

Risques psychosociaux et TIC : discours de cadres

Psychosocial risks and ICT : executives discourse

Cindy FELIO, Doctorante contractuelle

Université Michel de Montaigne, Bordeaux 3, Domaine Universitaire, F33607 Pessac Cedex

Cindy.felio@u-bordeaux3.fr

Résumé : Cette communication présente les résultats d'une étude qualitative réalisée auprès d'un échantillon de 62 cadres du secteur privé Aquitain. Succinctement sont présentés les risques psychosociaux potentiellement associés à un usage professionnel des TIC. Partant d'une approche compréhensive, ce document met en évidence l'attitude clairvoyante des cadres vis-à-vis des canaux de communication numériques.

Abstract: This communication presents the results of qualitative study conducted among a sample of 62 private sector managers in Aquitaine (French region). Psychosocial risks potentially associated with professional use of ICT are listed. Based on understandable approach, this paper highlights the far-sighted attitude of managers towards digital communication channels.

Mots clés : organisation, discours managérial, risques psychosociaux, TIC, connexion permanente.

Keywords: organization, managerial discourse, psychosocial risks, ICT, permanent connection.

Introduction

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont envahi l'univers professionnel de toutes les catégories de salariés. Ces outils permettent une optimisation certaine de l'activité humaine : la réactivité permise semble donner la possibilité de s'affranchir de la dimension spatio-temporelle, l'information s'échange à profusion, les communications paraissent instantanées.

Les cadres sont les salariés les plus équipés en TIC, notamment mobiles (Kalika, 2006). Leur activité de travail comme leur qualité de vie ont connu de profonds bouleversements depuis l'intégration des canaux de communication numériques. Les cadres sont amenés à adopter des comportements de connexion permanente pour faire face à la demande de travail en temps réel. L'univers économique concurrentiel, l'idéologie managériale, ou encore les perspectives de carrière, poussent le cadre à « se mettre à disposition » de l'entreprise. Ce lien peut être perçu comme une laisse électronique, illustrant ainsi l'assujettissement du cadre à l'organisation du fait de l'amenuisement de la maîtrise de son temps de travail. Il fait, en conséquence, l'expérience d'un certain enchevêtrement entre ses différentes sphères de vie.

Le contenu de cette communication s'appuie sur un travail de thèse en cours portant sur l'usage des TIC chez les cadres en Aquitaine. Cette recherche s'inscrit dans le cadre du programme DEVOTIC¹. L'objectif de cette étude qualitative est triple : expliciter les usages quotidiens des cadres en termes de TIC, en définir les risques psychosociaux potentiellement associés, et identifier les possibles stratégies de faire-face. Dans cet article, nous nous intéressons principalement aux problématiques psychosociales liées à l'usage professionnel des TIC.

¹ DEVOTIC (**DÉ**connexion **VO**lontaire aux **T**echnologies de l'**I**nformation et de la **C**ommunication) est un programme de recherche international financé par l'ANR. Cinq laboratoires universitaires sont investis dans ce projet : MICA (Bordeaux 3), SET (Pau), LISST (Toulouse 2), LCS (Paris 7), Grico (Ottawa).

Méthode

Les 62 sujets composant l'échantillon sont conviés à deux entretiens semi-directifs, à intervalle d'un an. La mise en mots des usages en TIC étant malaisée (s'agissant d'une thématique peu discursive), le canevas d'entretien s'inspire de la méthode biographique. Ainsi, les sujets sont amenés à expliciter, par le biais de « *récits thématiques relatifs à des moments vécus* » (Mucchielli, 2009, p.79), leurs pratiques individuelles vis-à-vis des TIC dans le cadre professionnel. De fait, le discours des sujets se structure autour d'événements de vie reliés entre eux, permettant de mettre à l'épreuve une analyse compréhensive de son contenu. Non seulement pour illustrer mais également pour approfondir les attitudes des cadres à l'égard des TIC, la technique des incidents critiques (Flanagan, 1954) est engagée en fin d'entretien. Il s'agit d'amener le sujet à évoquer une ou plusieurs situations significatives, chargées émotionnellement, à l'origine de l'amorçage d'un nouveau comportement. Par ce procédé, notre objectif est de comprendre la (ou les) motivation(s) ayant guidé le propre choix des sujets dans la modification de leur comportement à l'égard des TIC. L'analyse qualitative de ces événements de vie permet également d'illustrer, par des exemples tangibles, les indicateurs de risques psychosociaux.

