

Réseau de Recherches en Psychologie du Travail et des Organisations (RPTO)

Cinquième Junior Colloque

E4556 Laboratoire Epsilon

Dynamique de Capacités Humaines et Conduites de Santé

Université Paul Valéry - Montpellier

17 et 18 juin 2013



5ème Junior Colloque du Réseau de Recherches en
Psychologie du Travail et des Organisations

Montpellier 17 et 18 juin 2013

Place Albert 1^{er}, Université de Montpellier 3

Lundi 17 juin

9h00 – 9h30 : Accueil

9h30 – 12h : Réunion seniors

12h – 13h30 : Déjeuner

13h30 – 15h30 : Communications (identité et orientation) – Animateur **Brigitte ALMUDEVER** (Laboratoire « Psychologie du Développement et Processus de Socialisation » - Université de Toulouse)

DELICOURT Alice (Laboratoire « Psychologie du Développement et Processus de Socialisation » - Université de Toulouse)

Déterminants psychosociaux de la réussite professionnelle des femmes dans les métiers masculins et développement de carrière.

GUENTHER Donate (EA 4556 - Laboratoire Epsilon, Dynamique de Capacités Humaines et Conduites de santé – Université P. Valéry, Montpellier 3).

Identité sociale, culture et changement : étudiants en mobilité.

MAGNE Julie(EA 4139 Laboratoire Psychologie, Santé et qualité de vie des Sciences de l'Homme, Université V. Ségalen - Bordeaux)

Etude des déterminants individuels et contextuels favorisant l'intention de maintien dans l'organisation et dans la profession chez des hommes et des femmes insérés dans des professions atypiques au regard de leur sexe.

MANTO JONTE' Juliette (Laboratoire Interuniversitaire de Psychologie. Personnalité, Cognition, Changement Social LIP/PC2S – Université P. Mendes - Grenoble)

Projet professionnel et accès à l'emploi chez les diplômés du supérieur : l'emploi précaire peut-il constituer un marche-pied vers l'emploi stable ?

15h30 – 16h00 : Pause

16h00 – 18h30 : Communications (santé au travail) – Animateur **Gérard VALLERY** (UPJV - Centre de Recherches en Psychologie : cognition, psychisme et organisations - Université de Picardie - Université Amiens)

DEBARD PAVLIC Annie (EA 4163 Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (GRePS) - Université Lyon 2).

La prise en compte des risques psychosociaux par les encadrants.

BONNEFOND Jean-Yves (EA 4132 Centre de Recherche sur le Travail et le Développement CRTD-CNAM – Paris)

Expérimenter l'institutionnalisation du dialogue sur la qualité du travail comme moyen de la santé et de l'efficacité dans l'industrie automobile.

MEZZA Joëlle (EA 4132 Centre de Recherche sur le Travail et le Développement CRTD-CNAM – Paris)

Maladies chroniques et construction du projet professionnel en référence à l'activité.

PALTRIER Maude (UPJV - Centre de Recherches en Psychologie : cognition, psychisme et organisations - Université de Picardie - Université Amiens)

Les soignants humanitaires expatriés en zone de conflit armé : opérationnalisation d'une situation de travail exceptionnelle, et ses répercussions sur la santé psychique.

POUSSIN Nadine (EA 4132 Centre de Recherche sur le Travail et le Développement CRTD-CNAM – Paris)

Affect, émotion, sentiment au travail et développement du pouvoir d'agir.

Mardi 18 juin

8h30 – 9h00 : Accueil

9h00-10h30 Communications (identité et orientation) – Animateur **Anne-Marie VONTHRON** (Laboratoire EA 4431 Equipe ProTAPE (Processus de Transition et Ajustement en Contextes Professionnels et Environnementaux) - Paris Nanterre).

THUILLIER Julien (Laboratoire « Psychologie du Développement et Processus de Socialisation » - Université de Toulouse)

Discrimination perçue au travail par les homosexuels et recherche de soutien social : le rôle des stratégies de présentation de soi.

WASSOUO Emmanuel (Laboratoire Interuniversitaire de Psychologie. Personnalité, Cognition, Changement Social LIP/PC2S – Université P. Mendes - Grenoble)

Pouvoir et construction de l'identité politique féminine : analyse de l'effet des différences culturelles. Etude et comparaison des perceptions du leadership politique féminin chez les électeurs et électrices Européens et Africains (comparaison France/ Cameroun).

10h30-11h00 Pause

11h00-12h30 Communications (technologies, innovation, ergonomie) – Animateur **Eric BRANGIER (EA 4432 INTERPSY - ETIC - Université Paul - Verlaine de Metz)**

HUSSON Audrey (EA 4556 - Laboratoire Epsilon, Dynamique de Capacités Humaines et Conduites de santé – Université P. Valéry, Montpellier 3).

Les comportements innovants au travail dans les groupes « multi-organisationnels » : le rôle modérateur de l'habilitation au travail.

EL WAFI Wafa (EA4432 INTERPSY - ETIC Université Paul Verlaine de Metz)

La perméabilité des frontières « vie professionnelle-vie personnelle » et la relation aux TIC.

MEDZO-M'ENGONE Joseph (EA 4163 Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (GRePS) - Université Lyon 2).

Evolution technologiques, transformation de l'activité, bien-être psychologique et qualité de vie au travail.

12h30-14h00 : Déjeuner

14h00-15h30 Communications (technologies, innovation, ergonomie) – Animateur **Marc-Eric BOUBILLIER** (EA 4163 Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (GRePS) - Université Lyon 2).

ALTHAUS Virginie (laboratoire PERSEUS (Université de Lorraine) ; laboratoire GS (INRS))

L'approche systémique de l'intervention sur le bien-être au travail dans les PME du tertiaire.

DAHAK Sofiane Mohamed (UPJV - Centre de Recherches en Psychologie : cognition, psychisme et organisations - Université de Picardie - Université Amiens)

Etude ergonomique : l'impact de la qualité réelle sur la performance économique et la santé des opérateurs dans une activité de service.

DEDOURGE Alexandre (UPJV - Centre de Recherches en Psychologie : cognition, psychisme et organisations - Université de Picardie - Université Amiens)

Etude ergonomique des processus cognitifs chez les téléopérateurs en centres d'appels téléphoniques externalisés : quelles formes de polyvalence en relation de service ?

15h30-16h00 pause

16h00-17h00 Bilan de la journée (par les animateurs des sessions) ; Perspectives et projets du Réseau (par responsable **D. STEINER**)

Le Réseau RPTO

Le réseau des équipes de recherches de Psychologie du Travail et des Organisations réunit actuellement 15 équipes. Ses objectifs sont d'échanger et travailler sur des problématiques communes, de diffuser ses productions et surtout de former à la recherche les jeunes doctorants et chercheurs qui développeront et assureront la solidité du réseau pour les prochaines années. Ce réseau, constitué en 1997 à l'initiative de Madame le Professeur Claude Lévy-Leboyer, a été expertisé par l'European Network of Organizational Psychology (ENOP). Depuis sa création, le réseau a d'abord été animé par Pr. Claude Louche, puis par Pr. Anne Lancry avant l'élection en 2008 de son actuel responsable, Pr. Dirk Steiner.

Ce junior colloque cherche à instaurer le même esprit d'échanges et de convivialité que les précédents. Il s'agit de permettre à de jeunes chercheurs, doctorants et post-doctorants récents rattachés aux équipes de recherche membres du Réseau, d'échanger sur leurs recherches, de confronter des points de vue théoriques, des méthodes, de favoriser l'interconnaissance entre « juniors » et « seniors ».

Equipes du Réseau (et responsable) :

Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) (Y. CLOT pour le Centre de Recherches sur le Travail et le Développement, Jean-Luc BERNAUD pour l'équipe « Psychologie de l'Orientation »)

Université de Bordeaux (C. LAGABRIELLE, S. LABERON)

Université de Grenoble (E. DOUTRE)

Université de Lille III (P. DESRUMAUX)

Université de Lyon II (P. SARNIN)

Université de Metz (E. BRANGIER)

Université de Montpellier 3 (A. BATTISTELLI)

Université de Nancy (A. TROGNON)

Université de Nice-Sophia Antipolis (D. STEINER)

Université Paris Ouest-Nanterre La Defense (A.-M. VONTHRON)

Université Paris 8 et 10 (B. GANGLOFF)

Université de Picardie (G.VALLERY)

Université de Rouen (L. GUILBERT)

Université de Toulouse II (B. ALMUDEVER)

Atelier 1. Identité et orientation – Animatrice Brigitte ALMUDEVER

(Laboratoire « Psychologie du Développement et Processus de Socialisation » -
Université de Toulouse)

DELICOURT Alice

GUNTHER Donat

MAGNE Julie

MANTO JONTE Juliette

A. Nom et Prénom du doctorant : DELICOURT Alice

Equipe : PDPS

Directeur de recherche : Pr. Le Blanc Alexis

Adresse : Université Toulouse II Le Mirail 5 allée Antonio Machado, 31058 Toulouse Cedex 9

Courriel : delicourt_alice@yahoo.fr

C. Intitulé de la Communication

Déterminants psychosociaux de la réussite professionnelle des femmes dans les métiers masculins et développement de carrière.

D. Résumé de la communication.

Introduction théorique :

Lorsque les femmes s'engagent dans l'armée, elles sont confrontées, en plus des difficultés liées à l'adoption d'un métier « contre-stéréotypique », à des représentations qui opposent leur féminité et leur statut de militaire (Sorin, 2003). Selon la théorie de la menace du stéréotype (Steele, 1997), les individus des groupes dominés seraient anxieux à l'idée de confirmer le stéréotype négatif dont ils sont l'objet, ce qui peut amener à échouer dans les domaines sur lesquels portent le ou les stéréotypes. De nombreuses études ont été réalisées en utilisant le stéréotype négatif de l'infériorité des femmes en mathématiques (par exemple, Beilock, 2008). En outre, les femmes sont fréquemment associées à des stéréotypes négatifs en tant que professionnelles (Burgess et Borgida, 1999). L'objectif de cette étude était d'analyser une situation de comparaison sociale (un examen) qui active, pour les femmes, la menace du stéréotype, en comparant les performances des hommes et des femmes à un test d'évaluation professionnelle selon le taux de féminisation de leur métier au sein de la marine. Nous nous attendions à observer des différences entre la performance des hommes et des femmes selon la nature des connaissances évaluées et selon le taux de féminisation des professions.

Méthodologie :

Matériel : L'examen de connaissances professionnelles dont nous avons choisi d'analyser les résultats permet d'accéder à une formation qualifiante équivalente à un cursus de niveau III. Chaque examen se décompose en trois parties : une épreuve de connaissances institutionnelles de 20 questions, une épreuve de connaissances scolaires de 80 questions (mathématiques, sciences physiques, français, anglais, etc.) et une épreuve de connaissances « métier » de 100 questions. Il y a 38 examens relatifs à 38 métiers différents. Afin de pouvoir comparer ces différents examens, les scores sont centrés réduits à partir des moyennes et écart-types suivant : 10 et 2,5 pour les connaissances institutionnelles, 40 et 10 pour les connaissances scolaires, 50 et 12,5 pour les connaissances métier. De cette manière, le score d'un individu est facilement « positionnable » par rapport aux scores de l'ensemble des individus qui ont passé strictement le même examen que lui.

Participants : L'échantillon est composé de 1050 femmes et 951 hommes ayant passé l'examen entre le 1^{er} janvier 2009 et le 31 décembre 2010. Trois groupes ont été identifiés à partir des taux de féminisation des spécialités : lorsque le taux de féminisation est inférieur à 10%, la spécialité est considérée comme « masculine » (17 spécialités concernées) ; lorsqu'il est entre 10% et 30%, elle est considérée comme « neutre » (11 spécialités) ; lorsqu'il est supérieur à 30%, elle est considérée comme « féminine » (10 spécialités).

Résultats :

Nous avons observé, au moyen d'analyses de comparaison de moyennes, à la fois une variabilité intergroupe (différences de performance entre les hommes et femmes d'une même spécialité) et une variabilité intragroupe (différences de performance entre les femmes exerçant dans diverses spécialités). A un niveau global, les résultats montrent que les femmes ont des notes inférieures aux hommes. Cependant, à un niveau plus micro-organisationnel, les résultats indiquent que le type de questions « moins bien réussies » par les femmes varie selon que leur profession est masculine, neutre ou féminine.

Discussion/Conclusion :

Derrière le taux de féminisation des métiers, nous pensons que l'on peut inférer l'existence de facteurs individuels et organisationnels qui influent sur la performance de ces femmes. L'analyse, en cours, des

stratégies de comparaison sociale mises en place par ces femmes pour faire face à la menace du stéréotype, les stratégies pour concilier ou dissocier leurs domaines de vie extraprofessionnels et leur projet de carrière peuvent être des facteurs psychosociaux déterminants pour expliquer la variabilité que nous avons observée.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)
Après avoir analysé une première étude exploratoire (présentée ici), nous avons mis en place un nouveau protocole pour tester les hypothèses de recherche avancées dans la discussion.

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant : Modèle LISREL pour tester les effets médiateurs et modérateurs.

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : La question sous-jacente pouvant être débattue à la fin de cette communication porte sur le choix des stratégies personnelles et collectives de ces femmes pour faire face à la menace du stéréotype et que la phase ultérieure de la recherche se propose de décrire et d'analyser.

H. Références citées (dans ce résumé)

Beilock, S. L. (2008). Math performance in stressful situations. *Current Directions in Psychological Science*, 17(5), 339-343.

Burgess, D., & Borgida, E. (1999). Who women are, who women should be: Descriptive and prescriptive gender stereotyping in sex discrimination. *Psychology, Public Policy, and Law*, 5(3), 665-692.

Sorin, K. (2003). *Femmes en armes, une place introuvable? Le cas de la féminisation des armées françaises*. Editions L'Harmattan.

Steele, C. (1997). A threat in the air: How stereotypes shape intellectual identity and performance. *American Psychologist*, 52(6), 613-629.

