

# RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET TIC : DISCOURS DE CADRES

PSYCHOSOCIAL RISKS AND ICT : EXECUTIVES DISCOURSE



**Cindy FELIO**

*Doctorante contractuelle*

Université Michel de Montaigne Bordeaux 3

[cindy.felio@u-bordeaux3.fr](mailto:cindy.felio@u-bordeaux3.fr)



# RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET TIC : DISCOURS DE CADRES

- ◉ Programme DEVOTIC
- ◉ Thèse : impact de l'usage des TIC sur la qualité de vie des cadres en Aquitaine
- ◉ Etude qualitative longitudinale
- ◉ Echantillon: 62 cadres
- ◉ Objectifs de la recherche : explicitation des usages , risques psychosociaux, stratégies de faire-face.

# MÉTHODOLOGIE

- ◉ Entretiens semi-directifs
- ◉ Méthode biographique
- ◉ Incidents critiques
  - ↳ *Récits de vie à dominance technologique*
- ◉ Revue de littérature : RPS & usage des TIC
- ◉ Corpus de données : 1<sup>ère</sup> session d'entretiens (octobre 2010 / février 2011)
- ◉ Analyse thématique de contenu (QSR Nvivo 8)
- ◉ Grille de lecture: indicateurs de RPS (Dares, 2010)

# USAGE DES TIC : QUEL RISQUE PSYCHOSOCIAL?

- ◉ Cadres : ↗ équipement en TIC mobiles
- ◉ Optimisation des compétences humaines
- ◉ « Contraintes invisibles » (Terressac, 1990)
- ◉ Réel du travail des cadres ? Quelles pratiques communicationnelles médiées par les TIC ?

# EXIGENCES DU TRAVAIL

## ◉ Quantité de travail

- Surcharge informationnelle (mails)

« *On est saturé.* »

(Eric, cadre intermédiaire)

- Infobésité lors du retour de congés:  
insatisfaction ↗

⇒ Surcharge informationnelle : source de stress, productrice de dysfonctionnements et de perte d'efficacité (Meier, 1963); baisse de la satisfaction au travail des cadres (Savolainen, 2007); contribue au technostress (West, 2007) et peut causer des atteintes à la santé (Bawden, Robinson, 2009).

# EXIGENCES DU TRAVAIL

## ◎ Pression temporelle

-Sollicitations permanentes (insatisfaction ↗ cadres dirigeants, & encadrement > 50 pers)

↳ Distractibilité, fragmentation des tâches, injonction à l'immédiateté (« explosion de la temporalité », Bobillier-Chaumon, 2003)

-Urgence (dispositif de travail, addiction)

# EXIGENCES DU TRAVAIL

## ◎ Pression temporelle

*« 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. »*

*(Patricia, cadre supérieur)*

# EXIGENCES DU TRAVAIL

## ⊙ Difficulté de conciliation entre travail et hors travail

- Perturbation de la vie personnelle (1er argument en la défaveur de la connexion permanente);

  - ↳ Téléphone portable (↗ insatisfaisant), courrier électronique.

- Incident critique négatif le plus explicité (54%)

  - ↳ Négociation de disponibilité, conflits emploi / famille, conflits de rôle...



# EXIGENCES DU TRAVAIL

## ⊙ Difficulté de conciliation entre travail et hors travail

*« le fait qu'on ne puisse plus se déconnecter, du coup on est tout le temps dans un esprit de travail. (...) On n'est pas dans le lâcher-prise. On est dans le « je reste à l'affut ». »*

*(Laurent, cadre supérieur)*

# EXIGENCES DU TRAVAIL

## ◎ Poids de l'idéologie managériale

- 1/4 des sujets : légitimité de leur hyperconnexion (↗ cadres supérieurs)
- Injonction de connexion, nouvelle impasse managériale incluse dans la représentation sociale du « bon cadre »
- Valorisation de l'équipement en TIC

# EXIGENCES DU TRAVAIL

## ◎ Poids de l'idéologie managériale

*« Pour être cadre, (...) il faut avoir l'Iphone, maintenant, tout de suite. Et je le prouve parce que je le mets sur la table. »*

(Laurent, cadre supérieur)

*« on est tous de grands mâles solides et sérieux, « même pas mal »! »*

(Dominique, cadre dirigeant)

# RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS AU TRAVAIL

## ◎ Climat de travail

- Rôle des TIC dans la dégradation du climat de travail (1/3 des sujets)

- ↳ Remise en cause de l'email (84,2%) : augmentation de la distance entre les individus, exacerbation des désaccords, déresponsabilisation.

# RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS AU TRAVAIL

## ◎ Climat de travail

*« on le rend visible, c'est fait, on n'en parle plus. Et ça soulage certaines personnes de faire ça »*

(Christophe, cadre intermédiaire)

# RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS AU TRAVAIL

## ⊙ Mésusages des TIC & déviances communicationnelles

- Mésusage de l'option « répondre à tous » (information diluée, signifiante à reconstruire)
- Dérives communicationnelles liées au mail (54% des sujets): impulsivité, émotion, subjectivité, désinhibition...
- Dérive catachrétique liée à l'usage du mail : illusion de synchronicité.

# RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS AU TRAVAIL

## ⊙ Mésusages des TIC & déviances communicationnelles

*« 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 »*

(Olivier, cadre dirigeant)

*« 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. » »*

(Pascal, cadre supérieur)

# RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS AU TRAVAIL

## ⊙ Modalités de pouvoir et d'agression

- Sentiment d'intrusion (disponibilité temporelle et émotionnelle, être « *pris à partie* »)

- Pouvoir et volumétrie des mails



# RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS AU TRAVAIL

## ◎ Modalités de pouvoir et d'agression

*« si je n'ai pas la niaque de répondre dans la foulée, ça me décrédibilise auprès des gens qui bossent avec moi. (...) 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)

# RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS AU TRAVAIL

## ◉ Utilisation & développement des compétences

- Impact sur le sentiment d'efficacité au travail et la créativité.

- ↳ Sentiment de déqualification subjective des cadres.

- Diminution des rencontres en face-à-face : quid des « disputes professionnelles » (Clot, 2010) ?

# RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS AU TRAVAIL

## ◉ Utilisation & développement des compétences

*« 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 de sa valeur ajoutée. Je suis devenu un secrétaire, éditeur d'information bête, factuelle. »*

(Dominique, cadre dirigeant)

# CONCLUSION

- ⊙ Nécessité de prendre en compte les caractéristiques psychosociales de l'usage des TIC au travail;
- ⊙ Les conséquences de l'usage des TIC s'intègrent dans les principaux indicateurs de RPS (Dares, 2010): transposition des problématiques interindividuelles et organisationnelles;
- ⊙ Attitude ↗ clairvoyante des cadres, regard stratégique, mise en place de défenses tactiques pour protéger leur qualité de vie.

**MERCI DE VOTRE  
ATTENTION ...**