L'élaboration d'une revue de littérature scientifique, ajoutant les thématiques relatives aux risques psychosociaux (ANACT, 2008 ; Clot, 2010 ; Dares, 2010) et à l'usage des TIC (Kahn, & al., 1964 ; Greenhaus, & Beutell, 1985 ; Sarbaugh-Thompson, & Feldman, 1998 ; Regan, 1998 ; Aubert, 2003 ; Jauréguiberry, 2003 ; Mc Keen, & Smith, 2004 ; Datachary, 2004 ; Boukef-Charki, 2005), a mis en lumière le caractère renforçateur de certains usages des TIC dans les fonctionnements interindividuels et organisationnels déjà à l'œuvre.

L'analyse présentée dans cette communication s'étaye sur le corpus de données (ensemble de récits de vie professionnelle à dominance technologique) obtenu à partir de la première session d'entretiens. Les résultats de cette étude qualitative initiale mettent à l'épreuve notre revue de questions précédemment élaborée et permettent de mieux appréhender les caractéristiques psychosociales des risques auxquels les cadres peuvent être soumis dans leur sphère professionnelle. Le logiciel QSR Nvivo 8 constitue l'outil de base de notre analyse thématique de contenu.

Usage des TIC : quel risque psychosocial ?

Si les TIC permettent d'optimiser des compétences humaines, leur usage fait toutefois apparaître des « contraintes invisibles » (Terressac, 1990, p. 137). L'objectif de la recherche en cours est de faire jour aux pratiques communicationnelles des cadres, médiées par les TIC. Révéler cette réalité du travail, qui se dérobe à la description explicite des activités que doit accomplir le cadre, constitue un socle essentiel pour dégager les risques psychosociaux liés à l'usage des TIC.

Les indicateurs de risques psychosociaux (Dares, 2010) sont utilisés comme grille de lecture pour organiser les données recueillies auprès de l'échantillon au cours de la première étape de la recherche. Parce qu'il s'agit d'un groupe de sujets homogène (catégorie des cadres), certains indicateurs de risque ne sont pas abordés dans leur discours (conflit de valeur, insécurité de l'emploi). Par ailleurs, certaines thématiques de l'analyse de contenu font émerger une modalité, l'idéologie managériale, qui n'est pas référencée dans les catégories de risques identifiées par la Dares (*ibid.*).

1) Exigences du travail

Quantité de travail

D'après l'enquête SIP réalisée en 2007 (*ibid.*), les cadres et les professions intermédiaires sont les plus concernés par une demande excessive de travail. À propos de l'usage des TIC, les sujets de l'échantillon évoquent la problématique de la surcharge informationnelle. La quantité et la diversité des informations échangées se sont amplifiées par le biais des TIC (Gaussin, 1993). La surcharge informationnelle est évoquée par les sujets dans le cadre des mails. Le recours à la messagerie électronique pour tout type de communication est devenu un usage routinier. Facilité d'utilisation et de diffusion, ce média asynchrone revêt des potentialités nouvelles de désinhibition. Les cadres expriment leur difficulté à gérer la quantité d'informations reçue par mail. Eric, cadre intermédiaire : « *A l'arrivée: trop d'informations tuent l'information! On est saturé.* ».