A. Nom et Prénom du doctorant : MAGNE Julie

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Laboratoire de Psychologie EA 4139 "Santé et Qualité de vie", Université Bordeaux Segalen

Directeur de recherche : M.L. Felonneau, C. Lagabrielle

B. Vos coordonnées :

Adresse : 10 rue Jean Renaud Dandicolle 33000 Bordeaux

Courriel : julie.magne19@gmail.com

C. Intitulé de la Communication :

Etude des déterminants individuels et contextuels favorisant l'intention de maintien dans l'organisation et dans la profession chez des hommes et des femmes insérés dans des professions non-traditionnelles.

D. Résumé de la communication.

Malgré une avancée notable en matière d'égalité professionnelle entre hommes et femmes, les secteurs d'activités et les catégories socioprofessionnelles présentent toujours une forte division sexuée. Il est fréquemment constaté un recul de la mixité après quelques années de mise en œuvre. Les recherches actuelles relatives à l'intention de maintien dans une profession atypique en termes de sexe ont mis en évidence le rôle joué par la discrimination perçue dans l'environnement de travail (Madera, King et Hebl, 2012). Elle serait en grande partie liée à la composante prescriptive des stéréotypes de genre (Prentice & Carrenza, 2002). Cette dernière correspond à un ensemble de croyances sur les caractéristiques que doivent posséder les membres d'un groupe, et notamment professionnel (Burgess & Borgida, 1999; Delacolette, Dardenne et Dumont, 2010). A la suite d'une première étude en contexte atypique, nous avons constaté que les hommes et les femmes ne s'attribuaient pas les caractéristiques masculines ou féminines correspondant à leur sexe. De plus, les effets en termes de socialisation organisationnelle étaient différenciés selon le genre mais pas selon le sexe. Avant de construire un modèle de recherche dans lequel le genre serait un facteur clé de l'intention de maintien professionnel, il nous a semblé important de vérifier la validité des outils évaluant ce dernier.

Dans le cadre de l'évaluation des stéréotypes de genre, il est classique de se référer au Bem Sex Role Inventory (BSRI) développé par Sandra Bem (1974) qui mesure le degré de féminité (expressivité) et de masculinité (instrumentalité). Néanmoins, cet outil est basé sur deux principes désormais contestés (K'delant & Gana, 2009). Tout d'abord, les stéréotypes de genre prescrits ne sont appréhendés qu'à travers des qualités jugées socialement désirables (Prentice et Carrenza, 2002) alors que les études ont montré depuis qu'ils combinent des caractéristiques aussi bien positives que négatives (Antil, Cunningham, Russell & Thompson, 1981; Fisk et al, 2002; Spence, Helmreich & Holahan, 1979; Prentice & Carrenza, 2002). Deuxièmement, la relation entre les traits de personnalité et les rôles est établie (Eagly, Wood & Dieckman, 2000; Wood & Eagly, 2002). Compte tenu des multiples changements sociaux survenus au cours des 40 dernières années et de leur impact sur les rôles endossés par les hommes et les femmes, la question de la stabilité temporelle des traits stéréotypés de genre semble légitime. L'étude présentée vise donc à définir plus précisément la composante prescriptive de ces stéréotypes dans la société française. L'enquête a été menée par questionnaires auto administrés auprès de 500 élèves de 1^{ère} année de Psychologie (393 femmes et 107 hommes). Il leur était demandé d'indiquer : (1) les caractéristiques positives et négatives associées aux femmes dans notre société et (2) les caractéristiques positives et négatives associées aux hommes dans notre société. Une partie de nos résultats est cohérente avec les recherches antérieures (López-Sàez, Francisco Morales & Lisboa, 2008; Prentice & Carranza, 2002; Selwyn, 2007) et démontrent la persistance des prescriptions traditionnelles de genre. Les caractéristiques attribuées aux hommes et aux femmes en général sont consensuelles quel que soit le sexe des répondants. Néanmoins pour notre échantillon, (1) les catégories féminines et masculines, quoique traditionnelles, ne sont pas constituées des mêmes caractéristiques que celles développées dans la littérature. Par exemple, si on retrouve des adjectifs relatifs à l'expressivité pour les femmes, ces derniers sont différents de ceux présents dans les outils actuels ; (2) des adjectifs éliminés lors de validation française sont parmi les plus fréquemment cités ; (3) de nouvelles catégories émergent des résultats, notamment pour les femmes, renvoyant par exemple au sens de l'organisation. Ces résultats et leurs implications dans le cadre d'un outillage francophone valide et actuel évaluant ces aspects dans le cadre professionnel seront discutés.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : (2) ; Phase de construction d'un modèle théorique en vue d'évaluer le maintien dans une profession atypique en termes de sexe. Les variables du modèle se répartissent en dimensions liées au sexe (genre, niveau de discrimination perçue, niveau de mixité...), attitudinales (SEP, satisfaction...) et organisationnelle (SSP). Dans le cadre de l'étude présentée, phase d'analyse de ces premiers résultats préalables à l'intégration des variables liées au genre dans le modèle décrit.

H. Références citées (dans ce résumé) :

- Antil, K. J., & Cunningham, D. J. (1981). Comparative factor analyses of the personal attributes questionnaire and the Bem sex-role inventory. *Social Behaviour and Personality*, 10, 163-172.
- Bem, S. L. (1974). The measurement of psychological androgyny. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42, 155-162.
- Burgess, D., & Borgida, E. (1999). Who women are, who women should be: Descriptive and prescriptive gender stereotyping in sex discrimination. *Psychology, Public Policy, and Law*, 5, 665-692.
- Delacourte, N., Dardenne, B., & Dumont, M. (2010). Stéréotypes prescriptifs et avantages des groupes dominants. *L'Année Psychologique*, 110, 127-156.
- Eagly, A.H., Wood, W., & Diekmann, A.B. (2000). Social role theory of sex differences and similarities : A current appraisal. In T. Eckes & H.M. Trautner (Eds.). *The developmental social psychology of gender* (pp. 123-174). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Fiske, S.T., Cuddy, A. J., Glick, P., & Xu, J. (2002). A model of (often mixed) stereotype content: Competence and warmth respectively follow from perceived status and competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 878-902.
- K'Delant, P., & Gana, K. (2009). Analyse multitraits-multiméthodes des scores au questionnaire d'attributs personnels (*Personal attributes questionnaire* [PAQ]) auprès d'un échantillon féminin. *Psychologie Française*, 54, 323-336.
- López-Sàez, M., Francisco Morales, J., Lisboa, A. (2008). Evolution of gender stereotypes in Spain: traits and roles. *The Spanish Journal of Psychology*, 11, 609-617.
- Madera, J., King, E. B., & Hebl, M. R. (2012). Bringing group identity in the workplace: The influence of manifestation and suppression on perceived discrimination, job satisfaction, and turnover intentions. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 18, 165-170.
- Prentice, D. A., & Carranza, E. (2002). What women and men should be, shouldn't be, are allowed to be, and don't have to be: The contents of prescriptive gender stereotypes. *Psychology of Women Quarterly*, 26, 269-281.
- Selwyn, N. (2007). E-learning or she-learning? Exploring students' gendered perceptions of education technology. *British Journal of Educational Technology*, 38, 744-746.
- Spence, J. T., Helmreich, R. L., & Holahan, C. K. (1979). Negative and positive components of psychological masculinity and femininity and their relationships to self-report of neurotic and acting out behaviors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1673-1682.
- Wood, W., & Eagly, A. H. (2002). A cross-cultural analysis of the behavior of women and men: Implications for the origins of sex differences. *Psychological Bulletin*, 128, 699-727.

A. Nom et Prénom du doctorant : MANTO JONTE Juliette
Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Travail, Santé, Changement dans les Organisations (TSCO), LIP (EA 4145) – Grenoble 2
Directeur de recherche : DOUTRE Elisabeth

B. Vos coordonnées : Université Pierre Mendès France, Grenoble
Adresse : BP 47, 38040 Grenoble Cedex - Bureau 234, BSHM
Courriel : juliette.manto-jonte@upmf-grenoble.fr

C. Intitulé de la Communication : Projet professionnel et accès à l'emploi chez les diplômés du supérieur : l'emploi précaire peut-il constituer un marche-pied vers l'emploi stable ?

D. Résumé de la communication.

L'insertion est un processus à plus ou moins long terme au cours duquel va s'opérer des changements majeurs dans la vie du sujet, vu qu'il va se défaire de son statut d'étudiant(e) (prégnant durant les études) et « endosser » celui de salarié ou de professionnel. Loin d'être linéaire, le processus d'insertion professionnelle apparaît complexe et requiert des stratégies multiples, nécessitant de perpétuels réajustements, et ce depuis le choix de la filière, de la durée et du lieu des études, jusqu'à la sélection du secteur d'activité et de l'emploi à décrocher. L'on constate que les diplômés, même à parcours égal, ne sont pas égaux face à la difficulté d'accéder au marché du travail (Martinot, 2001; Gelpe, 2009). Car chercher et trouver un emploi de nos jours, dans un contexte où les crises successives engagent une transformation permanente du travail et impulsent une flexibilité du marché qu'entretien le processus de mondialisation (Martin, 2010; Herman, Bourguignon, Stinglhamber et Jourdan, 2007; Mansuy & Marchand, 2004), requièrent une organisation digne des chefs d'états-majors. Le demandeur d'emploi doit donc disposer d'un grand ensemble de ressources et se montrer stratège pour réussir une entrée durable sur le marché du travail. Dans cette perspective, l'emploi précaire se présente désormais comme un passage quasi obligatoire vers l'emploi stable (Weinberg, 2012; Moncel, 2012). On peut donc s'interroger aussi bien sur la pertinence des stratégies de recherche d'emploi mises en œuvre par les diplômés que sur les déterminants des conduites y afférentes.

Cette étude a pour objectif, d'une part, l'analyse des variables qui peuvent expliquer les disparités observées entre les diplômés à l'entrée du marché du travail et, d'autre part, l'identification des conditions favorables à la construction du projet professionnel, ainsi que la mise en évidence de processus susceptibles de conduire à l'emploi précaire.

Notre démarche prend ancrage sur les théories qui dépeignent les individus comme « moteurs » de leur environnement immédiat, en ce qu'ils modèlent activement ce dernier plus qu'ils n'en seraient des réceptacles passifs (Beillerot, 2004; Cosnefroy, 2011). Nous postulons qu'il existe un lien prédictif entre l'élaboration d'un projet professionnel et le recours à l'emploi précaire comme stratégie conduisant à l'emploi stable. Examiner ce lien revient à étudier la demande réelle des diplômés sur le marché du travail.

Une étude réalisée au Cameroun auprès de 418 diplômés du supérieur (N=230 sans emploi et N= 188 salariés) nous a permis d'observer que la manière dont ils perçoivent leur formation et l'accessibilité du marché du travail influence aussi bien le score du projet professionnel que le « choix » d'un emploi temporaire en lien avec celui-ci, et prédit le niveau de maîtrise des techniques de recherche d'emploi. Ces résultats nous amènent à interroger la pertinence de la formation des diplômés, de même que le contenu de l'accompagnement proposé aux diplômés en situation de recherche d'emploi.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : 2

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant :
Réussir une analyse comparée des données recueillies en France et au Cameroun : mettre en avant les différences contextuelles/culturelles.

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée :
Quelles variables de mon modèle théorique (Théorie sociale cognitive de la carrière – TSCC) retenir

H. Références citées (dans ce résumé) :

- Beillerot, S. la direction de J. (2004). *De l'apprentissage social au sentiment d'efficacité personnelle: autour de l'œuvre d'Albert Bandura*. L'Harmattan.
- Bommensath, M. (1993). *Diplômé! Comment ne pas vous retrouver chômeur*. Paris: Les Éditions d'Organisation.
- Cosnefroy, L. (2011). *L'apprentissage autorégulé*. Grenoble: Presses universitaires de Grenoble.
- Herman, G, Bourguignon, D., Stinglhamber, F. & Jourdan, D. (2007). De l'école à l'emploi. *Travail, chômage et stigmatisation: Une analyse psychosociale*, 283.
- Mansuy, M., & Marchand, O. (2004). De l'école à l'emploi: des parcours de plus en plus complexes. *Economie et statistique*, 378(1), 3–13.
- Martin, G. (2010). Le travail sous tensions. *Idées économiques et sociales*, 160(2), 79.
- Martinot, D. (2001). Connaissance de soi et estime de soi : ingrédients pour la réussite scolaire. *Revue des sciences de l'éducation*, 27(3), 483.
- Moncel, N. (2012). Quelle qualité d'emploi pour les jeunes diplômés du supérieur? *Formation emploi*, 117(1), 69-87.
- Weinberg, A. (2012). Pourquoi travaille-t-on? *Sciences humaines*, 242(11), 4-4.

Atelier 2. Santé au travail – Animateur Gérard VALLERY (UPJV - Centre de Recherches en Psychologie : cognition, psychisme et organisations - Université de Picardie - Université Amiens)

DEBARD PAVLIC Annie

BONNEFOND Jean-Yves

MEZZA Joëlle

PALTRIER Maude

POUSSIN Nadine

A. Nom et Prénom du doctorant : DEBARD PAVLIC Annie
Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : GRePS Université Lyon 2
Directeur de recherche : Philippe SARNIN

B. Vos coordonnées :
Adresse : Chenebeyre – 43130 Retournac
Courriel : annie.debard@yahoo.fr

C. Intitulé de la Communication : La prise en compte des risques psychosociaux par les encadrants

D. Résumé de la communication. Depuis plusieurs années, la notion de « risques psychosociaux » est devenue incontournable tant du côté des chercheurs en sciences humaines que du législateur ou des dirigeants d'entreprise. Le lien entre les évolutions du monde du travail et la santé psychologique des salariés n'est plus à démontrer (Davezies, 1999 ; Volkoff, 2005 ; Molinier, 2006 ; Castel, 2009). Depuis 2002, la législation française a inclus l'obligation de prévention de la santé physique et mentale dans le Code du Travail (Article L. 1152-1). Aujourd'hui, si nous pouvons considérer que la phase de sensibilisation est passée, il reste à créer des modes d'intervention pour construire des démarches de prévention en entreprises (Douillet, 2012).

