

# Thèse de doctorat d'ERGONOMIE

## Soutenue en 1995

---

### Analyse et conception de situations d'interaction à distance : cas de l'accueil téléphonique de la clientèle assisté par ordinateur

#### Thèse de doctorat

Soutenue par Bouzit, A.N.

---

#### Résumé

*Cette recherche s'inscrit dans le cadre général de l'ergonomie de conception. Elle vise l'étude des activités d'accueil téléphonique de la clientèle assisté par ordinateur. Les activités d'accueil font l'objet de profondes transformations dans de nombreuses entreprises et posent d'emblée, pour l'ergonomie, le problème tant de la conception de ce type de situations que celui de leur analyse. À cet égard notre recherche a un double objet. D'une part, elle est orientée vers la conception d'une aide globale à l'accueil téléphonique de la clientèle. D'autre part, en relation avec cette conception, elle développe une analyse du cours d'action de l'agent d'accueil.*

*Pour traiter de ces deux objets, nous avons été amenés à développer un modèle d'analyse de la construction globale du cours d'action de l'agent d'accueil en l'enrichissant d'apports de diverses disciplines scientifiques. Nous avons ainsi abouti à un découpage du cours d'action de l'agent en cinq sortes de structures significatives de rangs différents et de niveau d'abstraction variable. Partant du rang le plus bas et du niveau d'abstraction le plus élevé, nous avons distingué des structures élémentaires d'interaction, des séquences, des macro-séquences, des appels et des histoires. Ces structures concernent aussi bien les interactions de l'agent avec le client et le système informatique qu'avec les autres agents. De même elles intègrent aussi bien les actions et communications de l'agent que ses raisonnements et ses émotions.*

*Les résultats particuliers de cette recherche portent d'une part, sur la mise en évidence des dimensions multiples du cours d'action de l'agent et d'autre part, sur l'élaboration d'apports à la conception des situations d'accueil téléphonique assisté par ordinateur (le système informatique, la formation, l'organisation, l'espace de travail) qui intègrent ces dimensions. Ils peuvent être étendus à d'autres situations d'accueil et plus généralement aux situations de relation de service.*

*Les résultats généraux de cette recherche consistent en l'approfondissement des différentes notions de structures significatives et en la mise au point d'une méthodologie de recueil de données, d'une méthodologie d'analyse et d'une méthodologie d'intégration de l'ergonomie à la conception pour des situations combinant des interactions avec des systèmes informatiques et avec des personnes.*