneurial Mindset*. Harvard Business School Press. Boston, MA.
- MCGREGOR J., TWEED D. (2002), « Profiling a new generation of female small business owners in New Zealand: Networking, mentoring and growth », *Gender, Work and Organization*, Vol.9, n°4, pp.420-438.
- MERCURE M.A. (2009), « *Un éclairage salutogénique des rapports de femmes TSR-UDI à leur milieu*. Département de médecine sociale et préventive ». Faculté de médecine. Faculté des sciences infirmières. Université Laval, Québec.
- MERRIFIELD D.B. (1987), « New Business Incubators », *Journal of Business Venturing* Vol.2, pp.277-284.
- MERU A.K. (2011), « An Evaluation of the entrepreneurs' perception of business incubation services in Kenya », *International Journal of Business Administration*, Vol.2, n°4, pp.112-121.
- MESSEGHEM K., SAMMUT S. (2007), « Poursuite d'opportunité au sein d'une structure d'accompagnement: Entre légitimité et isolement », *Gestion 2000*, n°3, pp.65-81.

- MESSEGHEM K., NARO G., SAMMUT S. (2010), « Construction d'un outil stratégique d'évaluation de l'accompagnement à la création d'entreprise: Apport du tableau de bord prospectif », *Gestion 2000*, Vol.2, pp.95-112.
- MIAN S.A. (1994), « Are university technology incubators providing a milieu for technology-based entrepreneurship », *Technology Management*, Vol.1, pp.86-93.
- MIAN S.A. (1996), « Assessing value added contributions of university technology business incubators to tenant firms », *Research Policy*, Vol.25, pp.325-335.
- MIAN S.A. (1997), « Assessing and managing the university technology business incubator: An integrative framework », *Journal of Business Venturing*, Vol.12, pp.251-285.
- MILLER D., KETS DE VRIES M., TOULOUSE J. (1982), « Top executive locus of control and its relationship to strategy-making, structure and environment », *Academy of Management Journal*, Vol.25, pp.237-253.
- MILES M.B., HUBERMAN, M.A. (2003), *Analyse des données qualitatives-Méthodes en sciences humaines*, De Boeck.
- MORIN M. (2001), « Croyances, attitudes et représentations sociales dans la prévention et la prise en charge de l'infection par le VIH ». In BRUCHON-SCHWEITZER M., QUINTARD B. (Ed.), *Personnalité et maladies*, Paris. Dunod, Chap.12, pp.241-258.
- MORIN M. (2002), « Naissance et développement de la psychologie de la santé », *Sciences Sociales et Santé*, Vol.20, n°4.
- MORRIS M., BRANNON D., SCHINDEHUTTE M. (2009), « How entrepreneurship is experienced: The affective nature of new venture creation », *Frontiers of Entrepreneurship Research*, Vol.29, n°4. Article 6.
- MORRIS M.H., KURATKO D.F., SCHINDEHUTTE M., SPIVACK A.J. (2012), « Framing the Entrepreneurial Experience », *Entrepreneurship Theory and Practice*, Vol.36, n°1, pp.11-40.
- MUCCHIELLI A. (1991), *Les méthodes qualitatives*, Que sais-je ? n°2591, Presses Universitaires de France.
- MUKAMUERA J., LACOURSE F., COUTURIER Y. (2006), « Des avancées en analyse qualitative: Pour une transparence et une systématisation des pratiques ». *Recherches qualitatives*, Vol.26, n°1, pp.110-138.

N

- NAHUM-SHANI I., BAMBERGER P.A. (2011), « Explaining the variable effects of social support on work-based stressor-strain relations: The role of perceived pattern of support exchange », *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, n°114, pp.49-63.
- NAKARA W., FAYOLLE A. (2012), « Les "bad" pratiques d'accompagnement à la création d'entreprise: Le cas des entrepreneurs par nécessité », *Revue française de gestion*, n° 228-229, pp.231-251.
- NANDRAM S.S. (2003), « Entrepreneur's need for mentoring and their individual differences », ICSB 48th World Conference, International Council for small Business, North Ireland, June,15-18.

- NELSON G. (1991), « Locus of control for successful female small business proprietors », *The Mid-Atlantic Journal of Business*, Vol.27, n°3, pp.213-224.
- NEMIAH J.C (1977), « Alexithymia. Theoretical considerations. Psychotherapy and Psychosomatics », Vol.28, pp.199-206.
- NIXONA A., MAZZOLA J., BAUER J., KRUEGER J., SPECTOR P.(2011), « Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms », *Work & Stress*, Vol.25, n°1.
- NOHRIA, N., ECCLES R.G. (1992), *Networks and Organizations*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- NOWAK M.J., GRANTHAM C.E., (2000), « The virtual incubator: Managing human capital in the software industry », *Research Policy*, Vol.29, n°2, pp.125-134.

O

- OZGEN E., BARON R.A. (2007), « Social sources of information in opportunity recognition: Effects of mentors, industry networks, and professional forums », *Journal of Business Venturing*, Vol.22, n°2, pp.174-192.

P

- PAILLE P., MUCCHIELLI A. (2003), *L'analyse qualitative*. Armand Colin. Paris.
- PAILLE P., MUCCHIELLI A. (2008), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin. Paris.
- PARKER S.C. (2006), « Learning about the unknown: How fast do entrepreneurs adjust their beliefs? », *Journal of Business Venturing*, Vol.21, n°1, pp.1-26.
- PATTON D., WARREN L., BREAR D. (2009), « Intangible elements that underpin high-tech business incubation processes », *Journal of Technology Transfer* Vol.34, n°6, pp.621-636.
- PATUREL R. (2000), « Externalisation et entrepreneuriat ». In VERSTRAETE T, *Histoire d'entreprendre, les réalités de l'entrepreneuriat*, EMS, pp.173-186.
- PATUREL R., MASMOUDI A. (2005), « Les structures d'appui à la création d'entreprise: Réflexion stratégique d'une méthodologie d'évaluation », 4^{ème} Congrès de l'Académie de l'Entrepreneuriat, Paris, 23-25 novembre.
- PATZELT H., SHEPHERD D.A. (2011), « Negative emotions of an entrepreneurial career: Self-employment and regulatory coping behaviors », *Journal of Business Venturing*, n°26, pp.226-238.
- PAUL M. (2002), « L'accompagnement: Une nébuleuse ». L'accompagnement dans tous ses états, *Education permanente*, n°153/4, pp.43-56.
- PAUL M. (2004), *L'accompagnement: Une posture professionnelle spécifique* ». L'Harmattan.
- PAUL M. (2009), « Autour du mot Accompagnement », *Recherche et formation*, n°62, pp.91-107.
- PAULHAN I. (1992), « Le concept de coping », *L'année psychologique*, Vol.92, n°4. pp.545-557.
- PENROSE E.T. (1959), *The theory of the growth of the firm*, Oxford, UK: Blackwell.

- PERRET V., SEVILLE M. (2007), « Fondements épistémologiques de la recherche ». In THIETART R.A (Coll). *Méthodes de recherche en management*. Dunod, pp.13-33.
- PERRY C. (1990), « After further sightings of the heffalump », *Journal of managerial psychology*, Vol.5, n°2, pp.22-31.
- PERRY CW., ROSEN HS., HOLTZ-EAKIN D. (2004), « The self-employed are less likely to have health insurance than wage earners. So what? », *Public Policy and the Economics of Entrepreneurship*, pp.23-57.
- PERRY S.J., PENNEY L.M., WITT L.A. (2008), « Coping with the constraints of self-employment: A person-situation model of entrepreneurial burnout », Academy of Management Annual Meeting, August-Anaheim, CA.
- PERSSON S., BAYAD M. (2007), « L'accompagnement des porteurs de projet par le coaching entrepreneurial », *Revue Internationale de Psychosociologie*, Vol.13, n°3, pp.147-168.
- PERSSON S., IVANAJ S. (2009), « Faut-il adopter le mentoring en France ? Etat des savoirs et perspectives généalogiques », *Revue Management & avenir*. Mars, n°25, pp.98-115.
- PETERS L., Rice M., SUNDARAJAN M. (2004), « The role of incubators in the entrepreneurial process », *Journal of Technology Transfer*, Vol.29, n°1, pp.83-91.
- PEZET E., LE ROUX A. (2012), « La nébuleuse de l'accompagnement: Un palliatif du management ? », *Management & Avenir*, Vol.3, n°53, pp.91-102.
- PIAGET J. (1967), *Logique et connaissance scientifique*. Gallimard. Paris.
- PEIRCE C.S. (1986), *Pragmatism as a principle and method of right thinking*, The 18903 Harvard Lectures on Pragmatism. State University of New York Press, Albany (1986); edited by Turrise, P.A., Peirce, CS.: Lecture on Pragmatism, Cambridge, MA, March 26-May 17 (1903); Reprinted in Peirce, 1992-1998, II, pp.133-24.
- PLAISIER I., DE GRAAF R., DE BRUIJN J., SMIT J., VAN DICK R., BEEKMAN A., PENNINX B. (2012), « Depressive and anxiety disorders on-the-job: The importance of job characteristics for good work functioning in persons with depressive and anxiety disorders », *Psychiatry Research*, n°200, pp.382-388.
- PLOSILA W., ALLEN D.N. (1985), « Small Business Incubator and Public Policy: Implications for States and Local Development Strategies », *Policy Studies Journal*, Vol.13, pp.729-734.
- PLUCHART J.J. (2012)a, « Les biais psychologiques de l'accompagnement entrepreneurial », *Cahiers de Recherche PRISM-Sorbonne*, p.12-19.
- PLUCHART J.J. (2012)b, « L'accompagnement entrepreneurial, quels biais psychologiques ? », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, Vol.18, pp.217-238.
- POIROT M. (2005), « Les compétences politiques et sociales comme remède aux stress des dirigeants? », Congrès de l'AGRH, « (Ré) concilier l'économie et le social ? ». Paris Dauphine, 15-16 septembre.
- PORTER M. E. (1980), *Competitive Strategy*. New York, Free Press.
- PROTTAS D.J., THOMPSON C.A. (2006), « Stress, satisfaction, and the work-family interface: A comparison of self-employed business owners, independents, and organizational employees », *Journal of occupational health psychology*, Vol.11, n°4, p.366-378.

PUTNAM R. (2000), *Bowling alone: The collapse and revival of American community*, New York: Simon & Schuster.

R

RAPPIN B. (2008), *Herméneutique et sciences de gestion*. L'Harmattan.

RASCLE N. (2000), « Testing the mediating role of appraisal stress and coping strategies on employee adjustment in a context of job mobility », *European Review of Applied Psychology*, Vol.50, n°3, pp.301-307.