La plupart des rapports gouvernementaux, et les plans d'action validés en entreprises, présentent l'encadrant comme le principal acteur de la santé au travail (Lachmann, 2010). Or, comment accompagner ces encadrants à acquérir des compétences pour être « acteur de la santé » ? Journoud et Pezé (2011) interrogent la formation des managers à la prévention des risques psychosociaux. Ils émettent de nombreuses réserves et insistent sur le fait que « tout n'appartient pas aux managers ». Dans ce contexte, plusieurs auteurs signalent les contraintes rencontrées par les encadrants dans l'exercice de leurs missions et notamment l'explosion d'activités qui les éloignent de leurs équipes (Detchessahar, 2011).

La question des risques psychosociaux et de leurs impacts sur la santé psychologique des salariés semble réinterroger le métier d'encadrant et faire bouger leur « cadre » de référence en termes de compétences. Elle redessine les contours de leurs missions auprès de leurs équipes et instaure de nouvelles exigences. Lors de nos formations auprès de ce public, nous constatons également qu'elle fragilise leur posture managériale. Les modes de régulation des tensions dans l'équipe sont questionnés. Toutefois, nous posons l'hypothèse que ces questions peuvent être l'occasion de mettre en discussion les ressources et les contraintes qui permettent à un encadrant de favoriser le bien-être de leurs équipes.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons tout d'abord interrogé la littérature pour savoir quels sont les leviers d'action proposés aux encadrants. Il semble que différents courants théoriques donnent des pistes d'action, mais apporte peu de modes opératoires. Citons quelques leviers sans aucune exhaustivité : Danna et Griffin (1999) insistent sur le fait que le bien-être au travail comporte une dimension subjective de satisfaction et d'engagement. Dans le courant de la psychologie positive, le bien-être se définit comme étant la satisfaction des trois besoins fondamentaux de compétence, d'autonomie et d'affiliation sociale (Deci & Ryan, 1985). Le courant de la Psychodynamique du travail interroge les relations que les individus entretiennent entre plaisir et souffrance et l'organisation du travail. Des notions importantes comme la coopération, la confiance, l'utilisation de l'intelligence rusée (la Métis) pour répondre aux dilemmes du travail sont citées. Les études sur le stress au travail donnent des facteurs de protection : la marge de manœuvre, le soutien technique et social, la reconnaissance. La Clinique de l'Activité reprend la notion d'autonomie pour nous parler du pouvoir d'agir (Clot, 2008). Du côté du courant de l'ergonomie, Caroly (2010) montre l'importance des attitudes des encadrants dans la capacité d'agir des collectifs de travail. Les courants anglo-saxons nous rappellent l'importance des aptitudes personnelles des encadrants comme leur intelligence émotionnelle (Morin, 2007). D'autres auteurs font le lien entre le bien-être et la performance (Delobbe, 2009).

Dans notre recherche, nous souhaitons trouver une piste théorique et opérationnelle pour :

- Répertorier les différentes ressources permettant à un encadrant de favoriser le bien-être de son

équipe ;

- Utiliser ce modèle de façon opérationnelle pour accompagner un encadrant à favoriser le bien-être de son équipe.

L'architecture du métier proposé par Yves Clot (2008) nous semble un outil intéressant pour répondre à ces deux questions. En effet, d'une part la notion de « métier » semble déplacer les notions débattues dans les entreprises comme la reconnaissance et d'autre part, nous pouvons utiliser ce modèle sous forme de « boussole des ressources psychosociales ». Quatre instances nous permettent de décliner ces ressources : l'instance Personnel (le mode de fonctionnement professionnel, l'expérience, la sensibilité du métier), l'instance Impersonnel (la prescription, la tâche), l'instance Interpersonnel (ce qui favorise l'activité avec les autres et pour les autres dont les règles de métier) et l'instance Transpersonnel (la plus mystérieuse des instances et, de notre point de vue la plus fondamentale pour la dynamique du métier : « c'est elle qui donne le ton » de l'activité d'un collectif nous dit Clot (2008). Elle représente les valeurs, l'histoire, la culture d'une organisation).

Nous faisons l'hypothèse que de faire évoluer les compétences des encadrants sur ces quatre dimensions favorisera le bien-être des équipes.

Une recherche action débute depuis janvier 2013 dans un EHPAD en restructuration (réorganisation du prescrit du métier des soignants). L'accompagnement des équipes et des cadres de cette structure de 240 professionnels nous permet d'interroger notre hypothèse. Le premier semestre 2013 a permis de rencontrer des groupes de professionnels par métier afin d'interroger les difficultés et les ressources à réaliser leur activité. Parallèlement, les cadres ont suivi des actions de formations afin d'être sensibilisé sur la notion de risque psychosocial, comprendre les processus en jeu et acquérir des outils permettant l'expression et la créativité dans le travail des équipes. A partir de septembre 2013, à partir des synthèses validées par les groupes métier, nous allons mettre en place une démarche d'apprentissage organisationnelle permettant aux encadrants de s'approprier la démarche de mise en débat du travail. L'évaluation est prévue début 2014 par entretiens qualitatifs.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)]: 2

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant :

Je souhaite approfondir ma partie théorique avec les approches managériales issues du courant de la gestion. Je suis intéressée si un laboratoire s'interroge sur la notion d'encadrant « acteur de la santé au travail ».

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée :

La question que je me pose concerne l'instance Transpersonnelle. Il me semble que cette dimension peut nous aider à comprendre pourquoi les leviers d'action qui sont connus et repris par différents courants reliant santé au travail et management ne semblent pas jouer en la faveur de la santé au travail.

H. Références citées (dans ce résumé) :

Caroly S. (2010). L'activité collective et la réélaboration des règles : des enjeux pour la santé au travail.

Habilitation à diriger des recherches. Mention Ergonomie. Université Victor Segalen. Bordeaux 2.

Clot Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir.* France. PUF Le travail humain.

Danna K. & Griffin R. (1999). *Health and well-being in the workplace : a review and synthesis of the literature.* Journal of Management 25 (3). 357-384.

Davezies P. (1999). Evolution des organisations du travail et atteintes à la santé. *Travailler.* 3. 87-114.

Deci E.L. & Ryan R.M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior.* New York : Plenum

Delobbe N. (2009) Bien-être au travail et performance de l'organisation. *Université catholique de Louvain.*

Detchessahar M. (2011). « Management et santé ». *Revue française de gestion* 214. 65-68.

Douillet P. (2012) La prévention des RPS : une opportunité de développer le dialogue sur le travail.

Semaine Sociale Lamy. 1523. 26-34.

Journoud J. & Pezé S. (2011). « La formation des managers à la prévention des risques psychosociaux est-elle sur la bonne voie ? » *Journée de la recherche du L@rem*. Evry. France.

Lachmann H. & Larose C. (2010). “Bien-être et efficacité au travail – 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail ». *Rapport fait à la demande du Premier ministre*.

Molinier P. (2006). *Les enjeux psychiques du travail*. Paris. Payot.

Morin E & Aubé C. (2007). *Psychologie et management*. Montréal. Chenelière Education, 2^{ème} édition.

Volkoff S. (2005). *L'ergonomie et les chiffres de la santé au travail : ressources, tensions et pièges*. Toulouse. Octarès.

A. Nom et Prénom du doctorant : BONNEFOND Jean-Yves
Equipe : Psychologie du Travail et Clinique de l'Activité-CNAM CRTD
Directeur de recherche : Yves Clot

B. Vos coordonnées :
Courriel : jeanyves.bonnefond@cnam.fr

C. Intitulé de la Communication : Expérimenter l'institution du dialogue sur la qualité du travail comme moyen de la santé et de l'efficacité dans l'industrie automobile

D. Résumé de la communication.

Notre recherche part de l'hypothèse d'une altération de la santé des professionnels lorsque reculent pour eux les possibilités de bien faire leur travail. Ce processus prendrait racine dans des discordances entre critères de qualité, par exemple entre ceux tournés vers une performance globale et ceux propres à la performance locale en situation réelle (Falzon et al 2012). Le défaut d'instance organisationnelle pour y répondre ferait reculer le pouvoir d'agir des professionnels.

Ainsi, alors que le travail peut devenir très "discutable" aux yeux des professionnels, les voies pour instituer des formes de délibération et de construction de compromis organisationnels effectifs sont défaillantes dans les organisations contemporaines.

Pour étudier des réponses possibles à ce problème, il s'agit d'expérimenter l'institution de la délibération sur la qualité du travail entre opérateurs, avec l'encadrement, directions et organisations syndicales pour inaugurer des transformations (Clot, 2010).

C'est la visée du dispositif que nous exposerons dans une expérimentation en cours chez un constructeur automobile avec l'Equipe Psychologie du Travail et Clinique de l'Activité du CNAM. Cette démarche vise à expérimenter des transformations élaborées entre direction et partenaires sociaux au moyen de l'analyse par les professionnels de la qualité de leur travail.

La demande de l'entreprise part d'un décalage trop important sur l'évaluation de la qualité du travail entre organisations syndicales et direction : l'expérimentation que nous avons proposée et que les différents partenaires de l'entreprise ont acceptée se situe dans un atelier de montage d'une des usines françaises de l'entreprise.

Dans une perspective historico-développementale en psychologie (Vygotski), nous mobilisons la méthodologie de la clinique de l'activité qui cherche à provoquer le développement professionnel pour l'étudier (Clot, 2008).

Dispositif méthodologique : Instituer le dialogue sur le travail bien fait

Le dispositif articule plusieurs niveaux de dialogues sur la qualité du travail :

- entre professionnels concernés
- en comité de suivi au niveau local (direction usine)
- en comité de suivi au niveau national (direction de l'entreprise)

Les comités de suivi regroupent les fonctions Fabrication, RH, les syndicats et l'équipe de recherche du Cnam.

Le dialogue se situe tout d'abord au niveau des situations de travail entre opérateurs volontaires puis entre opérateurs et leur encadrement. Ici le travail est filmé puis analysé par les professionnels avec les chercheurs au moyen de la méthode dialogique d'auto-confrontation croisée (Clot, Faïta, Fernandez et Scheller, 2001).

Ensuite, au niveau des comités de suivi, le matériel vidéo produit avec les professionnels devient moyen d'un dialogue entre dirigeants et syndicats au sein de l'usine puis au niveau de la direction d'entreprise.

Les premiers résultats montrent l'engagement des opérateurs dans le dispositif, leur initiative et leur performance au poste, les obstacles qu'ils surmontent pour y parvenir, y compris en mettant leur santé en jeu et sans toujours trouver les ressources dans l'organisation du travail.

Direction et syndicats à partir de leurs points de vue respectifs constatent la pertinence des analyses des opérateurs en même temps que l'inefficacité de l'organisation à répondre à leurs initiatives.

Nous montrerons comment la visée principale de notre intervention - l'institution durable dans l'entreprise d'instances capables de soutenir le dialogue sur la qualité du travail – pose la question de la place d'opérateurs dans les processus de décision.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : 2

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant : Obtenir des points de vue d'autres chercheurs sur le dispositif d'intervention exposé, la construction d'espace dialogique dans les organisations.

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée :

H. Références citées (dans ce résumé) :

Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G., et Scheller, L. (2001). Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité. *Revue Education Permanente*, 146

Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : PUF

Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur, pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris : La Découverte.

Falzon, P., Nascimento, A., Gaudart, C., Piney, C., Dujarier, M-A., & Germe, J-F. (2012). Performance-based management and quality of work: an empirical assessment.

A. Nom et Prénom du doctorant : MEZZA Joëlle

Equipe de psychologie de l'orientation, EA 4132, CRTD/CNAM-Paris.

Directeurs de recherche : Even Loarer, professeur titulaire de chaire en psychologie de l'orientation et Dominique Lhuilier, professeure émérite en psychologie du travail.

B. Coordonnées :

Adresse : 41 rue Gay Lussac 75005 Paris

Courriel: joelle.mezza@cnam.fr

C. Intitulé de la communication :

Maladies chroniques et construction du projet professionnel en référence à l'activité.

D. Résumé de la communication

En France, on estime que 15 millions de personnes sont atteintes de maladies chroniques soit 1 français sur 5. Or le taux d'activité professionnelle de cette population n'est que de 35%, soit un risque 4 fois plus grand que pour la population générale d'être exclu du marché du travail. La question du maintien ou du retour à l'activité des personnes souffrant d'une affection chronique constitue donc un enjeu social majeur. La maladie invalidante conduit les individus à des réorientations professionnelles multiples et est l'occasion pour eux de repenser leur inscription dans le monde du travail et donc leur projet professionnel. Nous présenterons quelques résultats de l'enquête de terrain réalisée pour notre projet de thèse à propos de la façon dont les personnes malades chroniques élaborent leur projet de retour à l'emploi et le rôle que joue l'activité dans cette construction. Cette étude a été réalisée dans le cadre d'une recherche-action plus large financée par l'Inca (Institut national de lutte contre le cancer), qui vise à mieux comprendre les freins au maintien ou au retour à l'activité des personnes malades.

Nos ancrages théoriques se situent à la croisée de différents champs disciplinaires : psychosociologie du handicap et de la santé à travers les notions de compensation, de remaniement et de travail de santé, psychologie de l'orientation à travers la notion de projet, psychologie du travail en référence au champ de la clinique du travail et à la notion d'activité. Nous nous référons tout d'abord à Canguilhem (1966), qui nous permet d'envisager la maladie pas seulement sur le versant du déficit mais aussi sur le versant d'une altérité pouvant ouvrir sur de nouvelles potentialités. En référence à Boutinet, le projet suppose l'anticipation d'un avenir désiré, et la planification de ce qu'on veut faire ou devenir dans le futur. Il met en jeu des questions d'identité et d'image de soi. Or, de nombreux auteurs (Vidal-Naquet, Hélarlot...) s'accordent à dire que les événements de santé graves bousculent l'identité des personnes, dans la mesure où ils remettent en question leur mode de vie, leur rythme, leur activité de travail etc. De ce fait, nous réinterrogeons les théories mentalistes, selon lesquelles le projet est pensé sur le mode d'une élaboration réflexive et en appui sur les compétences passées. Par ailleurs, nous considérons l'activité en référence au triangle de l'activité en clinique du travail, selon lequel l'activité est ce qui médiatise le rapport du sujet à lui-même, à autrui et transforme le réel. Mais nous articulons aussi la notion d'activité avec celle de système d'activités selon Curie et Hajjar (1987), c'est-à-dire en considérant que l'activité dépasse l'activité de travail et comprend aussi le hors-travail.