Le sentiment d'être submergé par la quantité d'informations à appréhender (Wurman, 2001) conduirait certains cadres à « démissionner » de la tâche de manutention de l'information par baisse de motivation, par résignation. Dominique, cadre dirigeant : « *je reçois tellement d'infos, tellement de tableaux etc., etc., qu'à un moment, entre guillemets, « je démissionne ».* » Ce qui paraît encore plus insatisfaisant pour les sujets, c'est le devoir de faire face à l'infobésité lors du retour de congés, activité par ailleurs fortement chronophage. Fabrice, cadre dirigeant :

« Quand vous restez 3 semaines, multipliez 3 semaines par 250 [mails] par jour, vous arrivez à des situations où, là, vous pouvez louper des trucs parce que plus personne vraiment ne maîtrise trop, vu la volumétrie. »

Soulignons que la surcharge informationnelle peut être source de stress, productrice de dysfonctionnement et de perte d'efficacité (Meier, 1963), et contribuer à la baisse de la satisfaction au travail des cadres (Savolainen, 2007, p. 613). L'infobésité contribuerait au techno-stress (West, 2007) et peut causer des atteintes à la santé (Bawden, Robinson, 2009).

Pression temporelle

Les sollicitations permanentes via les TIC concourent à une certaine insatisfaction pour 21% des cadres de notre échantillon. Ce sont les cadres dirigeants et les sujets encadrant plus de 50 personnes qui expriment le plus leur insatisfaction vis-à-vis de la disponibilité technologique. Distractibilité, fragmentation des tâches, injonction à l'immédiateté, la joignabilité permanente induit une pression temporelle. Cette dispersion de l'attention provoquerait une baisse du sentiment d'efficacité au travail. La technologie push jouerait un rôle important dans cette contrainte temporelle ressentie par les sujets. Bobillier-Chaumon (2003) parle d'« explosion de la temporalité » pour illustrer ce type de conséquences de l'usage des TIC : perte des priorités, dispersion mentale, risques de superficialité dans l'accomplissement du travail. Catherine, cadre dirigeant : « *si on vraiment être très très très efficace, il faut être mono tâche. Je pense que personne n'aimerait subir une intervention chirurgicale difficile avec le chirurgien qui a son téléphone.* »

L'urgence peut se muer en un véritable dispositif de travail, donnant la réplique à un fort investissement professionnel. L'instantanéité permise par les TIC mobiles peut conduire les individus à toucher de près l'assouvissement de leur désir d'ubiquité. Des phénomènes d'addiction aux TIC peuvent alors apparaître conduisant les sujets à produire des comportements de consultation compulsive de l'actualité de leur réseau médiatique. Patricia, cadre supérieur :

« j'ai été piquée on va dire, complètement addict. C'était le matin au réveil je regardais, la nuit avant de me coucher je regardais, et le stress du matin à me dire « il faut vite que je me lève pour vite pouvoir répondre à ces mails, pour vite pouvoir traiter l'info ». Donc ça a été hyper stressant, super stressant. »

Le temps subjectif paraît ainsi altéré. En conséquence, l'urgence se convertit en véritable « construction mentale » (Aubert, 2003) : par cette connexion permanente, les sujets tentent de défier l'ici et maintenant pour pouvoir faire face à toute situation de dernière minute, être réactif en tout lieu et à tout instant.

Difficulté de conciliation entre travail et hors-travail

Les TIC permettent des temps d'astreintes élevés, voire une disponibilité continue. La perturbation de la vie personnelle constitue le premier argument en la défaveur de cette connexion permanente. La sphère de travail, à travers le prisme de l'usage des TIC qui lui est consacré, prendrait une ampleur temporelle démesurée sur la vie des cadres. Laurent, cadre supérieur :

« le fait qu'on ne puisse plus se déconnecter, du coup on est tout le temps dans un esprit de travail ou dans une sensation qui n'est pas de non-repos. On n'est pas dans le lâcher-prise. On est dans le « je reste à l'affut ». ».

Le téléphone mobile professionnel est le canal de communication le plus utilisé par les sujets dans le cadre privé pour rester connectés. Nonobstant, il apparaît comme l'outil le plus insatisfaisant, conduisant à une perturbation des temporalités et au développement d'un sentiment de « laisse

électronique ». La messagerie électronique est la seconde TIC la plus utilisée dans la sphère privée à des fins professionnelles. Le *push-mail* activé sur les Smartphones exacerbe la dérive catachrétique de l'email qui consiste à l'utiliser comme un média de communication synchrone.