RATINHO T., HARMS R., GROEN A. (2009), « Business support within business incubators », *Frontiers of Entrepreneurship Research*, Vol.29, n°15, Article 7.

RAU R., HOFFMANN K., METZ U., RICHTER P.G., ROESLER U., STEPHAN U. (2008), « Health risks of entrepreneurs », *Organisations psychologie*, Vol.52, pp.115-125.

RAUCH A., FRESE M. (2007), « Let's put the person back into entrepreneurship research: A meta-analysis on the relationship between business owners' personality traits, business creation, and success », *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.16, pp.353-385.

REICHMANN S. (1991), « Impact du chômage sur la santé mentale. Premiers résultats d'une analyse de réseaux », *Sociétés Contemporaines*, n°5, pp.99-116.

RENAUD COULON A. (1996), *La désorganisation compétitive*. Editions Maxima.

RICE M.P., (2002), « Co-production of business assistance in business incubators. An exploratory study », *Journal of Business Venturing*, Vol.17, pp.163-187.

RICHARDS L. (2007), « Teach-yourself NVivo7: The introductory tutorials », <http://www.sagepub.co.uk/richards/>.

ROGERS R.W. (1975), « A protection motivation theory of fear appeals and attitude change », *The Journal of Psychology*, n°91, pp.93-114.

ROLLAND, J.P. (1998), *Manuel du Coping Inventory for Stressful Situation*. Paris. Editions du Centre de Psychologie Appliquée.

ROSENSTOCK I. (1974), « Historical origins of the Health Believe Model », *Health Education Monographs*, Vol.2, n°4.

ROTTER J. (1966), « Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcements », *Psychological Monographs*, Vol.80, n°1, pp.1-28.

ROY M., O'NEILL M. (2012), *La salutogenèse: petit guide pour promouvoir la santé*. Presses de l'Université Laval.

RUELHMAN L.S., LANYON R.I., KAROLY P. (1999), « Development and validation of the multidimensional health profile. Part I, psychosocial functioning », *Psychological Assessment*, Vol.11, n°2, pp.166-176.

RUTTER M. (1987), « Psychosocial resilience and protective mechanisms », *American Journal of Orthopsychiatry*, n° 57, pp.316-331.

S

SALMAN S. (2008), « La fonction palliative du coaching en entreprise », *Sociologies Pratiques*, 2008/2, n°17, pp.43-54.

- SAMMUT S. (1998), *Jeune entreprise: la phase cruciale du démarrage*, L'Harmattan.
- SAMMUT S. (2003), « L'accompagnement de la jeune entreprise », *Revue Française de Gestion*, n°144, pp.152-164.
- SAPOLSKY R.M. (2004), *Why zebra's don't get ulcers*. Harper Collins.
- SARASVATHY S.D. (2001), « Causation and effectuation: Toward a theoretical shift from economic inevitability to entrepreneurial contingency », *Academy of Management Review*, Vol.26, n°2, pp.243-263.
- SAY J.B. (1803), *Traité d'économie politique: ou, simple exposition de la manière dont se forment, se distribuent et se consomment les richesses*, Kelley, New York: 1964.
- SCHAEFER C., COYNE J., LAZARUS R. (1981), « The health-related functions of social support », *Journal of Behavioral Medicine*, Vol.4, n°4, pp.381-406.
- SCHEIER M.F., CARVER C.S. (1985), « Optimism, coping, and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies », *Health Psychology*, Vol.4, pp.219-247.
- SCHERER, A., D.W. MCDONALD. (1988), « A Model for the development of small high-technology businesses based on case studies from an incubator », *Journal of Product Innovation Management* Vol.5, n°4, pp.282-295.
- SCHINDEHUTTE M., MORRIS M., ALLEN J. (2006), « Beyond achievement: Entrepreneurship as extreme experience », *Small Business Economics*, Vol.27, n°4, pp.349-368.
- SCHUMPETER J. (1939), *Business Cycles: A Theoretical, historical, and statistical analysis of the capitalist process*. Vol.2. New York: McGraw-Hill.
- SCHWANDT T.A. (1998), « Constructivist, interpretivist approaches to human inquiry ». In DENZIN N.K., LINCOLN. *The landscape of qualitative research: theories and issues*. London: Sage, pp.221-259.
- SCHWARTZ M. (2011), « Incubating an Illusion? Long-Term Incubator Firm Performance after Graduation », *Growth and Change*, Vol.42 n°4, pp.491-516.
- SCHWARTZ M., HORNYCH C. (2008), « Specialization as strategy for business incubators: An assessment of the Central German Multimedia Center », *Technovation*, Vol.28, pp.436-449.
- SCHWARZER R. (1994), « Optimism, vulnerability, and self-beliefs as health-related cognitions: A systematic overview », *Psychology and Health*, Vol.9, pp.161-180.
- SCILLITOE J.L., CHAKRABARTI A.K. (2010), « The role of incubator interactions in assisting new ventures », *Technovation*, Vol.3, pp.155-167.
- SEIDEL V. (2001), *The dynamics within high-technology incubators: The impact of incubator management practices on resident start-ups*, Frontiers of Entrepreneurship Research, HJ Sapienza.
- SELIGMAN M. (2008), *La force de l'optimisme*, InterEditions.
- SELYE H. (1976), *The stress of life*, New York: McGraw-Hill.
- SERVIERE L. (2010), « Force to entrepreneurship: Modeling factors behind necessity entrepreneurship », *Journal of Business and Entrepreneurship*, Vol.22, n°1, pp.37-53.
- SHANE S. (2009), « Why encouraging more people to become entrepreneurs is bad policy », *Small Business Economics*, Vol.33, n°2, pp.141-149.

- SHANE S., LOCKE E., COLLINS C. J. (2003), « Entrepreneurial motivation », *Human Resource Management Review*, Vol.13, n°2, pp.257-279.
- SHAPERO A. (1975), « The displaced, uncomfortable entrepreneur », *Psychology Today*, Vol.9, n°6, pp.83-88.
- SHEPHERD D.A., WIKLUND J., HAYNIE J.M. (2009), « Moving forward: Balancing the financial and emotional costs of business failure », *Journal of Business Venturing*, Vol.24, pp.134-148.
- SHERMAN HD. (1999), « Assessing the intervention effectiveness of business incubation on new business start-ups », *Journal of Developmental Entrepreneurship*, vol.4, n°2.
- SHERMAN H., CHAPPELL D.S. (1998), « Methodological challenges in evaluating business incubator outcomes », *Economic Development Quarterly*, Vol.12, n°4, pp.313-321.
- SHOBHA K., GOPAL V. (2012), « Coping with women entrepreneurs stress », *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, Vol.1, n°1, pp.72-80.
- SIFNEOS P.E (1973), « The prevalence of alexithymic characteristics in psychosomatic patients », *Psychotherapy and Psychosomatics*, Vol.26, pp.270-285.
- SINGH S., CORNER P., PAVLOVICH K. (2007), « Coping with entrepreneurial failure », *Journal of Management & Organization*, Vol. 13, pp.331-344.
- SKAKON J., NIELSEN K., BORG V., GUZMAN J. (2010), « Are leaders' well-being behaviors and style associated with the affective well-being of their employees? A systematic review of three decades of research ». *Work & Stress*, Vol.24, n°2, pp.107-139.
- SMALLBONE D., BALDOCK R., BRIDGE M. (1998), « Targeted support for new and young businesses: The case of North Yorkshire TEC's 'Backing Winners' program », *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol.5, n°3, pp.199-207.
- SMILOR R.W. (1987), « Managing the incubator system: Critical success factors to accelerate new company development », *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol.34, n°4, pp.146-155.
- SMILOR R.W., Gill MD. (1986), *The new business incubator: linking talent, technology, capital, and knowhow*. Lexington Books.
- SOMSUK N., WONGLIMPIYARAT J., LAOSIRIHONGTHONG T. (2012), « Technology business incubators and industrial development: Resource-based view », *Industrial Management & Data Systems*, Vol.112, n°2, pp.245-267.
- SPECTOR P.E. (1998), « A control model of the job stress process ». In COOPER CL. (ed.) *Theories of Organizational Stress*, London: Oxford University Press, pp.153-169.
- SRIVASTAVA S. (2009), « Locus of control as a moderator for relationship between organizational role stress and managerial effectiveness », *Vision: the Journal of Business Perspective*, Vol.13, n°4, pp.49-61.
- STAKE R.E. (1994), « Case Studies », in Denzin N.K., Lincoln Y.S. (Eds.), *Strategies of Qualitative Inquiry*, Sage Publications, Vol.2, Chap.4, pp.86-109.
- STAKE R.E. (1995), *The Art of Case Study Research*, London, Sage Publications.
- STEILER D., SADOWSKI J., ROCHE L. (2010), *Éloge du bien-être au travail*. Pug.
- STEPHAN U., LUKES M., DEJ D., RICHTER R. (2005), « Entrepreneurial job characteristics, stress and success ». In LEONOVA A.B, *Stress and personnel health*

- in dynamic organizations*. Symposium conducted at the 12th European Congress of Work and Organizational Psychology, Istanbul, Turkey.
- STEPHAN U., ROESLER U. (2010), « Health of entrepreneurs versus employees in a national representative sample », *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.83, pp.717-738.
- STEVENS C.H., SCHULZE W., FORD C., O'NEAL T.H. (2005), « Do business incubators work? Perspectives on incubator success », Academy of Management Conference, January 2005.
- ST-JEAN E. (2008), « La formation destinée à l'entrepreneur novice: Exploration des possibilités offertes par le mentorat », *Revue de l'entrepreneuriat*, Vol.7, n°1, pp1-22.
- ST-JEAN E., AUDET J. (2009), « Le mentorat permet-il de développer le sentiment d'auto-efficacité de l'entrepreneur novice ? », 6^{ème} Congrès de l'Académie de l'Entrepreneuriat, 19-21 novembre, Sophia Antipolis.
- ST-JEAN E., JACQUEMIN A. (2011), « Le doute entrepreneurial comme facteur de changement: Définitions et dispositifs d'accompagnement », CRECIS working papers 07/2011, Louvain School of Management, Université catholique de Louvain.
- ST-ONGE S., GINS C. (2011), « Le coaching de gestionnaire: Mesure de l'efficacité et conditions de succès », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, Vol.17, pp.89-113.
- STOKES J., NOREN J., SHINDELL S. (1982), « Definition of terms and concepts applicable to clinical preventive medicine », *Journal of Community Health*, Vol.8, n°1, pp.33-41.
- STRAUSS A., CORBIN J. (1990), *Basics of qualitative research: Grounded Theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- STRAUSS A., CORBIN J. (1998), *Basics of Qualitative Research. Techniques and procedures for developing Grounded Theory*, Thousand Oaks: Sage.
- STREETER C.L., FRANFKLIN C. (1992), « Defining and measuring social support: Guidelines for social work practitioners », *Research on Social Work Practice*, Vol.2, n°1, pp.81-98.
- STUART, R., ABETTI P.A. (1987), « Start-up ventures: Towards the prediction of initial success », *Journal of Business Venturing*, Vol.2, pp.215-230.
- STUDDARD N.L. (2006), « The effectiveness of entrepreneurial firm's knowledge acquisition from a business incubator », *International Entrepreneurship Management Journal*, Vol.2, pp.211-225.

