

2003

Revue de thèse: "Compétence collective et système d'information: cinq cas de coordination dans les centres de contacts" (Par V. Michaux)

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: "Compétence collective et système d'information: cinq cas de coordination dans les centres de contacts" (Par V. Michaux)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 8 : Iss. 3 , Article 7.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol8/iss3/7>

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.

Valéry MICHAUX

***Compétence collective
et système d'information :
cinq cas de coordination
dans les centres
de contacts***

Directeur de recherche :
Frantz ROWE

Au cours des vingt dernières années, le thème de la compétence individuelle est devenu un domaine de recherche particulièrement important. Outre les tensions qui peuvent apparaître entre logique individuelle et logique collective, voire les polémiques qui entourent l'existence réelle d'une rupture ou d'une continuité entre la logique des qualifications et la logique des compétences, les réflexions actuelles s'orientent vers la notion de compétence collective. L'objectif de la thèse de Valéry Michaux est de tenter de préciser ce concept de compétence collective : simple phénomène de mode ou concept utile et fécond ? Selon sa conception, la compétence collective constitue le fondement de la performance collective dans la résolution de problèmes. Elle postule que la résolution pertinente des problèmes est le révélateur d'une compétence collective et adopte donc une approche finalisée et

situationnelle de ce concept : elle s'ouvre sur des compétences exercées dans le cadre de processus de coordination et de coopération entre individus n'appartenant pas obligatoirement aux mêmes entités organisationnelles. L'objectif de la recherche est donc d'identifier les facteurs qui permettent aux collectifs de se coordonner et de résoudre collectivement des « situations-problèmes ». Il s'agit de mettre en évidence l'existence ou non de facteurs collectifs ou partagés.

Dans une première partie, V. Michaux présente une synthèse de littératures fort diverses et montre que plusieurs cadres théoriques peuvent être invoqués pour appréhender la compétence exercée par un collectif dans le cadre d'un processus de coordination : analyse stratégique, gestion des connaissances, apprentissage, facteurs de réussite des processus de coordination, facteurs d'efficacité des groupes... Elle utilise les enseignements de cette revue de littérature pour affiner sa problématique initiale dans une seconde partie ; ce faisant, elle propose trois grands groupes d'hypothèses en vue de répondre à trois questionnements principaux :

- Quels sont les composants de la compétence collective ? Peut-on repérer les facteurs sur lesquels reposerait l'exercice d'une compétence collective dans le processus de coordination ?
- Quels sont les facteurs qui influencent le développement et l'exercice des compétences collectives ? Il s'agit d'identifier les facteurs conceptuels capables d'influer sur les éléments constitutifs.

- La réussite d'un processus de coordination repose-t-elle nécessairement sur une compétence collective? Existe-t-il un lien systématique entre réussite d'un processus de coordination et compétence collective?

Les troisièmes et quatrièmes parties de la recherche sont consacrées aux études de cas propres à supporter les objectifs annoncés. Les deux cas retenus se situent dans le domaine des centres de contacts clients : l'un au sein d'une banque, l'autre au sein d'une société d'assistance rapatriement. A l'intérieur de ces organisations, plusieurs processus de coordination sont étudiés et pour chacun de ces processus, on cherche à identifier les éléments sur lesquels se fonde la compétence collective exercée. Ces études mettent en évidence le caractère distribué et polymorphe de la compétence exercée par les collectifs de travail. La seconde étude permet en outre de mettre en valeur les différents rôles joués par la technologie dans les processus de coordination inter-individuelle.

La cinquième partie de la recherche correspond à l'analyse inter-sites : par comparaison des données empiriques, on procède à une mise en perspective théorique. V. Michaux propose une grille d'analyse théorique permettant de prendre en compte l'aspect polymorphe, distribué et situationnel des

différentes formes de compétence collective émergeant de l'analyse comparative. La compétence collective apparaît alors comme : « la capacité répétée d'un collectif à se coordonner pour produire un résultat commun ou co-construire des solutions ».

Il co-existe plusieurs formes de compétence collective intimement imbriquées aux autres dimensions dans les processus opérationnels.

Dans une sixième partie, ces différents résultats sont discutés. Cette discussion conduit à montrer l'intérêt du cadre de la cognition distribuée pour analyser les rôles joués par le système d'information informatisé dans le processus de coordination. Elle met également en évidence l'existence d'un facteur humain collectif tacite et son intérêt dans l'efficacité et la fiabilité des dispositifs à fort contenu technologique. Même si le concept de compétence collective tend à décrire des phénomènes informels déjà théorisés dans différents champs de recherche, il présente cependant un intérêt théorique et opérationnel.

Adresse :

*Faculté de sciences économiques
et de gestion
Université de Nantes
Chemin de la Censive du Tertre
BP 5231
44322 NANTES Cedex 3*

Par Robert REIX