

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

Troisième Junior Colloque

**Pôle Universitaire St. Jean d'Angély
Université de Nice-Sophia Antipolis
12 et 13 juin 2009**



<i>Programme</i>	3
Le Réseau RPTO	5
Atelier 1	6
TON-NU, Thai-Anh	7
JOUGLARD, Danielle	9
SABERAN, Abdi Djamshid	11
MARY, Ghislain	13
Atelier 2	15
BANGALI, Marcelline	16
ASSANTE DI CAPILLO, Valérie	19
VAYRE, Emilie	22
OPREA CIOBANU, Raluca	25
Atelier 3	28
WADE, Sébastien	29
GNAMA, Joviane	31
CEAUX, Emmanuelle	33
Atelier 4	35
MBAYE, Safiétou	36
DUBOSCQ, Julie	39
CAPO, Sophie	42
Atelier 5	44
CASTEL, Davy	45
ROUAT, Sabrina	47
MICHAËLIS, Nicolas	50
MIOSSEC, Yvon	53
GUILBON, Gérard	56

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

Troisième Junior Colloque

**Pôle Universitaire St. Jean d'Angély
Université de Nice-Sophia Antipolis
12 et 13 juin 2009**

Salle du Conseil, St. Jean 2

Programme

12 juin

11h-12h: accueil des participants, ouverture de la journée

12h-13h30 : REPAS

13h30-15h30: Communications Atelier 1 : Leadership ; Identités. Animatrice : Isabelle FAURIE, MCF, Université Montpellier 3 Paul Valéry

Thai-Anh TON-NU
Danielle JOUGLARD
Abdi Djamshid SABERAN
Ghislain MARY

15h30-16h: pause café

16h-18h: Communications Atelier 2 : Insertion, Formation, Transfert de Compétences. Animateur : Marc-Eric BOBILLIER-CHAUMON, MCF, Université Lumière Lyon 2

Marcelline BANGALI
Valérie ASSANTE DI CAPILLO
Emilie VAYRE
Raluca OPREA CIOBANU

20h REPAS (à l'Escalinada dans la vieille ville)

13 juin

8h-9h: accueil des participants, café et viennoiseries

9h-10h30 : Communications Atelier 3 : Regards sur l'Activité. Animatrice : Anne LANCRY, Professeur Emérite, CNAM-INETOP

Sébastien WADE
Joviane GNAMA
Emmanuelle CEAUX

10h30-11h : Pause

11h-12h30 : Communications Atelier 4 : Sécurité du Travail. Animatrice : Marilena BERTOLINO, MCF, Université de Nice-Sophia Antipolis

Safiétou MBAYE
Julie DUBOSQ
Sophie CAPO

12h30-14h : REPAS

14h00-16h30: Communications Atelier 5 : Santé et Bien-être au Travail. Animateur : Alain LANCRY, Professeur, Université de Picardie Jules Verne

Davy CASTEL
Sabrina ROUAT
Nicolas MICHAELIS
Yvon MIOSSEC
Gérard GUILBON

16h30-17h30 : Bilan de la journée (par les rapporteurs des ateliers) ; Perspectives et projets du Réseau (D. Steiner)

17h30—pot de clôture (au Vinivore, avenue de la République)

Le Réseau *RPTO*

Le réseau des équipes de recherches de Psychologie du Travail et des Organisations réunit actuellement 13 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 troisième junior colloque, après ceux de Toulouse (2002) et d'Amiens (2005), 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, J. GUICHARD pour l'équipe « Psychologie de l'Orientation »)

Université de Bordeaux (A.-M. VONTHRON)

Université de Grenoble (M. DUBOIS, R. KOUABENAN)

Université de Lille III (C. LEMOINE)

Université de Lyon II (P. SARNIN)

Université de Metz (E. BRANGIER)

Université de Montpellier 3 (C. LOUCHE)

Université de Nancy (A. TROGNON)

Université de Nice-Sophia Antipolis (D. STEINER)

Université de Paris X (P. VRIGNAUD)

Université de Picardie (G.VALLERY)

Université de Rouen (J.-L. BERNAUD)

Université de Toulouse II (B. ALMUDEVER)

Atelier 1

Leadership ; Identités

**Animatrice : Isabelle FAURIE, MCF, Université Montpellier 3
Paul Valéry**

Thai-Anh TON-NU
Danielle JOUGLARD
Abdi Djamshid SABERAN
Ghislain MARY

A. Nom et Prénom du doctorant : TON-NU, Thai-Anh

Équipe : Adaptation à la complexité, Université Paul Valéry, Montpellier III

Directeur de recherche : Pr. Claude Louche

B. Courriel : ta.tonnu@wanadoo.fr

C. Intitulé de la Communication :

Théories implicites du leader idéal au travail (prototypes) et les différences culturelles - Comparaison France, États-Unis, Vietnam -

D. Résumé de la communication

Introduction

Depuis la crise financière et économique d'Octobre 2008, la nécessité d'un certain leadership au sein de l'organisation et au travail reconquiert sa place dans les débats publics. Dans notre étude, nous nous intéressons aux théories implicites du leader idéal au travail, ou plus exactement à son prototype dans l'esprit des sujets de nos échantillons (Gerstner & Day, 1994). Nous cherchons à dresser un portrait prototypique du leader idéal au travail chez des sujets américains, français et vietnamiens et à comparer les différences et les similarités de ces portraits et à les interpréter à partir du point de vue culturel.

Hypothèses

La mondialisation accélérée de l'économie durant ces dernières décades jusqu'à l'effondrement en Septembre 2008 a semblé cautionner, par rapport à d'autres modèles, la structure de l'économie libérale de marché dans son efficacité à favoriser le développement économique. Nous émettons l'hypothèse que, malgré les différences culturelles entre les pays étudiés (France, USA et Vietnam) (Hofstede & Bond, 1988; Truong et al., 1998; Hofstede, 2001) et en tenant compte de l'existence de certains traits de leadership universels (Den Hartog et al., 1999; Tubbs & Schulz, 2006; Campbell, 2006), la propagation et la prédominance de l'économie libérale est telle qu'elle serait parvenue à uniformiser l'image du leader idéal au travail et ce, en dépassant progressivement les particularités culturelles aussi marquées et divergentes entre elles que celles des trois pays étudiés. Nous nous attendons par conséquent à des prototypes de leader idéal au travail relativement semblables dans ces trois pays.

Méthodologie

- Construction d'un questionnaire de 63 items (36 dimensions du leadership) provenant des concepts du Leader Behaviour Description Questionnaire XII (Stogdill, 1974), du Multifactor Leadership Questionnaire MLQ 5X (Avolio & Bass, 1999) et de l'étude GLOBE (House et al., 1999).
- Traduction du questionnaire ainsi construit dans la langue des pays concernés par des natifs
- Mise en ligne de ces questionnaires pour une pré-enquête auprès d'une population de 30 sujets par pays
- Diffusion en ligne de l'enquête dans les pays étudiés dans la langue nationale après modifications selon les remarques obtenues en pré-enquête
- Population cible : sujet ayant au moins 1 an d'expérience professionnelle dans divers secteurs de l'économie
- Population segmentée selon âge, sexe, niveau d'éducation, nombre d'années d'expérience professionnelle, secteur d'activité (administration publique, économie, éducation, santé, autre), pays d'origine et pays de résidence
- Méthode statistique prévue : analyse factorielle des réponses aux 63 items pour dégager les facteurs significatifs, évaluation des poids factoriels respectifs dans chaque pays, à partir des

facteurs extraits établir des portraits prototypiques de leader dans chaque pays

• Résultats

Réponses obtenues : FR 360 complètes, 3 incomplètes ; US 398 complètes ; VN 444 complètes, 9 incomplètes

Alpha de Cronbach : 0.92

L'ANOVA par dimension et par pays montre des différences significatives ($p < .05$) sauf dans 6 dimensions

L'analyse factorielle par dimension et par pays révèle deux facteurs significatifs, qui diffèrent d'un pays à l'autre

E. Etat d'avancement de l'étude : phase de développement

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

Aide pour trouver plus de participants d'origine française et américaine à l'enquête en ligne

<http://tonnu.free.fr/limesurvey/index.php?sid=19886&newtest=Y&lang=fr>

<http://tonnu.free.fr/limesurvey/index.php?sid=19886&newtest=Y&lang=en>

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

Les remarques et suggestions ainsi que les informations sur l'existence éventuelle d'études similaires faites sur le Vietnam

H. Références citées:

- Avolio, B. J. & Bass, B. M. (1999). Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the Multifactor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 72, 441-462.
- Campbell, D. P. (2006). Globalization: The Basic Principles of Leadership are Universal and Timeless. In W.H.Mobley & E. Mobley (Eds.), *Advances in Global Leadership* (4 ed., pp. 143-158). JAI.
- Den Hartog, D. N., House, R. J., Hanges, P. J., Ruiz-Quintanilla, S. A., & Dorfman, P. W. (1999). Culture specific and cross-culturally generalizable implicit leadership theories: are attributes of charismatic/transformational leadership universally endorsed? *The Leadership Quarterly*, 10, 219-256.
- Gerstner, C. R. & Day, D. V. (1994). Cross-cultural comparison of leadership prototypes. *The Leadership Quarterly*, 5, 121-134.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences*. (2 ed.) Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications.
- Hofstede, G. & Bond, M. H. (1988). The Confucius Connection: From Cultural Roots to Economic Growth. *Organizational Dynamics*, 16, 5-21.
- House, R. J., Hanges, P. J., Ruiz-Quintanilla, S. A., Dorfman, P. W., Javidan, M., Dickson, M. W. et al. (1999). Cultural influences on leadership and organizations: Project GLOBE. In W.H.Mobley, M. J. Gessner, & V. Arnold (Eds.), *Advances in global leadership* (pp. 171-233). Stanford, CN: JAI-Press.
- Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership*. New York: The Free Press.
- Truong, Q., Swierczek, F. W., & Dang Thi, K. C. (1998). Effective leadership in joint ventures in Vietnam: a cross-cultural perspective. *Journal of Organizational Change Management*, 11, 357.
- Tubbs, S. L. & Schulz, E. (2006). Exploring a Taxonomy of Global Leadership Competencies and Meta-competencies. *Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 8, 29-34.

A. Nom et Prénom du doctorant : JOUGLARD, Danielle
Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : LPCS
Directeur de recherche : Pr. D. Steiner

B. Courriel : jouglarddj@aol.com

C. Intitulé de la Communication :
Exploration de mécanismes potentiels des motivations sous-jacentes des comportements justes chez les leaders par le biais de la création d'un outil d'évaluation

D. Résumé de la communication.

Introduction

Dans le cadre de nos recherches, nous nous intéressons à ce qui motive un décideur à être juste dans ses comportements envers ses subordonnés. En effet, jusqu'à présent, les travaux sur la justice organisationnelle se sont principalement intéressés aux perceptions des subordonnés dans le cadre de décisions justes ou injustes les concernant (Colquitt, Conlon, Wesson, Porter, & Ng, 2001). Nous avons fait le choix, en adoptant une démarche proactive, d'aborder le champ de la justice organisationnelle, non plus selon la perspective du subordonné i.e. de ses perceptions mais selon la perspective du décideur et de ses motivations potentielles à s'engager dans des comportements justes ou injustes (Brown, Treviño & Harrison, 2005). Nous proposons d'envisager trois types de motivations, instrumentale, relationnelle et morale sous jacents à l'orientation de justice du leader influant sur son style de leadership (Avolio & Bass, 1995) par le biais de ses comportements managériaux (Feather, 2003 ; Ravlin & Meglino, 1987).

Hypothèses formulées selon les axes de recherche suivants :

1. Validations de la mesure d'Orientation de Justice Organisationnelle chez le leader
2. Rôle de l'orientation de justice dans les comportements managériaux :
 - l'orientation de justice organisationnelle comme antécédent des styles de leadership
 - influence de l'orientation morale, instrumentale ou relationnelle du leader sur l'orientation de justice organisationnelle et subséquemment sur le style de leadership de ce dernier.
 - impact de l'orientation de justice sur les comportements des décideurs et leur influence sur les perceptions des subordonnés

Variables démographiques : taille de l'entreprise, type d'entreprise (privée vs. publique)
nombres de subordonnés, expérience professionnelle du décideur, sexe, formation en ressources humaines.