La difficulté de conciliation entre les sphères de vie représente l'incident critique négatif le plus explicité par les sujets de notre échantillon (54%). Conscients du phénomène de porosité des temps sociaux, les sujets témoignent de l'inconfort à faire face à cette modalité. Aller au restaurant avec des amis, aller au cinéma, faire du sport sont autant d'activités sociales qui nécessitent une régulation entre les sphères professionnelle et privée. Cette négociation de disponibilité n'est pas aisée pour les cadres. Philippe, cadre supérieur :

« c'est très gênant pour moi, (...) [et] pour mon épouse c'est insupportable ! (...) il m'est arrivé d'être appelé à minuit par le numéro 3 de [l'entreprise]... Bon, c'est le numéro 3 de [l'entreprise] qui vous appelle... je sortais de mon lit, mais bon je lui réponds. »

Le fait d'être joignable en permanence peut causer des désagréments dans la relation avec les proches des sujets. L'interpénétration des temps sociaux peut engendrer un conflit emploi / famille ou encore un conflit de rôle (Greenhaus, & Beutell, 1985 ; Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964). Le cadre qui, à tout moment, peut décrocher son Smartphone ou répondre à des mails est confronté au regard de ses proches. Incompréhension des amis lors d'une soirée, colère des enfants qui se sentent délaissés, ou encore conflits conjugaux sont autant de manifestations auxquelles les sujets doivent faire-face et apporter des justifications acceptables. Le cadre, agi par des contradictions internes (identité de « père de famille » / « époux » versus identité de travail) peut souvent se retrouver dans des situations délicates où les enjeux liés à ses comportements ne sont pas toujours recevables pour ses proches. Patricia, cadre supérieur : « il me disait « de toutes façons tu ne fais pas attention à moi, tu es dans ton truc, tu es dans ton Blackberry, y'a que [nom de l'entreprise], y'a que le boulot ». »

Les TIC mobiles permettent d'être joignable en tout lieu et à tout moment : les cadres en prennent pleinement conscience lorsque des situations médiatiques insatisfaisantes impactent leur sphère privée pendant les congés. Les sujets expriment leur profonde insatisfaction ressentie dans ces moments consacrés à la famille, au repos et au bien-être personnel, dégradés par des sollicitations médiatiques professionnelles. Par ailleurs, pour les cadres qui détiennent une responsabilité importante au sein de leur entreprise, il est difficile d'instaurer un système de délégation pour l'ensemble de leurs activités lorsqu'ils sont en congés. Ainsi, il s'avère difficile pour eux de se déconnecter complètement pendant les vacances.

Poids de l'idéologie managériale

Près d'un quart des sujets ont eu recours à l'idéologie managériale pour expliquer leur comportement à l'égard des TIC. Ce sont les cadres supérieurs qui ont le plus évoqué cette thématique (38% d'entre eux). Pour légitimer cette hyperconnexion médiatique avec leur travail, plusieurs cadres ont évoqué leur critère statutaire au sein de l'entreprise. La représentation du "bon cadre", surinvesti au travail et dévoué à son entreprise, est présente dans leur discours. L'idéologie managériale revendique l'autonomie et la responsabilité du cadre (Legoff, 1995 ; Martucelli, 2004). Le statut induisant cette norme attitudinale, les cadres s'auto-disciplinent et instaurent tacitement leur propre règle de disponibilité permanente.

Les sujets expliquent que leur mise à disposition via la technologie n'est pas explicitement demandée par leur employeur. Philippe, cadre supérieur : « j'ai un employeur qui est assez intelligent, je pense, pour faire sentir l'importance de la chose, et que nous faisons en sorte que nous (...) soyons impliqués jusqu'au fin fond de notre lit et de notre vie privée. ». Il s'agirait plutôt d'une injonction de connexion permanente, nouvelle impasse managériale, incluse dans l'image idéale du cadre. Certains propos peuvent être rapprochés du « cynisme viril » et des « œillères volontaires », stratégies de défense collectives définies par Dejours (1998) : « on est tous de grands mâles solides et sérieux, « même pas mal » ! » (Dominique, cadre dirigeant). Ce comportement de connexion permanente constituerait une norme chez les cadres. Certains sujets assimilent cette injonction au sentiment de laisse électronique. Dominique, cadre dirigeant : « tu deviens maintenant corvéable à merci, tu m'appartiens un peu quoi. »