Nous explorons 3 axes d'investigation : 1) la maladie chronique constitue une rupture dans le modèle de vie et le système d'activités des personnes, qui change leurs exigences et leur rapport au travail; 2) c'est par l'épreuve de soi dans l'activité et la confrontation avec la réalité que les individus peuvent remettre en marche un projet professionnel; 3) Le projet est une activité en soi qui se construit dans l'ensemble des activités de la personne et se réorganise dans le cours de ces activités.

Notre étude s'appuie sur un dispositif collectif d'échanges entre personnes atteintes de maladies chroniques, les clubs MCA (maladies chroniques et activités), autour du thème du maintien ou du retour au travail, mis en place dans le cadre de la recherche-action citée plus haut, sur 34 entretiens semi-directifs réalisés auprès des personnes volontaires participants aux clubs à propos de l'élaboration de leur projet professionnel, et sur 27 entretiens d'orientation réalisés avec 16 personnes qui avaient demandé un accompagnement individualisé pour la construction de ce dernier. Les résultats intermédiaires de cette recherche sont fondés sur l'analyse qualitative du contenu de l'ensemble des matériaux recueillis entre mai 2011 et mai 2012 (groupes d'échanges d'expériences et entretiens), selon une procédure de catégorisation thématique du discours autour des rubriques suivantes : vécu de la maladie, rapport au travail, activités, démarches pour le projet.

Les résultats obtenus conduisent aux observations suivantes : la maladie marque majoritairement une rupture dans la vie des individus qui les transforme tant au plan physique que psychique. Cette déstabilisation les conduit à réélaborer leur projet de vie, dont le projet professionnel est partie prenante. Le recouvrement de la santé et le dégagement de la maladie passent par une reprise progressive d'activités, qui sont une façon de tester sa résistance et sa capacité à retourner au travail. L'entrée en formation constitue une modalité fréquente de retour à l'activité. Le processus d'élaboration du projet passe par l'éprouvé de l'activité, y compris celle qui consiste à revenir à son travail d'origine pour se rendre compte qu'on ne pourra plus l'exercer comme avant. De ce fait, 31 personnes sur 34 réinterrogent leur inscription dans le monde du travail, à travers des activités réflexives, prospectives, et d'expérimentation de terrain. Un développement ultérieur nous permettra de montrer que le projet professionnel peut se reconstruire soit dans la continuité de la vie avant la maladie, soit dans la nécessité d'une reconversion complète, soit dans une évolution professionnelle fondée sur le renouvellement des conditions de travail en conservant son métier d'origine, ou sur un changement partiel de l'activité. Des caractéristiques récurrentes apparaissent dans les différents projets, témoignant ainsi de nouvelles exigences par rapport au travail: la quête de sens, la recherche d'une activité où l'on se sente utile et qui permette de trouver du plaisir, l'attachement à des valeurs humaines, le travail à temps partiel...

Notre postulat de départ est qu'une meilleure connaissance du processus d'élaboration du projet chez les malades chroniques du point de vue de leur vécu subjectif, débouche sur une réévaluation des conceptions traditionnelles du projet. Elle peut apporter un éclairage nouveau à la question de leur accompagnement en orientation, éclairage qui pourrait être fécond pour d'autres types de public en difficulté. Les thématiques de discussion pourront être autour d'une part de la maladie vue comme une ressource, et les stratégies mises en œuvre par les sujets pour contourner les limitations et construire des compensations; et d'autre part de la remise en cause de la construction de projet uniquement par une élaboration réflexive, au profit d'une élaboration articulée à la mise en activité des individus valable non seulement pour les sujets atteints d'une affection invalidante, mais aussi pour l'ensemble des publics déficitaires.

E. Références citées

Boutinet, J-P. (2001, 6è ed.). *Anthropologie du projet*. Paris: PUF, 300 p.

Canguilhem G. (2007, 1ère ed. 1966). *Le normal et le pathologique*. Paris : PUF, 240 p.

Curie J., Hajjar V. (1987). Vie de travail vie hors travail: la vie en temps partagé, in Lévy-Boyer, C, Spérandio, J-C. (1987). *Traité de psychologie du travail*. Paris: Puf, 37-55.

Hélarlot, V., (2006). Parcours professionnels et histoires de santé : une analyse sous l'angle des bifurcations. *Cahiers internationaux de sociologie*, Vol. CXX, Paris: PUF, 59-83.

Vidal-Naquet, P. (2009). *Faire avec le cancer dans le monde du travail*, Paris: L'Harmattan.

A. Nom et Prénom du doctorant : PALTRIER Maude

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : CRP-CPO Amiens

Directeur de recherche : Professeur Alain Lancry

B. Vos coordonnées :

Courriel : paltriermaude@gmail.com

C. Intitulé de la Communication : Les soignants humanitaires expatriés en zone de conflit armé :

opérationnalisation d'une situation de travail exceptionnelle, et ses répercussions sur la santé psychique

D. Résumé de la communication.

Objectifs de l'étude :

- Appréhender une profession véhiculant souvent des représentations non réalistes

- Répondre à la nécessité de s'attarder sur des situations de travail isolées en rendant objectivable leur caractère exceptionnel

- Interroger l'existence de facteurs individuels, organisationnels et environnementaux susceptibles de réduire le sentiment de menace pour la santé psychique, pour s'inscrire dans une démarche de prévention et de préconisations

Dans un premier temps, nous tenterons donc de déterminer les facteurs donnant à la situation de travail des soignants humanitaires expatriés en zone de conflit armé son caractère exceptionnel. Il s'agira ensuite de déterminer l'impact du caractère exceptionnel de la situation de travail sur la santé psychique des individus. C'est sur le premier axe de notre étude que nous nous proposons ici de focaliser notre attention.

Problématique :

Les soignants humanitaires expatriés en zone de conflit armé sont quotidiennement confrontés à des situations anxieuses. Expatriés dans des pays ravagés par la guerre, ils évoluent souvent dans des contextes de travail hostiles et menaçants pour leur intégrité. La dangerosité de la situation de travail, la confrontation à la détresse humaine, et une imbrication permanente des conditions de travail et de vie quotidienne, sont autant de facteurs susceptibles d'engendrer une souffrance difficile à surmonter (Yala, 2005). Soulignons, qu'éloigné de ses repères familiaux et sociaux, le soignant travaille le plus souvent avec les personnes avec lesquelles il vit. Il doit s'adapter à de nouvelles équipes de travail ne disposant pas toujours des mêmes référentiels culturels. Les relations avec la hiérarchie sont rares lors des missions, et l'activité est menée sous contrôle des autorités locales. De plus, le temps effectif de travail, les horaires et les lieux des interventions sont rarement stables. De même, le soignant humanitaire doit adapter sa pratique professionnelle et ses compétences au matériel et technologies desquels dispose le pays d'accueil. Au quotidien, il gère ses temps de loisirs, ses activités sociales, et ses déplacements personnels en fonction des contraintes politiques du pays. Tout ceci représentant autant de facteurs rendant les limites entre sphères professionnelles et sphères privées floues. Si l'on s'accorde sur la nature inhabituelle de la situation de travail du soignant humanitaire, il est difficile de trouver dans la littérature des données objectives. Pourtant, ne serait-ce pas dans cette imbrication permanente des domaines de vie que se trouverait la particularité du travail humanitaire? En nous reposant sur le modèle du système des activités défini par Curie et Hajjar (Curie & Hajjar, 1987), nous proposons ici d'analyser la situation de travail des soignants humanitaires en termes de système composé lui-même de sous-systèmes en interdépendance. L'analyse de ces interactions nous permettra de rendre compte du caractère exceptionnel de la situation de travail des soignants humanitaires de manière objective et opérationnalisable.

Méthodologie :

Le modèle du système des activités de Curie et Hajjar (Curie & Hajjar, 1987) nous permettra d'aborder « l'ensemble des activités effectivement réalisées par un sujet (ce qu'il fait) pour résoudre les données du problème qu'il prend en compte (la tâche effective), la manière dont elles sont accomplies (volume, moment, ordre et degré de fonctionnement), et les relations qui existent entre les activités constitutives de ce système » (Curie, & Hajjar, 1987, cités par Guilbert & Lancry, 2005). Par l'entremise de l'Inventaire du Système des Activités (ISA (Curie, Hajjar, Marquié & Roques, 1990)) nous tenterons d'opérationnaliser le système des activités des soignants, et d'appréhender la structure et le fonctionnement de chaque domaine

de vie. Il s'agira d'analyser le degré d'importance accordé aux objectifs de chacun des sous-systèmes, leur degré de valorisation, et leurs échanges.

Dans un premier temps, nous concevrons une version adaptée d'ISA à notre population. Nous interrogerons, en pré-étude, un échantillon de dix soignants humanitaires (médecins et infirmiers) issus d'Organisations Non Gouvernementales (ONG), ayant au moins une première expérience sur le terrain, à l'étranger, dans une zone de conflit armé. Nous administrerons ensuite cette nouvelle version du protocole à cinquante médecins et infirmiers issus de différentes ONG. Il s'agira pour finir, de proposer à ce même échantillon, une série d'entretiens semi-directifs pour approfondir, préciser et compléter les informations obtenues antérieurement.

Perspectives de recherche :

A terme, il s'agira donc d'obtenir une représentation objective d'une situation de travail isolée et souvent idéalisée, en opérationnalisant la structure et le fonctionnement de chaque domaine de vie, ainsi que leur manière d'interagir. Ce n'est que dans cette perspective, qu'il nous semble possible dans un deuxième temps, d'appréhender les répercussions de la situation de travail sur la santé psychique des individus. Nous nous demanderons ainsi dans quelle mesure la situation de travail exceptionnelle du soignant humanitaire peut générer une menace pour son intégrité psychique en termes de stress perçu et de stress post-traumatique. Nous tenterons alors d'interroger l'existence de facteurs individuels, organisationnels et environnementaux susceptibles de réduire les risques pour la santé psychique des acteurs des situations de travail exceptionnelles, pour s'inscrire dans une démarche de prévention et de préconisations.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)]: 2

H. Références citées (dans ce résumé) :

Curie, J., & Hajjar, V. (1987). Vie de travail-Vie hors travail : la vie en temps partagés. In C. Lévy-Leboyer, & J.C. Sperandio (Eds.), *Traité de Psychologie du travail* (pp. 37-55). Paris : PUF.

Curie, J., Hajjar, V., Marquié, H., & Roques, M. (1990). Proposition méthodologique pour la description du système des activités. *Le Travail Humain*, 53 (2), 103-118.

Guilbert, L., & Lancry, A. (2005). Les activités, temps et lieux de vie des cadres : un système de déterminants individuels, contextuels et technologiques. *@ctivités*, 2 (2), 24-42.

Yala, A. (2005). *Volontaire en ONG: l'aventure ambiguë*. Charles Léopold Mayer (éd). Paris : 240p.

A. Nom et Prénom du doctorant : POUSSIN Nadine

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Psychologie du travail et clinique de l'activité – CRTD – CNAM Paris

Directeur de recherche : Yves Clot

B. Vos coordonnées :

Adresse : 41 rue Gay Lussac 75005 Paris

Courriel : nadine.poussin@voila.fr

C. Intitulé de la Communication :

Affect, émotion, sentiment au travail et développement du pouvoir d'agir

D. Résumé de la communication.

La médecine du travail est une spécialité dévalorisée dans la profession médicale (Marichalar, 2011). Par ailleurs son exercice est modifié par des réformes des services de santé au travail (2002 et 2012).

De 2009 à 2012 j'ai mené une intervention auprès d'un groupe de médecins du travail dont la demande portait sur le développement de leur métier vers plus d'efficacité. Comment est-il possible pour ces professionnels dans ce contexte (dévalorisation et mutation du métier) de développer leur efficacité ?

Lors de cette intervention, nous avons notamment pris comme objet d'analyse l'examen médical. Les médecins du travail le considèrent comme la part la plus intime de leur activité, la moins discutée entre pairs, la plus « routinière ». C'est aussi celle qu'ils partagent avec les autres médecins et qu'ils qualifient de « cœur du métier ».

Le métier de médecin du travail a connu de nombreuses transformations, qui ont la particularité d'avoir toujours été issues de compromis sociaux sur les rapports travail/santé (Buzzi et al, 2006 ; Davezies, 1997, 2005 ; Marichalar, 2010). Telle que les choses ont été tranchées, cette spécialité de la médecine est considérée comme préventive par opposition à la médecine de soin. La réforme de 2012 notamment en instaurant des entretiens infirmiers modifie la place de la consultation médicale dans l'activité du médecin du travail. En cela le moment est propice au questionnement sur l'efficacité de cet examen et sur les moyens de le remodeler pour plus d'efficacité.

En clinique de l'activité, nous cherchons, par nos interventions à instaurer des cadres dialogiques dont les professionnels peuvent se servir pour résoudre une difficulté ou tout au moins faire avancer les débats de métier. Usuellement nous produisons des traces de l'activité (par exemple filmiques) et nous proposons aux professionnels une confrontation à celles-ci (autoconfrontation simple puis croisée). Nous travaillons ensuite avec l'ensemble des professionnels à une reprise collective des analyses produites et à leur mise en débat.

Dans le cas présent, nous avons expérimenté une manière de faire originale en basant nos analyses non pas sur des films d'activité mais sur des simulations de l'examen médical.

