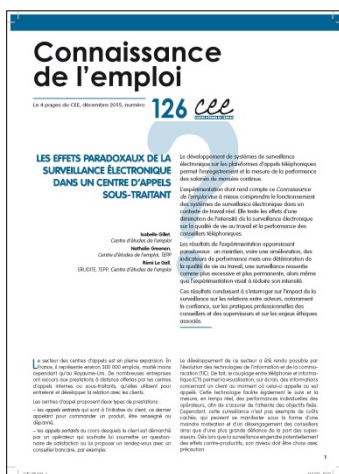


## Vient de paraître au CEE

Le Centre d'études de l'emploi vient de publier le numéro 126 de **Connaissance de l'emploi** : « Les effets paradoxaux de la surveillance électronique dans un centre d'appels sous-traitant ».



Les technologies de l'information et de la communication (TIC) structurent fortement le travail des conseillers téléphoniques dans les centres d'appels. De fait, le couplage entre téléphonie et informatique (CTI) permet, lors d'un appel, de visualiser les informations concernant le client mais également de suivre et de mesurer, en temps réel, les performances du conseiller.

L'expérimentation dont rend compte ce *Connaissance de l'emploi* vise à mieux comprendre le fonctionnement des systèmes de surveillance électronique. Elle teste les effets d'une diminution de l'intensité de cette surveillance sur la qualité de vie au travail et la performance des conseillers.

Ses résultats apparaissent paradoxaux : un maintien, voire une amélioration, des indicateurs mesurant la performance mais une

détérioration de la qualité de vie au travail ; une surveillance ressentie comme plus excessive et plus permanente, alors même que l'expérimentation visait à en réduire l'intensité.

**Connaissance de l'emploi**, n° 126, décembre 2015, Isabelle Gillet, Nathalie Greenan, Rémi Le Gall.

<http://www.cee-recherche.fr/publications/connaissance-de-lemploi/les-effets-paradoxaux-de-la-surveillance-electronique-dans-un-centre-dappels-sous-traitant>

*Prochain numéro :*

« Pourquoi les femmes sont moins bien rémunérées que les hommes dans la Fonction publique »