Comme la voiture de fonction et autres avantages en nature, se voir attribuer un téléphone portable (et dans son modèle optimal, un Smartphone) constitue une reconnaissance à la fois de son niveau

de responsabilité et de son importance au sein de l'entreprise. Cet équipement, mis sous l'égide d'une reconnaissance statutaire, permet aux cadres de « *se reconnaître* » entre eux et de se différencier des non-cadres. Laurent, cadre supérieur : « *Pour être [cadre], (...) il faut avoir l'iphone, maintenant, tout de suite. Et je le prouve parce que je le mets sur la table.* ».

2) Rapports sociaux et relations au travail

Climat de travail

La communication électronique joue un rôle dans la réduction des interactions et les rencontres informelles dans les organisations (Sarbaugh-Thompson, & Feldman, 1998). Près d'un tiers des sujets de notre échantillon (30,64%) évoquent le rôle des TIC dans la dégradation du climat de travail. La plupart d'entre eux (84,2%) remettent en cause l'usage du mail.

Pour les sujets, le recours systématique au courrier électronique pour tout type de communication aurait des répercussions sur les relations interpersonnelles. L'usage intensif du mail augmenterait la distance entre les individus au travail, au sens proxémique du terme. Le mail contribuerait également à exacerber les désaccords.

Une fois un mail envoyé, si l'émetteur considère que l'action est soldée, les sujets parlent de « *désresponsabilisation* ». Cette dérive d'usage du mail permettrait de prendre pour témoin un certain nombre de destinataires d'une tâche réalisée. Christophe, Cadre Intermédiaire : « *on le rend visible, c'est fait, voilà, on n'en parle plus. Et ça soulage certaines personnes de faire ça* ».

Mésusages des TIC et déviances communicationnelles

Les sujets évoquent le mésusage de l'option « répondre à tous » : l'information se noie au fur et à mesure des réponses, au point que sa signification doit être reconstruite. La communication semble se muer en aporie, et la collaboration virtuelle en leurre.

Plus de la moitié (54%) des sujets ont évoqué les dérives communicationnelles liées à l'usage du mail. Les sujets font référence à l'impulsivité liée au mail et au piège de l'écriture agie par l'émotion, qui peuvent dégrader fortement le climat de travail (voir Sproull, & Kiesler, 1986 ; McKeen, & Smith, 2004). Désinhibés derrière leur écran, la teneur des propos des individus peut être forte et parfois excessive. Les traces de subjectivité dans le contenu d'un mail sont perçues comme "*dangereuses*". Olivier, cadre dirigeant : « *dès l'instant où on commence à mettre de la subjectivité dans nos propos dans le mail, ça peut vite être dangereux parce que mal perçu aussi.* ».

Le mail, outil de communication asynchrone, est fallacieusement utilisé de manière synchrone. Ainsi, le mail donne une illusion d'immédiateté. Pascal, cadre supérieur : « *Il y a cette espèce de dictature de l'information qui consiste à dire « j'ai envoyé un mail, (...) forcément l'autre l'a reçu* ». Une autre dérive de l'usage du mail, découlant directement de la précédente, peut être définie comme la croyance qu'un mail envoyé est un mail reçu, lu, compris, et que son contenu est dès lors traité.

Modalités de pouvoir et d'agression

Les cadres peuvent, en répondant à une sollicitation téléphonique, être pris dans une situation de communication dont ils ne peuvent anticiper ni le contexte ni l'état émotionnel de la personne. Ainsi, les cadres peuvent se retrouver dans une situation inconfortable : celle d'essuyer l'agressivité potentielle de leur interlocuteur. Les sujets expriment un fort sentiment d'intrusion, l'émetteur de l'appel ne se souciant guère de leur disponibilité temporelle et émotionnelle. Ils peuvent également se retrouver démunis face à ce type de situation, sans ressource disponible pour répondre pertinemment à leur interlocuteur (être « *pris à partie* »).