T

- TAMASY C. (2007), « Rethinking technology-oriented business incubators: Developing a robust policy instrument for entrepreneurship, innovation, and regional development? », *Growth and Change*, Vol.38, n°3, pp.460-473.
- TEMALI M., CAMPBELL C. (1984), *Business incubator profiles: A national survey*. Minneapolis University of Minnesota, Hubert H. Humphrey Institute of Public Affairs.

- TEMOSHOK L. (1990), « On attempting to articulate the biopsychosocial model: Psychological-physiological homeostasis ». In FRIEDMAN H.S. (Ed.), *Personality and disease*, New York: Wiley, Chap.9, pp.203-225.
- THEVENARD C. (1997), *Le management stratégique des marques obtenues par croissance externe*. Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Université Pierre Mendès France
- THIETARD R.A. (2007), *Méthodes et Recherche en Management*. Dunod.
- TIWONIAK S.A. (1998), « Le modèle des ressources et des compétences : Un nouveau paradigme pour le management stratégique ». In LAROCHE H., NIOCHE J.P. *Repenser la stratégie*. Vuibert, Paris, pp.166-204.
- TODOROVIK Z.M., MEYER K. (2010), « Tenant firm progression within an incubator: Progression toward an optimal point of resource utilization », *Academy of Entrepreneurship Journal*, Vol.16, n°1, pp23-40.
- TORRES O. (2003), « Petitesse des entreprises et grossissement des effets de proximité », *Revue Française de Gestion*, Vol.29, pp.119-138.
- TORRES O. (2010), « Quelques pistes provisoires de réflexion sur la santé des dirigeants de PME, commerçants et artisans », CIFEPME, Bordeaux.
- TORRES O. (2012), *La santé du dirigeant: de la souffrance patronale à l'entrepreneuriat salubre*, De Boeck.
- TORRES O., LECHAT T. (2012), « L'échelle des événements de vie de l'activité entrepreneuriale ». In TORRES O. (2012), *La santé du dirigeant: de la souffrance patronale à l'entrepreneuriat salubre*. De Boeck, Chap.9, pp.159-176.
- TORRES O., EMINET A. (2005), *Rapport 2003-2004 sur l'entrepreneuriat en France et dans le monde*, Global Entrepreneurship Monitor, EM Lyon Business School.

U

- UCBASARAN D., WESTHEAD P., WRIGHT M., FLORES M. (2010), « The nature of entrepreneurial experience, business failure and comparative optimism », *Journal of Business Venturing*, Vol.25, n°6, p.541-555.
- UDELL G.G. (1990), « Are business incubators really creating new jobs by creating new Businesses and new products? », *Journal of Product Innovation Management*, Vol.7, pp.108-122.
- UZUNIDIS D. (2006), *Pépinières d'entrepreneurs: Le capitalisme*, L'Harmattan.
- UY M.A., FOO M.D., SONG Z. (2012), « Joint effects of prior start-up experience and coping strategies on entrepreneurs' psychological well-being », *Journal of Business Venturing*, Vol.28, n°5, pp.583-597.

V

- VALEAU P. (2006), « L'accompagnement des entrepreneurs durant les périodes de doute », *Revue de l'entrepreneuriat*, Vol.5, n°1, pp.31-57.
- VALLERAND R.J., MAGEAU G.A., RATELLE C., LEONARD M., BLANCHARD C., KOESTNER R., GAGNE, M., MARSOLAIS J. (2003), « Les passions de l'âme: On obsessive and harmonious passion », *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.85, n°4, pp.756-767.

- VANDERSTRAETEN J., MATTHYSSENS P. (2012), « Service-based differentiation strategies for business incubators: Exploring external and internal alignment », *Technovation*, Vol.32, pp.656-670.
- VAN SELL M., BRIEF A., SCHULER R. (1981), « Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research ». *Human Relations*, pp 43-71.
- VASUMATHI A., GOVINDARAJALU S., ANURATHA EK., AMUDHA R. (2003), « Stress and coping styles of an entrepreneur », *Journal of Management Research*, Vol.3, n°1.
- VEDEL B., STEPHANY (2011), « Peut-on améliorer les indicateurs de performance des incubateurs ? », *Entreprendre & Innover*, Vol.1, n°9-10, pp.89-96.
- VERSTRAETE T. (1997), « Cartographie cognitive et accompagnement du créateur d'entreprise », *Revue Internationale PME*, Vol.10, n°1.
- VERSTRAETE T. (1999), *Entrepreneuriat. Connaître l'entrepreneur, comprendre ses actes*, L'Harmattan. Collection Economie et Innovation.
- VERZAT C., GAUJARD C., FRANCOIS V. (2010), « Accompagner des futurs entrepreneurs en fonction de leurs besoins à chaque âge de vie », *Gestion 2000*, Vol.27, n°3, pp.59-74.
- VERZAT C., GAUJARD C. (2009), « Expert, conseiller, mentor, confident, ou tout à la fois? », *L'Expansion Entrepreneuriat*, Vol.2, n°6, pp.6-12.
- VOISEY P., GORNALL L., JONES G., THOMAS B. (2006), « The measurement of success in business incubation project », *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol.13, n°3, pp.454-468.
- VOLLERY T., PULLICH J. (2010), « Healthy entrepreneurs for healthy businesses: An exploratory study of the perception of health and well-Being by entrepreneurs », *New Zealand Journal of Employment Relations*, Vol.35, n°1, pp.4-16.
- VON GLASERFELD E. (1993), « The reluctance to change a way of thinking », *The Irish Journal of Psychology*, Vol.9, n°1, pp.83-90.
- VONZEDTWITZ M., GRIMALDI R. (2006), « Are service profiles incubator specific? Results from an empirical investigation in Italy », *Journal of Technology Transfer*, Vol.31, pp.459-468.
- VOYNNET FOURBOUL C. (2001), « Le processus de (de)codage des données qualitatives en gestion des ressources humaines », Actes du 12^{ème} Congrès de l'AGRH, Vol.2, pp 1443-1461.
- VOYNNET FOURBOUL C., (2012), « Ce que analyse de données qualitatives veut dire », *Revue internationale de Psychosociologie*, 2012/44 Année XVIII, pp.71-88.

W

- WACHEUX F. (1996), *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*, Economica. Paris.
- WAIGHT P. (2006), *Attachment, anxiety and the entrepreneurial mind: The relationship between adult attachment style and entrepreneurship*, Griffith University.
- WANBERG C.R., KAMMEYER-MUELLER J., MARCHESE M. (2006), « Mentor and protégé predictors and outcomes of mentoring in a formal mentoring program », *Journal of Vocational Behavior*, Vol.36, pp.410-423.

- WATERS L., MCCABE M, D. KIELLERUP, KIELLERUP S. (2002), « The role of formal mentoring on business success and self-esteem in participants of a new business start-up program », *Journal of Business and Psychology*, vol.17, n°1, pp.107-121.
- WATSON D., PENNEBAKER J.W. (1989), « Health complaints, stress, and distress: Exploring the central role of negative affectivity », *Psychological Review*, n°96, pp.234-254.
- WENGER E. (1998), *Communities of practice, learning, meaning, and identity*, Cambridge University Press.
- WERNER E., SMITH R. (2001), *Journeys from childhood to midlife: risk, resilience, and recovery*, Ithaca, Cornell University Press.
- WERNERFELT B. (1984), « A resource-based view of the firm », *Strategic Management Journal*, Vol.5, n°2, April-June, pp.171-180.
- WIKHOM J., HENNINGSON T., HULTMAN, C.M. (2005), « Demand of mentoring among new starters », 50th World Conference, International Council for small Business (ICSB), Washington, DC.
- WILLIAMS A. (1984), « Stress and the entrepreneur role », *International Small Business Journal*, Vol.3, pp.11-25.
- WILLIAMSON O.E. (1978), *Markets and hierarchies: Analysis and antitrust implications*, New York, NY: The Free Press.
- WINCENT J., ÖRTQVIST D. (2006), « A conceptualization of entrepreneurs' role stress », 14th Nordic Conference on Small Business Research, Stockholm, May, 11-13.
- WINCENT J., ÖRTQVIST D. (2009), « Role stress and entrepreneurship research », *International Entrepreneurship and Management Journal*. Vol.5, n°1, pp.1-22.
- WINCENT J., ÖRTQVIST D., DRNOVSEK M. (2008), « The entrepreneur's role stressors and proclivity for a venture withdrawal », *Scandinavian Journal of Management*. Vol.24, n°3, pp.232-246.
- WINROTH J., RYDQVIST L.G. (2008), *Health and health promotion with a focus on individual, group and organizational levels*. Stockholm: SISU Idrottsböcker AB.
- WOLINSKY F.D., ZUSMAN M.E. (1980), « Toward comprehensive health status measures », *The Sociological Quarterly*, Vol.21, n°4, pp.607-622.
- WRIGHT J. (2007), « Stress in the workplace: A coaching approach », *Work: Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, Vol.28, n°3, pp.279-284.

Y

- YIN RK. (2009), *Case study research. Design and Methods*, SAGE publications, Inc.

Z

- ZIMMERMAN M., ZEITZ G. J. (2002), « Beyond survival: Achieving new venture growth by building legitimacy », *Academy of Management Review*, Vol.27, n°3, pp.414-431.

Annexes

Annexe 1. Structure du guide d'entretien.

Annexe 2. Transcriptions des entretiens semi-directifs (CD-Rom).

Annexe 3. Fiches signalétiques et synthétiques (responsable/créateur d'entreprise).

Annexe 4. Le codage thématique.