Méthodologie

Questionnaires d'Orientation de Justice Organisationnelle, de styles de leadership avec l'utilisation du MLQ 5X et mesures de l'orientation morale, instrumentale ou relationnelle du leader.

Populations : Décideurs (du niveau hiérarchique de superviseur au PDG de multinationale)

E. Etat d'avancement de l'étude : phase finale

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

Collaboration effective par l'organisation de passations des questionnaires auprès de populations dans d'autres universités – objectif : validation de la mesure et du modèle proposé.

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

Assise théorique de la problématique

Je souhaiterais pouvoir bénéficier d'un feed-back concernant les perspectives motivationnelles (instrumentale, morale et relationnelle) proposées dans ce travail – dans l'influence sur l'orientation de justice des décideurs et leurs comportements effectifs tels que nous les envisageons.

Apport éventuel d'autres propositions de modélisation des motivations.

H. Références citées:

Avolio, B. & Bass, B. (1995). *The Multifactor Leadership Questionnaire for Research*. Redwood City, CA: Mind Garden

Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 97, 117-134.

Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.

Feather, N. T. (2003). Values and deservingness in the context of organizations. In S. W. Gilliland, D. D. Steiner, & D. P. Skarlicki (Eds.), *Emerging Perspectives on Values in organizations* (pp.33-66). Greenwich, CT: Information Age.

Ravlin, E. C., & Meglino, B. M. (1987). Effect of values on perception and decision making: A study of alternative work values measures. *Journal of Applied Psychology*, 72, 666-673.

A. Nom et Prénom du doctorant : SABERAN Abdi Djamshid
Equipe : Psychologie Sociale des Insertions, Laboratoire EA 4139 Santé et Qualité de Vie,
Université Victor Segalen-Bordeaux 2
Directeur de recherche : Denis CASTRA

B. Courriel : saberan@gmail.com

C. Intitulé de la Communication : Impact & Dynamique des Logiques Identitaires dans l'Accompagnement vers l'Emploi

D. Résumé de la communication.

Introduction : Notre recherche s'interroge sur les stratégies que peut développer un "accompagné" dans le cadre d'une interaction à enjeu, celle d'un accompagnement vers l'emploi tel que prescrit par l'ANPE à des organismes spécialisés. Plus précisément, nous nous interrogeons sur l'existence et la portée de logiques de préservation de l'image de soi qu'y mettrait en œuvre le demandeur d'emploi.

Hypothèses générales

1- Le demandeur d'emploi aborderait l'accompagnement à la recherche d'emploi avec un ensemble de présupposés, évaluant sa propre probabilité de (re)trouver du travail (son sentiment d'employabilité) et ayant construit un ensemble de "théories implicites d'employabilité et de reclassement" : contrôle qu'il peut exercer sur son reclassement, influence exercée par les variables déterministes (âge, sexe, ancienneté de chômage, expérience, qualification) ou par des variables constructivistes (efforts de recherche d'emploi, adaptation aux attentes des employeurs, adéquation du projet avec son profil, ...)

2- Ces "théories implicites" et le sentiment d'employabilité seraient liés, les premières obéissant à une logique de préservation de soi. Un demandeur d'emploi qui jugerait faible sa probabilité de trouver du travail construirait une conception de la recherche d'emploi qui ne l'expose pas à l'échec avec un reclassement indépendant des actes de recherche d'emploi et de la "confrontation" avec le marché de l'emploi.

3- Inversement, le DE dont le sentiment d'employabilité serait élevé valoriserait la pro-action vers les employeurs, la recherche et l'adaptation aux attentes des employeurs. De ce fait, l'adhésion à l'accompagnement est pour lui maximale. Réciproquement, son autonomie et sa motivation seraient jugées plus élevées par les consultants accompagnants.

4- Enfin, l'adhésion à ces différentes théories sur les résultats de l'accompagnement lui-même ne serait pas neutre : à la différences des variables déterministes traditionnelles (âge, durée de chômage, ...) les théories implicites de reclassement et d'employabilité joueraient un rôle sur l'effort effectif de recherche d'emploi et sur le résultat de l'accompagnement.

Méthodologie :

Enquête par questionnaire auto-complété auprès de 267 demandeurs d'emploi (Qr DE) et de leurs accompagnants à la recherche d'emploi (Qr CO) au sein de plusieurs organismes d'accompagnement à la recherche d'emploi. Les questionnaires sont administrés au démarrage (Qr DE début) puis à l'issue (Qr DE fin) de l'accompagnement. Ils mesurent tous deux les théories implicites et le sentiment d'employabilité. En outre le Qr DE début identifie les caractéristiques signalétiques, l'adhésion à l'accompagnement et les actions antérieures de recherche d'emploi (RE) et le Qr DE fin RE mises en œuvre pendant l'accompagnement. Trois questionnaires sont soumis aux accompagnants. Un premier lui est soumis une fois pour toutes pour identifier ses propres "théories implicites d'employabilité et de reclassement". Les deux autres sont remplis au début puis à la fin de chaque accompagnement, évaluant la "motivation" et "l'autonomie" du DE, sa probabilité de reclassement et sa situation de sortie.

Résultats

Les demandeurs d'emploi abordent bien l'accompagnement avec des "théories implicites", dont certaines sont influencées par le sentiment d'employabilité : plus particulièrement, l'adhésion à la théorie dite "managériale" (qui valorise l'effort proactif de recherche d'emploi) est déterminée par l'employabilité perçue. En outre, le DE est réaliste car son âge et son ancienneté de chômage – variables objectives de probabilité de reclassement – influencent fortement sa probabilité subjective de reclassement. Enfin, la mise en situation de travail au cours de l'accompagnement est corrélée à l'adhésion à la théorie managériale et à l'intensité des efforts de recherche d'emploi pendant l'accompagnement, non à des variables sociologiques pertinentes à grande échelle (âge, durée de chômage, expérience ou qualification).

Discussion

À un niveau technique, on observe que l'accompagnement fonctionne comme un catalyseur : il réussit davantage à ceux qui conçoivent la recherche d'emploi de façon "proactive". S'il peut contrecarrer l'influence pourtant puissante des variables signalétiques (âge, ancienneté de chômage, qualification, ...), il est sans effet sur un sentiment d'employabilité bas et des théories de reclassement non pro-actives.

À un niveau théorique, il est possible de s'interroger sur le caractère déterminant du self sur nos théories implicites et sur nos comportements. Dans notre recherche, tout se passe comme si anticiper une situation renvoyant plus probablement une image négative de soi générerait la construction de théories expliquant que la confrontation avec ces situations serait inutile. La recherche d'une image positive de soi – d'une identité personnelle positive – aurait une influence : - sur le produit de nos constructions socio-cognitives, voire de nos "perceptions",
- sur les actions associées à ces constructions, confirmant les hypothèses.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase finale

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant : des retours sur la façon de poser le problème, des conseils d'ordre statistique, des enrichissements bibliographiques

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude : idem

H. Bibliographie indicative positionnant la recherche

Beauvois J.-L. (1994). *Traité de la servitude libérale*. Paris:Dunod

Benarrosh Y. (2000), *Tri des chômeurs, le nécessaire consensus des acteurs de l'emploi, Travail et Emploi, la Documentation Française, n° 81, pp. 9 – 26, p. 13*

Castra D. (2003). *L'insertion professionnelle des publics précaires*. Paris: PUF

Croizet J.-C. & Leyens J.P., (2003), *"Stigmatisation et exclusion sociale"*, Paris: A. Colin

Divay S. (2000), *L'aide à la recherche d'emploi : une activité en voie de professionnalisation ?*, *Travail et Emploi, La Documentation Française, n° 81, pp. 67-80*

Doise W. (1999), *Représentations sociales dans l'identité personnelle*, in J.-L. Beauvois, N. Dubois et W. Doise, *La construction sociale de la personne*, PUG, Grenoble, pp. 201-213

Durning P. (1994). *Des interventions sociales multiples et renouvelées*, *Connexions, n°62 : quelles interventions face à l'exclusion*, Toulouse, Eres, pp. 5-10

Goffman E. (1974), *Les rites d'interaction*, Paris: Les éditions de minuit

Jost, J.T. & Banaji, M.R. (1994). *The role of stereotyping in system-justification and the production of false consciousness*. *British Journal of Social Psychology*, 33, 1-27

Lipiansky E.M. (1992), *Identité et communication*, Paris: PUF

Massonnat J., (1999), *Identité personnelle et identité sociale*, in J.-L. Beauvois, N. Dubois et W. Doise, *La construction sociale de la personne*, PUG, Grenoble, pp. 201-213

Thill E.E., (1999), *"Compétence et effort"*, Paris: PUF

A. Nom et Prénom du doctorant : MARY Ghislain
Equipe : JE 2687
Directeur de recherche : Anne-Marie COSTALAT-FOUNEAU

B. Courriel : ghislain.emmanuel.mary@hotmail.fr

C. Intitulé de la Communication : Dynamique identitaire en situation d'acculturation : une analyse ego-écologique des stratégies identitaires de jeunes immigrants en situation d'apprentissage au sein d'entreprises de BTP.

D. Résumé de la communication.

Le thème des mes travaux de recherche se situe au carrefour des notions d'acculturation, de management interculturel et de dynamique identitaire. La situation d'acculturation engendre maints remaniements des identités qui y participent, ce qui lui vaut d'être occasionnellement qualifiée de « quasi expérimentale » en ce qu'elle exacerbe les mécanismes identitaires observables. La population des immigrants en situation d'apprentissage au sein d'entreprises du BTP, choisie pour cette étude, présente la particularité intéressante de se trouver confrontée à deux sources simultanées d'acculturation : l'intégration au tissu social du pays d'accueil et l'insertion dans une entreprise. La place accordée au stagiaire en formation dans l'organisation du travail soulève d'épineuses questions, qui ne sont pas identiques à celles posées par l'immigration mais qui pourraient créer les conditions d'une résonance semblable au niveau du vécu expérientiel et de la dynamique identitaire des sujets soumis à cette double influence.

La question à laquelle cette étude devait permettre de répondre fut formulée en ces termes : peut on dégager des concordances entre la stratégie d'acculturation d'un immigrant confronté au modèle de l'intégration à la française et la manière dont celui-ci vit son insertion dans un collectif de travail au sein de l'entreprise ? Répondre à cette question permettrait en même temps de déterminer en quoi le travail, souvent considéré comme un vecteur d'intégration, constitue réellement ou non un étayage susceptible d'aider les immigrants à s'insérer dans la société française.

Cette recherche fait appel à une méthodologie essentiellement qualitative pour appréhender au mieux chaque sujet dans son individualité. La méthodologie retenue fut celle de L'IMIS (Investigateur Multistade de l'Identité Sociale) de Zavalloni et Louis-Guérin (1984). Elle implique de procéder en trois temps. Premièrement, par induction de mots sensés caractériser pour le sujet qui les produit, des groupes sociaux stimuli familiers, retenus par le chercheur pour leur adéquation à la problématique et aux hypothèses. Deuxièmement, en proposant au sujet de situer les termes qu'il a lui-même choisis sur deux échelles de valence et d'applicabilité. Troisièmement, par entretiens semi directifs structurés autour d'une série de questions visant à tisser la trame identitaire que porte en lui chaque terme induit. Au terme de cette longue procédure se dégage un pan de l'environnement intérieur opératoire (E.I.O.) du sujet, c'est-à-dire l'univers de ses identifications, valeurs, affects, motivations et actions qui sous-tendent ses rapports au monde. Cette méthodologie a été appliquée à un échantillon de douze individus, répartis pour les besoins de l'étude comme suit : deux groupes de six, les Français et les immigrants, tous deux divisés en trois sous groupe de deux, les chefs de chantier, les ouvriers et enfin les stagiaires. Tous ont passé les deux premières phases de l'IMIS mais seuls les deux stagiaires immigrants Marocains, dont le profil correspond plus particulièrement aux préoccupations de cette recherche, se virent proposer la troisième phase constituée d'entretiens semi directifs.

