

Dominique Kreziak
 Maître de Conférences en Marketing
 IAE Savoie Mont Blanc
 Laboratoire IREGE
 Université Savoie Mont Blanc
 BP11
 73011 Chambéry Cedex
 Dominique.kreziak@univ-smb.fr



https://www.researchgate.net/profile/Dominique_Kreziak

En bref

- **RECHERCHE**
 - **Recherche en comportement du consommateur :**
 - Expérience touristique, innovation
 - Upcycling, fin de vie des objets, obsolescence, valeur résiduelle, déchets.
 - Alimentation, territoire et durabilité
 - **Projets de recherche**
 - CREW : Circularity and reduction of event waste.
 - Labex ITEM Innovation en territoire de montagne : projet TSMT Tourisme sportif de montagne et Innovation
 - Ademe « COOP : « Consommateurs et objets à obsolescence programmée »
- **ENSEIGNEMENT :**
 - Comportement du consommateur, Méthodes qualitatives, marketing événementiel,
 - éco-conception, Nudge marketing, green nudge
- **Ingénierie pédagogique :**
 - Création et co-responsabilité de la filière master « **management et ingénierie des événements** », en alternance en master 2.
 - Responsabilité pédagogique Executive MBA franco-suisse « Innovation pédagogique »
- **Sciences et citoyenneté**
 - Comité de pilotage « Territoire zéro déchets zéro gaspillage », Comité scientifique associations « HOP Halte à l'obsolescence programmée » et « Mountain Riders »
- **Actualités**
 - Kreziak, D., Prim-Allaz, I., & Robinot, E. (2020). Destinée des produits technologiques remplacés: l'influence de la valeur résiduelle perçue. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 35(2), 25-49.
https://www.researchgate.net/publication/336784491_Destinee_des_produits_technologiques_remplacés_L'influence_de_la_valeur_residuelle_percue
 - Kreziak, D., Prim-Allaz, I., & Robinot, E. (2020), La valeur résiduelle perçue, vers une compréhension plus fine de la fin de vie des objets” avec I. Prim-Allaz et E Robinot in Mencarelli, R., & Rivière, A. (2020). *La valeur perçue en marketing*, Presses Université Provence.
 - Frochot I. Kreziak D., & Elliot S.. (2019). Home away from home: A longitudinal study of the holiday appropriation process. *Tourism Management*, 71, 327-336.
https://www.researchgate.net/publication/328637611_Home_away_from_home_A_longitudinal_study_of_the_holiday_appropriation_process
 - <https://theconversation.com/la-pandemie-va-t-elle-vraiment-changer-nos-habitudes-137947>
 - <https://theconversation.com/le-domicile-nouveau-terrain-de-jeu-des-microaventuriers-137112>
 - https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2020/05/13/la-crise-du-covid-19-est-l-occasion-de-reinventer-ce-que-signifient-vacances-et-voyage_6039568_4497916.html
 - https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2020/05/14/le-staycation-ou-les-vacances-pres-de-chez-soi_6039592_4497916.html

- https://www.francetvinfo.fr/sante/maladie/coronavirus/cet-ete-est-vraiment-l-occasion-de-repenser-ce-qui-fait-vacances-estime-une-specialiste-du-comportement-des-consommateurs_3967021.html
-

Thèmes de recherche

Comportement du consommateur dans plusieurs champs d'application notamment liés à l'éco-citoyenneté et au tourisme.

- **Consommation et environnement**
 - Pratiques informelles de recyclage et récup', upcycling, déchets
 - Obsolescence, fin de vie des produits et modèles alternatifs d'éco-conception, valeur résiduelle perçue
 - Déchets et événements : comment optimiser la participation aux actions de réduction des déchets lors des consommations exceptionnelles.
 - Liens environnement-alimentation-territoire (OGM, locavorisme et terroir, éthique dans les pratiques agro-alimentaires, aménités environnementales des territoires).
 - **Expérience touristique**
 - Expérience de consommation touristique en montagne et co-crédation de valeur.
 - Pratiques émergeantes et dissidentes dans le tourisme sportif et modèles d'innovation
 - Immersion et durée dans l'expérience touristique.
-

Publications récentes dans des revues classées

Kreziak, D., Prim-Allaz, I., & Robinot, E. (2020). Destinée des produits technologiques remplacés: l'influence de la valeur résiduelle perçue. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 35(2), 25-49. Version anglaise : The destiny of replaced technological products: The influence of perceived residual value. *Recherche et Applications en Marketing (English Edition)*, 2051570719891037.