La volumétrie des mails envoyés donnerait du pouvoir à l'émetteur. Celui qui envoie peu de mails devient suspect à côté de celui qui diffuse des quantités de mails chaque jour, et ce qu'importe le contenu. Certains sujets ont abordé directement la marge de pouvoir détenue par l'émetteur d'un mail sur le récepteur visé. Les messages peuvent être parfois sibyllins, mais les informations contenues peuvent se prémunir d'une forme de pouvoir et d'un rapport de dépendance sur le récepteur, encore plus puissants lorsque l'émetteur est un hiérarchique du récepteur. Cette marge de pouvoir peut également s'épanouir dans les indicateurs d'urgence définis dans l'objet du mail ou encore les paramètres permettant de caractériser sa priorité.

Le pouvoir de l'émetteur (Jauréguiberry, 2003), couplé à l'option « mis en copie » peut constituer un véritable levier de domination au travail. Un cadre supérieur relate la mise en cause de sa propre responsabilité par la direction générale dans un mail envoyé à sa propre équipe:

« si je n'ai pas la niaque de répondre dans la foulée, ça me décrédibilise auprès des gens qui bossent avec moi. Donc je le fais au moins pour remettre... « ne vous inquiétez pas, je suis bien la chef, c'est bien mon territoire, je ne me laisse pas faire ». C'est un peu bête, mais je me suis aperçue que ne le faisant pas au départ ça me portait préjudice, parce que c'était un signe de faiblesse » (Karine, cadre supérieur).

Utilisation et développement des compétences

La créativité et le sentiment d'efficacité au travail demeurent nécessairement impactés, entraînant par là même une déqualification subjective chez les cadres : Dominique, cadre dirigeant :

« moi je suis chargé de cette information, je l'ai éditée, je fais un commentaire minimum et puis je l'envoie. Mon job est fini. Voilà, c'est ça qui est terrible c'est que mon job est réduit, a perdu sa valeur ajoutée. Je suis devenu un secrétaire, éditeur d'information bête, factuelle. ».

Le recours compulsif au courrier électronique pour tout type d'échange conduirait à une diminution des rencontres en face à face. Les communications professionnelles en seraient ainsi limitées : les « disputes » sur le travail (Clot, 2010), ces interactions qui engagent un retour réflexif sur sa propre activité, tendraient à se raréfier.

Conclusion

Aujourd'hui, alors que les canaux de communication numériques essaient dans le quotidien de travail de tout un chacun, la connaissance des conséquences de leur usage sur la santé au travail semble indigente.

Dans le cadre de l'évaluation des risques psychosociaux au travail, l'usage des TIC est rarement questionné. Or, l'information et la communication, véritables outils de régulation sociale, détiennent une place importante dans les préconisations visant à palier aux dysfonctionnements organisationnels.

L'analyse du discours des cadres nous aiguille dans cette tâche d'identification de l'impact psychosocial de l'usage des TIC. Les résultats de cette étude qualitative mettent en évidence que les impacts de l'usage de ces outils s'intègrent dans les principaux indicateurs de risques professionnels² définis par la Dares (2010). Ainsi, il semblerait que les problématiques interindividuelles et organisationnelles se transposent dans l'usage des TIC, exacerbées peu ou prou.

Pour autant, les cadres ne restent pas démunis face à ces risques relayés par le numérique. Cette première étape de notre recherche longitudinale met en évidence une certaine clairvoyance à l'égard des TIC dans leur usage professionnel. Les cadres développent de nouvelles défenses tactiques visant à protéger leur qualité de vie. Le travail de thèse en cours poursuit l'objectif de définir les attitudes stratégiques des cadres vis-à-vis de l'usage des TIC.

Bibliographie

Aubert, N. (2003). *Le culte de l'urgence: la société malade du temps*. Flammarion, Paris.

Bawden, D, & Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of Information Science*, 35, 180-191.

² Pour rendre compte des résultats de notre étude en favorisant une certaine lisibilité, les grandes dimensions psychosociales (exigences du travail, exigences émotionnelles, marge de manœuvre et autonomie, soutien social et reconnaissance) ont été condensées en deux grandes thématiques : les exigences du travail, les rapports sociaux et relations au travail.