Les résultats des deux premières phases confirment que le statut de stagiaire, comme celui

d'immigrant, et par opposition à ceux de Français et chef de chantier, soulève les problématiques de l'adaptation et de la reconnaissance. Cela se traduit par la production répétée de termes similaires faisant allusion à ces problématiques pour définir tant les stagiaires que les immigrants. Les notations sur les échelles de valence et d'applicabilité des termes utilisés pour décrire ces deux groupes montrent clairement la dévalorisation et le rejet dont ils sont l'objet. Ceci peut expliquer que les stagiaires immigrants s'identifient peu au groupe « immigrants », lui préférant celui de « Marocains ».

L'analyse des entretiens semi directifs révèle que la stratégie acculturative de chaque sujet, sous tendue par sa dynamique identitaire, gouverne son adaptation tant dans la sphère ethno-sociale que professionnelle. En l'état actuel de l'étude, ce dernier résultat ne saurait être généralisé car il dépend fortement des caractéristiques respectives des deux sujets et de la place faite aux stagiaires et à l'apprentissage dans les entreprises du BTP.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase de développement

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

La question de la généralisation de ces résultats m'ayant été posée, j'ai tenté d'en exposer succinctement les limites dont je suis conscient. Cette question étant cruciale, je me suis fixé pour objectif de clarifier ces limites et d'établir les raisons valables de leur existence, tout en proposant d'étayer ces travaux par de nouvelles recherches qui feront appel à différentes méthodes : IMIS (phase 3 nécessaire), questionnaire sur la perception de la justice sociale et organisationnelle, échelle de capacité perçue d'action. Tous éléments de discussion sur ces thèmes seront les bienvenus.

H. Références citées:

Zavalloni, M. & Louis-Guérin, C. (1984). *Identité sociale et conscience : Introduction à l'ego-écologie*. Montréal : PUM.

Atelier 2

Insertion, Formation, Transfert de Compétences

**Animateur : Marc-Eric BOBILLIER-CHAUMON, MCF,
Université Lumière Lyon 2**

Marcelline BANGALI
Valérie ASSANTE DI CAPILLO
Emilie VAYRE
Raluca OPREA CIOBANU

A. Nom et Prénom du doctorant : BANGALI Marcelline

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Psychologie de l'Orientation du CRTD (EA 4132)

Directeur de recherche : Jean Guichard

B. Courriel : bangalimarcelline@yahoo.fr

C. Intitulé de la Communication : Processus psychologiques en jeu dans la pratique du conseil en orientation professionnelle : l'impact de la réflexivité dialogique sur la transformation des formes identitaires

D. Résumé de la communication.

Le conseil en orientation professionnelle implique des processus complexes qui se rattachent aux transformations identitaires auxquelles l'individu est confronté face à tout changement prévu ou imprévu qui intervient dans sa vie. Ainsi, la pratique du conseil en orientation vise à permettre à la personne d'établir une certaine relation avec elle-même. Relation "de soi à soi" qui la conduit à « repérer, à interpréter et à formaliser certains éléments constitutifs de son expérience d'une manière telle qu'ils prennent un certain sens lui permettant de déterminer son orientation » (Guichard & Huteau, 2005, p. 95)

Notre recherche (au stade initial) se propose d'étudier les processus psychologiques sous-jacents à cette mise en perspective de soi. L'objectif étant d'essayer de comprendre les mécanismes qui seraient à l'origine des transformations identitaires qu'opère la dynamique du conseil en orientation professionnelle.

Une revue des questions basée sur les travaux américains¹, ceux de Gaudron & Croity-Belz (2005)² et de Guichard & Huteau (2005)³, nous montre que les théories existant dans le domaine de la psychologie de l'orientation portent essentiellement sur les processus d'élaboration des choix scolaires et professionnels et le développement de l'individu tout au long de sa vie. Ces travaux nous renseignent peu sur les processus psychologiques en œuvre dans le déroulement du conseil comme le souligne bien Osipow (1996) : « l'écrasante majorité des recherches liées à la carrière concerne des problématiques portant sur le développement des choix de carrière. Excessivement peu de ces recherches s'intéressent directement [...] à une meilleure compréhension des processus de ce conseil de carrière » (p.404).

Dans le contexte français qui nous intéresse plus particulièrement, les travaux sur les processus en jeu dans les pratiques du conseil en orientation professionnelle se concentrent essentiellement autour du bilan de compétences. Différentes recherches ont montré que le bilan de compétences a des effets positifs sur : l'estime de soi, l'auto-connaissance, l'image de soi, la motivation, la capacité de prise de décision, le sentiment d'efficacité personnel, le "locus of control" etc. [Gaudron & Bernaud (2001), Gaudron & Croity-Belz (2005)]. Mais quel est l'impact des processus psychologiques en jeu dans la relation de conseil, notamment les « logiques interlocutoires »⁴, sur ces effets positifs constatés ?

L'enjeu majeur de notre étude est d'arriver à identifier la structure de l'ensemble des formes

1. Fretz (1981), Holland, J. L., Magoon, T.M., & Spokane, A. R. (1981) etc.

2. Bilan de compétences (BC) : états des recherches sur les processus psychologiques en jeu.

3. Les théories de : Dawis et Lofquist, Erikson, Ginzberg, Ginsburg, Axelrad et Herma, Gottredson, Holland, Super, Vondracek, Lerner et Schulsberg etc.

4. Gaudron & Croity-Belz (2005)

identitaires (passées, présentes, futures) de l'individu et à analyser les mécanismes de leurs transformations sous l'impact du dialogue inter et intra-individuel suscité par la dynamique du conseil. L'analyse de ce processus dialogique nous semble un point essentiel dans la compréhension des processus psychologiques sous-jacents aux effets du conseil en orientation :

- Comment fonctionne ce principe dialogique et quel est son impact sur ce jeu de repérage, d'interprétation et de reconstruction de soi ?
- Autrement dit, en quoi ce dialogue inter et extra-individuel aide-t-il la personne à structurer de façon différente son "soi" ?

Ce sont là les points clés de notre étude que nous proposons d'approfondir sous l'éclairage du modèle des formes identitaires vicariantes et de la double réflexivité⁵, en centrant notre analyse sur l'interprétation dialogique de soi comme source de construction des formes identitaires et comme ressource pour leur transformation.

Notre travail de réflexion sera essentiellement étayé par des travaux sur le rôle du langage dans le développement et dans la réorganisation du fonctionnement psychique (Clot, Vygotski, Bronckart), le fonctionnement humain comme produit d'un processus dialogique construit dans la relation (Gergen), et la construction de soi comme « processus sémiotique » (Peirce).

E. Etat d'avancement de l'étude : phase initiale

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

Au minimum une aide aux développements théorique et méthodologique et, le cas échéant, une collaboration.

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

Quelle méthode de production de données pour une analyse optimale de processus dialogiques ?

H. Références citées:

- Chauviré, C. (1995). *Peirce et la signification : introduction à la logique du vague*. Paris : PUF.
- Clot, Y. (Ed.) (1999/2002). *Avec Vygotski*. Paris : La Dispute.
- Colapietro, V. M. (1989). *Peirce Approach to the Self. A Semiotic Perspective on Human Subjectivity*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Fretz, B. R.(1981). Evaluating the effectiveness of career interventions. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 77-90.
- Gaudron, J. P., Bernaud, J. L., & Lemoine Claude (2001). Evaluer une pratique d'orientation professionnelle pour adultes : les effets individuels du bilan de compétences. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 4, 261-289.
- Gaudron, J.-P., & Croity-Belz (2005). Bilan de compétences (BC) : états des recherches sur les processus psychologiques en jeu. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 11, 2, 101-114
- Gergen, G. K. (2001). *Le constructionisme social : une introduction*. Delachaux et

Nestlé.

Gergen, G. K. (2005). *Construire la réalité : un nouvel avenir pour la psychothérapie*. Seuil.

Guichard, J. (2004). Se faire soi. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 33, 499-533.

Guichard, J., & Huteau, M. (2005). *L'orientation scolaire et professionnelle*. Paris : Dunod.

Holland, J. L., Magoon, T.M., & Spokane, A. R. (1981). Counseling psychology : career interventions, research and theory. *Annual Review of Psychology*, 32, 279-305.

Osipow, S. H. (1996). Does theory guide practice or does career practice guide theory ? In Savickas M. L. & Walsh W. B. (Eds.), *Handbook of career counseling –theory and practice* (pp. 403-409). Palo Alto, California : Davies-Black

Vygotski, L. S. (Auteur), Sève F. (Introduction), Clot, Y. (Préface), (1997). *Pensée et langage*. Paris : La Dispute.

A. Nom et Prénom du doctorant : ASSANTE DI CAPILLO, Valérie
Equipe : LPCS
Directeur de recherche Dirk STEINER

B. Courriel : val-assante@wanadoo.fr

C. Intitulé de la Communication : Les effets de l'incertitude sur la perception de la justice procédurale lors d'un entretien de recrutement

D. Résumé de la communication.

De nombreux auteurs ont mis en évidence l'intérêt des entreprises pour la perception du caractère juste des procédures mises en place et utilisées à l'égard des employés. Truxillo, Steiner et Gilliland (2004) ont par exemple montré que la perception de procédures justes en entreprise pouvaient avoir des effets sur l'attraction pour cette entreprise et les intentions d'actions envers elle mais aussi des effets plus « durs » comme les actions de retrait, la performance au travail, les actions contre productives ou les comportements citoyens. Les recherches effectuées dans le champ théorique de la justice procédurale ont permis de faire ressortir plusieurs facteurs qui favorisent la perception d'une procédure juste. D'après Gilliland (1993) ces facteurs peuvent être liés aux caractéristiques des procédures utilisées (comme le fait de donner à l'employé la « voix », c'est à dire la possibilité de donner son avis lors de cette procédure), aux informations données aux employés sur les procédures ou encore la qualité des relations interpersonnelles (respect de la dignité et de la bienséance dans les échanges).

Plus récemment des chercheurs ont suggéré (e.g. Van de Bos, 2001a) que les individus en situation d'incertitude attachaient encore plus d'importance aux respects de ces facteurs que les individus moins incertains. Si à ce jour, cette proposition a été validée dans de nombreuses études (e.g. Lind & Van de bos, 2002 ; Van den Bos, 2001a ; Van den Bos & Lind, 2002), aucune n'a été réalisée dans le cadre des procédures de sélection.

Dans ce qui suit, nous proposons, lors d'une évaluation de la personnalité qui pourrait être utilisée par un recruteur dans sa procédure de sélection, de vérifier d'une part que les propriétés de l'évaluation (validité du test) influencent bien la perception de la justesse de l'évaluation et d'autre part que cette perception de justice peut être influencée par le niveau d'incertitude du candidat. Enfin, nous chercherons à savoir si une information rassurante, en réduisant cette incertitude, peut réduire les effets de l'incertitude sur les réactions de justice. Cela peut se traduire par les hypothèses suivantes :

H1 : La perception de la justesse de la procédure d'évaluation est influencée par la validité du test, de telle manière qu'un test valide sera perçu plus juste qu'un test non valide.

H2 : La perception de justice est influencée par l'incertitude du candidat (incertitude en Soi), de telle manière qu'un candidat incertain aura des réactions de justice plus importante qu'un candidat moins incertain.

H3 : Une information rassurante sur la procédure d'évaluation de la personnalité peut réduire les effets de l'incertitude sur la perception de justice.

Participants : 120 étudiants de Nice ont participé à cette étude et ont été positionnés de manière aléatoire sur une des conditions du protocole 2 (Validité de l'évaluation : valide vs. Non valide) x 2 (Incertain : incertain vs. Contrôle) x 2 (Information rassurante : présence d'une information rassurante vs. Absence d'une information rassurante).