Frochot I. Kreziak D., & Elliot S.. (2019). Home away from home: A longitudinal study of the holiday appropriation process. *Tourism Management*, 71, 327-336.

Kreziak D. & Frochot I. (2017), Diversification innovante de l'offre : la fête au ski, *Juristourisme*, 198.

Morrongiello C., N'Goala G. & Kreziak D. (2017) Customer Psychological Empowerment as a Critical Source of Customer Engagement, *International Studies of Management & Organization*, 47:1, 61-87, DOI: 10.1080/00208825.2017.1241089

Frochot I., Elliot S. & Kreziak D. (2017) Digging deep into the experience – flow and immersion patterns in a mountain holiday, *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 11(1):81-91

Kréziak D., Prim-Allaz I., Robinot E. & Durif F. (2016), Obsolescence perçue, décision de renouveler et destinée des produits : le cas du téléphone portable, *Décisions Marketing*, 81, Janvier-Mars.

Lenglet F., Kréziak D, Lacroix A. (2015), L'agrédent du lieu d'origine fait-il vendre ? La contribution des aménités à la valorisation des produits de terroir, *Revue française du Marketing*, 253, 41-59.

Cova V. et Kreziak D. (2013), Des riens aux biens : les pratiques de récup'création, *Perspective Culturelles de la Consommation*, 3, 1, 47-78.

Kreziak D, Lacroix A. et Lenglet F. (2012), Les produits de terroir, vecteurs de valorisation des aménités ? *Revue d'économie régionale et urbaine*, 5, 831-853.

Kreziak D. et Frochot I. (2011), Co-construction de l'expérience touristique : les stratégies des touristes en stations de sport d'hiver, *Décisions Marketing*, 64, 23-33.

Michel H., Kreziak D. et Heraud J.M. (2009), Evaluation de la performance des Serious Games pour l'apprentissage : analyse du transfert de comportement des éleveurs virtuels de Vacheland, *Systèmes d'Information et Management*, 14, 4, 71-86.

Frochot I. and Kreziak D. (2008) Customers' perceptions of ski resorts' images: implications for resorts' positioning strategies, *Tourism and Hospitality Research*, Vol. 8(4): 298-308.

Chapitres d'ouvrages de recherche

2020 "La valeur résiduelle perçue, vers une compréhension plus fine de la fin de vie des objets" avec I. Prim-Allaz et E. Robinot in Mencarelli, R., & Rivière, A. (2020). *La valeur perçue en marketing*, Presses Université Provence.

2017 « La culture 'Maker', une réponse des consommateurs à l'obsolescence programmée à l'heure de l'économie circulaire », avec Véronique Cova, dans « *Economie circulaire et territoires* », Presses universitaires de la Méditerranée.

2017 Frochot I. et Kreziak D. Designing cocreative processes in a holiday environment: immersion in an Alpine mountain resort, In: *Co-creation in tourist experiences: a practical approach*. Editors: N. K. Prebensen, M. Uysal, and J. Chen, Routledge(en impression).

2012 « La créativité du consommateur vis-à-vis des déchets », avec Véronique Cova et Zied Mani, dans « Vulnérabilité, Equité et créativité », ed. Y.Lazzeri et E. Moustier, Presses universitaires de la Méditerranée.

2009 : Baudrillard and the virtual cow: Simulation Games and Citizen Participation", in *Online Deliberation: Design, Research, and Practice*, CSLI Publications/University of Chicago Press, Todd Davies ed. Avec Hélène Michel.

2009 : Serious Games, Du jeu de simulation à la réalité : Enjeux et perspectives managériales, in "*les Etats généraux du management*", Vuibert. Avec Hélène Michel et Jean-Matthias Heyraud.

Joly P.B. et Kreziak D., (2001) « Les experts et les profanes face à l'évaluation des OGM : un conflit de rationalité », *Confiance et Cognition*, Ed. INRA,131-151.

Actes de colloques à comités de lecture

Kreziak Dominique et Frochot Isabelle, Guzzo Gregory (2017), Ski et fête, une expérience incorporée, *colloque de l'Association Française du Marketing*, mai 2017

KREZIAK Dominique, FROCHOT Isabelle (2017), Ski et fête : quoi de neuf ? , *Colloque Labex ITEM 'La montagne, territoire d'innovation* », 11-13 janvier 2017.

KREZIAK Dominique, REYNIER Veronique, MAO Pascal, BOURDEAU Philippe, CORNELOUP Jean, MENCARELLI Remi, FROCHOT Isabelle (2017)« Le ski de randonnée sur le domaine skiable : une dynamique d'innovation ? » , *Colloque Labex ITEM 'La montagne, territoire d'innovation* », 11-13 janvier 2017.

