

Thèse de doctorat d'ERGONOMIE

Soutenue en 2005

Organiser la continuité du service : intervention sur l'organisation d'une mutuelle de santé.

Thèse de doctorat

Soutenue par Petit Johann

Résumé

Cette recherche a pour principal objectif de montrer que la production de service s'élabore au sein d'un processus continu. S'appuyant sur une intervention menée dans le cadre d'un changement organisationnel au sein d'une mutuelle de santé, l'auteur met en évidence dans un premier temps les impacts négatifs d'une production segmentée entre back office et front office sur l'activité des opérateurs et sur la qualité de service. Plus généralement, les résultats de cette recherche mettent en avant l'insuffisance de formes d'organisation issues du domaine industriel dans certaines situations de service pour la prise en compte de l'activité collective nécessaire à l'élaboration de la continuité du service. En effet, la singularité dont est porteur le client dans le processus de production de service conduit à réinterroger de manière permanente les règles constitutives de l'organisation ; l'atteinte de la qualité de service en dépend. L'activité de production de service n'est alors plus envisagée comme la seule application de règles d'action mais aussi comme une gestion de la variabilité par une action sur les règles au sein d'un processus de coopération. Or, la séparation de la structure organisationnelle entre des phases de back office et de front office modifie profondément les déterminants de ce travail sur les règles. Dans ce cadre, l'auteur met en avant les possibilités de rétablir les coopérations entre les structures de back office et de front office pour permettre ce travail sur les règles et maintenir la continuité du service.

L'auteur montre ensuite les possibilités pour l'ergonome d'élaborer une conduite de projet dans le cadre d'un changement organisationnel afin de favoriser la structuration des coopérations.

Cette recherche interroge enfin la pertinence de l'analyse du travail centrée sur l'activité comme support d'élaboration d'hypothèses organisationnelles essentielles à la conduite du changement.

Mots clés : Ergonomie, relation de service, changement organisationnel, continuité du service, qualité de service, conduite de projet, coopération.

Abstract :

The main objective of this research is to show that service is produced by means of a continuous process. Basing himself on an ergonomics intervention in a mutual health insurance company, the author emphasizes the fact that an organization that completely splits front office and back office tasks has negative impacts, as regards both the operators' activity and the quality of service. More generally, this research gives prominence to the limitations of many organizational approaches, stemming from industry, when they are used in service situations: they usually underestimate the collective activity that is necessary to assure the continuity of service. The singularity implied by the client's expectations requires a continuous questioning of the rules that constitute the organization. The quality of service will depend on this continuous evolution of rules. Producing service is not only applying rules, but also managing the variability by a cooperative action on the process of rule production. Yet, the division between front office and back office deeply changes the determinants of this continuous organizational redesign.

The author proposes ways to set new cooperation forms between front office and back office, in order to assure a continuity of service. Possible forms of the ergonomist's intervention on organizational project management are described. Finally, the relevance of activity analysis as a source of change scenarios is discussed.

Keywords : Ergonomics, service relation, organizational changing, continuity of service, quality of service, project management, cooperation.