Annexe 1. Structure du Guide d'entretien

Préambule

- Remerciements auprès de l'interviewé(e) d'avoir pu prendre le temps de nous rencontrer
- Rappel de l'objet de notre recherche
- Présentation des modalités de l'entretien :
 - Confidentialité : *« tout ce qui sera dit au cours de cet entretien restera absolument confidentiel. Si nous vous proposons de l'enregistrer, c'est pour faciliter notre prise de notes et éviter des erreurs de retranscription ».*
 - Durée de l'entretien : entre 1h et 1h30
 - *« Il n'existe pas de bonne ou mauvaise réponse, ce que nous cherchons à savoir, c'est bien votre perception et votre opinion sur le sujet »*
- Présentation de l'objectif de cette rencontre :
« Recueillir votre expérience, votre perception personnelle, votre opinion d'homme/de femme confronté(e) dans votre quotidien à l'aventure entrepreneuriale des créateurs d'entreprises hébergés dans votre structure, avec comme toile de fond : la dimension santé dans les structures d'appui à la création d'entreprise » (expliquer, définir les termes).

Déroulement de l'entretien en **5 phases** :

- **Ouverture**
 1. Introduction/caractéristiques générales de la structure et attentes en termes d'accompagnement
 2. La place de la dimension santé dans le processus de création d'entreprise : variables pathogènes
 3. La place de la dimension santé dans le processus de création d'entreprise : variables salutogènes
 4. La place de la santé dans les pratiques d'accompagnement et conditions d'hébergement
 5. Le rôle de la dimension santé : la pertinence de l'accompagnement « santé » formulation des besoins et aptitude de l'établissement à l'intégrer
- **Conclusion**

- Questions éventuelles/retour sur une incompréhension de la part de l'interviewé avant de démarrer l'entretien

Guide d'entretien 1

Responsables des structures d'accompagnement	
thèmes	Sous-thèmes
Ouverture	- Présentations
Thème 1 Introduction/caractéristiques générales de la structure et attentes en termes d'accompagnement	-Caractéristiques de la structure (organisation, services, public, financeur, projets) -Le taux d'échec des projets, taux de pérennité -Le rôle de la structure et du responsable et des chargés de missions -Les caractéristiques de la sélection des projets et les pratiques d'accompagnement (services) -Animations, événements -Les objectifs qualitatifs et quantitatifs attendus par les financeurs
Thème 2 La place de la dimension santé dans le processus de création d'entreprise : variables pathogènes	FACTEURS : - Difficultés à différents stades de création - les phases de création qui impactent la santé -Les activités de création d'entreprise qui impactent la santé CONSEQUENCES : -Perception d'un changement d'état physique et moral du créateur d'entreprise -Les facteurs de stress, de mal-être (revenu ?) -Les causes de l'échec du projet (facteurs internes ou externes du projet/ facteurs internes ou externes du créateur d'entreprise).
Thème 3 La place de la dimension santé dans le processus de création d'entreprise : variables salutogènes	FACTEURS : -Les facteurs de la création d'entreprise qui ont un impact positif sur la santé L'importance du soutien social et familial (réseaux) : liberté, lassitude, épanouissement, aventure...etc. -Profils de créateurs battant, passion CONSEQUENCES : - Les conséquences salutogènes
Thème 4 La place de la santé dans les pratiques d'accompagnement	-Les caractéristiques de l'accompagnement : la dimension santé -La sélection des projets : quels critères ? critère santé ? critère comportemental -Fréquence des entretiens individuels

et conditions d'hébergement	-Pratiques des accompagnants dans l'accompagnement santé : intervention-solutions face à un état de faiblesse psychologique ou physique -Préparation à l'échec -Remise en question de l'accompagnement- Réflexion amélioration de l'accompagnement envisagée car déceptions -Besoins formulés en termes d'accompagnement santé ?
Thème 5 Le rôle de la dimension santé : la pertinence de l'accompagnement « santé » formulation des besoins et aptitude de l'établissement à l'intégrer	POURQUOI ? -Avis sur la pertinence de la prise en compte de la dimension santé (morale ou physique) par la structure d'accompagnement COMMENT ? -Capacité de la structure à y répondre (décideurs) -Réflexion sur les dispositifs (formations, services) permettant de prévenir des effets pathogènes liés à la création d'entreprise
Fin de l'entretien	-Questions éventuelles de la part de l'interviewé. -Autres informations à transmettre que l'entretien n'a pas permis d'approcher - Demande de prise de contact avec créateurs de la structure, recommandation de contacts -Remerciements.

Guide d'entretien 2

Porteurs de projet-Créateurs d'entreprise	
thèmes	Sous-thèmes
Ouverture	- Présentation
Thèmes 1 Introduction/ caractéristiques générales du créateur d'entreprise	-Caractéristiques et expériences de l'entrepreneur (parcours) -Motivation de création -Motivation d'être accompagné -Attentes en termes d'accompagnement -Accompagnement reçu -Bilan général de l'accompagnement reçu à l'instant T
Thème 2 La place de la dimension santé dans le processus de création d'entreprise : variables pathogènes	FACTEURS : -Peurs, appréhensions liées à la création d'entreprise -Principales difficultés rencontrées à différents stades de création -Charge de travail hebdomadaire CONSEQUENCES : -Symptômes manifestés depuis la création (fatigue, manque de sommeil, stress récurrent, symptômes particuliers perçu comme liés à l'activité entrepreneuriale) -Evolution de l'état de santé depuis la création -impact de la santé sur les décisions prises
Thème 3 La place de la dimension santé dans le processus de création d'entreprise : variables salutogènes	FACTEURS : -Les facteurs de la création d'entreprise qui ont un impact positif sur la santé L'importance du soutien social et familial (réseaux) : liberté, lassitude, épanouissement, aventure...etc. -Profils de créateurs battant, passion, résilience/locus of contrôle, ancrage de la culture entrepreneuriale familiale ? -Attention portée sur sa santé et son bien être -La capacité à se déconnecter de son projet -Les activités extra-professionnelles (culturelles, sportives, période de vacances) CONSEQUENCES : - Les conséquences salutogènes sur la santé

Thème 4 La place de la santé dans les pratiques d'accompagnement et conditions d'hébergement	-Les pratiques d'accompagnement orientées santé -Les facteurs d'amélioration des conditions des créateurs dans l'accompagnement et l'hébergement : -Les relations avec chargé le chargé de mission, le responsable de la structure -Les relations avec les autres résidents et les conditions d'hébergement en structure- Animations, évènements ? -La dimension « humaine » dans la structure -Pratiques dans les moments difficiles (stress, doute, baisse de moral) -Remise en question de l'accompagnement- Réflexion amélioration de l'accompagnement envisagée car déceptions -Besoins formulés en termes d'accompagnement santé ?
Thème 5 Le rôle de la dimension santé : la pertinence de l'accompagnement « santé » formulation des besoins Et réflexions sur des pratiques pragmatiques « santé »	POURQUOI ? -Avis sur la pertinence de la prise en compte de la dimension santé (morale ou physique) par la structure d'accompagnement. -Formulation de besoins particuliers en termes d'accompagnement santé COMMENT ? -Réflexion sur une nouvelle approche de l'accompagnement -Les dispositifs (formations, services) permettant de prévenir des effets pathogènes liés à la création d'entreprise
Fin de l'entretien	-Questions éventuelles de la part de l'interviewé. -Autres informations à transmettre que l'entretien n'a pas permis d'approcher -Remerciements.

Annexe 3. Fiches signalétiques et synthétiques

SITE1 – CREAT-2/17		
Fiche signalétique		
07/05/2012- Durée de l'entretien: 0:53		
Informations générales		Commentaires
Nom	■	
Prénom	■	
Sexe	Homme	
Age	30 ans	
Situation	En couple	
Structure d'accueil		
Type de structure	- Incubateur académique - Pépinière d'entreprise	Projet accompagné par le LRI, puis par le BIC.
Lieu	Montpellier	
Hébergement sur site	Oui	Hébergé sur Cap Alpha.
Date d'intégration/durée de l'accompagnement	Mai 2008/4 ans	Projet d'entreprise accompagné par le LRI puis intégré dans la pépinière depuis 4 ans.
Le projet/l'entreprise		
Nom de l'entreprise	■	
Domaine d'activité	Electronique	Secteur aéronautique, éolien, robotique
Projet innovant	Innovation technologique	
Stade de développement	Entreprise créée en mars 2009	Statut S.A.S
Associé(s)	3	
Employé(s)	0	
Parcours		
Expérience	Etudiant en thèse, aucune expérience en gestion d'entreprise.	A l'issue de la thèse, choix de créer une société à deux, avec un autre étudiant travaillant sur une thématique proche, puis le directeur de thèse.
Raisons d'entreprendre	Opportunité	A l'issue de la thèse (contrat CIFRE), un poste d'ingénieur lui est proposé, mais il a préféré créer son entreprise, se rendant compte du potentiel d'un de marché.
Choix de l'accompagnement	Opportunité	Lors d'un séminaire sur la carrière professionnelle des doctorants, le BIC et le LRI ont présenté leur organisme. Il n'en avait jamais eu connaissance avant et a pris conscience de l'apport de ces structures et l'importance de se faire accompagner.