CORNELOUP Jean, BOURDEAU Philippe, KREZIAK Dominique, Pratiques émergentes et dissidences récréatives dans le tourisme sportif de montagne, *Colloque Labex ITEM 'La montagne, territoire d'innovation »*, 11-13 janvier 2017.

Frochot I., Kreziak D. and Elliott S. (2017) Tourism practices: investigating the appropriation process, TTRAEurope Conference, 25-28 Avril, Angers.

FROCHOT I., KREZIAK D., ELLIOTT S.. (2016), Defining immersion in a tourist holiday context: an application to mountain ski resorts, *School of Hospitality and Tourism Management Conference 2016, Guilford*.

Kreziak D. et Frochot I. (2016), « Le meilleur du ski dans la meilleure des ambiances » : Concilier fête et ski lors d'un séjour touristique, *Colloque International 'Ecologie Corporelle et transition récréative »*, Le Pradel, 1-3 Juin 2016.

Frochot I., Elliott S. and Kreziak D. (2015) Digging deep into the experience – flow and immersion patterns in a mountain holiday; *ATMC conference, Joensuu, Finland, 8-10 Septembre 2015*.

Kreziak D., Prim-Allaz I, Robinot E. et Durif F. (2015), De la valeur d'usage à la valeur résiduelle : Obsolescence perçue et destinée d'un produit remplacé, *Actes du congrès de l'Association Française du Marketing AFM, Marrakech*.

Kreziak D. et Cova V. (2014), (C)upcycling, *Consumer Culture Theory Conference, Helsinki (Finland)*.

F. Durif D. Kréziak, D. , I. Prim-Allaz, E. Robinot (2014), L'obsolescence ou les raisons du remplacement d'un bien durable : proposition d'une échelle de mesure, *Actes du congrès de l'Association Française du Marketing AFM, Montpellier*.

F. Durif D. Kréziak, D. , I. Prim-Allaz, E. Robinot (2014) "Fifty ways to leave your cell phone : product obsolescence, product replacement and product attachment", *European Marketing Association Conference EMAC proceedings, Valencia (Spain)*.

F. Durif D. Kréziak, D. , I. Prim-Allaz, E. Robinot (2014) "Allo, non mais allo quoi... t'as gardé ton ancien téléphone?" Type d'obsolescence, décision de renouveler et destinée de l'ancien téléphone portable. *Séminaire ABCDère de l'Objet, Université de Paris Dauphine*.

Frochot I., Elliot S., Bonnefoy-Claudet L., Kreziak D., Muller B., Mencarelli R. (2014), The experience patterns: understanding flow and immersion interplay within a holiday, 11th New Zealand Tourism and Hospitality Research Conference, Hamilton.

Frochot, I., Dimanche, F. & Kreziak, D. (2013). Encouraging the spirit of "getting away from it all" in tourist experience design. *Travel and Tourism Research Association Europe Conference*, Dublin, Ireland.

Frochot, I., Dimanche, F. & Kreziak, D. (2013). An investigation and reconceptualization of flow in the context of a skiing holiday. *Travel and Tourism Research Association International Conference*, Kansas City, Kansas.

Cova V., Kreziak D. et Mani Z. (2012), Récupération domestique contre recyclage institutionnel : Upcycling et résilience, *Actes du congrès de l'Association Française du marketing, Brest*, 9-10 mai.

Durrande-Moreau A., Edvardsson B., Frochot I. et Kreziak D. (2012), What Drives Customer Value in Composed Service Systems? The case of mountain resorts, *Proceedings of the La Londe International Conference on Service Marketing*, June.

NZengue B., N'Goala G. et Kreziak D. (2012), Customer Burnout and Customer Incivility in Service Settings: Examining the potential dark side of customer participation in service delivery process, *Proceedings of the La Londe International Conference on Service Marketing*, June.

François H. , Frochot I. Marcelpoil E., et Kreziak D. (2011), De l'adéquation de la conception des stations de sports d'hiver à la demande touristique contemporaine, *Actes des rendez-vous Champlain sur le tourisme*, UQAM.

Kreziak D., Lacroix A. et Lenglet F. (2010), Les produits de terroir, vecteurs de valorisation des aménités ? *actes du colloque ASRDLF* (association de recherche régionale en langue française), Aoste, Italie, 20-23 septembre.

Kreziak D., Lacroix A. et Lenglet F. (2010), la valorisation des produits de terroir par les aménités environnementales, *Actes de la journée AFM de recherche en marketing agro-alimentaires*, Montpellier 1^{er} Octobre.