A l'issue de cette intervention, nous constatons que les sentiments des médecins du travail, initialement polarisés autour du sentiment d'inefficacité ont connu un développement au cours de l'intervention. Notre hypothèse est que l'on peut trouver des explications à ce développement dans ce que le dispositif d'intervention a provoqué : par la focalisation proposée sur les gestes de l'examen clinique, une mise en mouvement du geste, dans sa partie affective, a été possible (Tomas, 2013).

Les affects revitalisés sont alors le ressort du développement de nouvelles émotions (la joie) et peuvent permettre l'élaboration de nouveaux sentiments professionnels, support de nouvelles manières de faire.

La thématique des émotions au travail est une thématique assez récente en psychologie du travail. D'un point de vue théorique, elle commence à être bien documentée (Almudever & al, 2012 ; Cahour & Lancry, 2011 ; Ribert Van de Weerd, 2011 ; Soarès, 2002 ; Jeantet, 2003 ; Rimé, 2005). Nous cherchons dans ce travail à contribuer au développement du modèle de l'affectivité en clinique de l'activité (Clot, Y., 2008 ; Reille Baudrin & Werthe 2013 ; Scheller, L., à paraître) distinguant affects, émotions et sentiments et posant la question des transferts entre affect, émotion, sentiment dans la confrontation des sujets au réel. Nous questionnons alors le lien entre pouvoir d'agir et pouvoir d'être affecté.

E. Etat d'avancement de l'étude : 3

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant :

Une confrontation théorique notamment entre :

- le sentiment d'efficacité personnelle (SEP) et le « sentiment du travail bien fait » ?
- « l'empowerment » et le « pouvoir d'agir »

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée :

Quelle analyse multimodale des matériaux utiliser pour appuyer la démonstration ?

H. Références :

Almudever, B. et al (2012). Le pouvoir d'agir à l'épreuve de la souffrance au travail : émotions, recherche et construction de sens. *Psychologie du travail et des organisations, Vol 18, n°1*.

Buzzi, S., Devinck, J-C, Rosental, P-A. (2006). *La santé au travail. 1880-2006*. Paris : La découverte.

Cahour B., Lancry, A. (2011). Emotions et activités professionnelles et quotidiennes. *Le travail humain, 2011/2 Vol 74, 97-106*.

Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : PUF.

Davezies, P. (1997). Médecine du travail : obstacles, impasses et perspectives. *Médecine et Travail, N°1, 43-46*.

Davezies, P. (2005). Tensions et orientations du système français de santé au travail. <http://philippe.davezies.free.fr>

Jeantet, A. (2002). L'émotion prescrite au travail. *Travailler n° 9, 99-112*.

Marichalar, (2011). Médecine du travail : une spécialité invisible. *La revue du praticien, Tome 25 n° 862, 402-403*.

Marichalar, P. (2010). La médecine du travail sans les médecins ? Une action patronale de longue haleine (1971-2010). *Politix, Vol 23, n° 91, 27-52*.

Reille-Baudrin, E., & Werthe, Ch. (2013). Quand l'impensable guide d'intervention. L'imprévisible accident mortel dans l'activité des agents *Activités, 10(1), 112-126*.

Ribert-Van de Weerd C. (2011). Les contraintes de travail et les stratégies de régulation émotionnelle en centre de relation clientèle, *Le travail humain, 2011/4 Vol. 74, 321-339*

Rimé, B. (2009). Le partage social des émotions. Paris : PUF.

Scheller, L. (à paraître). Travail, affects, activité transférentielle. .

Soarès, A. (2002). Les émotions dans le travail. *Travailler, no 9, 9-18*.

Tomas, J-L. (2013). L'analyse psychologique du développement des gestes professionnels : une perspective pour la prévention des TMS ? *PISTES, 15-1*.

Atelier 3. Identité et orientation – Animatrice : Anne-Marie VONTHRON

(Laboratoire EA 4431 Equipe ProTAPÉ (Processus de Transition et Ajustement en Contextes Professionnels et Environnementaux) - Paris Nanterre.

THUILLIER Julien

WASSOUO Emmanuel

A. Nom et Prénom du doctorant : THUILLIER Julien

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Laboratoire « Psychologie du Développement et Processus de Socialisation » EA 1647

Directeur de recherche : Brigitte ALMUDEVER & Sandrine CROITY-BELZ

B. Vos coordonnées :

Courriel : julien.thuillier@univ-tlse2.fr

C. Intitulé de la Communication : Effets de la discrimination perçue au travail par les homosexuels sur la recherche de soutien social : le rôle des stratégies de présentation de soi

D. Résumé de la communication.

Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à mettre en œuvre des politiques de « diversité » visant à lutter contre les discriminations au travail. Mais dans la plupart des cas, ces politiques ne concernent que des minorités visibles telles que les personnes issues de l'immigration, les femmes ou encore les personnes handicapées, faisant d'autres minorités, invisibles celles-ci, des minorités oubliées. C'est notamment le cas des homosexuels. Pourtant, plusieurs enquêtes attestent de la présence de discrimination à l'encontre de cette population, d'une part à l'embauche, mais surtout d'autre part, une fois que les individus s'insèrent dans leur environnement professionnel (L'Autre Cercle, 2010 ; Falcoz, 2007), et ce sous des formes variées (insultes, menaces, évitements, harcèlement, refus de promotion...).

Objet de la recherche

Là où la plupart des travaux montrent comment la discrimination perçue par les homosexuels affecte leur santé psychique (Meyer, 1995 ; Driscoll & al., 1996 ; Szymansky, 2009) ou encore leur satisfaction professionnelle (Waldo, 1999 ; Button, 2001), nous nous proposons quant à nous d'étudier les effets que la discrimination perçue peut avoir sur l'une des dimensions cruciales de la socialisation professionnelle : la construction de relations interpersonnelles (Reichers, 1987), et plus particulièrement la recherche de soutien social. Comment et par quels processus le risque perçu de discrimination au travail influence-t-il la recherche de soutien social ?

Problématique et hypothèses

Les recherches ont montré que face au risque d'être discriminés, les homosexuels utilisent des stratégies de présentation de soi (Goffman, 1963), à travers lesquelles ils manipulent l'information à propos de leur orientation sexuelle. Woods (1993) en a relevé trois :

- La feinte, qui consiste à se présenter à son entourage comme une personne hétérosexuelle ;
- L'évitement, qui se caractérise par un refus de répondre aux questions sur sa vie sentimentale et ses préférences sexuelles, sans pour autant se présenter comme hétérosexuel ;
- Le dévoilement, enfin, qui permet aux sujets de parler librement de leur orientation sexuelle en se présentant sous leur véritable identité.

Or, dans les recherches menées en psychologie du travail, les auteurs s'accordent sur le fait que dans la sphère professionnelle, dissimuler son homosexualité provoquerait un malaise intra et interpersonnel qui conduirait les sujets à s'isoler de leurs collègues de travail (Driscoll, & Fassinger, 1996 ; Clair, Beaty & Mc Lean, 2005 ; De Jordy, 2008), alors que dévoiler son orientation sexuelle induirait la proximité entre collègues (Friskopp & Silverstein, 1995). Ces stratégies apparaissent donc comme une variable-clé de la socialisation organisationnelle.

Nous posons ainsi une *première hypothèse* selon laquelle les stratégies de présentation de soi utilisées par les sujets au travail jouent un rôle médiateur dans la relation entre discrimination perçue et recherche de soutien social au travail.

Le modèle d'une socialisation plurielle développé dans notre équipe invite à étudier les conduites au travail dans leurs liens avec les conduites que les sujets mettent en œuvre dans leurs autres domaines de vie (approche systémique).

Nous posons ainsi une *deuxième hypothèse* selon laquelle le degré de valorisation du coming-out au travail par rapport à la valeur accordée au coming-out dans d'autres milieux de vie (vie familiale, amicale, de loisirs) module la relation entre stratégies utilisées au travail et recherche de soutien social au travail.

Par ailleurs, nous considérons que les conduites actuelles au travail prennent sens dans leurs liens avec

d'autres temps de la socialisation, avec des conduites et expériences passées et/ou à venir des sujets (approche temporelle).

Nous formulons donc une *troisième hypothèse* selon laquelle la valence affective des expériences passées de coming-out et l'évaluation de leurs effets par les sujets, modulent la relation entre discrimination perçue et stratégies de présentation de soi utilisées au travail.

Méthodologie

Pour tester ces hypothèses, nous élaborons un questionnaire qui opérationnalise les variables impliquées dans notre schéma d'analyse et qui soutiendra une enquête extensive auprès d'une population de salariés homosexuels. Cette population sera sollicitée par le biais d'une association (L'Autre Cercle) dont l'activité vise à lutter contre les discriminations au travail à l'encontre des homosexuels. Il est prévu de diffuser les questionnaires en ligne (via Qualtrics).

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : 2

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée :

N'existe-t-il pas des contradictions dans la mise en œuvre de ces politiques de « diversité » ?

Ces politiques sont-elles vraiment efficaces pour lutter contre la discrimination ?

H. Références citées (dans ce résumé) :

Button, S.B. (2001) Organizational Efforts to Affirm Diversity: A Cross-Level Examination, *Journal of Applied Psychology*, vol. 86, n°1, 17-28.

Clair, J.A., Beatty, J.E. & Mac Lean, T.L. (2005). Out of sight but not out of mind: Managing invisible social identities in the workplace. *Academy of Management Review*, 30, 78-95.

De Jordy, R. (2008), Just passing through. *Group & Organisation Management*, vol. 33, n°5, Oct. 2008, p 504-531.

Driscoll, J. M., Kelley F. A., Fassinger R. E. (1996), Lesbian identity and disclosure in the workplace : relation to occupational stress and satisfaction. *Journal of Vocational behavior*, 48, 229-242.

Falcoz C. (2007), Les Discriminations Oubliées : le Cas de l'Orientation Sexuelle, in I. Barth & Christophe Falcoz, *Le Management de la Diversité – enjeux, fondements et pratiques*, p.91-108, l'Harmattan.

Friskopp, A. & Silverstein, S. (1995). Straight jobs, gay lives : Gay and lesbian professionals, the Harvard Business School and the American Workplace. New York: Touchstone/Simon & Schuster.

Goffman, E. (1963), *Stigmate, les usages sociaux des handicaps*, les Editions de Minuit.

Meyer I. (1995). Minority stress and mental health in gay men. *Journal of health and social behavior*, vol. 36, 35-58.

Reichers, A.E. (1987). An interactionist perspective on newcomer socialization rates. *Academy of Management Review*, 2, 278-287.

Waldo, C. R. (1999). Working in a majority context: A structural model of heterosexism as minority stress in the workplace. *Journal of Counselling Psychology*, 46, 218–232.

Woods, J. D. (1993) *The corporate closet: The professional lives of gay men in America*. New York : Free Press.

A. Nom et Prénom du doctorant : WASSOUO Emmanuel

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : TSCO

Directeur de recherche : DOUTRE Elisabeth

B. Vos coordonnées : Université Pierre Mendès France, Grenoble,

Adresse : B.P : 47 38040 Grenoble Cedex

Courriel : weaforever2008@yahoo.fr

C. Intitulé de la Communication : Pouvoir et construction de l'identité politique féminine : analyse de l'effet des différences culturelles. Etude et comparaison des perceptions du leadership politique féminin chez les électeurs et électrices Européens et Africains (comparaison France/ Cameroun)

D. Résumé de la communication.

Introduction : En France comme au Cameroun, les femmes se retrouvent cantonnées à la périphérie du pouvoir alors qu'elles sont une force démographique, économique, politique et intellectuelle impressionnante (Lunghi, 2002). Elles sont dépréciées non seulement par les hommes (Hurtig & Pichevin, 1986, Bem, 1986), mais aussi par leurs consœurs (Doutre, 2002, Houel, 2002, Doutre & Dubois, 2000, Houel, 2000). Être femme et responsable ou cadre est une contradiction. Dans une étude portant sur les raisons de l'échec politique de Ségolène Royale aux élections présidentielles de 2007, Doutre (2008) arrive à la conclusion que la principale raison de son échec est qu'elle était trop féminine pour occuper une position stéréotypée masculine. Ainsi, comme l'ont relevé Leroux et Sourd (2005), la femme est historiquement et culturellement liée au monde de l'intérieur, du domestique, et malgré les évolutions, ces schèmes d'appréhension restent des catégories puissantes de représentations dont les entrepreneuses politiques peinent à s'émanciper. **Hypothèses :** *les représentations et les croyances que les camerounais(e)s et français(e)s ont du leadership politique féminin, ainsi que l'identité perçue qu'ils ont des leaders politique féminin vont prédire leurs comportements* (Moliner, 1995 ; Corner & Armitage, 1998). Dans une approche comparative, nous envisageons d'identifier et d'analyser les représentations des camerounais(e)s et français(e)s du leadership politique féminin à travers les discours culturels sur le pouvoir, leurs stéréotypes identitaires féminins Vs masculins et leurs difficultés perçues dans l'intention et le choix d'une femme comme leader politique. Notre modèle s'inspire du modèle du comportement planifié (Ajzen, 1985) auquel trois variables additionnelles s'ajoutent portant notamment sur les discours culturels sur le pouvoir, les représentations des femmes leaders politiques et les stéréotypes identitaires. **Méthodologie :** Une quarantaine d'entretiens ont à ce jour été menées auprès des électeurs-électrices camerounais. De même 350 questionnaires ont été administrés aux camerounais des deux sexes Les premières analyses (Catégorisation thématique, Verges, 1992, et ANOVA) qui sont en cours montrent une forte présence des croyances culturelles et religieuses dans les représentations et apportent une riche explication des comportements en rapport avec le leadership politique féminin.

Résultats et Discussion : En cours.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] (indiquez le chiffre seulement): 2

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : La pertinence de notre approche et du modèle utilisé (Modèle du comportement planifié d'Ajzen, 1985) dans notre thèse. Nous nous inspirons en effet de ce modèle et l'adaptions au contexte de notre étude en y ajoutant d'autres variables.

H. Références citées (dans ce résumé) :

Ajzen, I. (1985). From intentions to action : A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), Action control : From cognition to behaviors (11-39). New York, NY : Springer.

