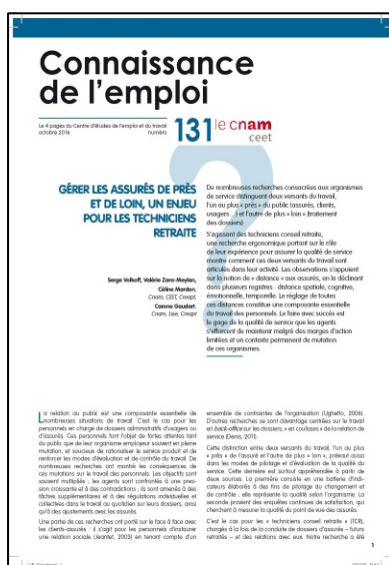


Vient de paraître au CEET

Le Centre d'études de l'emploi et du travail (CEET) vient de publier le numéro 131 de **Connaissance de l'emploi** : « **Gérer les assurés de près et de loin, un enjeu pour les techniciens retraite** ».



La relation au public est une composante essentielle de nombreuses situations de travail. C'est le cas pour les « techniciens conseil retraite » (TCR), en charge des dossiers administratifs des clients-assurés. Des recherches ont porté sur les deux versants de leur travail : l'un au plus « près » du public (relations avec les assurés) ; l'autre de plus « loin » (traitement des dossiers).

Partant d'un questionnement auprès des TCR sur le rôle de leur expérience dans la qualité du service, l'observation ergonomique montre comment ces deux versants sont articulés dans leur activité et analyse divers « réglages de distance » qu'ils opèrent vis-à-vis des assurés : distance spatiale, cognitive, émotionnelle, temporelle. Le réglage réussi de ces distances constitue alors le gage de la qualité du service rendu, que ces personnels s'efforcent de maintenir malgré des marges de manœuvre limitées et un environnement de travail mouvant.

Connaissance de l'emploi, n° 131, octobre 2016, **Serge Volkoff, Valérie Zara-Meylan, Céline Mardon, Corinne Gaudart.**

<http://www.cee-recherche.fr/publications/connaissance-de-lemploi/gerer-les-assures-de-pres-et-de-loin-un-enjeu-pour-les-techniciens-retraite>

Suivez le CEET sur Twitter : <https://twitter.com/CeeEtudesEmploi>

Prochain numéro :

« Les offres d'emploi sur internet : vers la “transparence” du marché du travail » ?