Cova V., Kreziak D. et Mani Z. (2010), la créativité du consommateur ferrailleur », actes du colloque « Vulnérabilité, équité et créativité en Méditerranée », 2-3 déc., Aix-en-Provence.

Kreziak D. et Cova V. (2010), « ça peut toujours servir » : le consommateur-ferrailleur , *Actes des 15emes journées de recherche en marketing de Bourgogne*, 17-18 novembre.

Kreziak D. & Frochot I. (2010) Well-being : the strategies developed by consumers to maintain the ongoing flow during their holidays, *TTRA Europe conférence*, Budapest, Septembre.

Frochot I. and Kreziak D. (2009) « To get away » : the lasting impact of push factors on the visitors' experience, *Consumer Behavior in Tourism Symposium*, Free University of Bozen, Brunico, 15th-19th december.

Frochot I. & Kreziak D. (2009) Tourist experience: an in-depth analysis of satisfaction in the long encounter of a skiing holiday, *Tourism and Hospitality Research in Ireland Conference*, Dublin, 16-18 juin.

Frochot I. & Kreziak D. (2009), Dépaysement et altérité, comment les touristes définissent leur expérience dans une destination touristique, *Actes du colloque « Fins et confins du tourisme »*, Grenoble, 26-27 mai.

Frochot I. & Kreziak D. (2009) Destinations' positioning strategies: how can ski resorts in the French alps successfully differentiate themselves, *TTRA Europe Conference*, 21-24 Avril, Rooterdam.

Hélène Michel, D. Kreziak et Jean-Matthias Heyraud (2009). Serious Games, Du jeu de simulation à la réalité : Enjeux et perspectives managériales, *Etats généraux du management*, Paris.

Vulgarisation récente et médias grands publics

Mai 2020

<https://theconversation.com/la-pandemie-va-t-elle-vraiment-changer-nos-habitudes-137947>

<https://theconversation.com/le-domicile-nouveau-terrain-de-jeu-des-microaventuriers-137112>

https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2020/05/13/la-crise-du-covid-19-est-l-occasion-de-reinventer-ce-que-signifient-vacances-et-voyage_6039568_4497916.html

https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2020/05/14/le-staycation-ou-les-vacances-pres-de-chez-soi_6039592_4497916.html

https://www.francetvinfo.fr/sante/maladie/coronavirus/cet-ete-est-vraiment-l-occasion-de-repenser-ce-qui-faitN-vacances-estime-une-specialiste-du-comportement-des-consommateurs_3967021.html

Revue Urbanisme n 411, réinventer les stations de montagne:

https://www.researchgate.net/publication/339000401_Le_ski_de_randonnees_brouille_les_pistes

Projets de recherche récents

Responsabilité et coordination de projets de recherche sur appels à projet

- 2020-2021 : Projet CREW, Circularity and Reduction of Event Waste.
- 2015-2018 Montage et portage (avec M.Bouahouala et A.Dalmasso) du projet « Système montagnard du tourisme Sportif et innovation », dans le cadre du LabEx ITEM (Innovation en territoire de montagne), responsable de pôle « usages et innovation, pratiques émergentes et dissidentes ».
- 2013-2016 Montage et portage du projet « COOP : consommateurs et objets à Obsolescence programmée », dans le cadre du programme de recherche « Déchets et société » ADEME. Chef de projet.
- 2011-2013 projet de recherche 'Etude de l'expérience touristique en station, été et hiver', pour Savoie Mont Blanc Tourisme, avec Isabelle Frochot.
- 2009-2011 Montage et portage du projet « Nouveaux regards sur les déchets », dans le cadre du programme de recherche « Déchets et société » ADEME. Chef de projet, avec L. Obadia.
- 2009-2010 Participation au projet « Valorisation des aménités environnementales des territoires », dans le cadre du programme interrégional PRSR Pour et Sur le Développement Régional.
- 2008-2010 Portage du projet (avec F. Lenglet) « Le développement durable dans les produits alimentaires de montagne », dans le cadre du programme « développement durable et territoire » du groupement d'intérêt scientifique SUASI-GIS Alpes-Jura.

Rapports de recherche récents

Kreziak D. , Prim-Allaz I. et Robinot E. (2017), Des tiroirs pleins de téléphones remplacés : consommateurs et objets à obsolescence perçue », *Rapport à L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie*.

Frochot et Kreziak (2015) : Etude de l'expérience client à Val Thorens : Déconnection, immersion et réenchantement à 2300 m d'altitude.