Bem, S.-L. (1986). Au delà de l'androgynie, quelques préceptes osés pour une identité de sexe libérée. In M. C. Hurtig & M.F. Pichevin (Eds), *La différence des sexes*. Paris : Tierce.

Conner, M. & Armitage, C. J. (1998). Extending the Theory of Planned Behior : A review and Avenues for Futher Reseach. *Journal of Applied Social Psychology*. 28, 15, 1429-1464.

- Doutre, E. & Dubois, M. (2000). Stéréotypes sexistes dans l'acte de recruter. 3^{ème} Congrès de Psychologie Sociale en langue Française.
- Doutre, E. (2002). L'influence du parcours professionnel des femmes sur leurs représentations. *Education permanente*, 150, 53-60.
- Doutre, E. (2008). Les effets de la comparaison catégorielle du genre en politique : pourquoi Ségolène Royal ne pouvait pas gagner les élections ? *Cahiers de psychologie politique*, 13 (2), 31-44.
- Houel, A. (2000). Les enjeux psychiques de l'identité professionnelle au féminin. *Revue Internationale de Psychologie de Langue Française*, 28-38.
- Houel, A. (2002). Des femmes face à un métier masculin : représentations et résistances. *Education permanente*, 150, 43-51.
- Hurtig, M.-C. & Pichevin, M.-F. (Eds). (1986). *La différence des sexes*. Paris : Tierce.
- Leroux, P. et Sourd, C. (2005). « Des femmes en représentation. Le politique et le féminin dans la presse », *Question de Communication*, 7, 73-85.
- Lunghi, C. (2002). *Et si les femmes réinventaient le travail* : Eyrolles.
- Moliner, P. (1995). Noyau central, principes organisateurs et modèle bi-dimensionnel des représentations sociales. *Bulletin de Psychologie* ; XLV(387), 759-762.
- Vergès, P. (1992). L'évocation de l'argent : une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de Psychologie*, XLV (405), 203-209.

Atelier 4. Technologies, innovation, ergonomie – Animateur Eric

BRANGIER (EA 4432 INTERPSY - ETIC - Université Paul - Verlaine de Metz)

HUSSON Audrey

EL WAFI Wafa

MEDZO-M'ENGONE Joseph

A. Nom et Prénom du doctorant : HUSSON Audrey

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : EPSYLON (Montpellier III) - Dynamique des capacités humaines – Travail et Organisation

Directeur de recherche : Adalgisa Battistelli

B. Vos coordonnées :

Adresse : 61 Chemin de Laval - 34140 Mèze

Courriel : audreyhusson83@hotmail.com

C. Intitulé de la Communication : Les comportements innovants au travail dans les groupes « multi-organisationnels »

D. Résumé de la communication.

Parce qu'une meilleure gouvernance locale permet d'arriver à de meilleurs résultats sur le plan de l'emploi, de la cohésion sociale et du développement durable, les lieux d'action et de prise de décisions ont été rapprochés par la décentralisation. Pour trouver des solutions aux problématiques territoriales, les diverses institutions et organisations doivent mutualiser leurs ressources et leurs forces, et innover sans cesse et garantir une bonne réactivité face aux changements.

Dans ce paysage, les Maisons de l'Emploi (MDE) sont des structures de coordination. En cela, elles doivent identifier les problématiques, stimuler une synergie territoriale, mobiliser les organisations pertinentes et faciliter le « travail ensemble » pour trouver des solutions et développer des actions sur le terrain, dans le respect des compétences de chacun.

Bon nombre de MDE pointent du doigt des difficultés pour mobiliser et faire vivre ces groupes de travail, faisant émerger toujours les mêmes questions : comment faire travailler ensemble, des personnes issues d'organisations différentes ? Pour que ce groupe fonctionne, quels sont les éléments clés ? Tout se joue-t-il dans le fonctionnement du groupe, ou y a-t-il des antécédents facilitant le « travail ensemble » ? Peut-on dépasser les difficultés et comment ?

Les difficultés relevées dans les groupes de travail font état des problèmes de mutualisation des compétences de chaque membre, et donc des organisations, de concurrences endogènes au territoire, de laisser-faire par abandon et/ou sentiment de résignation face aux problématiques de terrain et/ou aux difficultés de mutualisation, de manque de compétence de certaines personnes, etc. Compte-tenu des obstacles identifiés par les Maison de l'Emploi, nous avons proposé des hypothèses de recherche mettant en avant trois niveaux : les antécédents (organisationnels et individuels), les processus dans le groupe de travail et les résultats du groupe.

Dans notre modèle théorique, nous cherchons aussi quels sont les antécédents du fonctionnement du groupe au travers des concepts de culture organisationnelle, d'engagement organisationnel et dans le groupe, d'habilitation comportementale, de caractéristiques du travail dans l'organisation de référence. Nous avons ajouté l'intelligence culturelle, afin de voir s'il existe un lien entre une attitude d'ouverture envers les cultures différentes et le travail en groupe multi organisationnel. Le fonctionnement du groupe est observé au travers des concepts diversité et de réflexivité. Enfin, étant donné que le groupe est chargé d'innover, nous avons choisi de mettre ces concepts en lien avec les comportements innovants au travail, et de mesurer les résultats du groupe en termes d'efficacité du groupe et de types d'innovation.

Les hypothèses de recherche sont les suivantes :

- Les processus dans le groupe de travail modèrent le lien entre les antécédents organisationnels et les résultats du groupe ;
- Les processus dans le groupe de travail médiatisent le lien entre les antécédents organisationnels et les résultats du groupe ;
- Il n'y a pas de lien significatif entre les antécédents organisationnels et les processus dans le groupe de travail ;
- Les antécédents organisationnels ont un effet direct sur les résultats du groupe.

Pour réaliser cette recherche, nous optons pour une **méthodologie** en deux questionnaires :

→ Un questionnaire pour les chefs de projet

Un questionnaire pour les membres du groupe

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : 2

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant :

Réflexions méthodologiques et critiques du modèle théorique

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée :

H. Références citées (dans ce résumé) :

Morgeson P., Humphrey E. (2006) The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, No. 6, 1321–1339

Boudrias J.-S., Savoie A. (2006) Les manifestations comportementales de l'habilitation au travail : développement d'un cadre conceptuel et d'un instrument de mesure, *Psychologie du travail et des organisations*, 12, 119–138.

Van Muijen and coll. (1999) Organizational Culture: The Focus Questionnaire, *European journal of work and organizational psychology*, 8 (4), 551–568.

Ang & coll. (2007) Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance, *Management and Organization Review* 3:3 335–371.

A. Nom et Prénom du doctorant : EL WAFI Wafa

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : laboratoire PERSEUS (Université de Lorraine)

Directeur(s) de recherche : Brangier Éric (Univ Lorraine), Zaddem Ferid (Univ de Tunis)

B. Vos coordonnées :

Courriel : wafa.wafi@laposte.net

C. Intitulé de la Communication : La perméabilité des frontières « vie professionnelle-vie personnelle » et la relation aux TIC.

D. Résumé de la communication.

Introduction et problématique :

Notre travail de recherche traite de la relation entre l'usage des technologies de l'information et de la communication et l'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

L'effet des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC), sur les frontières travail-vie personnelle est paradoxal, en effet, ces dernières rendent le maintien de ces frontières problématique et fournissent des ressources aux individus pour les gérer (Rakow & Navarro, 1993).

La gestion des frontières, dans le contexte de l'interface travail-vie personnelle, a reçu une attention croissante au sein des études organisationnelles (Clark, 2000; Nippert-Eng, 1996).

Les études portant sur les technologies ont trouvé qu'elles contribuent à brouiller les frontières à travers le bouleversement du temps et des lieux, attribués auparavant d'une manière claire, au travail et à la vie personnelle (Edley, 2001).

Notre étude s'organise autour de la question de recherche suivante:

Quelles sont les causes de la perméabilité des frontières, en d'autres termes quelles sont les variables explicatives de ce phénomène et quelles sont les pratiques des individus en matière d'articulation de leurs deux domaines de vie, à savoir la vie personnelle et la vie professionnelle, ainsi que le rôle joué par les TIC dans ces pratiques ?

C'est en partant de ce questionnement que l'on s'est fixé nos objectifs de recherche :

Dans un premier temps, notre objectif consiste à comprendre les raisons qui rendent les frontières entre la vie personnelle et la vie professionnelle perméables, à travers les témoignages, les perceptions et le sens donné par les individus. Dans un deuxième temps, de décrire leurs pratiques de gestion des frontières.

Méthodologie :

Notre étude comporte deux principales phases, une phase durant laquelle nous avons construit nos hypothèses de recherche, et une phase de test.

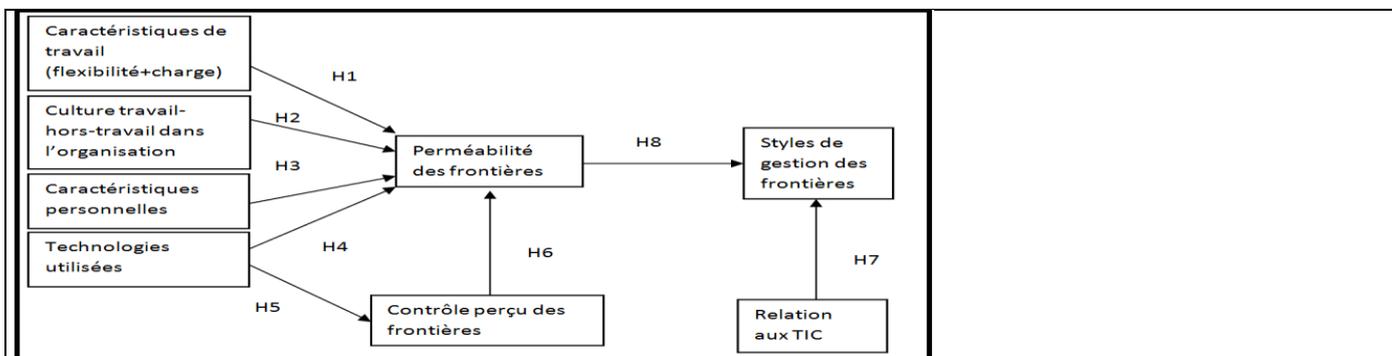
La phase exploratoire

La phase qualitative exploratoire s'inscrit dans la perspective de formuler nos principales propositions de recherche et d'élaborer les outils nécessaires pour les tester, à savoir construire un questionnaire.

La phase du test

La phase quantitative de recherche consiste à tester notre modèle.

En effet, l'objectif que l'on assigne à cette deuxième phase de recherche est double. Premièrement, construire une échelle de mesure de la perméabilité des frontières et de tester la validité interne de l'outil de mesure. Deuxièmement, de mesurer l'impact relatif de chaque facteur de contingence retenu sur la perméabilité des frontières.



Les hypothèses

H1 : Les caractéristiques personnelles influencent la perméabilité des frontières « vie personnelle-vie professionnelle ». (Identification au rôle : Sentiment vis-à-vis du hors travail, sentiment vis-à-vis au travail, le genre).

H2 : La situation familiale de la personne influence la perméabilité des frontières entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle. (Nombre d'enfants à charge, nombre de personnes à charge, absence ou existence de soutien familial)

H3 : L'environnement de travail influence la perméabilité des frontières « vie personnelle-vie professionnelle ». (Culture travail/hors-travail, mesures d'articulation vie personnelle-vie professionnelle)

H4 : De part leurs caractéristiques, certaines technologies influencent plus que d'autres la perméabilité des frontières, ainsi que la direction de cette perméabilité.

H5 : La relation de l'individu à la technologie détermine dans une certaine mesure le degré de perméabilité des frontières entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle.

H6 : Selon le degré de perméabilité des frontières, on peut trouver plusieurs modèles de gestion des frontières entre la vie personnelle et la vie professionnelle, basés sur l'usage des technologies de l'information et de la communication. On distingue 4 modèles, à savoir : Le modèle de la segmentation, le modèle de débordement, le modèle de l'intégration et le modèle de l'hybridation.

Le test de ces hypothèses est au cœur de la phase quantitative de la recherche.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : 2

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant : - Conseils concernant la manière de mener une étude comparative entre deux pays (faut-il intégrer la dimension culture sociétale ou cadre institutionnel, ...?)

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : Nos principales interrogations portent sur la méthodologie de la thèse.

H. Références citées (dans ce résumé) :

Clark, S. C. (2000), "Work/family border theory: A new theory of work/family balance", *Human Relations*, 53, 747-770.

Nippert-Eng, C. E. (1996). *Home and work: Negotiating boundaries through everyday life*, Chicago, University of Chicago Press.

Rakow, L.; Navarro, V. (1993), "Remote Mothering and the Parallel Shift: Women meet the Cellular Telephone", *Critical Studies in Mass Communication* (3), 144-157

A. Nom et Prénom du doctorant : MEDZO_M'ENGONE Joseph
Equipe : Laboratoire GREPS (EA 4163), Université Lumière Lyon 2, Institut de psychologie
Directeur de recherche : Marie Préau & Marc-Eric Bobillier Chaumon

B. Vos coordonnées : Université Lyon 2 - Institut de Psychologie, 5 avenue P. Mendès-France, 69 656 – Bron (France)
Bureau : 127L - Tél. : +33 (0)4 78 77 31 52
Courriel : josephnews@yahoo.fr / joseph.Medzo-M-engone@univ-lyon2.fr

C. Intitulé de la Communication : L'usage des TIC dans l'administration publique : quelles conséquences sur l'activité, le bien-être psychologique et la qualité de vie du cadre au travail ?