Procédure : Selon la condition sur laquelle il était placé, chaque candidat recevait un document permettant la manipulation de la validité de l'évaluation et la présence (ou absence) de l'information rassurante et l'incertitude (incertitude lié à la menace de leur égo). Les candidats passaient ensuite une évaluation de la personnalité (Mini-Markers de Saucier, 2004) puis remplissaient un nouveau questionnaire destiné à mesurer la fidélité des manipulations, l'incertitude du candidat et la perception de la justesse de la procédure.

Mesures : La validité de l'évaluation était manipulée par une information sur la validité de l'outil d'évaluation (condition « valide ») ou au contraire par une information sur l'absence de cette validation (condition non « valide »). L'incertitude manipulée dans cette étude était opérationnalisée à travers la menace de l'Ego activée en demandant aux candidats de la condition « Incertitude » de penser à ce qu'ils ressentaient lorsqu'ils pensaient que les autres les jugeaient très négativement. Les candidats de la condition contrôle devaient penser à ce qu'ils ressentaient lorsqu'ils regardaient la télévision. Les candidats de la condition « Information rassurante » étaient informés, sur ce même document, que le test ne ferait l'objet d'aucune notation, qu'il n'est pas intrusif et qu'ils auraient la possibilité à l'issue de s'exprimer sur ce qui en ressortirait. Les candidats de la condition contrôle n'avaient pas ces informations.

Résultats : Les résultats montrent clairement l'effet significatif de la validité du test sur la perception de justice de la procédure de telle manière que le test valide est perçu comme plus juste que le test non valide (confirmation de l'hypothèse 1), ainsi qu'un effet significatif de l'interaction Validité / Incertitude, de telle manière que la réaction de justice en situation d'incertitude est plus importante qu'en situation contrôle (confirmation de l'hypothèse 2). Enfin, les résultats montrent un effet significatif de l'interaction Validité/Info rassurante, de telle manière qu'un test valide est perçu comme encore plus valide si le candidat a eu l'information rassurante que s'il ne l'a pas eu. .

E. Etat d'avancement de l'étude : Phase finale : résultats à discuter et à mettre en lien avec les autres études réalisés dans le même domaine.

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

- 1) Réflexion sur la mesure de l'incertitude : les candidats sont-ils « honnêtes » dans leur expression de leur incertitude ?
- 2) Quel est le degré de généralisation de cette étude expérimentale au domaine professionnel de l'évaluation des candidats lors d'un recrutement ?
- 3) Quels sont les apports de cette étude (méthodologique, éthique, pragmatique) au processus d'évaluation des candidats ?

H. Références citées:

- Gilliland, S. W. (1993). The perceived fairness of selection systems: An organizational justice perspective. *Academy of Management Review*, 18, 694-734.
- Lind, E. A., & Van den Bos, K. (2002). When fairness works : toward a general theory on uncertainty management. *Research in Organizational Behavior*, 24, 181-223.
- Truxillo, D. M., Steiner, D. D., & Gilliland, S. W. (2004). The Importance of Organizational Justice in Personnel Selection: Defining When Selection Fairness Really Matters. *International Journal of Selection and Assessment*, 12, 39-54.
- Van den Bos, K. (2001a). Uncertainty Management : The Influence of Uncertainty Salience on reactions to Perceived Procedural Fairness. *Journal of Personality and Social*

Psychology, 80, 931-941.

Van den Bos, K., & Lind, E. A. (2002). Uncertainty management by means of fairness judgments. In M. P. Zanna (Ed.). *Advances in experimental social psychology* (Vol. 34, pp. 1-60). San Diego, CA : Academic Press.

A. Nom et Prénom du doctorant : VAYRE, Emilie

Equipe d'accueil : Psychologie Sociale du Travail et des Organisations : Interdépendance des milieux de vie - Laboratoire Psychologie du Développement et Processus de Socialisation (PDPS) - Université de Toulouse II- le Mirail

Directeurs de recherche : Raymond Dupuy (PR) et Sandrine Croity-Belz (MCF)

B. Courriel : vayre@univ-tlse2.fr

C. Intitulé de la communication : Usages d'Internet, représentations de la figure enseignante et évaluation de la formation chez les cyber-étudiants.

D. Résumé de la communication.

Depuis quelques années, les formations en ligne ont progressivement pénétré les sphères éducatives et de formation françaises, telles les structures universitaires. L'introduction de ces nouveaux dispositifs de formation a suscité de nombreuses questions et reste un champ d'études à explorer plus largement.

Pour notre part, dans une perspective systémique et constructiviste, nous nous sommes centrée sur l'analyse des conduites de formation d'étudiants inscrits dans des dispositifs de *e-learning*. Afin d'identifier la spécificité de ces conduites nous avons adopté une approche comparative permettant de distinguer l'influence de trois types de dispositifs : les formations en face-à-face, les formations dites « intermédiaires » et les formations en ligne. Toutefois, considérant que les conduites des étudiants, si elles sont influencées par ces nouveaux environnements sociotechniques, ne le sont pas de manière mécanique, nous avons postulé que les relations entretenues avec des autrui significatifs¹ viendraient moduler cette relation.

Une enquête a été réalisée par questionnaire (aux mois de décembre 2006 et janvier 2007) auprès d'étudiants inscrits dans des formations universitaires françaises. Suite à l'identification des dispositifs de *e-learning* existants au niveau national, nous avons sollicité des étudiants inscrits dans des formations se déroulant totalement ou partiellement en ligne ainsi que des étudiants inscrits dans des formations en présentiel. 450 étudiants se sont portés volontaires pour participer à cette recherche. Etant donné qu'ils étaient disséminés sur le territoire, l'enquête s'est déroulée à distance et les questionnaires ont été envoyés via courrier postal aux participants qui nous les ont retournés une fois complétés. Finalement, 228 questionnaires ont été recueillis et analysés.

Dans la communication proposée, deux niveaux des résultats de la recherche seront ciblés.

D'abord, nous nous centrerons sur une dimension particulière des conduites estudiantines : les usages d'Internet dans le cadre de la formation. En effet, si de nombreuses études se sont intéressées aux usages généraux d'Internet au sein du foyer, chez des individus ciblés (Kraut & al., 1998 ; Poissenot & Sadoudi, 2000) ou encore chez les étudiants (Faurie, 2004 ; Lei & Zhao, 2007 ; Peng, Tsai & Wu, 2006 ; Selwyn, 2008), rares sont les travaux qui permettent de décrire les pratiques effectives de formation via Internet, notamment dans les dispositifs de *e-learning* (Blum, 1999 ; Hoskins & van Hoof, 2005 ; Zhang, Perris & Yeung, 2005). Les résultats que nous avons obtenus montrent que si les e-étudiants sont, globalement, ceux qui ont les pratiques les plus intenses et étendues d'Internet dans le cadre de leurs études (comparativement aux deux autres groupes d'étudiants) ils présentent pourtant des usages hétérogènes. D'ailleurs, certains d'entre eux déclarent avoir une pratique peu intense, uniquement centrée sur la navigation et la messagerie électronique et relativement « scolaire ». Sachant, en outre, que les *e-learners* sont des utilisateurs d'Internet (en général) « polyvalents et très qualifiés » on peut s'interroger sur les facteurs qui conduisent certains d'entre eux à restreindre, voire inhiber, leur pratique d'Internet pour la formation.

Nous exposerons ensuite une seconde série de résultats concernant l'influence différenciée sur les conduites estudiantines de la représentation des relations aux enseignants en fonction du dispositif pédagogique d'appartenance des étudiants. Nos résultats montrent que, lorsque les étudiants de face-à-face estiment entretenir des relations qualifiées de « hiérarchiques, formelles et stressantes » avec leurs enseignants, ils ont tendance à être plus satisfaits de leur formation sur le plan pédagogique alors que les résultats sont inversés chez les e-étudiants (lorsque c'est le cas ils sont, au contraire, moins satisfaits de leur formation sur ce plan). Cette tendance est également présente lorsque l'on s'intéresse à l'évaluation de la formation comme une ressource pour la sphère professionnelle (pour la recherche d'emploi, l'insertion professionnelle ou vis-à-vis de l'activité salariée). Ces résultats semblent indiquer que les étudiants de face-à-face sont plutôt rassurés lorsqu'ils entretiennent des relations avec leurs enseignants qui correspondent à la représentation sociale de l'enseignant classique à l'université (Coulon, 2005 ; Gremmo, 2003) et plutôt perturbés, plus insatisfaits, lorsque ce n'est pas le cas. A ce titre, ils peuvent susciter étonnement et interrogations. En revanche, les cyber-étudiants ne semblent pouvoir se satisfaire de relations de ce type et estiment qu'entretenir des relations « hiérarchiques, formelles et stressantes » avec leurs enseignants nuit à leur processus de professionnalisation. Dans la mesure où le rôle des enseignants en ligne est censé être différent de celui des enseignants universitaires en présentiel (Conceição, 2006 ; Gremmo, 2003 ; Lebrun, 2007 ; Marchand & Loisier, 2004 ; Mazzolini & Maddison, 2007) on peut supposer que les étudiants qui choisissent une formation médiatisée viennent chercher, entre autres, un autre rapport aux enseignants.

Finalement, nous estimons que ces deux séries de résultats nous informent d'une part, sur les pratiques effectives et singulières des étudiants dans le cadre de leur formation et, d'autre part, sur l'importance mais aussi l'impact différencié de la figure enseignante en situations de formation. Plus généralement, ces données apportent des connaissances qui peuvent contribuer aux recherches et pratiques dans le champ de la pédagogie, notamment à distance.

¹ Les *significant others* sont des personnes physiquement et/ou affectivement proches, par qui passe une part de la définition propre du sujet et qui se trouvent, pour cette raison, investis d'une importance singulière.

E. Etat d'avancement de l'étude : thèse soutenue fin 2008.

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

Mise en discussion des interprétations de la première série de résultats exposée.

Echanges sur les perspectives de recherche qui permettraient d'affiner les deux séries de résultats présentées (variables à cibler, approches complémentaires à mettre en oeuvre).

Pourraient aussi être évoquées les difficultés de valorisation (communications et publications) de recherches qui traitent d'un sujet peu étudié dans sa discipline d'appartenance alors qu'il l'est beaucoup plus dans une (ou plusieurs) autre(s) discipline(s).

H. Références citées:

Blum, K.J. (1999). Gender differences in asynchronous learning in higher education : learning styles, participation barriers and communication patterns. *Journal of Asynchronous Learning Networks*, 3(1), 46-66.

Conceição, S. (2006). Faculty lived experiences in the online environment. *Adult Education Quarterly*, 57(1), 26-45.

Coulon, A. (2005). *Le métier d'étudiant : l'entrée dans la vie universitaire*. Paris : Economica.

- Faurie, I. (2004). *Pratiques d'Internet, processus d'appropriation et transformations de la sociabilité des sujets : approche psychosociale*. Thèse de doctorat nouveau régime, Université Toulouse-II Le Mirail.
- Gremmo, M-J. (2003). Aider l'apprenant à mieux apprendre : le rôle du conseiller ou le discours comme lieu de rencontre pédagogique. In B. Albero (Ed.), *Autoformation et enseignement supérieur* (pp. 153-166). Paris : Hermès Science/Lavoisier.
- Hoskins, S.L., & van Hoof, J.C. (2005). Motivation and ability : Which students use online learning and what influence does it have on their achievement ? *British Journal of Educational Technology*, 36(2), 177-192.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). Internet paradox : A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53(9), 1017-1031.
- Lebrun, M. (2007). *Théories et méthodes pédagogiques pour enseigner et apprendre : quelle place pour les TIC dans l'éducation*. Bruxelles : De Boeck Université.
- Lei, J., & Zhao, Y. (2007). Technology uses and student achievement : A longitudinal study. *Computers & Education*, 49(2), 284-296.
- Marchand, L., & Loisier, J. (Eds.) (2004). *Pratiques d'apprentissage en ligne*. Montréal : Chenelière Education.
- Mazzolini, M., & Maddison, S. (2007). When to jump in : the role of the instructor in online discussion forums. *Computers & Education*, 49(2), 193-213.
- Peng, H., Tsai, C-C, & Wu, Y-T. (2006). University students' self-efficacy and their attitudes toward the Internet : the role of students' perceptions of the Internet. *Educational Studies*, 32(1), 73-86.
- Poissenot, C., & Sadoudi H. (2000). Usages et représentations d'Internet. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 37(1), 14-27.
- Selwyn, N. (2008). An investigation of differences in undergraduates' academic use of Internet. *Active Learning in Higher Education*, 9(1), 11-22.
- Zhang, W., Perris, K. & Yeung, L. (2005). Online tutorial support in open and distance learning : students' perceptions. *British Journal of Educational Technology*, 36(5), 789-804.