Kreziak D. et Obadia L. (2011), Rapport du projet de recherche 'Nouveaux regards sur les déchets », dans le cadre du programme de recherche ADEME « Déchets et société ».

Frochot I. et Kreziak D. (2010), Etude de l'expérience des clientèles touristiques en stations d'altitude, été / hiver. Avec le soutien financier de Savoie Mont-Blanc Tourisme.

Kreziak D. et Lenglet F. (2009), Critères de différenciation des produits alimentaires des Alpes du Nord, le cas du Reblochon, dans le cadre du programme de recherche SUASI-GIS, 127 pages.

Thèse de doctorat (1998) :

« Les motivations de la consommation verte, une approche par les chaînages cognitifs », sous la direction du Pr. Pierre Valette-Florence, UPMF Grenoble II, soutenue le 15 janvier 1998 devant Messieurs les professeurs Bernard Pras, Pierre-Louis Dubois, Pierre Gregory, Alain Jolibert et Gilles Laurent.

Thèse financée par l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la maîtrise de l'énergie).

Encadrement doctoral

- En cours : Ilse De Klijn « *l'expérience touristique de nature* », co-encadrement avec I. Frochot.
- En cours : Sophie Martins « *les pratiques zero déchets* », co-encadrement avec R. Mencarelli
- Belinda MOUTONGHO NZENGUE, « *les comportements dysfonctionnels des clients dans des contextes de service* », en co-encadrement à l'université de Savoie (Pr. N'Goala). soutenue le 8 décembre 2014.
- Caroline MORONGIELLO « De l'empowerment à l'engagement du client sur les plateformes en ligne. Ou comment favoriser l'activité des clients sur Internet », *en co-encadrement à l'université de Savoie (Pr. N'Goala). Soutenue le 25 juin 2014. Actuellement MCF 06.*
- Anne-Marie BOCQUET "Les stratégies environnementales dans le secteur agro-alimentaire – Vers des stratégies écologiquement durables partenariales", en co-encadrement (Pr. Jameux), soutenue le 15 novembre 2008. Actuellement MCF 06.

ENSEIGNEMENT

Cours enseignés actuellement

- Comportement du consommateur (licence et master)
- Etude de marché et analyse des données (master)
- Marketing évènementiel (master)
- Suivi de projet évènementiel (master)
- Etudes qualitatives, E-MBA innovation touristique
- Jeu d'entreprise Master 2 Citheme, en anglais.

Responsabilités administratives et pédagogiques

- **Recherche**
- Responsabilité de pôle au sein du laboratoire
 - 2020- : co-responsabilité du pôle « Environnement, consommation durable et territoire »

- 2008-2011: Laboratoire IREGE : Co-responsable du pôle « environnement et éco-citoyenneté ».
- 2004-2008 : Laboratoire IREGE : Responsable de département marketing, responsable de l'axe de recherche « RSE et environnement ».
- Colloques et congrès
 - 2007 : responsable logistique du congrès international de l'Association Française du Marketing à Aix-les-Bains. Participation au comité scientifique.
 - 2010-2011 : membre de l'équipe d'organisation du colloque européen 'Tourism and Travel Research Association', Archamps/Génève, 11-13 Avril 2011.
 - Membre du comité d'organisation Journées marketing du tourisme et des loisirs (2003, 2005, 2007)
- Comités de recrutement
 - Membre du comité consultatif 06 de l'Université de Savoie depuis 2000.
 - Membres de comité de sélection / comité d'experts Université de Savoie Lyon, Grenoble, Valence, depuis 2000
- Evaluation d'articles
 - Membre du comité de lecture de la revue « Décisions Marketing »
 - Evaluatrice occasionnelle pour la revue « Recherches et Applications en Marketing ».
 - Evaluatrice pour le congrès annuel de l'Association Française du Marketing
- **Pédagogique et administratif**

Responsable du parcours "Mastere management des évènements sportifs et culturels", alternance et formation initiale, département CITHEME, IAE Savoie Mont Blanc.

Membre du Comité d'Orientation Stratégique de l'IAE Savoie Mont Blanc.

Elue au CA de l'IAE Savoie Mont Blanc

Membre du comité d'expert 06 de l'IAE Savoie Mont Blanc.

Co-Responsable de l'axe E

Contact

Dominique Kreziak
IAE Savoie Mont Blanc
Université de Savoie
BP 1104
73011 Chambéry Cedex
04-79-75-91-34
06-81-93-53-95.

Dominique.kreziak@univ-savoie.fr