

Mémoire de DEA en ERGONOMIE

2001

La mesure de la performance dans la production des services : remettre en jeu la dimension collective du travail et la relation de service : cas d'une mutuelle d'assurance santé

Mémoire de DEA D'Ergonomie

Présenté par Petit, Johann

Résumé

Notre travail s'intéresse aux répercussions des changements organisationnels dans une entreprise de services, non seulement, sur le travail des agents concernés mais aussi sur "la performance" du système.

Pour ce faire, nous nous appuyerons, tout au long de ce document, sur une étude, au sein d'une mutuelle d'assurance santé.

Suite des modifications des normes européennes, en termes de Mutualité, certaines mutuelles d'assurance santé se sentent menacées par le contexte concurrentiel dans lequel elles se retrouvent.

Dans ce dessein, des modifications de structure sont envisagées pour rendre les systèmes plus performants d'un point de vue quantitatif - diminuer les temps de traitement des dossiers - et d'un point de vue qualitatif - améliorer la qualité du service rendu.

Dans cette perspective, la mutuelle concernée a mis en place des structures permettant d'automatiser le traitement des dossiers (centres de traitement) et des appels téléphoniques (Centre d'Appel Téléphonique), pour dégager du temps aux autres structures (sections) afin qu'elles développent la qualité du service.

C'est ainsi que nous avons été amenés à nous poser la question sur ce qui, dans le travail des agents, permettait d'influencer la performance de ces systèmes de production des services.

Par une méthodologie, basée sur une analyse ergonomique du travail des agents au sein d'une section (analyse, entre autres, des communications téléphoniques et du traitement de dossiers complexes), nous avons pu mettre en évidence les points suivants :

- Les différents choix organisationnels ont été basés sur une vision "taylorienne" du travail,
- La réalité du travail des agents met en exergue un aspect collectif du travail,
- Tout le travail de construction progressive et collective du besoin du client, en back office et en front office, semble être la clé de la performance des systèmes de production des services, mais semble aussi ne pas avoir été pris en compte dans les changements organisationnels.

Cette recherche a pour ambition, à plus long terme, d'influencer les modèles gestionnaires vers une représentation plus complexe de la production du service, en y mettant au centre, non seulement, la construction collective entre agents (en back office), mais aussi, celle entre agents et clients, au sein de la relation de service.