

Vient de paraître

Les effets de la surveillance électronique : une expérimentation dans un centre d'appels

Isabelle Gillet, Nathalie Greenan, Rémi Le Gall



L'ouvrage retrace, dans une première partie, différents travaux théoriques et empiriques relatifs aux centres d'appels ou à la technologie numérique. Il nous plonge ensuite au cœur d'une expérimentation randomisée, réalisée dans des conditions de travail réelles au sein d'un **centre d'appels sous-traitant**. L'angle choisi est celui de l'étude de **l'impact de la surveillance informatique sur la performance et la qualité de vie au travail des conseillers téléphoniques**. Les parties suivantes présentent le lieu d'expérimentation, décrivent l'expérimentation implantée, exposent les résultats obtenus et discutent de ces résultats.

Une des originalités de ce travail est d'être **interdisciplinaire**, alliant l'économie et la psychologie sociale. La conclusion développe des pistes d'amélioration et de réflexion touchant le système d'organisation du centre d'appels et l'impact de la technologie numérique sur le système lui-même, sur la performance économique de l'entreprise et la qualité de vie au travail des différents acteurs concernés.

2016, [Lavoisier/Hermès](http://www.lavoisierhermes.com), coll. « Espaces numériques », mars, 168 p.

ISBN : 9782746247307

<http://www.cce-recherche.fr/publications/autres-publications>