

La Hotline du point de vue des Hotliners

Etude dans un Centre de services informatique

Sophie Lambolez

Institut de Psychologie et Education - Faculté des Lettres et Sciences Humaines
Université de Neuchâtel (Suisse) - Sophie.Lambolez@unine.ch

Hotline informatique

- Désigne le support technique à l'utilisateur/client,
- Se veut être une sorte de « service de proximité à distance »,
- Se fait par téléphone, via un numéro d'appel unique,
- Permet un gain de temps en évitant des déplacements inutiles,
- Contribue à l'image de l'entreprise,
- Permet une fidélisation des clients.

→ **Dépannage à distance, par téléphone et /ou par télémaintenance (= prise en main de l'ordinateur)**

Principe général

- L'utilisateur/client téléphone pour signaler un dysfonctionnement de son matériel informatique,
- Il expose l'objet de son appel au hotliner,
- Se met en place, entre les protagonistes, une conversation dont le but est de résoudre la panne/problemé amené/e par l'appelant.

Ancrages et choix théoriques

- Psychologie sociale,
- Psychologie de la communication,
- Psychologie du travail,
- Relation de service,
- Récits d'expériences,
- Echanges de pratiques...

→ **Intérêt pour les communications au travail et sur le travail**



Les hotliners sont dans un difficile équilibre à trouver

- D'un côté, leurs missions et leur rôle ne sont pas d'apprendre aux utilisateurs à se dépanner, à devenir autonomes ou spécialistes en informatique (manque de temps, stratégie non payante !),
- Mais, parallèlement, ils doivent aussi veiller à éviter que les utilisateurs appellent de façon répétée, de surcroît pour un même problème (risque de surcharge du service, manque de rapidité et d'efficacité).

Pour faciliter la lecture, le masculin désigne aussi, ici, les femmes

Etude dans une hotline

- Hotline (de type « Inbound » : appels entrants) avec possibilité d'interventions sur site et de réparations à l'atelier,
- Hotline d'un Centre de services d'une entreprise informatique,
- 15 personnes s'y relayent (prise d'appels).

Démarche méthodologique

- Observation (non participante),
- Enregistrement de conversations téléphoniques entre utilisateurs et hotliners,
- Entretiens, collectifs et individuels, avec les hotliners (inspirés de la technique de l'entretien d'explicitation).

→ **Principaux axes interrogés** : le contexte institutionnel et professionnel, l'appartenance à un groupe d'opérateurs (« team »), les relations avec les utilisateurs/clients, les opérateurs et leurs particularités (parcours, stratégies,...)

Objectifs

Mieux comprendre le métier de hotliner, en accédant aux points de vue des professionnels concernés.

Quelques résultats

Etre hotliner, c'est :

- Être une sorte d'enquêteur, de « détective » qui trouve la solution à partir d'indices pas toujours donnés (explicités),
- Avoir des compétences techniques et relationnelles (gestion du stress, des conflits, empathie, humour...),
- Avoir peu/pas de formation particulière à la hotline, et venir de formations/métiers divers/es,
- Ne pas toujours avoir une bonne image auprès des collègues (le dépannage est vu comme « ingrat », « moins noble » que le développement par exemple...),
- Être à la disposition des utilisateurs/clients (« qui trouvent normal d'être dépannés et oublient parfois de remercier »),
- Devoir satisfaire « rapidement, efficacement et aimablement » les demandes des utilisateurs/clients (sous peine de plaintes auprès de la direction),
- Être régulièrement confrontés à des situations d'urgence et de stress (« pompiers de l'informatique »),
- Être patients et ne pas être trop naïfs,
- Ne pas trop écouter les utilisateurs/clients et prendre assez rapidement le contrôle de la conversation pour poser les « bonnes questions ».

Références bibliographiques

- Bobillier Chaumon, M.E., Dubois, M. & Retour, D. (2010). *Relations de services*. Bruxelles : de Boeck.
- Bonjean, C. (1999). *Le help-desk*. Paris : Hermès.
- Boutet, J. (2008). *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels*. Toulouse : Octarès Editions.
- Brangier, E., Lancry, A. & Louche, C. (2004). *Les dimensions humaines du travail : théories, et pratiques de la psychologie du travail et des organisations*. Nancy : PUN.
- Bromberg, M & Trognon, A. (2004). *Psychologie sociale et communication*. Paris : Dunod.
- Cerf, M. & Falzon, P. (2005). *Situations de service : travailler dans l'interaction*. Paris : PUF.
- Engrand, E., Lambolez, S. & Trognon, A. (2002). *Communications en situation de travail à distance*. Nancy : PUN.
- Falzon, P. (1989). *Ergonomie cognitive du dialogue*. Grenoble : PUG.
- Filliettaz, L. & Bronckart, J.P. (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail*. Louvain-la-Neuve : Peeters.
- Laforest, M. & Vincent, D. (2006). *Les interactions asymétriques*. Québec : Nota bene.
- Lambolez, S. (2009). Analyse psychosociologique d'une situation de travail à distance. Cas de l'assistance informatique par téléphone. *Thèse de doctorat* présentée à la Faculté des Lettres et Sciences humaines de l'Université de Neuchâtel, en cotutelle avec l'Université de Nancy 2.