SITE1 – CREAT-2/17	Synthèse de l'entretien
déterminants pathogènes	- Valoriser la société requiert des compétences particulières qu'il n'avait pas, il s'est senti perdu face à cela. Il a l'impression de manquer de contrôle sur les événements. Il pense que c'est éphémère et qu'il se sacrifie pour mieux vivre plus tard. Mais il ne pourrait pas continuer comme ça sur une période trop longue. Il ne se rendait pas compte de la charge de travail que représentait la création d'une société, tant d'un point de vue administratif que d'un point de vue technique et industriel. S'il en avait eu connaissance, il ne se serait peut-être pas lancé dans l'aventure. - Période épuisante. N'a plus les mêmes habitudes de vie, passe beaucoup de temps au travail. Mais, ceci avait été anticipé. Il s'était préparé psychologiquement au fait que pendant 5 ans, il allait passer plus de temps à son bureau. - Depuis la création de l'entreprise le rythme n'a pas diminué, la charge de travail est différente (la gestion de la clientèle, l'établissement des devis). Temps de travail : des phases à 9 heures par jours pendant 6 jours d'affilé. Et dans les périodes les plus calmes, 45h par semaine, toujours environ 9 heures par jours. Il travaille les week-ends très souvent. Impact sur la famille : Tension dans son couple, du fait du temps consacré à son travail Impact sur la santé : Le stress est présent en continu. Il est lié à l'insécurité financière et à l'incertitude sur l'avenir. L'aspect financier est important, il le deviendra davantage dans la mesure où les échéances (aides, subventions) sont imminentes. Les seules rentrées d'argent émaneront des contrats. Le stress s'est manifesté physiquement par une dermatite séborrhéique, (rougeurs cutanées). Son médecin le relie au stress.
Déterminants salutogènes	- Il souligne de lui-même le fait que son travail induit aussi du positif. Les aspects négatifs ne sont qu'une partie de son quotidien. - Son travail est passionnant. - Son épanouissement personnel est la raison pour laquelle il souhaite poursuivre malgré tout. Il ne regrette pas ses choix. - La fierté de développer des produits qui sont installés dans les futurs avions, et de concurrencer les grands groupes l'encouragent à poursuivre ses efforts. - Sa famille l'a toujours soutenu. Il est très bien entouré par ses proches, ce qui lui a été très bénéfique pour le moral. - La pratique du sport l'aide à décompresser mais il manque de temps.
Le processus d'accompagnement et les conditions d'hébergement	- La liberté de voir son conseiller quand il le souhaite. Ils sont là, à son écoute pour des demandes techniques, pour le montage d'un dossier pour un investisseur ou pour une demande de subvention. - Les formations et ateliers proposées l'ont fortement aidé à développer ses connaissances (il se rend compte du chemin parcouru depuis 4 ans et de l'ensemble des connaissances acquises), et du réseau interne. Il se sent entouré et non pas isolé et reconnaît l'apport bénéfique de l'intégration dans une pépinière à ce niveau-ci.
Attentes, besoins, propositions en matière d'accompagnement « santé »	- La santé est pour lui un sujet complexe. La structure doit considérer le fait que chaque créateur a sa personnalité et ses attentes. Développer la dimension santé serait une bonne chose pour certains, et inutile pour d'autres. Aussi, cet aspect-là ne fait pas parti des compétences clés de la structure. - La santé est une notion est trop médicalisée pour correspondre aux valeurs entrepreneuriales et aux valeurs des structures d'accompagnement. Mais il se rend compte de son importance. - Après réflexions, la dimension psychologique (le soutien moral) et sociale (le d'être entouré, intégré socialement) ont eu une importance dans le développement de son projet. Selon lui, il y aurait deux points à développer : - Le soutien technique est bénéfique mais les compétences humaines des accompagnants ne sont pas suffisantes. - Face à son stress, mettre en place des formations de gestion du stress, à différentes périodes de l'année, pourraient lui être utiles. Les personnes qui subissent un stress pourraient s'y inscrire. Mais le manque de temps à consacrer à cela est un facteur à prendre en compte.

SITE2 – RESPON-8/9		
Fiche signalétique		
29/03/2012- Durée de l'entretien: 1:12		
Informations générales		Commentaires
Nom de la structure	Context' Art	
Type de structure	Virtuelle/Couveuse d'entreprises	
Date de création	2006	
Type d'accompagnement	Virtuel, pas d'hébergement	Hébergement juridique à travers la couveuse
Financement	Conseil général/régional	
Taux de réussite	75% sur l'accompagnement classique 92 % sur la couveuse d'entreprises	Sur trois ans
La structure		
Equipe encadrante	6	Environ 30 projets par chargés d'accompagnement en flux continu.
Projets accompagnés	110	Travail d'accueil et de diagnostic à réaliser par les conseillers et là on est à 260 à peu près, si on inclut également les personnes qu'on accueille et qu'on réalise un diagnostic mais qui ne vont pas forcément aller plus loin dans leur parcours.
Lieu	Montpellier	
Hébergement sur site	Non	
Durée de l'accompagnement	12 à 15 mois	
Les profils d'entreprises		
Type de projet	Culturels, artistiques, métiers créatifs	
Type d'entrepreneurs	Public personnes en difficulté professionnelle	
Age du créateur	35-45 ans en moyenne	
Stade de développement	Projets de création Test de l'activité (hébergement juridique)	
Associé(s)	Majorité exerce seuls	Les métiers artistiques sont des projets développés seuls
Employé(s)		
Le processus d'accompagnement		
Critères de sélection des projets	Adéquation projet/personne, projet artistique, validité économique	
Accompagnement	Diagnostic, accompagnement ante-crédation, hébergement juridique, suivi des entrepreneurs et fixation des objectifs, accompagnement individuel avec un chargé de mission et un comptable.	

SITE1 – CREAT-2/17	Synthèse de l'entretien
La structure/les créateurs	Le cœur de métier : action d'accompagnement classique qui est le conseil. Il s'agit d'aider les personnes à consolider leur activité dans leur phase de démarrage, et un suivi régulier. Pas d'hébergement physique du créateur, uniquement un rôle de conseiller. Elle travaille aussi en lien avec les boutiques de gestion. (BGE) La structure communique peu auprès du grand public, ses actions vis-à-vis des porteurs de projets sont pour la plupart gratuites. Elle travaille avec des prescripteurs comme le Pôle Emploi et se positionne sur des secteurs où l'emploi salarié est peu développé. Le public visé par la structure est les demandeurs d'emploi bénéficiant d'une réorientation du Pôle Emploi, et qui sont bénéficiaire du RSA. Il s'agit de personnes qui sont déjà dans une certaine précarité, qui n'ont pas de revenus réguliers. Les créateurs maîtrisent leur cœur de métier, techniquement très spécialisé (p.ex.céramiste). ce sont des personnes passionnées, mais qui ne maîtrisent pas tous les aspects liés à la gestion d'une entreprise. Ils viennent parfois à reculons par ce qu'ils ne souhaitent pas nécessairement s'investir dans la gestion de l'organisation et de structuration de leur activité. Cet aspect peut être une répulsion. Mais aussi du fait d'un mode de fonctionnement lié à l'assistanat. Il s'agit de création par défaut parce que le marché de l'emploi est saturé. Donc dans certains métiers, il y a cette notion de nécessité. Néanmoins, il s'agit aussi de secteurs d'activité où la seule façon d'exercer est le statut d'indépendant.
déterminants pathogènes identifiés	Lâchages psychologiques. Découragements du fait de la difficulté à vivre de son activité. Prise en compte de la réalité économique, des difficultés à développer son activité. Investissement personnel, artistique vis à vis du public, Situation précaire pouvant renvoyer une image dévalorisante de soi-même. Difficultés psychologiques chez les personnes qui ne sortent pas assez de chez elle, et qui restent enfermées, surtout dans certains métiers (par ex. numérique), où les personnes peuvent rester enfermées toute la journée sur des logiciels de création.
Déterminants salutogènes identifiés	Dans ces types de métier, il y a un engagement qui va au-delà du choix professionnel. C'est aussi un engagement personnel fort sur une pratique culturelle, artistique. Il s'agit de métiers de passion. Epanouissement dans son projet lorsque celui-ci avance. Le projet peut être un facteur dynamisant et peut faire que la personne aille mieux. Après il y a aussi le fait que créer une entreprise aide les personnes à se reconstruire, à se réaliser Epanouissement de la personne qui réussit après un parcours du combattant. Personnes réorientées qui se réalisent davantage.
La santé/ Le processus d'accompagnement	Phase 1. Accueil ouvert, présentation de la structure, choix de la personne de poursuivre ou non. Phase 2. Diagnostic préalable à l'intégration dans la couveuse. L'évaluation du soutien familiale, amical, professionnel du créateur (rattachement en termes de réseau professionnel, de rencontres, d'organisation professionnelle, de soutien familial). Evaluation de la situation du créateur : individu isolé, revenus financiers, logement, Importance de l'engagement de la personne dans son projet, des aspects plus concrets à la faisabilité car évidemment si certaines conditions ne sont pas réunies, on ne peut pas démarrer son activité. Objectif : essayer de trouver des portes de sorties, trouver une solution pour trouver des revenus, analyser les compétences de la personne et chercher une activité intermédiaire. Phase 3. Accompagnement : Le facteur humain est indispensable dès le départ. C'est plus dans les relations personnelles, le suivi individuel qu'on arrive à « coacher ». L'accompagnant va privilégier l'écoute de la personne de manière à la mettre en situation d'échange, de confiance, pour pouvoir aller plus loin dans le

	projet. Aborder uniquement les aspects techniques, certes importants, ne ferait pas avancer les projets développés par ce type de personnes. Ces personnes ont besoin d'une certaine reconnaissance dans leur activité, de compréhension de leur démarche qui nécessite une écoute, ce qui est apprécié. Mise en réseau : effet positif sur le parcours, et le moral. Mise en place d'un club de créateurs qui met en lien les anciens avec ceux qui démarrent. Ateliers, rencontres plus informelles, annuaire où les personnes peuvent se contacter entre elles. L'objectif est aussi de pouvoir échanger sur les difficultés que chacun rencontre, ou les succès, lorsque c'est une réussite aussi. Il s'agit d'un lien social, d'un échange qui est très efficace. Ils se sentent aussi moins seuls.
Avis/propositions en matière d'accompagnement « santé »	Il y a une forte disparité de créateurs (âge, parcours, spécialité, personnalité) et donc de difficultés psychologiques qui ne peuvent être pris en compte qu'à travers un coaching individuel. La structure n'est pas en capacité de fournir un diagnostic santé, mais à travers la relation établie avec les créateurs d'entreprises, il y a des difficultés fortes à gérer de ce point de vue-là. En termes de savoir-être, des ateliers de confiance en soi seraient pertinents et correspondraient au rôle de la structure. Mais il ne s'agit pas faire basculer le rôle de l'accompagnement. Il ne s'agit pas de soigner les gens, mais plutôt d'anticiper, de modérer les difficultés car s'il y a de trop grosses difficultés psychologiques ou physiques, les personnes ne sont plus en mesure de démarrer dans de bonnes conditions, ce qui est indispensable au préalable. Une réorientation sera proposée. Proposition : ateliers de savoir-être (confiance, revalorisation de soi), qualités humaines des accompagnants.

Annexe 4. Le codage thématique.

