

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

**Isabelle GILLET, Nathalie GREENAN, Rémi LE GALL**

2016, [Lavoisier/Hermès](#), coll. « Espaces numériques », 168 p., mars.

ISBN : 9782746247307



Cet 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 exposent, dans l'ordre, une présentation du lieu d'expérimentation, une description de l'expérimentation implantée, les résultats obtenus et la discussion 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.

## Sommaire

### **Introduction**

#### **I. Le travail en centre d'appels**

Une description des centres d'appels et du métier de conseiller

Définition des centres d'appels et historique de leur implantation

Les conditions de travail en centre d'appels

Le métier de conseiller en centre d'appels

Les modes de management en centre d'appels sous-traitants...

Une double relation d'agence

Le modèle taylorien en centre d'appels

Les différentes mesures de la performance dans les centres d'appels

La technologie invisible

Les conséquences de ces modes de management

Au niveau de l'organisation

Au niveau des salariés

Problématique de la recherche

## **II. Présentation du terrain d'expérimentation**

L'entreprise CA 2013, spécialisée dans la sous-traitance de la relation client et soucieuse du bien-être de ses salariés

CAC, un site innovant, à la recherche d'un modèle en rupture

Une architecture originale et une gestion des ressources humaines innovante

Une enquête interne dresse un état des lieux de la pénibilité au travail

Les atouts de CAC pour mener une expérimentation

## **III. Méthodologie et protocole expérimental**

Les participants à l'expérimentation : une population jeune et formée au métier de conseiller téléphonique

Une stabilisation du nombre de participants

Les caractéristiques des conseillers participant à l'expérimentation

La manipulation de l'infrastructure informatique et la constitution aléatoire de groupes expérimentaux : le cœur de l'expérimentation

La condition expérimentale du protocole

Les modifications apportées au paramétrage des applications issues du logiciel de gestion des flux d'appels téléphoniques

La constitution aléatoire de groupes expérimentaux

Le recueil des données

La performance quantitative

La qualité de vie au travail

Le déroulement de l'expérimentation

Présentation de l'expérimentation

Le calendrier expérimental

Restitution des résultats

## **IV. Résultats**

Les effets de l'expérimentation sur la performance

La performance en réception d'appels

La performance en émission d'appels

La qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail avant l'expérimentation

Évolution des données issues des questionnaires qualité de vie au travail par campagne  
Les résultats de l'expérimentation

## **V. Discussion**

Un contexte économique et social tendu

Des conseillers déstabilisés par la condition expérimentale

Les limites de l'expérimentation

## **Conclusion**

## **VI. Bibliographie**

Annexe 1 – Questionnaire qualité de vie au travail général

Annexe 2 – Calcul des différents scores issus des échelles utilisées dans le questionnaire qualité de vie au travail général

Annexe 3 – Questionnaire qualité de vie au travail pour les campagnes d'appels

Annexe 4 – Présentation de l'expérimentation

Annexe 5 – FAQ sur les questionnaires qualité de vie au travail

Annexe 6 – Mesure de l'effet causal de la condition expérimentale

Annexe 7 – Appariement et comparaison de groupe