A. Nom et Prénom du doctorant : OPREA CIOBANU, Raluca

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : GRePS, E .A. 4163,
Institut de Psychologie de l'Université Lyon 2

Directeur de recherche : Michèle Grosjean

B. Courriel : raluca.ciobanu@univ-lyon2.fr

C. Intitulé de la Communication : Le transfert des compétences au sein des équipes multiculturelles : enjeux et enseignements

D. Résumé de la communication.

Introduction

En raison des diverses évolutions du travail survenues ces dernières décennies (délocalisation, implantation, globalisation), les entreprises cherchent à s'adapter et à développer des produits de plus en plus innovants. Elles essayent d'anticiper les effets de ces mutations afin de déployer de nouveaux modèles organisationnels, basés sur davantage de flexibilité et de transversalité structurelle (Bobillier Chaumon, 2003). Dans cette perspective, les firmes vont ainsi mettre davantage l'accent sur les compétences collectives et sur le développement des pratiques de travail collaboratives. Cette recherche se propose d'examiner les conditions du transfert de compétences dans un contexte multiculturel au sein d'une entreprise française (Centrale Nucléaire) où interviennent des salariés sous-traitants roumains. A travers cette étude nous cherchons à déterminer comment les salariés roumains et français s'approprient de nouvelles compétences et surtout comment ils arrivent à articuler leur travail et leurs pratiques respectives afin d'assurer le maintien de l'organisation (Engeström & Middleton, 1998 ; Rabardel & Samurçay, 2006 ; Wisner, 1985). Dans le milieu organisationnel, l'activité des personnes se déroule avec des nombreux artefacts techniques et organisationnels qui peuvent affecter l'activité des salariés en la médiatisant. Dans cette perspective, il est donc important de distinguer les médiations organisationnelles (Strauss, 1992 ; Zarifian, 1996) des artefacts informationnels (Norman, 1993). Les artefacts sont définies par Norman comme « *des outils artificiels conçus pour conserver, exposer et traiter l'information et visant à faciliter la mémoire, le raisonnement, la planification* ». Le modèle de Système d'Activité proposé par Engestrom (2001) permet d'articuler ces deux approches. On peut ainsi dire que l'activité, en milieu organisationnel, s'inscrit dans un **univers des règles et de procédures** déterminées par la spécificité de son activité « *à risque* » (dans notre cas, entreprise, dont le secteur d'activité s'inscrit dans l'industrie nucléaire), que cet univers de règles et procédures est fortement lié à une **communauté d'appartenance** (collectif de travail multiculturel, accords stratégiques entre entreprise française et roumaine) et qu'il est enfin caractérisé par une forte **division du travail** (qui fait quoi dans quel délai, avec qui et à quel moment sous la responsabilité de qui : définition des rôles et contributions de chaque salarié).

Méthodologie

Dans un premier temps, nous avons eu l'accord de la direction pour interroger les salariés roumains et français présents sur le chantier de la centrale nucléaire au moment de notre visite. Nous avons effectué 24 entretiens semi-directifs exploratoire dont l'objectif était de comprendre la nature de l'activité mise en œuvre (processus, vocabulaires, règles de travail, consignes...). Cette activité consiste à effectuer des opérations de maintenance sur un alternateur (bobine) de centrale nucléaire. Les personnes interviewées étaient le coordinateur du chantier, le chef de chantier, une partie des chefs d'équipe (4 personnes) et une partie des bobiniers (14 personnes). Les entretiens duraient en moyenne 45 minutes et abordaient les thèmes suivants : la description de leur activité, les difficultés rencontrées dans le cadre du

travail (en lien avec les spécificités culturelles), le transfert des compétences (mise en place des plans d'actions ou de formation, difficultés rencontrées), l'impact des facteurs culturels sur les activités de transfert des compétences, etc. Dans un deuxième temps, nous avons réalisé des observations participatives (2 demi-journées) dont l'objectif était de confronter le discours aux pratiques et activités réellement mise en œuvre. Nous avons observé plus précisément les séquences d'activités, les interactions entre les personnes, les déplacements, l'utilisation d'outil, les modes opératoire, etc. Ces observations ont été enrichies de verbalisations consécutives (auto confrontation enregistrées par magnétophone et retranscrite) réalisées à partir de photographies prises lors de ces séances d'observation (l'enregistrement vidéo étant interdit).

Résultats

Nos premiers résultats portent sur le travail de coordination. Dans ce travail de maintenance, la coordination se réalise principalement par le langage (les chefs de travaux communiquent les consignes, donnent les explications, etc.). Dans notre cas, nous avons constaté que l'articulation et la coordination du travail, en absence du langage (compte tenu de la barrière linguistique), passent d'abord par un travail d'observation de la part des équipes roumaines et par un esprit d'équipe qui s'est formé tout au long des travaux réalisées sur ce chantier : « *on est toujours ensemble, on est une équipe, on arrive à se débrouiller* ». Le langage n'est plus le principal outil de coordination, les bobiniers (roumains et français) ont trouvé d'autres moyens qui leur permettent d'ajuster leurs actions et interventions. Ces nouveaux moyens de coordination sont basés sur l'usage de l'observation, de la gestuelle et du regard. Les bobiniers communiquent -par leurs mains et avec leur regard- les difficultés rencontrés dans le déroulement de l'activité : par exemple, un bobinier roumain a besoin d'un certain type de pièce, il va saisir la pièce qui lui reste et essayer de dire aux autres, en gesticulant, qu'il lui en manque une. Parce que le langage est très peu utilisé dans le travail des bobiniers, la gestuelle prend donc le dessus aussi bien dans les communications informelles que durant leur travail.

Afin de faciliter la coopération des salariés roumains et français, l'entreprise a également mis en place un système de travail en binôme (un roumain et un français travaillent ensemble). Ce système permet aux bobiniers roumains de, non seulement, comprendre le déroulement de l'activité et des procédures à suivre (*les documents qui décrivent les procédures n'étant rédigés qu'en Français, ils ne peuvent donc être consultés par les roumains*) mais aussi d'établir des relations interpersonnelles avec leurs collègues français.

Discussion

Dans un contexte d'échange et de collaborations transnationales, les perspectives d'application de cette étude sont diverses : d'abord sur un niveau opérationnel, il s'agit de décliner un certain nombre de facteurs et de conditions susceptibles d'affecter les transferts de compétences qui accompagnent le transfert d'activité dans des pays étranger. Ensuite au niveau méthodologique, il s'agit de proposer une démarche qui, sur la base d'une analyse des activités réelles (via les théories de l'activité), appréhende les processus d'articulation des équipes multiculturelles, et à travers cela, rend compte des pratiques et des transferts de compétences en œuvre. Enfin, au niveau théorique, nous pouvons enrichir les modèles existantes et les élargir vers des nouvelles thématiques telles que le transfert des compétences à l'échelle internationale.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase finale

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

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : d'autres procédures d'analyse des données

H. Références citées:

Bobillier Chaumon, M.E. (2003). Evolution technique et mutations du travail : émergence des nouveaux modèles d'activité. *Le travail humain*, 2, 163-194.

Engestrom, Y., Middleton, D. (1998). *Cognition and communication at work*. Cambridge: Cambridge University Press.

Norman (1993). Norman, D. A. (1993). Cognition in the head and in the world. *Cognitive Science*, 17, 1-6.

Rabardel, P., Samurçay, R. (2006). De l'apprentissage par les artefacts à l'apprentissage médiatisé par les instruments. In Barbier, J.M., Durand, M. *Sujets, activités, environnements. Approches transverses*. Paris : PUF.

Strauss, A. (1992). *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*. Paris, l'Harmattan,

Wisner, A. (1985). *Quand voyagent les usines. Essai d'anthropotechnologie*. Paris : Syros.

Zarifian, P (1996). *Le modèle de la compétence*. Editions Liaisons

Atelier 3

Regards sur l'Activité

**Animatrice : Anne LANCRY, Professeur Emérite, CNAM-
INETOP**

Sébastien WADE
Joviane GNAMA
Emmanuelle CEAUX

A. Nom et Prénom du doctorant : WADE Sébastien

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Laboratoire LPA –
équipe *ConTactS* / Université de Picardie Jules Verne
Directeur de recherche : Gérard VALLERY -

B. Courriel : wadesebastien@yahoo.fr

C. Intitulé de la Communication : « **L'analyse du travail : quels éléments stratégiques en gestion des ressources humaines ?** » *Exemple d'une démarche d'intégration des personnels des comités d'établissement dans une grande entreprise*

D. Résumé de la communication.

Cette communication présente les éléments d'un travail de thèse en cours (contrat CIFRE). Cette recherche-action s'inscrit dans le cadre d'une mise en place d'une démarche emploi, dont l'objectif est à terme d'intégrer le personnel de comités d'établissements au sein de l'entreprise de tutelle.

Problématique générale

L'ergonomie s'intéresse depuis peu aux questions développées par la GRH même si nous pouvons penser qu'elles recouvrent des préoccupations communes ; notamment autour de la notion de compétences professionnelles. Il semblerait toutefois que les moyens d'identification des compétences au sein des projets d'entreprise ne reposent pas sur des méthodologies structurées à partir de la connaissance de situations réelles de travail. Cette thèse cherche à montrer en quoi l'analyse du travail, orientée vers l'étude des activités/compétences, recouvre une fonction opérationnelle et stratégique dans le développement d'une politique de ressources humaines et plus généralement être l'un des aspects centraux des évolutions sociales et organisationnelles au sein de projet RH.

Terrain d'étude et méthode

La direction d'une grande compagnie aérienne a décidé d'engager un processus d'intégration permettant aux salariés des Comités d'établissement (CE) et du Comité Central d'Entreprise (CCE) de devenir salariés de la compagnie. Le périmètre concerné comprend un CCE, huit CE de la région parisienne et huit antennes de province, soit un peu plus d'un millier de salariés. Afin de garantir une équité de traitement entre les salariés des CE/CCE et ceux de l'entreprise, la direction et les secrétaires de CE et du CCE ont décidé de réaliser des études techniques. Celles-ci aboutiront à une cartographie et un interclassement des emplois des CE/CCE, ainsi que des fiches emplois décrivant les activités et les compétences associées ; permettant d'étudier la faisabilité du transfert des emplois CE/CCE dans le référentiel emploi de la compagnie. L'accord de méthode qui définit le contour de ces études, désigne également le comité technique en charge de leurs réalisations.

Ce comité représente les trois parties signataires de l'accord : des représentants de la direction choisis pour leur expérience juridique et GRH en matière d'intégration de personnels issus d'autres entreprises, un représentant du CCE et des CE (le doctorant CIFRE) choisis pour la connaissance des métiers acquise lors de précédentes études. Afin de réaliser ces études techniques qui s'apparentent à une démarche emploi, le comité technique a développé une méthodologie basée sur les principes de l'analyse du travail en ergonomie. Ces études

techniques ont nécessité un long travail de terrain qui a consisté à recueillir les éléments permettant de décrire les emplois, puis de les analyser afin de construire un référentiel intégrant l'ensemble des activités observées et les compétences associées. Ce recueil de données s'est effectué à partir d'observations en situation réelle de travail et d'entretiens semi-directifs. L'analyse des activités identifiées sur les différents postes de travail observés a permis de déduire les compétences métiers et les compétences transversales afin de les regrouper en emplois-types.