Intitulés	Codes	Définition	Cadre théorique associé
I. Les déterminants pathogènes du processus de création d'entreprise	F-PATH/C-PATH	Il s'agit de l'ensemble des facteurs dispositionnels (liés à l'individu) et situationnels (liés à l'environnement entrepreneurial du créateur d'entreprise) qui ont un impact négatif sur le bien-être	Stress entrepreneurial (Boyd et Gumpert, 1983 ; Chay, 1993 ; Jamal, 1997;Buttner, 1992; Schindehutte et al, 2006 ; Wincent et Örtqvist, 2009)... Psychologie de a santé (Bruchon Schweitzer, 2002)
Facteurs entrepreneuriaux	F-PATH-ENTP	Il s'agit des facteurs liés à l'environnement entrepreneurial, et l'environnement d'accompagnement, perçu comme ayant un impact négatif sur le bien-être	
Facteurs dispositionnels	F-PATH-IND	Il s'agit des facteurs individuels psychologiques physiques et sociaux perçus comme ayant un impact négatif sur la santé.	
Conséquences pathogènes (physiques psychologiques, sociales)	C-PATH-INT	La perception d'une dégradation de la santé et du bien-être (physique, psychologique et social) provenant du comportement entrepreneurial	
II. Les déterminants salutogènes du processus de création d'entreprise	F-SALUT/C-SALUT	Il s'agit de l'ensemble des facteurs de bien-être liés au comportement entrepreneurial et des conséquences perçus sur la santé du créateur d'entreprise	Santé entrepreneuriale (Chao et al, 2010 ; Gunnarsson et Josephson, 2011; Torrès, 2012)
Facteurs entrepreneuriaux	F-SALUT-ENTP	Il s'agit des facteurs entrepreneuriaux qui favorisent un état de bien-être	Soutien social perçu Schaefer et al., 1981; Barrera et al.,1981; 1986 ; Cohen,1985; Koleck et al, 2003) -Chay, 1993 Baron et Markman, 2003; Perry, Penney et Witt, 2008; Gunnarsson et Josephson, 2011
Facteurs dispositionnels	F-SALUT-IND	Il s'agit des facteurs individuels psychosociaux Et des comportements de santé /stratégies d'ajustement mis en place par les créateurs d'entreprise pour améliorer leur bien-être	Traits psychologiques (Shapero, 1975 ; Mc Clelland 1961 ; 1965 ; Barry, 1980 ; Laufer, 1975 ; Gartner, 1985; Banduras 1977;1997; Bernard, 2008 ; Cardon, 2009; 2012 ;Jensen, Le lieu de contrôle interne (Rotter, 1966 ; Shane et al, 2003, etc... Strategies d'ajustement (Dantzer, 1989, Lazarus et Folkman, 1984) Bruchon-Schweitzer, 2001; Shepherd et al, 2009 ; Vasumathi et al, 2003 ; Buttner et Gryskiewicz, 1993 ; Corner et Pavlovich, 2007)
Conséquences salutogènes (physiques, psychologiques, sociales)	C-SALUT	La perception d'un bien-être (physique, psychologique et social) provenant du comportement entrepreneurial.	Salutogenèse (Antonovsky, 1987a ; 1987b ; 1990; 1996); Psychologie de a santé (Bruchon Schweitzer, 2001 ; 2002)
III. Facteurs et	RCSALUT	Il s'agit de l'ensemble des ressources et	

conséquences salutogènes des ressources et compétences d'accompagnement		compétences tangibles et intangibles déployées par la structure et qui améliorent le bien-être des créateurs d'entreprise et porteurs de projets	Ressources et compétences
Ressources et compétences tangibles (hébergement physique, soutien logistique/services partagés Appuis financiers Animations internes Conseils/suivi individuel technique) Autre ressources tangibles	RCSALUT -T	Les ressources et compétences tangibles déployées par la structure qui améliorent le bien-être des créateurs d'entreprise et porteurs de projets L'offre d'hébergement sur un site, local industriel, atelier, bureaux et services associés (administratifs, bureautiques) Prêts, enveloppe financière attribués (il ne s'agit pas de l'appui à la constitution de dossiers financiers) Animations de la structure (formation, rencontres, événements) tant d'un point de vue technique que « festif » Appui et suivi individuel technique auprès de l'accompagnement. (Cela peut prendre la forme de coaching, mentorat). Toutes autres formes de ressources tangibles de la structure et qui contribuent au bien-être des créateurs d'entreprises	(Penrose, 1959 ; Wernerfelt, 1984;1990 ; Barney, 1991 ; Grant, 1991 ; Tiwoniak, 1998; Peters et al, 2004 Gassmann et Becker, 2006; McAdam et Marlow, 2007; McAdam et Mc Adam, 2008 ; Patton et al, 2009). Capital et soutien social (Chay, 1993 Baron et Markman, 2003; Perry, Penney et Witt, 2008; Gunnarsson et Josephson, 2011;Friedel et Hatala, 2008).
Ressources et compétences intangibles (Soutien psychologique Crédibilité/certification Visibilité Légitimité Réseau/soutien social Autres ressources intangibles)	RC-SALUT-I	Les ressources et compétences intangibles déployées par la structure qui améliorent le bien-être des créateurs d'entreprise et porteurs de projets Il s'agit du soutien moral de la part de la structure (accompagnateur, chargé de projet, coach, responsable de la structure, autres créateurs accompagnés) Cela concerne la crédibilité (la confiance que renvoie la structure de la part des créateurs et leurs parties prenantes), la visibilité, la légitimité, le soutien social et toutes autres ressources intangibles identifiées comme favorisant le bien-être du créateur d'entreprise	Légitimité (Zimmerman et Zeitz, 2002 ; Chabaud et al, 2005;Messegheem et Sammut, 2007) Ressources intangibles (Gassmann et Becker;2006 McAdam et Marlow, 2007; Bøllingtoft et Ulhøi , 2005) Capital social (Adlesci et Slavec, 2012)
Conséquences salutogènes (physiques, psychologiques, sociales)	RC-SALUT-CONSQ	La perception d'un bien-être (physique, psychologique et social) provenant des ressources et compétences de la structure	
IV. Perspectives opérationnelles	PERSOP	Il s'agit des réflexions autour des problématiques de santé dans l'accompagnement	
Perception de la santé	PERSOP-PER	La perception de la dimension santé de l'accompagnement	
Arguments favorable	PERSOP-AVIS-POS	Les arguments favorables à l'intégration de la dimension santé	Salutogenèse, promotion et prévention santé (Antonovsky, 1987a, 1987b; Lindström et Eriksson, 2010
Arguments défavorables	PERSOP-AVIS-NEG	Les arguments défavorables à l'intégration de la dimension santé	
Projections opérationnelles	PERSPSANTE-PROJ	les besoins formulés par les créateurs d'entreprises en matière de santé et les propositions opérationnelles	

Index des tableaux

INTRODUCTION GENERALE

Tableau 0.1 : Positions épistémologiques des paradigmes positivistes, interprétativiste et constructiviste.....	29
--	----

Chapitre 1 : Emergence et mutations de l'accompagnement entrepreneurial

Tableau 1.1 : Panorama de la littérature sur l'incubation d'entreprises.....	47
Tableau 1.2 : Les principales caractéristiques de chaque famille d'incubateurs	52
Tableau 1.3 : Les problèmes clés identifiés dans chaque catégorie d'incubateurs	57
Tableau 1.4 : Les principales caractéristiques de chaque famille d'incubateurs	52
Tableau 1.5 : Le modèle d'incubation de Bergek et Norrman (2008)	70
Tableau 1.6 : Résumé de l'évolution de l'offre d'incubation	71
Tableau 1.7 : Les fondements du modèle des « 3A » de l'accompagnement entrepreneurial.....	78
Tableau 1.8 : Les apports du coaching aux différentes étapes de développement de l'entreprise.....	87
Tableau 1.9 : Typologie des ressources	99
Tableau 1.10 : Ressources clés et opportunités offertes par les incubateurs d'entreprises	101
Tableau 1.11 : Catégories de ressources offertes par les incubateurs	103
Tableau 1.12 : Résumé de l'évolution de l'offre d'incubation	71

Chapitre 2 : Cadre théorique de la santé

Tableau 2.1 : Différences entre une approche pathogénique et salutogénique en santé	138
Tableau 2.2 : Une description des ressources de résistance générales.....	52
Tableau 2.3 : Les avantages et inconvénients liés à l'entrepreneuriat.....	143
Tableau 2.4 : Questions de recherche.....	161

Chapitre 3 : Architecture et protocoles de la recherche

Tableau 3.1 : Positions épistémologiques des paradigmes positivistes, interprétativiste et constructiviste.....	168
Tableau 3.2 : Liste des structures d'accompagnement membres du réseau Synersud.....	190
Tableau 3.3 : Les critères d'échantillonnage théorique.....	197
Tableau 3.4 : Echantillon du cas 1	201
Tableau 3.5 : Echantillon du cas 2.	203
Tableau 3.6 : Echantillon du cas 3	204
Tableau 3.7 : Caractéristiques de l'échantillon de créateurs d'entreprises	207
Tableau 3.8 : Avantages et Inconvénients des méthodes de recueil des données qualitatives	215
Tableau 3.9 : Synthèse des techniques de validité théorique du processus d'analyse.	231
Tableau 3.10 : Synthèse des choix d'ordre épistémologique et méthodologique.	233

Chapitre 4 : Analyse inter-sites des déterminants de santé dans le processus de création d'entreprise

Tableau 4.1 : Les déterminants pathogènes du processus de création d'entreprise	258
Tableau 4.2 : Les déterminants salutogènes du processus de création d'entreprise	273

Chapitre 5 : Analyse intra-site des ressources salutogènes d'accompagnement entrepreneurial

Tableau 5.1 : Les déterminants salutogènes des pépinières d'entreprises	291
Tableau 5.2 : Les déterminants salutogènes des structures virtuelles	304
Tableau 5.3 : Les déterminants salutogènes des incubateurs académiques et scientifiques. ..	316
Tableau 5.4 : Synthèse des déterminants salutogènes de l'accompagnement entrepreneurial.....	319

CONCLUSION GENERALE

Tableau 1 : Rappel des questions de recherche.....	338
Tableau 2 : Rappel des choix d'ordre épistémologique et méthodologique	339

Index des figures

INTRODUCTION GENERALE

Figure 0.1 : Structure de la thèse	5
Figure 0.2 : plan de l'introduction.....	7
Figure 0.3 : Ressources clés offertes par les structures d'accompagnement.....	15
Figure 0.4 : Un modèle de développement de la santé fondé sur la salutogenèse	18
Figure 0.5 : Le continuum santé-maladie	18
Figure 0.6 : Le processus de coping	20
Figure 0.7 : Le cheminement de la recherche.....	27
Figure 0.8 : Modes de raisonnement et connaissance scientifique.....	30
Figure 0.9 : Synthèse des choix méthodologiques	33

