

# Résumé

## **Exploration des signaux faibles de la perte de confiance pendant une collaboration à distance**

Le développement de la collaboration à distance induit un besoin de nouveaux outils pour suppléer aux instanciations perceptives de la confiance pendant l'interaction en présence physique. Dans cette recherche sur les signaux faibles de la perte de confiance, nous nous sommes intéressés aux sources de la perception de la perte de confiance à partir leur naissance biophysique émotionnelle jusqu'à leur expression dans le discours. Nous avons ensuite croisé les données de l'expression émotionnelle de la perte de confiance que nous avons pu recueillir avec un entretien et la production collective de la collaboration à distance dans le cas d'un développement Web offshore (clients Européens, maître d'œuvre Pantha Corp. en Australie) en outsourcing (équipe de développeurs Chinois) utilisant la méthode AGILE/SCRUM où les interactions sont quotidiennes par internet. Cette recherche conforte d'autres travaux sur le lien entre la vie émotionnelle d'une équipe et sa performance. Parallèlement, dans cette recherche, nous proposons une adaptation des pratiques managériales de contrôles par indicateurs de production et d'évaluation de la qualité, en les basant plutôt sur l'analyse des interactions au travail. Leur composante émotionnelle, pouvant inférer la capacité mutuelle des parties prenantes à maintenir une relation de confiance, est appelée par nous « concept Qualité 2.0 ». Dans ce concept Qualité 2.0, l'être humain sensible est placé au centre des interactions au travail. Cependant, cette recherche a été limitée quant à l'exploration biophysique des émotions en situation d'interaction à distance, mais elle contribue à ouvrir plus de perspectives d'étude des liens entre la gestion et les disciplines informatiques, psychosociales et économiques.

Mots clés : collaboration, interaction, confiance, signaux faibles, émotion, Pantha, SCRUM, AGILE, qualité, qualité 2.0

## **Exploration of weak signals of loss in trust and confidence during a remote collaboration**

The remote collaboration growth induces a need of new tools to compensate the perceptive instantiations of trust during a physical presence interaction. In this research about the weak signals of loss in trust, we have been interested in the perception of the loss in trust from the origin in their emotional biophysics birth until their expression in talk. Then, we have crossed the data of emotional expression of loss in trust that we had collect with an interview and with the collective production of the remote collaboration in a case of an offshore web development (European clients, Pantha Corp. project manager in Australia) in outsourcing (Chinese a distributed software development team) using the AGILE/SCRUM method where the interactions stand everyday and only through computers. This research contributes to others referring to the link between a team emotional life and its performance. In addition to that, this research propose an adaptation of managerial practices of control by production scorecard, and also, of evaluation of quality, by rooting them in the analyze of interactions including their emotional component to infer on the mutual ability of stakeholders to maintain a trust relationship, this new concept is called "Quality 2.0." Moreover, in this Quality 2.0 concept, the sensitive human being is placed in the center of the interaction at work. However, this research has been limited about the biophysics explorations of emotions in a situation in a remote interaction but it contributes to open more perspectives about the links between management and the computer science, psychosocial and economic disciplines.

Key words: collaboration, interaction, trust, weak signals, emotion, Pantha, SCRUM, AGILE, quality, quality 2.0