- Bobillier Chaumont, M. E. (2003). Évolutions techniques et mutations du travail : émergence de nouveaux modèles d'activité. In *Le Travail Humain*, PUF, 66, 161-192.
- Boukef-Charki, N. (2006). « Utilisation du courrier électronique dans l'activité managériale : usages, intérêts et limites », In Kalika, M. Romelaer, P. (2006). *Recherche en management et organisation*. pp. 372-380. Economica.
- Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*. La Découverte.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Seuil.
- DARES Analyses (2010). Les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles. Décembre 2010. <http://www.travail-emploi-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2010-081-2-2.pdf>
- Datchary, C. (2004). Prendre au sérieux la question de la dispersion au travail. Le cas d'une agence de création d'événements. *Réseaux*, 125, 175-192.
- Flanagan, John C. (1954). The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-57.
- Gaussin, J. (1993). Transfert de technologies : évolution des concepts et applications. In P. Gosuelon & M. Moulin (1993). *La psychologie du travail à l'aube du XXIème Siècle* (pp 357-362). Paris : Edition EAP.
- Greenhaus, J.H, & Beutell, N.J. (1985) Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Jauréguiberry, F. (2003). *Les branchés du portable: sociologie des usages*. Presses universitaires de France.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R.A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. In Boswell, W. R., Olson-Buchanan, J. B. (2007). The use of communication technologies after hours: The role of work attitudes and work-life conflict. *Journal of Management*, 33, 592-610.
- Kalika, M., & Romelaer, P. (2006). *Op. cit.*
- Le Goff, J.-P. (1995). *Le mythe de l'entreprise. Critique de l'idéologie managériale*. La Découverte.
- Martuccelli, D. (2004). Figures de la domination. *Revue française de sociologie*, 45, 469-497 http://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=RFS_453_0469
- Mc Keen, J.D., & Smith, H. A. (2004). Electronic communications: strategies for coping with the deluge. In Kalika, M., Boukef Charki, N., & Isaac, H. (2007). La théorie du millefeuille. De la non-substitution entre communications électroniques et face à face. *Revue Française de Gestion*, 172, 117-130.
- Meier R., (1963). Communication overload: proposals from the study of a university library, *Administrative Science Quarterly*, 7, 521-544. In Isaac, H., Campoy, E., Kalika, M. (2007). Surcharge informationnelle, urgence et TIC. L'effet temporel des technologies de l'information, *Management & Avenir*, 12, 153-172.
- Mucchielli, A. (2009). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines*. Armand Colin.
- Regan, P. (1998). Genetic Testing and Workplace Surveillance: Implications for Privacy. In Ball, K. (2005). Organization, Surveillance and the Body: towards a politics of resistance. *Organization*, 12, 89.
- Réseau ANACT (2008). Agir sur le stress et les risques psychosociaux. *Revue de la Qualité de Vie au Travail*, 318, mars / avril.
- Sarbaugh-Thompson, M., & Feldman, M. (1998). Electronic mail and organizational communication: does saying "Hi" really matter? *Organization science*, 9, 685-698.
- Savolainen, R. (2007). Filtering and withdrawing: strategies for coping with information overload in everyday contexts. *Journal of Information Science*, 33, 5, 611-621.
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication, *Management Science*, 32, 11, 1492-1512. In Kalika, M., Romelaer, P. (2006), *op. cit.*

Terresac, G. de, (1990). La genèse des savoir-faire. *Les savoirs professionnels : Travail, idéologies pratiques*, 9,133-145. In Bobillier Chaumon (2003), *op. cit.*

West, J. (2007). Technophobia, technostress and technorealism. In Bawden, D, & Robinson, L. (2009), *op. cit.*

Wurman, R.S., Sume, & D., Leifer, L. (2001). *Information anxiety 2*. Macmillian, Indianapolis. In Savolainen, R. (2007). *op. cit.*

Pour citer cet article :

FELIO, C.: « Risques psychosociaux et TIC : discours de cadres », VII^{ème} colloque international EUTIC, Bruxelles, novembre 2011.