D. Résumé de la communication.

1) Introduction et problématique de recherche

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont des procédés de travail médiatisés qui permettent de produire, traiter et transformer l'information et la communication, en utilisant un procédé électronique. Plusieurs études (Bobillier-Chaumon 2003, 2011, Kessous & Metzger, 2006 ; Amossé & Al., 2010 ; Centre d'analyse stratégique, 2012) montrent que les TIC conduisent à des transformations importantes aux niveaux de l'organisation du travail, des pratiques professionnelles, des modalités de collaboration ou encore dans la nature et le contenu même de l'activité. Elles conduisent aussi à la désarticulation entre la sphère professionnelle et la sphère personnelle (Guilbert & Lancry, 2005). Face à ces nombreuses reconfigurations de l'activité, les salariés sont obligés de s'adapter à ces changements, au risque parfois de subir des atteintes graves sur leur propre santé (stress, épuisement professionnel, charge de travail et intensification, perte de sens).

Ainsi, si le déploiement des technologies vise avant tout, et selon une vision assez déterministe, à rendre plus efficace le salarié et à augmenter son efficacité au travail ; on se rend compte que ces dispositifs peuvent aussi avoir des effets potentiellement délétères sur le salarié et sur la qualité de vie au travail. Des auteurs parlent d'ailleurs de technostress pour décrire cet état émotionnel suscité par l'usage de ces dispositifs dans l'activité professionnelle (Weil & Rosen, 1997, Lasfarges et Mathevon, 2008).

Notre travail de thèse consiste à étudier les incidences de ces technologies sur le bien-être psychologique et la qualité de vie au travail des salariés d'une administration gabonaise confrontée à l'arrivée de nouveaux systèmes d'information. Notre hypothèse principale repose sur l'idée que le bien-être psychologique ainsi que la santé au travail, dans un contexte fortement médiatisé, reposent avant tout sur la capacité des individus à pouvoir exercer, avec l'aide des technologies, un travail de qualité dans lequel ils se reconnaissent et pour lequel ils sont reconnus (Clot, 2010).

Dans cette perspective, nous déclinons trois hypothèses de recherche :

H1: Les TIC ont des incidences différenciées sur différentes dimensions de l'activité (personnelle, relationnelle, organisationnelle et professionnelle/identitaire).

H2: Ces conditions de réalisation et d'exercice de l'activité médiatisée impacteront la qualité du travail

H3 : les transformations en œuvre auront des répercussions sur le bien être psychologique au travail et la qualité de vie au travail des salariés.

2) Démarche et méthodes de la recherche.

Notre recherche se déroule dans une grande administration gabonaise : le ministère de l'économie numérique de la communication et de la poste. La population concernée est celle des cadres (directeurs généraux, directeurs généraux adjoints, inspecteurs généraux, chargés d'études, chefs de services) et comporte 200 cadres. Notre démarche est de type longitudinale : dans un premier temps nous chercherons à cerner le travail réalisé (les caractéristiques, son organisation, ses difficultés, ses modalités...) avant l'arrivée des SI et à évaluer le bien-être psychologique des salariés, leur qualité de vie ainsi que leur degré de satisfaction au travail. Puis, nous répliquerons ces évaluations après la mise en place des TIC en identifiant également la nature de ces dispositifs. Les méthodes déployées sont des entretiens semi-directifs et collectifs, des questionnaires contenant des échelles de mesure du bien-être psychologique, la qualité de vie au travail et du degré de satisfaction. Des observations de l'activité avec des méthodes de verbalisation (simultanées et consécutives par auto-confrontation) seront également mises en œuvre.

3) Premiers résultats et Discussion.

Les premiers résultats montrent que les activités des cadres sont essentiellement administratives et se font sous la forme d'écrits et en présentiel. Leurs conditions de travail restent à un niveau appréciable. Les éléments du milieu ambiant du travail du cadre restent propices pour la réalisation de leurs activités. Les conditions de travail et la charge du travail ne semblent pas non plus, d'après leurs propos, très conséquentes pour altérer leur travail. Leur degré de satisfaction reste appréciable au sein de leur travail. Et enfin, le climat social est plutôt bien perçu et les cadres se déclarent assez enthousiastes quant à l'arrivée du projet TIC malgré quelques inquiétudes observées chez les cadres en fin de carrière. Pour autant, il faut replacer et relativiser ces propos dans le cadre d'une culture à la fois nationale et administrative qui se révèle très forte et très pesante. Les cadres que nous avons interrogés étaient en effet très réticents à se livrer totalement et librement. C'est pourquoi nous pensons que des études supplémentaires par des analyses d'activité via des entretiens et sur la formalisation des systèmes d'activité en présence par le modèle d'Engeström. et des questionnaires anonymes du bien être psychologique et de la qualité de vie au travail (que nous sommes en train de réaliser et dépouiller) pourraient permettre de mieux saisir où se situent les difficultés de l'activité qui se fait et d'évaluer aussi le bien-être de ces salariés.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : 2

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant : Apports de connaissances (informations) sur la technique de triangulation des données quantitative et qualitatives.

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : Comment déterminer d'où vient l'évolution ou la régression du bien être psychologique et la qualité de vie au travail par rapport à l'introduction des technologies et à la reconfiguration de l'activité ?

H. Références

- Amossé, T., Guillemot, D., Moatty, F., & Rosanvallon, J. (2010). Échanges informels et relations de travail à l'heure des changements organisationnels et de l'informatisation. Rapport de recherche. Centre d'Etude et de l'Emploi (CEE)
- Bobillier Chaumon, M.E. (2003). Evolutions techniques et mutation du travail : émergence de nouveaux modèles de l'activité. *Le travail humain*, 66 (2), pp.161-192
- Bobillier-Chaumon (2011). L'impact des technologies de communication sur les cadres. Rapport de recherche. Université Lyon 2/GRePS - Direction des Etudes de l'APEC. Paris
- Clot, Y. (2010). *Le travail à Cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux.* La découverte
- Centre d'analyse stratégique (2012) L'impact des TIC sur les conditions de travail. Direction Générale du travail. Disponible sur <http://www.strategie.gouv.fr/content/rapport-1%E2%80%99impact-des-tic-sur-les-conditions-de-travail>
- Guilbert, L.& Lancry, A. (2005). Les activités, temps et lieux de vie des cadres : un système de déterminants individuels, contextuels et technologiques. *@ctivités*, 2 (2), 24-42
- Kessous E. & Metzger J.L. (Eds) (2006) *Le travail avec les technologies de l'information.* Hermès : Lavoisier
- Lasfargue, Y & Mathevon, P. (2008) *Qualité de vie et santé au travail*, Toulouse : OCTARES Éditions
- Weil M. Rosen L. (1997) *TechnoStress Coping With Technology @WORK @HOME @PLAY.* Editeurs : John Wiley & Sons Inc
- Webographie** : www.oecd.org/sti/telecoms/perspectives

Atelier 5. Technologies, innovation, ergonomie – Animateur Marc-Eric

BOUBILLIER (EA 4163 Groupe de Recherche en Psychologie Sociale
(GRePS) - Université Lyon 2).

ALTHAUS Virginie

DAHAK Sofiane Mohamed

DEDOURGE Alexandre

A. Nom et Prénom du doctorant : ALTHAUS Virginie

Equipe d'accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : laboratoire PERSEUS (Université de Lorraine) et laboratoire GS (Institut National de Recherche et de Sécurité)

Directeur de recherche : Eric Brangier

B. Vos coordonnées :

Adresse : INRS ; 1, rue du Morvan ; CS 60027 ; 54519 Vandoeuvre Cedex

Courriel : althaus.v@gmail.com

C. Intitulé de la Communication :

La centration sur le processus de changement : apports de l'intervention systémique à la transformation des situations de travail dans les PME du secteur tertiaire.

D. Résumé de la communication :

Introduction et problématique :

Ce travail de recherche traite de l'intervention organisationnelle sur le bien-être au travail, sous l'angle du paradigme systémique. Il part d'un récent constat ; les interventions classiques dans ce domaine, basées sur des questionnaires, portent peu d'attention aux processus menant à implanter des actions concrètes dans les entreprises. Le taux de passage du diagnostic à l'action dans ces dernières reste faible : 50% selon Hansez, Bertrand et Barbier (2009), 30% selon Devacht, Vandepoel et Schraepen (2006). C'est en prenant pour cible les PME du secteur tertiaire que nous souhaitons combler cette lacune. En effet, peu d'études ont à ce jour abordé ces structures sous l'angle de l'intervention alors qu'elles présentent des besoins spécifiques (faible culture de prévention, obligation d'adaptation...).

La thèse vise ainsi à développer une méthode d'intervention basée sur le paradigme systémique, qui a l'intérêt de se centrer sur l'émergence du changement. Cette finalité pratique se double d'une volonté de compréhension des processus de changement induits par la méthode. La question de recherche qui guide la thèse a ainsi été formulée de la manière suivante : Comment - autrement-dit par quels processus - l'intervention systémique contribue-t-elle à produire des changements visant l'amélioration du bien-être au travail dans les PME du secteur tertiaire ?

Méthodologie :

Les principes, les outils et les étapes de la méthode développée ont été clairement définis et consignés dans un guide pratique (Althaus, Grosjean, Brangier & Aptel, 2013). Nous nous sommes ensuite assurés de l'opérationnalité de celle-ci et de son adéquation sur le terrain, à partir de cinq cas d'intervention. Ces interventions ont eu lieu dans des contextes variés : secteurs public et privé, activités de service, commerciales et médico-sociales.

Les données recueillies sont multiples et proviennent d'entretiens (N = 82), de discussions collectives (N = 102), ou encore de documents et données administratives des entreprises. Chaque cas a été suivi d'une démarche d'évaluation par entretiens, axée sur les représentations des acteurs impliqués.

En outre, pour garantir le transfert ultérieur de la méthode à des professionnels, trois des interventions ont été menées en « collaboration chercheur – praticien » (psychologue du travail, consultant en ressources humaines).

En termes de stratégie de recherche, l'étude de cas multiples (Leplat, 2002 ; Yin, 2009) est apparue comme la plus adaptée pour répondre à la question principale de la thèse. En parallèle, cette stratégie a permis de procéder à l'amélioration continue de la méthode proposée ; les résultats issus des premiers cas sont considérés comme provisoires et nécessitant d'être confrontés à d'autres, dans une logique itérative.

Résultats :

L'étude comparative des cinq cas donne lieu à une première série de résultats concernant les processus qui ont mené au changement dans les entreprises concernées. Ces résultats portent plus particulièrement sur

l'adéquation entre la méthode mise en œuvre et les particularités des entreprises (taille, identités au travail, structure organisationnelle...).

La mise en perspective des cas tend par exemple à montrer que dans les entreprises marquées par une identité « entrepreneuriale » (Osty, Uhalde & Sainsaulieu, 2007), les salariés et l'encadrement mettent spontanément en œuvre les actions souhaitées, dans une stratégie de changement concerté. En revanche, le passage à l'action dans les structures où le milieu est à dominante « réglementaire » (Osty et al., 2007) se heurte à un « freinage décisionnel ». Ces blocages conduisent les intervenants à emprunter une stratégie de consultation, où les instances de direction valident ou non les propositions de changement des salariés. L'interprétation de ce résultat n'est pas à entendre comme liée aux secteurs des entreprises (privé vs. public) mais renvoie aux possibilités transformatrices de la méthode dans des milieux marqués par une souplesse des règles formelles.

Ces résultats seront exploités afin d'aboutir à des recommandations, nécessaires à l'utilisation optimale de la méthode systémique par des praticiens, et ce faisant à l'évolution des pratiques actuelles d'intervention sur le bien-être au travail.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : 3

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant :

Suggestions et conseils concernant l'appropriation de la méthode de l'étude de cas multiples.

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée :

J'aimerais échanger avec des chercheurs étudiant les processus de transformation du travail :
quelles approches méthodologiques privilégient-ils ?

H. Références citées (dans ce résumé) :

- Althaus, V., Grosjean, V., Brangier, E., & Aptel, A. (2013). *Guide de l'intervenant. L'intervention « bien-être au travail » dans les PME du tertiaire (Note Scientifique et Technique N° 298)*. Vandœuvre : INRS.
- Devacht, I., Vandepoel, M., & Schraepen, S. (2006). La prévention des comportements abusifs. In J.-F. Leroy., D. Faulx. I. Devacht, & D. Antonnissen (Eds.), *Agir sur les souffrances relationnelles au travail : Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflit, de harcèlement et d'emprise au travail* (pp 25-30). Bruxelles : SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale.
- Hansez, I., Bertrand, F., & Barbier, M. (2009). Évaluation des pratiques de diagnostic de stress au sein d'entreprises Belges : facteurs déterminants et facteurs bloquants. *Le Travail Humain*, 72(2), 127-153.
- Leplat, J. (2002). De l'étude de cas à l'analyse de l'activité. *PISTES*, 4(2), 1-31.
- Osty, F., Uhalde, M., & Sainsaulieu, R. (2007). *Les mondes sociaux de l'entreprise*. Paris : La Découverte.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research. Design and methods*. (4th ed.). Thousand Oaks : Sage Publications.

A. Nom et Prénom du doctorant : DAHAK Mohamed Sofiane

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : CRP-CPO, Centre de Recherche en Psychologie : Cognitions, Psychisme et Organisations. Université de Picardie Directeur de recherche : VALLERY Gérard / Co-directeur : HUBAULT François

B. Vos coordonnées :

Adresse : 9 rue des lilas Cachan 94230

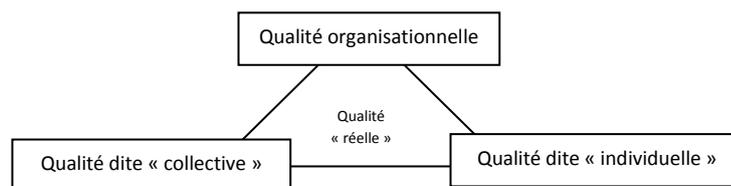
Courriel : d_sofiane@live.fr

C. Intitulé de la Communication : Etude ergonomique : l'impact de la qualité réelle sur la performance économique et la santé des opérateurs dans une activité de service

D. Résumé de la communication.

Introduction

Nous avons l'honneur de vous présenter dans ce document notre projet de recherche qui, à ce stade de la première année de thèse est en phase de réflexion. Nous nous intéressons aux activités de service. En s'appuyant sur l'analyse ergonomique de l'activité, notre recherche a pour objet de déterminer dans un premier temps les différentes dimensions de la qualité de l'activité. Dans un second temps, notre projet s'intéressera à l'impact de ces différentes approches de la qualité (« qualité réelle ») sur la performance économique de l'entreprise et la santé des opérateurs. Dans un troisième temps, nous expérimenterons l'introduction des différentes dimensions de la qualité dans un système de management afin que le mode de gestion de la qualité contribue simultanément à l'amélioration de la performance globale et au développement de la santé des opérateurs. Aujourd'hui, nous vous proposons de focaliser notre intervention sur le premier axe de notre recherche.