Chapitre 1 : Emergence et mutations de l'accompagnement entrepreneurial

Figure 1.1 : L'évolution du nombre d'incubateurs d'entreprises dans le monde.....	44
Figure 1.2 : Les critères illustrant la diversité des incubateurs	51
Figure 1.3 : La valeur ajoutée des incubateurs	57
Figure 1.4 : Le modèle d'incubation de Smilor (1987).....	58
Figure 1.5 : Différenciation croissante des incubateurs	69
Figure 1.6 : Le développement des jeunes entreprises technologiques et les services nécessaires	72
Figure 1.7 : La nébuleuse de l'accompagnement	75
Figure 1.8 : Le graph de l'accompagnement	75
Figure 1.9 : Les composantes de base du processus de création	80
Figure 1.10 : Modèle de succès du coaching entrepreneurial	86
Figure 1.11 : Caractéristiques des ressources et avantage concurrentiel : le cadre d'analyse proposé par Barney (1991).....	98
Figure 1.12 : Cycle de développement dans l'incubateur	104
Figure 1.13 : Distinction des ressources clés offertes par l'incubateur Corporate.....	106
Figure 1.14 : L'évolution du rôle de l'accompagnement entrepreneurial	111

Chapitre 2 : Cadre théorique de la santé

Figure 2.1 : Les modèles impliquant une causalité linéaire (causes→effets) en psychologie de la santé.....	121
Figure 2.2 : Le modèle transactionnel de Lazarus et Folkman (1984).....	122
Figure 2.3 : Le processus de coping	132
Figure 2.4 : Un modèle intégratif et multifactoriel en psychologie de la santé.....	133
Figure 2.5 : Le continuum santé-maladie	136
Figure 2.6 : Un modèle de développement de la santé fondé sur la salutogenèse.	140
Figure 2.7 : Une santé perçue nettement supérieure à ceux des salariés et cadres.....	152
Figure 2.8 : La balance de la santé entrepreneuriale	155

Chapitre 3 : Architecture et protocoles de la recherche

Figure 3.1 : Construction de l'objet de recherche dans l'approche interprétative.....	171
Figure 3.2 : Démarche générale de la recherche	172
Figure 3.3 : Modes de raisonnement et connaissance scientifique.....	176
Figure 3.4 : La logique abductive.....	178
Figure 3.5 : Carte régionale d'accompagnement à la création et à la transmission d'entreprises.	187
Figure 3.6 : Représentation des sites	194
Figure 3.7 : Présentation des structures d'accompagnement des cas	205
Figure 3.8 : Composantes de l'analyse des données : un modèle interactif.....	209
Figure 3.9 : Composantes de l'analyse des données : modèle de flux	217
Figure 3.10 : Démarche d'analyse des données	218
Figure 3.11 : Etapes d'élaboration des codes	220
Figure 3.12 : Représentation graphique du principe de déstructuration-restructuration d'un corpus.	222
Figure 3.13 : Présentation des résultats	225
Figure 3.14 : Les fondements de la validité externe de la recherche qualitative.....	230

CONCLUSION GENERALE

Figure 1 : Plan de la conclusion générale	321
--	-----

Figure 2 : Le modèle multifactoriel de santé entrepreneuriale.....	328
Figure 3 : Les ressources salutogènes d'accompagnement entrepreneurial.....	332
Figure 4 : Le modèle salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial.....	334
Figure 5 : Synthèse des résultats de la recherche	342

Table des matières

<i>REMERCIEMENTS</i>	1
<i>SOMMAIRE</i>	3
 INTRODUCTION GENERALE	6
0.1 Contexte de la recherche	8
0.2 La construction de l'objet de recherche	11
0.2.1 La genèse de la recherche.....	11
0.2.1.1 L'accompagnement à la création d'entreprises	13
0.2.1.2 Le cadre de la santé	17
0.2.1.3 Une tendance dominante à l'entrepreneuriat "pathogène"	19
0.2.1.4 L'émergence croissante d'un courant "salutogène"	20
0.2.2 La problématique et les objectifs de la recherche	23
0.3 L'architecture de la recherche.....	28
0.3.1 Le positionnement épistémologique de la recherche	28
0.3.2 Les choix méthodologiques de la recherche	31
 PREMIERE PARTIE: CADRE CONCEPTUEL ET PROBLEMATIQUE DE RECHERCHE	35
INTRODUCTION DE LA PREMIERE PARTIE	71
 CHAPITRE 1- EMERGENCE ET MUTATIONS DE L'ACCOMPAGNEMENT ENTREPRENEURIAL	37
<i>SECTION 1.1- CONCEPTS ET FONDEMENTS DE L'ACCOMPAGNEMENT ENTREPRENEURIAL</i>	39
1.1.1 Emergence de l'industrie de l'accompagnement entrepreneurial.....	39
1.1.1.1 Fondements historiques.....	39

1.1.1.2 L'accompagnement entrepreneurial : les concepts de pépinières et incubateurs d'entreprises	41
1.1.2 Une approche descriptive et normative de la recherche sur le phénomène d'incubation	45
1.1.2.1 La multiplicité des définitions	46
1.1.2.2 Les travaux de recherche relatifs au développement des incubateurs	50
1.1.3 Vers une meilleure compréhension du phénomène d'incubation	56
1.1.3.1 La recherche d'un cadre conceptuel et d'une modélisation du processus de sélection et d'incubation	56
1.1.3.2 Les déterminants de la réussite et l'impact du processus d'incubation	59
<i>SECTION 1.2- EVOLUTION DE LA RECHERCHE ET NOUVEAUX ENJEUX</i>	62
1.2.1 La recherche constante d'efficacité et de performance	62
1.2.1.1 Les questionnements liés à l'efficacité de structures d'accompagnement	63
1.2.1.2 Les questionnements liés à la performance des structures d'accompagnement	65
1.2.1.3 Les questionnements liés à la nature contingente du phénomène d'incubation	68
1.2.2 Les dimensions relationnelles comme nouvel enjeu	74
1.2.2.1 La dimension inter-individuelle dans le processus d'incubation	74
1.2.2.2 La dimension psychologique et sociale dans le processus d'accompagnement	78
1.2.2.3 Le coaching et le mentorat comme processus d'accompagnement	83
<i>SECTION 1.3- L'APPROCHE DE L'ACCOMPAGNEMENT PAR LES RESSOURCES</i>	93
1.3 L'approche théorique du phénomène d'accompagnement	93
1.3.1.1 Fondements théoriques	93
1.3.1.2 Les théories mobilisées	94
1.3.2 L'incubation d'entreprises à travers l'approche par les ressources	96
1.3.2.1 La théorie des ressources: fondements et hypothèses	96
1.3.2.2 La théorie des ressources appliquée au champ de l'accompagnement d'entreprise	99
1.3.3 L'importance croissante des ressources intangibles	104
1.3.3.1 Les ressources intangibles: la "face cachée de l'iceberg"	105
1.3.3.2 Le capital social et l'effet de légitimation	105

CONCLUSION DU CHAPITRE 1.....	110
CHAPITRE 2- CADRE THEORIQUE DE LA SANTE	112
<i>SECTION 2.1- FONDEMENTS THEORIQUES ET DEFINITION DE LA SANTE</i>	<i>114</i>
2.1.1 Le concept de santé	114
2.1.1.1 Du modèle médical.....	115
2.1.1.2 A celui du bien-être	115
2.1.2 Les modèles fondateurs de la psychologie de la santé	117
2.1.2.1 Fondements et objectifs de la psychologie de la santé	118
2.1.2.2 Les modèles développés par la psychologie de la santé.....	120
2.1.3 Les déterminants de la psychologie de la santé.....	124
2.1.3.1 Les facteurs environnementaux.....	124
2.1.3.2 Les caractéristiques individuelles pathogènes.....	125
2.1.3.3 Les caractéristiques individuelles salutogènes	127
2.1.3.4 Les processus transactionnels.....	130
2.1.4 Le modèle salutogénique de la santé	134
2.1.4.1 Fondements	134
2.1.4.2 La conception de la santé salutogénique	135
2.1.4.3 Les concepts de la salutogenèse	136
<i>SECTION 2.2- L'APPROCHE ENTREPRENEURIALE DE LA SANTE</i>	<i>141</i>
2.2.1 Les antécédents entrepreneuriaux	141
2.2.1.1 Les facteurs environnementaux.....	141
2.2.1.2 Les antécédents psychosociaux	144
2.2.2 Les processus transactionnels des entrepreneurs.....	146
2.2.2.1 Evaluation du stress, du soutien social, du contrôle perçu par l'entrepreneur.....	146
2.2.2.2 Les stratégies d'ajustement mises en place par les entrepreneurs et l'effet modérateur du soutien social	148
2.2.3 L'impact de l'activité entrepreneuriale sur la santé.....	149
2.2.3.1 La bonne santé des entrepreneurs.....	149
2.2.3.2 La balance de la santé entrepreneuriale.....	153

CONCLUSION DU CHAPITRE 2.....	157
CONCLUSION DE LA PREMIERE PARTIE: PROBLEMATIQUE ET QUESTIONS DE RECHERCHE	159
DEUXIEME PARTIE: UNE COMPREHENSION DU ROLE SALUTOGENIQUE DE L'ACCOMPAGNEMENT ENTREPRENEURIAL.....	162
INTRODUCTION DE LA DEUXIEME PARTIE	163
 CHAPITRE 3- ARCHITECTURE ET PROTOCOLE DE LA RECHERCHE	164
<i>SECTION 3.1- DEMARCHE GENERALE DE LA RECHERCHE</i>	<i>166</i>
3.1.1 Positionnement épistémologique	166
3.1.1.1 Les courants épistémologiques dominants en sciences de gestion.....	166
3.1.1.2 Le choix d'une posture interprétative	169
3.1.1.3 La démarche de recherche	171
3.1.2 Une approche qualitative	173
3.1.2.1 Une démarche qualitative et itérative	173
3.1.2.2 Un mode raisonnement abductif.....	176
 <i>SECTION 3.2- CHOIX DU TERRAIN ET CONSTITUTION DE L'ECHANTILLON</i>	<i>180</i>
3.2.1 Une étude de cas multi-sites comme stratégie d'accès au réel	180
3.2.1.1 Le choix de l'étude de cas.....	181
3.2.1.2 Une stratégie multi-sites.....	183
3.2.1.3 Quelques limites relatives à l'étude de cas.....	185
3.2.2 Champ d'investigation	186
3.2.2.1 Un dynamisme régional en matière de création d'entreprises	186
3.2.2.2 Un dynamisme régional en matière d'accompagnement et de développement des entreprises.....	188
3.2.2.3 Un territoire pionnier en matière d'accompagnement.....	190
3.2.3 Sélection des cas et constitution de l'échantillon	192
3.2.3.1 Sélection et définition des cas	192
3.2.3.2 Stratégie d'échantillonnage.....	195
3.2.3.3 Les conditions d'accès au terrain: une démarche en trois temps	197
3.2.3.4 Les caractéristiques de l'échantillon	200