Résultats attendus

Les résultats du premier temps de recueil permettent d'identifier les activités nécessaires à la réalisation de la démarche emploi. A partir de leur analyse, des fiches emplois décrivant les activités et les compétences associées, ainsi qu'un interclassement des emplois des CE/CCE pourront être réalisés. Le second temps de recueil, quant à lui, s'attardera sur des situations de travail précises afin de réaliser des analyses de l'activité comparées. Ces comparaisons pourraient permettre de déduire des compétences communes sur des situations de travail à priori différentes.

Discussion

Ainsi, nous postulons que certains principes méthodologiques issus de la démarche ergonomique soient nécessaires à la réalisation de ce type d'étude car ils facilitent l'accès aux données permettant de décrire le contenu du travail.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase de développement

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

Comment un projet portant sur la description des emplois peut-il être conduit conjointement par deux disciplines - l'ergonomie et la GRH (pilotée par la grande entreprise) - dont l'approche et les enjeux sont parfois différents voire opposés ? Quelles complémentarités sont possibles ?

H. Références citées :

Hubault F. (2005), *Activité, Travail, Ressources humaines : parle t-on de la même chose*, Octarès. Toulouse.

Leplat J., Montmollin M. (de) (Eds). (2001). *Les compétences en ergonomie, textes choisis et présentés*. Toulouse : Octarès

A. Nom et Prénom du doctorant : GNAMA Joviane

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

Directeur de recherche : PR Alain LANCRY

B. Courriel : teenagnama@yahoo.fr

C. Intitulé de la Communication : Impact des représentations des normes ISO 9000 sur l'activité du personnel de front office et sur leurs relations à l'organisation en termes de motivation et de satisfaction au travail : cas des entreprises de services gabonaises.

D. Résumé de la communication.

Introduction : l'étude en cours s'intéresse à l'impact de l'adoption des normes ISO par les entreprises de services sur l'activité de ses agents en relations de services et sur les rapports de ces derniers à l'organisation en termes de motivation et de satisfaction au travail.

En effet, La certification par les normes ISO devient de plus en plus un critère de différenciation, de compétitivité des entreprises. Pour les entreprises de services, elles (les normes ISO) permettraient une fidélisation et, surtout, une satisfaction de la clientèle. Cette dernière l'est dans la mesure de ses contacts avec le personnel en front office des dites entreprises et de la qualité de service fournie. Or, l'adoption des normes ISO par une entreprise est souvent l'occasion de changements organisationnels. Ce qui n'est pas sans impact sur les conduites de travail.

Hypothèses : les représentations qu'ont les agents en front office de l'application de la démarche qualité auront un impact non seulement sur leurs activités (applications) mais également sur leurs rapports à l'organisation en termes de motivation et de satisfaction au travail

Méthodologie : Cadre de recherche : entreprises de services gabonaises certifiées par les normes ISO

- Population : agents en front office présents dans l'entreprise avant l'adoption des normes ISO
- Matériels : Questionnaire formalisé portant sur les enjeux de la certification, les représentations quant à la certification, la motivation et la satisfaction au travail
- Outil statistique : r de spearson et chi2

Résultats et discussion : On s'attend à ce que nos hypothèses soient confirmées . En effet, la spécificité des activités de services fait en sorte que l'agent en front office n'est toujours pas en mesure de respecter la démarche prescrite pour la réalisation de son activité du fait non seulement de l'écart entre le prescrit et le réel, mais aussi de l'incertitude de la rencontre avec la clientèle. Aussi, pensons nous que la démarche qualité serait une pression négative pour ces agents qui pourrait affecter leurs motivation et satisfaction au travail.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase de développement

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant : Aide sur les différents aspects de la motivation des agents en front office

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur

lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : choix de l'outil stat pour l'analyse de mes données

H. Références citées:

Jacques Leplat (1992). Les représentations fonctionnelles dans le travail. In l'analyse du travail en psychologie ergonomique, Jacques Leplat (Ed) tome 1. Octares Édition. Pp187-200.

Annie Weil-Fassina, Pierre Rabardel, Danièle Dubois (1993). Représentations pour l'action. Ed. Octares. Pp13-27

Mispelblom Beyer F. (1999). Au-delà de la qualité. Démarche qualité, conditions de travail et politique du bonheur. Ed. La découverte & Syros, Paris.

Jean-François Richard (1998). Les activités mentales – Comprendre, Raisonner, Trouver des solutions. Ed. Armand Colin. P 381

A. Nom et Prénom du doctorant : CEAUX Emmanuelle

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Travail, Santé et Changement dans les Organisations (TSCO, LIP), Université de Grenoble II.

Directeur de recherche : Michel Dubois et Lucile Vadcard

B. Courriel : emmanuelle.ceaux@upmf-grenoble.fr

C. Intitulé de la Communication : Effet du stress sur l'apprentissage des internes en chirurgie orthopédique

D. Résumé de la communication.

En chirurgie, la formation des internes s'effectue pour une grande part au bloc opératoire directement auprès du patient dans une situation de compagnonnage. L'interne observe l'expert qui lui transmet ses connaissances, et il prend part au geste opératoire lorsque la situation le permet (e.g., quand le geste opératoire est simple, sans risques vitaux pour la santé du patient et quand l'interne fait preuve d'une autonomie suffisante). Cette situation d'apprentissage ne va pas sans causer des difficultés notamment parce qu'un nombre limité de cas se présente au CHU mais également parce qu'il est possible qu'à la fin de leur formation en chirurgie orthopédique, les internes n'aient jamais eu l'occasion de pratiquer tel ou tel cas mais sont pourtant considérés comme experts. Ces situations de formation ajoutent du stress à un contexte professionnel qui est déjà reconnu comme stressant. De plus, les premières réalisations autonomes de ce geste opératoire seront sources de stress supplémentaire pour les internes (Mongin, Dufour, Lattanzio & Champault, 2007). La croyance selon laquelle le stress - et plus particulièrement le stress professionnel - est un agent causal de désordres physiques et mentaux chez les travailleurs, de même d'ailleurs qu'il a des conséquences organisationnelles, telle que l'absentéisme ou la réduction de productivité, est de plus en plus répandue dans notre société (Ganster & Schaubroeck, 1991). Le stress est très fréquemment étudié comme impactant un type précis d'habiletés. Par exemple, le stress est reconnu comme ayant des effets néfastes sur l'attention, la mémoire ou la prise de décision sous certaines circonstances et comme les améliorant dans d'autres circonstances (Mendl, 1999 ; Keinan, 1987). Le stress a également été étudié sur des aspects plus moteurs et gestuels (voir Williams, Vickers & Rodrigues, 2002). La littérature met l'accent sur le fait que beaucoup de travaux ont été menés en laboratoire (Chajut & Algom, 2003) mais beaucoup moins l'ont été en situation professionnelle (Hunter & Thatcher, 2007). L'objectif de ce travail est d'étudier les effets du stress sur l'apprentissage d'une situation professionnelle (e.g., réelle). Nous pensons que le stress n'impactera pas toutes les habiletés de la même façon et qu'il est important de connaître ces différences en vue d'adapter le contenu des formations aux internes en chirurgie.

Dans un premier temps, des observations en contexte réel (e.g., bloc opératoire) ont été réalisées afin de mettre en évidence la situation d'apprentissage en jeu dans cette opération et de faire émerger les connaissances nécessaires à l'interne débutant pour la compréhension et l'apprentissage de cette situation. Des entretiens exploratoires et des entretiens de verbalisations consécutifs assistés de traces vidéos ont été menés auprès des experts, afin de compléter et de valider la modélisation des connaissances en jeu. Les différentes connaissances ainsi extraites de la situation ont été formalisées sous forme de carte conceptuelle afin de permettre une représentation complète de la situation. Cette analyse de situation est une étape nécessaire afin de pouvoir comprendre et de faire ressortir les aspects de la situation les plus impactés par les variables environnementales, notamment le stress.

Puis, une étude expérimentale a été mise en place afin de mesurer les effets du stress sur la

cognition des internes et des experts. Il s'agit, grâce à ce protocole expérimental, de mesurer leur performance sur une tâche de lecture de radios, aspect essentiel de la situation professionnelle étudiée. La performance est mesurée par le biais du temps de réponse nécessaire au participant, par leur réponse de validité ou de non-validité de la trajectoire de la broche chirurgicale et par les stratégies oculaires du participant. Le stress est induit *via* un protocole de pression temporelle et un jugement de comparaison sociale. Suivant les recommandations de nombreux chercheurs (Frese & Zapf, 1988 ; Kristensen, 1995 ; Spector et al., 1988 ; Greiner et al., 1997) des mesures physiologique sont utilisées en complément des mesures auto-rapportées (questionnaire IASTA). Les résultats obtenus seront présentés et discutés.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase de développement

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée :
Méthodologiquement, je m'interroge sur la difficulté à mettre en évidence les habiletés impactées en analyse de situation. Puis, je souhaite échanger sur la difficulté à articuler plusieurs champs théoriques.

H. Références citées (dans ce résumé) :

- Chajut, E., & Algom, D. (2003). Selective attention improves under stress: Implications for theories of social cognition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 231-248.
- Frese, M., & Zapf, D. (1988). Methodological issues in the study of work stress: Objective vs. subjective measurement of work stress and the question of longitudinal studies. In: C.L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Causes, coping, and consequences of stress at work*. (pp.375-411). Chichester, UK: Wiley.
- Ganster, D.C., & Schaubroeck, J. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17, 235-271.
- Greiner, B. A., Ragland, D. R., Krause, N., Syme, S. L., & Fisher, J. M. (1997). Objective measurement of occupational stress factors: An example with San Francisco urban transit operators. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 325-342.
- Hunter, L.W., & Thatcher, S.M.B. (2007). Feeling the heat: Effects of stress, commitment, and job experience on job performance. *Academy of Management Journal*, 50, 953-968.
- Keinan, G. (1987). Decision making under stress: Scanning of alternatives under controllable and uncontrollable threats. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 639-644.
- Kristensen, T. (1995). The demand-control-support model: Methodological challenges for future research, *Stress Medicine*, 11, 17-26.
- Mendl, M. (1999). Performing under pressure: Stress and cognitive function. *Applied Animal Behaviour Science*, 65, 221-244.
- Mongin, C., Dufour, F., Lattanzio, F., & Champault, G. (2008). Stress des chirurgiens en formation : Étude prospective de la cardio-fréquence lors de cholécystectomies laparoscopiques. *Journal de Chirurgie*, 145, 138-142.
- Spector, P. E., Dwyer, D. J., & Jex, S. M. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: a comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology*, 73, 11-19.
- Williams, A. M., Vickers J. N., & Rodrigues, S. T. (2002). The effects of anxiety on visual search, movement kinematics, and performance in table tennis: A test of Eysenck and Calvo's processing efficiency theory, 24, 438-456.

Atelier 4

Sécurité du Travail

**Animatrice : Marilena BERTOLINO, MCF, Université de Nice-
Sophia Antipolis**

Safiétou MBAYE
Julie DUBOSQ
Sophie CAPO

A. Nom et Prénom du doctorant : MBAYE Safiétou

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Travail, Santé et Changement dans les Organisations (TSCO), LIP/PC2S, Université Pierre Mendès-France, Grenoble 2

Directeur de recherche : KOUABENAN Dongo Rémi (Professeur, Université Pierre Mendès-France)

Co-directeur de recherche : SARNIN Philippe (Maître de Conférence, Université Lumière Lyon 2)

B. Courriel : Safietou.Mbaye@upmf-grenoble.fr

C. Intitulé de la Communication : Explication naïve et apprentissage à l'analyse d'accidents

D. Résumé de la communication.

Le Retour d'EXpérience vise à « fournir les moyens d'une réflexion sur l'expérience acquise lors d'accidents et/ou d'incidents graves survenus en situation normale ou désorganisée, pour en tirer les conséquences, la mémoriser et la réutiliser » (Weill-Fassina, Kouabenan & De la Garza, 2004, p. 276). Cependant, le contexte de responsabilisation qui entoure les enquêtes sur les accidents constitue une difficulté majeure dans la conduite du REX. Cette difficulté a des répercussions négatives sur le diagnostic de sécurité parce qu'elle est source d'erreurs de jugement dans l'explication causale des accidents (Kouabenan, 2000), et donc réduit « la qualité et la fiabilité du diagnostic causal, et de l'expertise en matière de sécurité » (Kouabenan, 2008, p.7). Nous pensons qu'il est possible d'amener les individus à adopter des postures moins rigides lors des analyses d'accidents en favorisant l'apprentissage et en les impliquant davantage dans les pratiques de REX. Dans ce sens, nous nous attendons à ce que l'écart entre les causes internes attribuées à l'encadrement ou à l'organisation et les causes internes aux ouvriers soient moins prononcé chez des personnes qui ont déjà participé à des séances d'analyse d'accidents que chez celles qui n'y ont jamais assisté. En somme, les personnes impliquées dans le REX auraient une vision plus complète des différentes causes d'accidents que les personnes moins impliquées. De même, nous pensons qu'il est possible de réduire les erreurs de jugements des individus en les formant à des méthodes d'analyse d'accidents rigoureuses. Pour cela, nous nous attendons à ce que l'écart entre les attributions causales internes à l'encadrement ou à l'organisation et les attributions internes aux ouvriers soit moins prononcé chez des personnes formées à l'analyse des accidents que chez celles qui ne le sont pas.