Problématique

La qualité dans le domaine industriel ne peut être définie comme dans le champ des services. L'activité de service se caractérise d'une part, par un ensemble de contraintes liées à l'exploitation d'autre part par la multiplicité des bénéficiaires du service. Dans cette hétérogénéité de l'activité la logique de subordination salariale (la relation entre opérateur, organisation et client) se trouve déstabilisée et la qualité du service se joue dans l'arbitrage de l'opérateur entre différents éléments : Les attentes des bénéficiaires - Les objectifs de l'entreprise - Les moyens mis à disposition des salariés. A cet effet, la performance « réelle » celle mise en œuvre par les opérateurs en situation sera différente de la performance « générique » attendue par l'entreprise. Finalement, le service est un bien que l'on peut considérer comme « immatériel » (Du Tertre 2010) réalisé dans un processus relationnel où l'inter-subjectivité est décisive. Les notions d'« immatérialité » et de « subjectivité » ne sont, par définition, ni dénombrable, ni mesurable. L'objectivisation et l'évaluation du service renvoient donc à d'autres dimensions de la qualité.

Pour approcher ces autres dimensions de la qualité, il convient de porter une attention particulière à la qualité dite « collective » basée sur la construction commune d'un savoir-faire professionnel, dont les règles partagées par le collectif des agents constituent un « genre professionnel », ou des « règles de l'art » d'un métier auxquelles chaque praticien peut se référer pour distinguer un travail bien fait (Clot 1999). La qualité procède ainsi d'un dispositif collectif structuré autour de la reconnaissance (Dejours 1999) entre pairs - i.e. les collègues partageant une même pratique de métier qui nourrit une même « mémoire collective », des règles qui font référence pour travailler en qualité.

Au delà des règles collectives, des protocoles, et des procédures qui s'imposent aux agents, les travailleurs s'imposent en effet à eux-mêmes une qualité dite « individuelle » sous forme de genre professionnel. La qualité dite « individuelle » constitue d'autres formes prescriptives de manières de faire, ne serait-ce que pour économiser leurs efforts et garantir la performance. Le genre professionnel est à comprendre comme la « manière de faire » qui intègre à la fois les « composantes impersonnelles de l'activité subjective » que forme l'ensemble de ce que l'on sait devoir faire, les « obligations du métier » (cf. Clot et Faïta (2000)), mais aussi tout ce que l'expérience de chaque sujet programme en lui. Ainsi le « genre professionnel »

traduit alors une forme de reconnaissance de la qualité du travail s'exprimant au travers de l'activité déployée par l'opérateur. Le schéma ci-dessous représente la qualité « réelle » telle que nous la comprenons.

Questionnements de recherche

La qualité n'est pas seulement le fruit d'une norme, ou d'une prescription lourde portant sur un processus. La qualité s'expose en termes de débat de normes (individuelles, collectives, de gestion), de sorte que c'est le déficit de conflictualité sur les critères et dimensions sur lesquels se règle la qualité réelle qui « explique » aussi bien les problèmes de qualité plus particulièrement dans la relation de service, que les problèmes de santé (par exemple les RPS)

C'est dans cette approche de la qualité que s'inscrit ce projet de thèse, et le but recherché est d'ouvrir une réflexion sur les axes suivants : quelles sont les différentes approches de la qualité ? Comment ces différentes dimensions de la qualité entrent-elles en tension au moment de la réalisation de l'activité ? Comment la santé est mobilisée par la qualité ? la santé est une ressource ? Comment introduire la qualité « réelle » dans un système de management ? Démontrer que la régulation de l'opérateur au cœur de cette tension est un savoir faire, source de performance et de compétitivité économique.

Méthodologie : Une démarche ergonomique proposée en 3 étapes :

Analyse de l'existant : prendre connaissance des documents en lien avec l'activité afin de comprendre le prescrit, l'organisation de travail et leur système de management de la qualité.

Analyse de l'activité : avec des observations et des entretiens de l'activité, nous tenterons de déterminer Comment les différentes dimensions de la qualité rentrent en tension au moment de la réalisation de l'activité. Comment les opérateurs trouvent une issue à cette tension dans la confrontation au réel.

La méthode d'auto-confrontation sera proposée lors de nos entretiens collectifs et individuels. **Diagnostic :** Analyse des résultats, discussion autour du cadre théorique et proposition de pistes d'amélioration.

Discussion et perspectives

Notre recherche a pour objectif d'approfondir les connaissances en ergonomie sur la relation entre la qualité «réelle», la performance attendue et la santé des opérateurs. Dans une approche de développement, ce projet a pour enjeu d'accroître le «potentiel capacitant» du système de management de la qualité afin que la gestion de la qualité contribue simultanément à l'amélioration du bien-être des salariés, au développement des compétences et à l'amélioration de la performance et la compétitivité des entreprises de services.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : 1

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant : Orientation, échanges...

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude : Quelles sont les différentes dimensions de la qualité d'une activité de service ?

H. Références citées (dans ce résumé) :

Dejours, C., 2000. Travail, usure mentale. Réédition Bayard.

Dejours, C. 2003. L'évaluation du travail à l'épreuve du réel: Critique des fondements de l'évaluation. INRA.

Dejours, C Mai 2001 : Article portant sur l'exposé sur le thème « Subjectivité, travail et action »

Clot, Y., 2010. Le travail à cœur, La Découverte, Paris.

Clot Y., 1999. La fonction psychologique du travail. PUF, Paris.

Falzon, P. & Mollo, V. 2009. Pour une ergonomie constructive : les conditions d'un travail capacitant. Version française de : Falzon, P. & Mollo, V.2009.

Hubault F., 2009. L'approche ergonomique des questions santé / travail. Mouvements / La santé à l'épreuve du travail N° 58, P 97-102.

Hubault F, 2001. La relation de service : une convocation nouvelle pour l'ergonomie. Octarès

Tertre, C 2009. Modèle industriel et modèle serviciel de performance, Economies et Sociétés, n°10, avril. Série Economie et gestion des services

Valléry G. et Leduc S.2005, Contribution ergonomique à l'analyse des relations de service exemple de
rofessionnalisation d'une fonction d'accueil en bureau de poste, Le travail humain, Volume 68, p. 153-
189

Valléry, G. 1994. Qualité de service dans la banque : un processus complexe. Le mensuel de l'ANACT,
191

A. Nom et Prénom du doctorant : DEDOURGE Alexandre

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : CRP-CPO, Centre de Recherche en Psychologie : Cognitions, Psychisme et Organisations. Université de Picardie Jules Verne.

Directeur de recherche : Gérard VALLERY

Référente de thèse ASMIS : Rachel AJROUD, Docteur en Ergonomie

B. Vos coordonnées :

Courriel : alexandre.dedourge@voila.fr

C. Intitulé de la Communication :

Analyse ergonomique des processus cognitifs chez les téléopérateurs en Centres de Relation Client externalisés : Quels développements de compétences à travers une pratique polyvalente ?

D. Résumé de la communication.

Contexte et objectif de la recherche

En cette 2^{ème} année de thèse, notre recherche se poursuit dans le cadre d'un contrat CIFRE en partenariat avec l'ASMIS, Association Santé et Médecine Interentreprises du département de la Somme. Les Centres de Relation Client (CRC) sous-traitants dans lesquels nous intervenons comptent parmi les adhérents de ce Service de Santé au Travail et font partie d'un secteur de service en pleine évolution. Peu d'études en matière d'analyse de l'activité sous un angle d'approche cognitif ont été menées dans ces organisations.

L'objectif de notre recherche est de mettre en relief la complexité des processus cognitifs mobilisés par les téléopérateurs durant leur activité de service, et de questionner la polyvalence mise en place par l'organisation.

Problématique

Les téléopérateurs de CRC externalisés travaillent généralement dans des conditions de travail précaires (bas salaires, horaires difficiles, travail sous tension sociale, menace de délocalisation, etc.), et doivent contrairement aux centres internalisés, satisfaire à la fois les exigences de donneurs d'ordres, d'un employeur, et de clients en communication.

Quels processus cognitifs situés sont de fait mobilisés par les téléopérateurs pour remplir leur(s) mission(s) ?

Pour une ergonomie centrée sur l'activité, précisons que nous nous appuyons sur diverses théories telles que la cognition située (Suchman, 1987) et distribuée (Hutchins, 2000), qui ne considèrent pas l'homme comme un système de traitement d'informations, en lui conférant un véritable rôle au sein de son environnement. Il nous semble important de nous centrer sur certains des facteurs constitutifs des activités de service listés par Valléry (2006), notamment les formes de régulations et de coopérations, et les moyens organisationnels et techniques. *Quelles relations entretiennent ces facteurs entre eux dans les CRC en particulier ? Quelle traduction de ces relations en termes de processus cognitifs chez les agents ?*

Compte tenu de l'appui fort de l'organisation du travail sur les technologies de l'information et de la communication, les formes de régulation et de coopération sont tributaires de nombreuses contraintes (procédures prescrites et rigides, bases de données fournies, contrôle permanent de l'activité, etc.). *En quoi l'étude de processus cognitifs situés, mobilisés chez les téléopérateurs lors de communications avec les clients peut aider à comprendre la dynamique de régulation de l'activité de travail des agents ?*

L'étude des processus cognitifs mobilisés par les téléopérateurs lors de leurs communications avec les clients devrait nous permettre de comprendre une activité de travail contrainte de se réaliser dans un cadre fortement prescrit.

Aussi, quelles stratégies mentales sont élaborées par les téléopérateurs pour atteindre leurs objectifs ? Quelle régulation de l'activité au regard de l'utilisation d'outils et procédures standardisés et rigides ? Comment se combinent les tâches de communication avec les clients et d'utilisation d'outils informatiques dans l'action ?

Compte tenu du contexte de forte concurrence, les CRC externalisés doivent faire preuve de réactivité et d'adaptabilité. Cependant, développer la polyvalence implique pour les agents davantage de procédures à suivre, de s'adapter à de nouvelles typologies de clients, d'utiliser de nouveaux outils (logiciels informatiques, scripts, etc.). *Comment la polyvalence peut-elle se développer dans un cadre contraint ? Quelle évolution de l'apprentissage ? Quelle stabilisation des savoirs ? Parle-t-on de compétences*

similaires chez des agents polyvalents comparativement à d'autres agents monovalents ? Autant de questions auxquelles nous tenterons de répondre par le biais de l'étude des processus cognitifs situés.

Démarche méthodologique

Une démarche similaire d'analyse ergonomique du travail est prévue dans deux CRC externalisés différents. Celle-ci se déroule en 4 phases :

Analyse exploratoire : Afin de comprendre l'organisation du travail, de prendre connaissance du prescrit, de la tâche au sens de Montmollin (1984), *quels outils utilisés ? Quelles connaissances pré-requises (attendues par l'employeur) ? Quelles exigences de performance ? Quels résultats ?*

Pré diagnostic : Dégager un ou plusieurs axes de travail, préciser et valider l'objet de recherche. Cette phase a permis, dans un des deux CRC, de définir l'orientation de l'étude, en nous intéressant particulièrement aux développements de compétences sous plusieurs angles d'approches : la typologie d'appels traitée (entrant/sortant), le type de public client/usager rencontré (particulier ou professionnel), le mode de communication (mail ou téléphone).

Analyse de l'activité : avec observations de l'activité d'une quinzaine d'opérateurs (environ 7 dans chaque entreprise), étude des communications agent/client (par le biais de double-écoutes), des conduites intelligentes (Montmollin, 1984) c'est à dire l'utilisation des procédures et des outils. En complément, des entretiens seront menés avec autoconfrontation (Theureau et Jeffroy, 1994) à partir de supports audio et/ou vidéo, afin d'étudier plus en profondeur les processus cognitifs mis en œuvre par les agents durant leur activité de travail. Concernant la polyvalence, nous observerons les processus cognitifs d'opérateurs ayant un niveau différent d'expérience, réalisant des missions multiples, de natures diverses, et procéderons à des observations, à différents moments de l'apprentissage de nouvelle(s) mission(s).

Diagnostic : Analyse des résultats, discussion autour du cadre théorique.

Discussion et perspectives

Cette recherche devrait permettre de développer des connaissances et de nourrir un ensemble de réflexions autour de notions associées à la polyvalence, à la relation de service médiée par l'utilisation des TIC, à la charge cognitive de travail, ou encore à la pénibilité psychique, et d'aider à mieux identifier les déterminants du travail au sein d'un secteur difficile à investiguer.

E. Etat d'avancement de l'étude [phase initiale (1) ; phase de développement (2) ; phase finale (3)] : 2

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée :

Quelle pertinence de nos choix méthodologiques pour une étude de processus cognitifs ?

H. Références citées :

Dufau, M. Stuchlik, J-B. (2002). *L'organisation du travail dans les centres d'appels*. Editions de l'ANACT, France.

Hutchins, E. (2000). *The cognitive consequences of patterns of information flow*. Intellectica

Montmollin, M. (1984). *L'intelligence de la tâche. Eléments d'ergonomie cognitive*, Berne, Peter Lang.

Theureau, J. Jeffroy, F. (1994). *Ergonomie des situations informatisées*. Toulouse, Éd. Octarès.

Suchman, L. (1987). *Plans and situated actions: the problem of human-machine communication*.

Cambridge: Cambridge University Press.

Valléry, G. (2006). *L'analyse des relations de service : fondements, réflexions et enjeux*. In G. Valléry et R. Amalberti (dir). *L'analyse du travail en perspectives : influences et évolutions*. Toulouse : Octarès