<i>SECTION 3.3- PROTOCOLE DE COLLECTE ET D'ANALYSE DES DONNES QUALITATIVES</i>	209
3.3.1 Le recueil des données qualitatives	210
3.3.1.1 L'entretien semi-directif	210
3.3.1.2 La collecte de données secondaires.....	214
3.3.1.3 Les difficultés liées à la nature du sujet	216
3.3.2 L'analyse et l'interprétation des données qualitatives	217
3.3.2.1 La condensation des données	218
3.3.2.2 La présentation, l'élaboration et la vérification des résultats	224
CONCLUSION DU CHAPITRE 3.....	232

CHAPITRE 4- ANALYSE INTER-SITES DES DETERMINANTS DE SANTE DANS LE PROCESSUS DE CREATION D'ENTREPRISES234

<i>SECTION 4.1- LES DETERMINANTS ENVIRONNEMENTAUX ET PSYCHOSOCIAUX PATHOGENES</i>	236
4.1.1 Les facteurs de tension et de stress liés au démarrage d'une activité.....	236
4.1.1.1 Le poids dominant des problèmes financiers	236
4.1.1.2 La pression de la réussite.....	241
4.1.1.3 La surcharge de travail	243
4.1.1.4 Le doute et l'incertitude	248
4.1.1.5 Le décloisonnement de la sphère professionnelles et de la sphère privée.....	249
4.1.2 L'impact sur la santé	251
4.1.2.1 Evaluation des créateurs d'entreprise de l'impact sur la santé.....	252
4.1.2.2 Evaluation des responsables des structures d'accompagnement.....	254
4.1.2.3 Les autres conséquences pathogènes.....	255
4.1.2.4 Les conflits familiaux.....	255

<i>SECTION 4.2- LES VARIABLES DISPOSITIONNELLES ET ENVIRONNEMENTALES SALUTOGENES</i>	259
4.2.1 Les facteurs dispositionnels salutogenes des créateurs d'entreprise	259
4.2.1.1 La passion comme facteur salutogène de la personnalité.....	260

4.2.1.2 Le lieu de contrôle comme caractéristique de la personnalité des créateurs d'entreprise.....	261
4.2.1.3 La persévérance comme trait de la personnalité des créateurs d'entreprise.....	265
4.2.2 L'importance du soutien social du créateur d'entreprise	268
4.2.2.1 Le cercle familial et amical	268
4.2.2.2 Le réseau professionnel et la communauté de pairs	270
CONCLUSION DU CHAPITRE 4.....	274
CHAPITRE 5- ANALYSE INTRA-SITES DES RESSOURCES SALUTOGENES	
D'ACCOMPAGNEMENT ENTREPRENEURIAL	275
<i>SECTION 5.1- LE CAS DES PEPINIERS D'ENTREPRISES INNOVANTES</i>	<i>277</i>
5.1.1 Présentation du cas.....	277
5.1.2 L'hébergement et les services partagés	279
5.1.2.1 La proximité spatiale	279
5.1.2.2 Le lieu de vie	280
5.1.2.3 Le cloisonnement de la sphère privée/professionnelle	283
5.1.2.4 L'image de marque, la visibilité et la légitimité.....	283
5.1.3 Le suivi et le conseil.....	285
5.1.4 L'insertion dans les réseaux : le renforcement du capital social.....	288
5.1.4.1 Le réseau interne de la pépinière d'entreprises	288
5.1.4.2 Les réseaux externes à la pépinière d'entreprises	289
<i>SECTION 5.2- LE CAS DES STRUCTURES VIRTUELLES</i>	<i>291</i>
5.2.1 Présentation du cas.....	291
5.2.2 Le suivi et le conseil.....	293
5.2.3 L'insertion dans les réseaux : le renforcement du capital social.....	299
<i>SECTION 5.3- LE CAS DES INCUBATEURS ACADEMIQUES ET SCIENTIFIQUES.....</i>	<i>305</i>
5.3.1 Présentation du cas.....	305
5.3.2 Le suivi et le conseil.....	307
5.3.2.1 Une relation d'accompagnement moins présente.....	307

5.3.2.2 Un soutien financier bénéfique.....	309
5.3.3 L’insertion dans les réseaux : le renforcement du capital social.....	311
5.3.4 L’affiliation à la structure.....	314
CONCLUSION DU CHAPITRE 5.....	317
CONCLUSION DE LA DEUXIEME PARTIE.....	320
CONCLUSION GENERALE	321
1. Discussion des résultats.....	322
1.1 Les déterminants de la santé entrepreneuriale.....	322
1.2 Les ressources salutogènes de l'accompagnement entrepreneurial	328
1.3 Conception salutogénique de l’accompagnement entrepreneurial.....	332
2. Conclusion.....	335
2.1 Objet de la recherche.....	235
2.2 Les contributions de la recherche	343
2.3 Limites et perspectives de la recherche	346
<i>BIBLIOGRAPHIE</i>	<i>350</i>
<i>ANNEXES.....</i>	<i>375</i>
<i>INDEX DES TABLEAUX</i>	<i>388</i>
<i>INDEX DES FIGURES</i>	<i>390</i>
<i>TABLE DES MATIERES</i>	<i>393</i>

Résumé

Alors que les problématiques de santé et du bien-être des employés occupent une place importante des travaux en gestion des ressources humaines, la santé des entrepreneurs souffre d'un manque de reconnaissance considérable dans le champ de l'entrepreneuriat. Ce constat est en partie due au fait qu'une vision héroïque de l'entrepreneur va, pendant longtemps, fournir de base au champ de l'entrepreneuriat. Dans les faits, il apparaît que la création d'entreprises est un phénomène complexe, puisqu'après cinq années d'existence, seulement une entreprise sur deux réussit à maintenir son activité. Ceci va justifier l'essor des systèmes d'appui à la création d'entreprises puisqu'il est admis qu'ils apportent les ressources nécessaires au bon développement des entreprises et qu'ils permettent ainsi de limiter les risques éventuels d'un échec. Cet avènement reflète un constat d'insuffisance des ressources dont disposent les créateurs d'entreprises au démarrage de leur activité alors même que celles-ci sont déterminantes pour leur développement et leur survie. Néanmoins, ces ressources ne semblent plus exclusivement d'ordre technique. Le champ de l'accompagnement entrepreneurial converge vers la nécessité d'intégrer une logique modulable, s'adaptant aux besoins des créateurs d'entreprises. Un accompagnement technique standard semble aujourd'hui dépassé et se diriger vers une meilleure prise en compte de certaines attentes en matière de soutien psychologique et affectif, ce qui laisse entrevoir le potentiel de nouvelles méthodes d'accompagnement, notamment en matière de santé. Ceci étant appuyé par l'existence d'une approche pathogène de l'entrepreneuriat (qui va être majoritairement appréhendée au travers les études consacrées aux facteurs de stress entrepreneurial) et salutogènes (aux travers les études consacrées aux traits de personnalité attribués aux entrepreneurs). Ces constatations permettent de soulever l'existence d'une santé entrepreneuriale composée d'un volet pathogène et salutogène à travers lesquels il est pertinent d'associer le champ de l'accompagnement. La thèse vise à répondre à la problématique suivante : quels sont le rôle et les perspectives de l'accompagnement du créateur d'entreprise en matière de santé ? Deux axes de questionnement se déclinent de la problématique centrale. Ils traitent des déterminants de santé (facteurs/issues pathogènes et salutogènes) qui impactent l'entrepreneur et le processus de création d'entreprise, et du rôle des structures d'accompagnement en regard de ces déterminants. La méthode de recherche est qualitative et repose sur une étude de cas multiples. Les cas (les pépinières d'entreprises innovantes, les structures virtuelles, les incubateurs académiques et scientifiques) ont été déterminés conformément à l'étude théorique et à l'objet d'étude. Ils sont représentatifs de la réalité d'un terrain multiforme. Les résultats mettent en évidence une dimension pathogène de l'activité entrepreneuriale, à travers l'identification de sources de stress entrepreneurial qui influent sur les conditions dans lesquelles les créateurs d'entreprises développent leur activité, et qui impactent négativement leur état général. Néanmoins, ce volet pathogène est modéré par l'existence de facteurs salutogènes, à la fois dispositionnels et environnementaux, qui vont avoir une influence positive sur l'équilibre et le bien-être du créateur d'entreprise. L'analyse approfondie de chaque cas a permis de mettre en exergue une dimension salutogène (notamment à travers un rôle de soutien social) des spécificités des méthodes d'accompagnement des créateurs d'entreprise. Ceci permet de mettre en perspective une approche salutogénique de l'accompagnement entrepreneurial fondée sur la ressource du bien-être.

Abstract

Even though issues of employee health and well-being play an important part of human resources research, the health of entrepreneurs is suffering from a lack of research in the field of entrepreneurship. This can be attributed to the fact that a heroic figure of entrepreneurs provided a longstanding basis for entrepreneurship research. In practice, starting a new business is a more complex process than expected since only one in two businesses remains active after five years of existence. This explains the development of support structures for entrepreneurship since it is accepted that they provide resources to ensure the proper development of the business, thus reducing the potential risks of failure. The advent of business incubators reflects the lack of resources for new companies even when they are decisive to their development and survival. Nevertheless, these resources are no longer exclusively technical. A technical and standard support seems outdated, taking better account of psychological and emotional expectations. Research and practice of business incubation converge towards the need to integrate flexible and appropriate procedures to different profiles of entrepreneurs. This strongly suggests the option of developing new methods of incubation, including the health aspect. This is supported by a pathogenic approach of entrepreneurship (primarily based on entrepreneurial stress research) and a salutogenic one (through entrepreneur 'personality traits research'). These findings suggest a pathogenic and a salutogenic approach of a health entrepreneurship through which business incubation is concerned. The thesis aims to answer the following question: what are the role and prospects of a health-oriented support? Two issues arise from this questioning. These are related to health determinants (pathogenic and salutogenic factors/ outcomes) which affect both entrepreneurs and the business creation process, and the role of business incubation in terms of health. The research uses a qualitative method based on a multiple-case study. These cases (IT-focused Business incubators, virtual incubators, incubators linked to research institutes and universities) reflect the ground realities. They were established in accordance with the theoretical background and the purpose of the study. As a first step, the results highlight a pathogenic dimension of entrepreneurship, through the identification of entrepreneurial stressors which negatively impact entrepreneurship and individuals' conditions. However, a salutogenic dimension of entrepreneurship, through dispositional and environmental moderators, is perceived as influencing the well-being of entrepreneurs. In a second step, an in-depth analysis highlights a positive nature of business incubation related to the specific characteristics of each cases and incubation components (especially through a social support role). Thus, combining these results highlight a salutogenic approach of business incubation based on the well-being resource.