La recherche est conduite par questionnaire sur deux sites chimiques et une centrale nucléaire. Le questionnaire comprend deux parties :

- dans la 1^{ère} partie, nous nous intéressons à la manière dont les participants expliquent les accidents qui se produisent en général dans leur entreprise. Dans ce but, nous présentons aux participants une liste de 20 causes (*pression de la production, surveillance inadéquate des caisses par les ouvriers, inattention de M. X, manque de chance, etc.*). La liste comporte des facteurs qui sont soit internes aux ouvriers (N= 9), soit externes aux ouvriers (N= 11).

- dans la 2^{ème} partie du questionnaire, nous appréhendons les caractéristiques personnelles des participants de l'étude (âge, sexe, position hiérarchique, formation à des méthodes d'analyse d'accidents, et participation à des séances d'analyse d'accidents).

631 agents ont participé à l'étude. Les agents sont répartis sur trois sites industriels, soit 222 issus du secteur nucléaire et 409 du secteur chimique. L'échantillon est composé suivant la position hiérarchique et le domaine d'activité des participants. L'âge moyen des

participants est de 40.08 ans (E.T.= 10.28). Les femmes représentent 10.48% de l'effectif interrogé et les hommes 89.52%.

L'analyse confirme qu'il existe un effet principal de la position hiérarchique de l'attributeur sur les explications des accidents ($F(1,622)= 8.47, p<.004$). Le personnel d'encadrement attribue davantage les accidents à des facteurs internes aux ouvriers qu'à l'organisation ou la malchance. A l'inverse, le personnel d'exécution attribue davantage les accidents à l'organisation ou la malchance qu'à des facteurs relevant des ouvriers. En revanche, nous n'observons pas de différence d'explication suivant que les individus participent ou non à des séances d'analyse d'accidents. Mais, nous observons une différence d'explication marginale des accidents suivant que les individus sont formés ou non à l'analyse d'accidents ($F(1,622)= 3.16, p<.076$) : les formés fourniraient davantage d'explications internes aux ouvriers que les non formés. Il existe une interaction significative entre la position hiérarchique de l'attributeur et la participation à des séances d'analyse d'accidents ($F(1,622)= 6.31, p<.012$), c'est-à-dire que les ouvriers attribuent d'autant plus les accidents à des facteurs organisationnels ou à la malchance qu'ils ont déjà à des séances d'analyse d'accidents. Dans une autre mesure, les cadres expliquent d'autant plus les accidents par des facteurs internes aux ouvriers qu'ils ont déjà participé à des analyses d'accidents. Enfin, il n'existe pas d'interaction significative entre la participation et la formation à l'analyse des accidents sur les explications des accidents. Il n'en existe pas non plus entre la position hiérarchique de l'attributeur, la participation et la formation à l'analyse des accidents.

L'hypothèse testée dans cette partie est en partie infirmée puisqu'il apparaît que la participation à des séances d'analyse d'accidents renforce les désaccords entre cadres et ouvriers, alors que la formation à l'analyse d'accidents semble réduire ces désaccords. Malgré tout, ce dernier résultat devra être confirmé par une étude ultérieure étant donné que nous n'obtenons qu'un effet tendanciel de la formation sur les explications des accidents. En revanche, nous pouvons affirmer que la participation à des séances d'analyses d'accidents renforce les désaccords entre les cadres et les ouvriers lors des analyses d'accidents. Nous pensons que ce résultat traduit parfaitement les postures défensives des acteurs du REX lors des analyses d'accidents. En effet, l'organisation du REX confie les analyses d'accidents aux supérieurs hiérarchiques directs des victimes. En d'autres termes, il est fort probable que les participants « cadres » de l'étude qui ont déjà collaboré à des séances d'analyses d'accidents aient participé à ces activités en tant que supérieurs hiérarchiques des victimes des accidents étudiés. De même, les ouvriers n'assistent à des analyses d'accidents que lorsqu'ils sont victimes et éventuellement témoins ou collègues des victimes. Aussi pensons-nous que les participants « ouvriers » de l'étude qui ont déjà pris part à des séances d'analyse d'accidents l'aient fait en tant que victimes ou proches des victimes. Dans ces conditions, il nous semble que l'effort de réflexion qui permet normalement de comprendre la multicausalité des accidents n'est pas fournie par les acteurs du REX puisqu'ils sont surtout préoccupés à se protéger, et à se renvoyer les causes des accidents (Kouabenan, 1999).

E. Etat d'avancement de l'étude : phase finale

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

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

H. Références citées:

Kouabenan, D. R. (1999). *Explication naïve de l'accident et prévention*. Paris: Presses

Universitaires de France.

Kouabenan, D. R. (2000). Décision, perception du risque et sécurité. In J. L. Bernaud & C. Lemoine (Eds.), *Traité de psychologie du travail et des organisations* (pp. 279-321). Paris: Dunod.

Kouabenan, D. R. (2009). Role of beliefs in accident and risk analysis and prevention. *Safety Science*, 47(6), 767-776.

Weill-Fassina, A., Kouabenan, D. R., & De la Garza, C. (2004). Analyse des accidents du travail, gestion des risques et prévention. In E. Brangier, A. Lancry & C. Louche (Eds.), *Les Dimensions Humaines du Travail : Théorie et pratique de psychologie du travail et des organisations* (pp. 251-283). Nancy: Presses Universitaires de Nancy.

A. Nom et Prénom du doctorant : DUBOSCQ Julie

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

Equipe de Clinique de l'Activité (ECA), Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris.

Directeur de recherche : Yves Clot

B. Courriel : jduboscq@hotmail.com

C. Intitulé de la Communication : « Améliorer la sécurité du travail de gros-œuvre sur les chantiers de bâtiment : 10 conditions de développement d'une activité plus sûre »

D. Résumé de la communication

Suite à une commande du groupe Vinci-Construction en 2004, l'équipe de clinique de l'activité est sollicitée pour réaliser une recherche visant à améliorer la sécurité du travail sur les chantiers de construction. Le groupe de construction redoute alors une hausse de son taux de fréquence d'accidents⁶, qui stagne autour de 25 accidents par millions d'heures travaillées depuis les années 2000. De manière générale, le secteur du Bâtiment et des Travaux Publics supporte encore un taux de fréquence nettement supérieur aux autres industries et services (53,4 en 2006, source INRS). Les actions de prévention du groupe n'étant pas suffisantes, les commanditaires entreprennent d'approfondir les dimensions « humaines » du travail.

1. Méthodologie

Nous mettons en place un dispositif d'intervention sur chantier de longue durée, visant à provoquer le développement d'activités de construction plus sûres, afin d'étudier ensuite les mécanismes de ce développement au plan de la recherche. Nous appliquons la méthode des autoconfrontations croisées (Clot, Faïta, Fernandez et Scheller, 2001), qui se déroule en 4 étapes : observer le travail, filmer certaines activités, analyser ces activités lors d'entretiens d'autoconfrontation simple puis croisée et restituer au collectif plénier la co-analyse. Nous associons 3 collectifs (ouvriers, chefs et cadres) à la co-analyse de leur activité de préparation et de réalisation de travaux. Avec les commanditaires, nous dégagons deux chantiers d'intervention selon des critères de significativité et de faisabilité.

2. Hypothèses de recherche

Le développement effectif de la sécurité ne se réalise que dans certaines conditions de dialogue sur l'activité de préparation et de réalisation de travaux. En l'absence de ces conditions, le développement de la sécurité se bloque dans une phase initiale (développement empêché) ou abouti à la conception et la mise à disposition de méthode qui améliorent peu la sécurité (développement factice). Suite à l'intervention, nous élaborons 10 conditions de développement d'une activité plus sûre, que nous formulons ainsi :

- 1) Activité pratique⁷ jugée problématique par le sujet
- 2) Problème perçu dans toutes les dimensions de l'activité pratique
- 3) Problème analysé par le sujet en lien avec son activité réalisée
- 4) Participation du sujet de l'activité problématique à l'analyse
- 5) Participation d'un autre sujet de même métier à l'analyse
- 6) Sujets de niveau hiérarchique équivalent
- 7) Sujets d'expérience significative
- 8) Réciprocité d'engagement des sujets

⁶ Le taux de fréquence d'accidents est le rapport entre le nombre d'accidents déclarés avec arrêt et le nombre de millions d'heures travaillées.

⁷ Nous entendons par activité pratique l'activité de travail ordinaire, de réalisation ou de préparation de travaux.

- 9) Identification de nouveaux destinataires compétents pour contribuer à résoudre les problèmes restés en suspens à l'issue de l'analyse
10) Transmission objective des problèmes restés en suspens aux destinataires compétents

3. Résultats et discussion

Nous éprouvons ces 10 conditions sur un échantillon 12 séquences⁸ de développement de l'activité ou activité médiatisante (Clot, 2008) de la part des participants de différents métiers (ouvriers, chefs, cadres). Le concept d'activité médiatisante « créatrice d'objets, d'instruments et de destinataires » (p. 21) nous permet de ne sélectionner que les séquences de développement amorcées de l'activité. Au final, nous observons un résultat variable de ces développements sur la sécurité, en fonction de la présence ou l'absence des 10 conditions.

- Seule 1⁹ séquence de développement, celle du développement de l'activité d'élingage de l'ouvrier réunit les 10 conditions et aboutit à une amélioration effective de la sécurité. Le compagnon adopte un nouveau mode opératoire jugé plus sûr.
- 6 séquences correspondent à un développement empêché de la sécurité, les développements amorcés étant suspendus. Aucune ne rassemble les 10 conditions.
- Enfin, 5 séquences aboutissent à un développement factice de la sécurité (p.ex. mise à disposition de harnais accrochés à des lignes de vie, non utilisés par les ouvriers). Ces séquences ne réunissent pas non plus les 10 conditions.

Au plan théorique, les 10 conditions de développement de l'activité peuvent être discutées au regard des théories existantes. On constate qu'elles complètent les conditions de la « double stimulation » proposées par Vygotski (1934/1997). Par ailleurs, elles croisent les conditions d'engagement (Kiesler et Sakamura, 1966, Kiesler, 1971). Enfin, elles se rapprochent des conditions d'une enquête dialogique et indirecte (Lorino, 2008).

Au plan de l'action, on constate que les 10 conditions peuvent être réunies dans certains dispositifs spontanés d'organisation du travail de l'entreprise, y compris à haut niveau (p.ex. la réunion bi-mensuelle des directeurs d'exploitation). L'intégration des 10 conditions requiert cependant des transformations organisationnelles permettant par exemple la prise en compte des conflits de critères dans la conception de l'activité des ouvriers ou encore l'ouverture de cadres d'analyse de l'activité entre pairs pour les métiers concernés par la sécurité.

E. Etat d'avancement de l'étude : Phase finale (thèse soutenue le 11 mars 2009)

F. Collaboration(s) ou aide attendue lors du colloque, le cas échéant : Discussion des résultats au regard d'autres travaux en psychologie du travail et des organisations.

