

Extrait du MARSOUIN.ORG

<http://marsouin.telecom-bretagne.eu/spip.php?article255>

Ambidextrie et management du compromis exploration / exploitation en univers des services

- Publications / Projets de recherche -
Date de mise en ligne : mercredi 18 février 2009

Description :

Cet article s'intéresse à une problématique managériale appliquée (activité de service, location de véhicules) relative à la mise en tension de l'organisation autour du difficile compromis exploration/exploitation. Le dilemme exploration/exploitation souligne les impératifs et les besoins liés, d'une part, à l'exploitation intensive des facteurs de production et des compétences à partir des avantages concurrentiels acquis et, d'autre part, la nécessité pour l'entreprise de préserver une logique exploratoire et créative sur des champs nouveaux.

MARSOUIN.ORG

Mots clés : ambidextrie asynchrone, variété informationnelle, plasticité organisationnelle, connaissances, compétences, compromis exploration/exploitation.

En s'appuyant sur l'analyse d'une innovation organisationnelle liée à l'implantation d'une agence de location de véhicules, il apparaît que :

- l'apprentissage organisationnel est le résultat d'une approche séquentielle de l'ambidextrie : à une phase d'exploration succède une phase d'exploitation,
- l'ambidextrie, au sens de la formation d'un nécessaire équilibre entre les moments d'exploration et d'exploitation, n'est qu'une phase transitoire.

Cet article repose donc sur une analyse de cas de type monographique dans le domaine de la location de véhicules (tourismes et utilitaires). La première partie du travail dégage des références conceptuelles en matière de production de services au travers de l'émergence d'un modèle organisationnel de production du service mais aussi de la schématisation de la respiration managériale qui est alors organisée autour du compromis. La seconde partie rend compte du management d'un état de tension du compromis exploration/exploitation en univers des services en prenant le cas d'une entreprise de location de véhicules. Cette partie empirique préfigure l'existence de différentes déformations séquentielles de la structure liées à la mise en production du service en fonction des moments du compromis. Il apparaît ainsi, qu'en univers des services, les déformations de la structure de l'organisation rendent bien compte d'une ambidextrie asynchrone et dichotomique.