

2003

Revue de thèse: "Types de difficultés dans la relation de service téléphonique et effets de contexte: le cas des organisations de service public" (Par P. Matoko)

Robert Reix

Université de Montpellier 2, admin@localhost.admin

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

Recommended Citation

Reix, Robert (2003) "Revue de thèse: "Types de difficultés dans la relation de service téléphonique et effets de contexte: le cas des organisations de service public" (Par P. Matoko)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 8 : Iss. 4 , Article 6.
Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol8/iss4/6>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

Pierre MATOKO

Types de difficultés dans la relation de service téléphonique et effets de contexte : le cas des organisations de service public

Directeur de recherche :

Frantz ROWE

Pour faire face aux demandes fréquentes mais personnalisées de la clientèle, l'usage de nouveaux médias dans les activités de « front office » se développe dans de nombreuses organisations publiques ou privées. Les centres d'appel (« call-centers »), comme canaux de la relation de service peuvent contribuer au développement et à l'amélioration des relations avec les clients ou les usagers. Cependant, un centre d'appels en état de marche suppose la convergence réussie d'une organisation sans faille, d'une technologie adéquate et la mise en place d'un management adapté. Or, l'observation du fonctionnement d'un certain nombre de centres d'appel révèle de réelles difficultés dans la gestion de la relation téléphonique. C'est à l'analyse de ces difficultés et de leur contexte qu'est consacrée la thèse de Pierre Matoko. La problématique retenue vise à répondre aux questions suivantes :

- Q1 : Les employés qui travaillent au téléphone perçoivent-ils effectivement les conversations téléphoniques comme difficiles ?
- Q2 : Quels sont les types de difficultés ou de problèmes qu'ils rencontrent dans ces interactions ?
- Q3 : Ces conversations difficiles sont-elles perçues de la même façon par les clients ?
- Q4 : Le contexte organisationnel et technologique a-t-il une influence notable sur la perception de ces difficultés ?

La réponse proposée par cette thèse s'articule autour de deux idées clés :

- dans un processus de communication, les difficultés de conversation sont dues aux problèmes d'incertitude, aux problèmes d'ambiguïté ainsi qu'aux problèmes de revendication liés à des situations parfois dramatiques vécues et exprimées par le client ;
- l'usage des NTIC dans un système d'information et de communication – où les communications sont supportées par les télécommunications et l'informatique – ne pose pas simplement le problème de la performance d'un point de vue quantitatif (efficacité, productivité...) mais aussi du point de vue de la qualité de service.

Le travail est organisé, de manière classique en deux parties : la première à visée théorique, la seconde de nature empirique.

Dans la première partie, le chapitre un aborde la caractérisation du processus de communication selon une op-

tique systémique et interactionniste. Les approches théoriques mobilisées permettent tout d'abord de qualifier la situation de service interactif puis de décrire la situation de communication en terme non seulement de transfert mais aussi de mémorisation et d'interprétation des informations par les interlocuteurs. On y confirme la nécessité de prendre en compte la relation entre les acteurs ainsi que le contexte d'interaction dans la recherche du sens des comportements de communication.

Le second chapitre précise le cadre conceptuel relatif au contrôle de l'usage des médias dans l'activité de communication organisée dans un centre d'appels ; en s'appuyant sur la théorie de la richesse des médias (TRM) d'une part, sur l'analyse de la contribution des technologies de l'information à la performance d'autre part, l'auteur aboutit à la formulation de plusieurs hypothèses relatives :

- à la qualification des motifs d'appels en termes d'incertitude, d'ambiguïté et de revendication ;
- à l'indépendance de la difficulté perçue par rapport au motif d'appel ;
- à l'éventuelle différence de perception des difficultés de communication entre les clients d'une part, les téléconseillers d'autre part ;
- à l'impact d'un outil logiciel sur le niveau des difficultés perçues ;
- à l'impact d'un changement d'organisation (relatif au degré de spécialisation) sur le nombre de difficultés perçues par les téléconseillers ;

- à l'impact du changement couplé du mode d'organisation et de l'outil logiciel sur le niveau des difficultés perçues par les téléconseillers.

La seconde partie est consacrée à l'application empirique de ce schéma théorique.

Dans le chapitre trois, l'auteur précise sa méthodologie, fondée sur le recueil de témoignages au sein de deux centres d'appel : la Caisse d'Allocations Familiales de Valenciennes et le Centre Régional des Services Financiers de Nantes, deux organisations de service public mettant en avant un discours sur la qualité de la prestation à fournir. La méthode de collecte principale repose sur l'utilisation d'un carnet de bord téléphonique où l'agent d'accueil consigne sur une grille, après chaque appel, les caractéristiques de la conversation. Cette collecte principale a été complétée par une enquête téléphonique auprès de clients dont la communication avait été perçue comme difficile par le téléconseiller.

Dans le chapitre quatre, P. Matoko présente les différents traitements statistiques effectués (analyse factorielle de correspondance multiple, calcul de chi 2...) et les résultats de la démarche de validation de ses hypothèses : la typologie incertitude-ambiguïté-revendication est confirmée ; les difficultés de communication perçues ne semblent pas liées au motif de l'appel ; il n'y a pas de différences entre le groupe de clients et celui de téléconseillers quant aux difficultés de communication perçues ; l'usage de l'outil diminue les difficultés perçues par les agents d'accueil lors de leurs interactions avec le client ; le

Reix: Revue de thèse: "Types de difficultés dans la relation de service"

changement d'organisation augmente le nombre de difficultés perçues par les téléconseillers ; le mode d'organisation couplé au changement d'outil diminue la perception des difficultés dans les interactions liées à l'accueil téléphonique.

De manière classique, la conclusion souligne les limites de la recherche et

propose les prolongements éventuels.

Adresse :

Laboratoire LAGON

Université de Nantes

Chemin de la Censive du Tertre

BP 81307

44313 NANTES Cedex 3

Par Robert REIX