G. Question ou point(s) de discussion

Les 10 conditions de développement effectif d'une activité plus sûre peuvent-elles être éprouvées et validées dans d'autres milieux professionnels ? Sont-elles toutes nécessaires ?

H. Références citées (dans ce résumé)

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

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.

Kiesler, C. et Sakamura, J. (1966). A test for a model of commitment, *Journal of Personality and Social Psychology*, 3, 249-353.

⁸ Les 12 séquences de développement sont issues de l'analyse de 5 « histoires » de développement de la sécurité.

⁹ Dans l'histoire d'élingage, nous avons repéré d'autres séquences ayant abouti à un développement effectif de la sécurité (p.ex. la mise à disposition d'un râtelier de stockage sécurisé par le chef et le cadre de chantier) mais nous n'avons pas les données pour éprouver rigoureusement les conditions de développement de leur activité.

- Kiesler, C. (1971). *The psychology of commitment. Experiments linking behavior to belief.* New York : Academic Press.
- Lorino, P. (2008). Pragmatism-inspired methods for the study of complex situations: A dialogical and mediated inquiry approach. In *Embracing Complexity: Advancing Ecological Understanding in Organization Studies*, Fourth Organization Studies Summer Workshop. Pissouri Cyprus.
- Vygotski, L. (1934/1997). *Pensée et Langage* (F. Sève, trad.). Troisième édition. Paris : La Dispute.

A. Nom et Prénom du doctorant : CAPO Sophie

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Laboratoire LPA –
équipe *ConTActS* / Université de Picardie Jules Verne

Directeur de recherche : Gérard VALLERY - Professeur des Universités, Ergonome,

Directeur du Master 2 Facteurs Humains et Systèmes de Travail, Université de Picardie Jules
Verne

B. Courriel : Sophie.capo@gmail.com

**C. Intitulé de la Communication : « ROLE DE L'EXPERIENCE DANS LA
PREVENTION DES ACCIDENTS INDUSTRIELS MAJEURS : analyse ergonomique
d'une installation à hauts risques »**

D. Résumé de la communication.

Contexte

Cette recherche doctorale a été initiée dans le contexte d'une convention CIFRE cofinancée par l'INERIS¹⁰. L'objectif général de cette thèse vise à tester les possibilités d'interventions ergonomiques afin d'identifier et d'analyser les risques d'accidents majeurs dans le champ des installations classées, et plus particulièrement pour les plus dangereuses d'entre elles, les installations classées Seveso II.

Les activités industrielles qui sont au centre de notre intérêt appartiennent ainsi à une catégorie particulière d'installations industrielles, regroupées sous le concept législatif *d'Installations Classées pour la Protection de l'Environnement*. Elles ont toutes au moins un point commun : elles utilisent, stockent ou fabriquent des *substances dangereuses*. Ces substances sont à l'origine des dangers et des risques engendrés par ces activités industrielles, qui peuvent se caractériser selon trois types de phénomènes génériques : explosifs, incendiaires et toxiques.

En France, l'exigence légale de la prise en compte des dimensions humaines des risques technologiques majeurs a été introduite récemment par la transposition en droit français de la directive Européenne dite Seveso II¹¹. Mais les industries et les structures administratives sont démunies pour faire face à cette demande, manquant à la fois d'appuis méthodologiques et conceptuels. Les perspectives centrées sur l'Homme ont déjà fait leurs preuves dans d'autres secteurs technologiques à risques tels que le nucléaire, les transports ferroviaires, la défense ou encore, l'aviation civile [1]. Toutefois, les domaines des Installations Classées peuvent, aujourd'hui encore, être considérés comme les *parents pauvres* de la prise en compte des caractéristiques humaines pour la prévention des risques majeurs [2].

Démarche méthodologique

Appliquée à une installation industrielle classée Seveso II, une partie de nos investigations de terrain nous a permis d'analyser l'évolution de l'utilisation d'un système numérique de contrôle commande récemment implanté sur ce terrain. Nous avons réalisé cette analyse conjointement à celle de la gestion des risques.

Une autre partie de nos recherches de terrain nous a aussi permis d'analyser le système de Retour d'Expérience (REX) de ce même site. Nous avons également étudié les systèmes de

¹⁰ L'Institut National de l'Environnement industriel et des Risques, placé sous la tutelle du Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables, a pour mission de préserver l'environnement, vis-à-vis des risques engendrés par les installations classées.

¹¹ Arrêté du 10 mai 2000 et sa circulaire d'application.

REX afin de les mettre en perspective avec les grands accidents technologiques. Pour cela nous avons puisé dans les rapports de grands accidents disponibles.

Principaux résultats et discussion

Les résultats de notre recherche peuvent être distingués en trois catégories principales : (i) liée aux caractéristiques et aux modes d'utilisation du SNNC, (ii) à l'ensemble processus du REX depuis le recueil des événements jusqu'à la mise en place d'actions correctrices et (iii) issue de la mise en perspective des précédents résultats avec l'analyse de rapports d'accidents majeurs que nous avons pu consulter.

D'une manière générale, nous avons pu constater les difficultés rencontrées par l'industrie pour identifier, analyser et proposer des solutions opérationnelles adaptées aux risques majeurs et à la composante humaine. Ce constat reste vrai si l'on considère les choix de conception du Système Numérique de Contrôle Commande (alarmes, systèmes d'aide au diagnostique, modes manuels de conduite, etc.) ou si l'on considère le fonctionnement et les apports du REX. Pour le REX, par exemple, les actions correctrices sont en grande partie représentée par un rappel de la bonne procédure sans mise en cause, des procédures elles-mêmes ni de l'organisation du travail. Ces constats soulignent des besoins de connaissances et méthodologiques dans ces industries.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase finale

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

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : Un modèle utile à la prévention des risques majeurs doit être prédictif. Malheureusement, les concepts systémiques tendent à démontrer que les systèmes complexes sont par nature imprédictibles, à cause de la multiplicité des interactions qui s'articulent dans le temps dans des causalités circulaires, mais aussi à cause de la transformation avec le temps. Ainsi, le système n'est pas seulement compliqué, il évolue aussi. L'équilibre entre la potentialisation d'expériences passées et l'imagination d'événements futurs est une problématique qui semble être loin de sa résolution [3]. Dans ce contexte conceptuel, notre question est la suivante : « quel sont les développements méthodologiques et théoriques qui pourraient enrichir les approches ergonomiques pour atteindre cet objectif de prévision des risques majeurs ? »

H. Références citées:

[1] Amalberti, R. (2001). The paradoxes of almost totally safe transportation systems. *Safety Science*, 37, 109-126.

[2] Capo, S., & Lecoze, J.-C. (2007). Regards sur le facteur humain dans la chimie et la pétrochimie. *Lettre Technique de l'Ingénieur*, 2, 9.

[3] Hollnagel, E. (2006). Resilience – the Challenge of the Unstable. In, E., Hollnagel, D.D., Woods, & N., Leveson. *Resilience Engineering: concepts and precepts*. Aldershot, UK: Ashgate, 9-18.

Atelier 5

Santé et Bien-être au Travail

**Animateur : Alain LANCRY, Professeur, Université de Picardie
Jules Verne**

Davy CASTEL
Sabrina ROUAT
Nicolas MICHAELIS
Yvon MIOSSEC
Gérard GUILBON

A. Nom et Prénom du doctorant : CASTEL Davy

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : PSITEC, Lille 3
Directeur de recherche : Pr. Annick Durand-Delvigne Co-directeur : Pr. Claude Lemoine

B. Courriel : davy.castel@yahoo.fr

C. Intitulé de la Communication :

Satisfaction au travail : comment créer les conditions d'une analyse fiable et univoque ?

D. Résumé de la communication.

La satisfaction au travail est une variable qui peut se révéler difficile à interpréter pour de multiples raisons : résultats en décalage avec les indices de qualité de vie au travail, multiplication des sources d'influence possibles qui rend difficile l'interprétation des résultats obtenus, difficultés à cerner le poids relatif des différents déterminants, impression de décalage entre la satisfaction ressentie et la satisfaction mesurée, entre les méthodes qualitatives par entretien et quantitative par questionnaire, etc... Cela peut entraîner des doutes sur la validité des mesures voire sur la fiabilité de la notion elle-même. Cependant différents niveaux d'actions sont possibles pour contribuer à réduire en partie ces difficultés.

Sur le plan théorique d'abord, on peut considérer que la satisfaction résulte de la confrontation entre les attentes de l'individu (liées à ses objectifs et aux représentations qu'il a de ce que doit être son travail) et les caractéristiques du travail telles que l'individu les perçoit, les possibilités que le travail offre de satisfaire ces attentes (Locke, 1976 ; De Bustillo Llorente & Fernandez Macias, 2005). Par conséquent mesurer la satisfaction à partir de ce qui est attendu et de ce qui est obtenu (perçu) peut permettre d'améliorer les possibilités de compréhension et d'analyse des résultats obtenus (Masclat, 2004). Ainsi pouvoir identifier directement les attentes non satisfaites à l'origine des insatisfactions exprimées sur tel ou tel déterminant pourrait améliorer les possibilités de compréhension et de remédiation.

Sur le plan méthodologique ensuite, les méthodes verbales en général, et les mesures d'attitudes en particulier, sont caractérisées par la présence de facteurs psycho-sociaux systématiques : effets du questionnement sur les réponses (réactions au questionnement, phénomènes d'emprise, réduction de la polydoxie des attitudes, etc.) mais aussi auto-attention provoquée chez le répondant et bénéfices personnels qu'il retire ou non de l'analyse (Lemoine, 1997, 2007).

La façon de gérer l'expression de ces facteurs lors du questionnement a une influence tant sur leur émergence, que sur la qualité et la fiabilité de l'information reçue par le chercheur. La remise en cause des méthodes de recueil objectivantes au profit de la construction d'une information objectivée pourrait ainsi contribuer à la réflexion sur l'amélioration de la capacité des mesures de satisfaction au travail effectuées à retranscrire sans déformer les satisfactions et insatisfactions effectivement ressenties.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase initiale

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

Discussion autour de l'orientation initiale de ma thèse

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : L'opérationnalisation des hypothèses présentées dans la communication :

-Quelle(s) méthode(s) choisir pour mesurer la satisfaction à partir des attentes et du travail perçu ?

-La deuxième partie vise la mise en place d'une méthode participative d'analyse de la satisfaction au travail, afin de faire vraiment passer le répondant du statut de sujet à celui de participant. Cependant si les principes d'actions sont faciles à exprimer, à quelles limites faut-il s'attendre dans la mise en oeuvre ?

H. Références citées :

- De Bustillo Llorente R.M., Fernandez Macias E. (2005). « Job satisfaction as an indicator of the quality of work », *The Journal of Socio-Economics*, 34, 656-673.
- Lemoine, C. (1997). "Le statut scientifique des méthodes verbales : de l'opinion déclarée à la prise de conscience". *Psychologie du Travail et des Organisations*, 3, n°1-2, pp.9-19.
- Lemoine, C. (2007). "De la question à l'autoquestionnement : questionner, source d'emprise et d'appropriation multiple". *Psychologie du travail et des organisations*, 13, n°4, pp.5-24.
- Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction". In: Dunette, M.D. (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand-McNally, Chicago.
- Maslet, G. (2004). "comment mesurer la satisfaction au travail". In Lancry & Lemoine (Eds.), *La personne et ses rapports au travail*.

A. Nom et Prénom du doctorant : ROUAT Sabrina

Equipe d'Accueil Université : Équipe « Psychologie du Travail » du Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (GRePS, E.A. 4163), Institut de Psychologie de l'Université Lyon 2
Directeur de recherche : Annick HOUEL et Philippe SARNIN

B. Courriel : sabrina.rouat@live.fr ou sabrina.rouat@univ-lyon2.fr

C. Intitulé de la Communication : Les processus individuels et organisationnels de construction de la santé au travail : évaluation de dispositifs organisationnels de prévention de la santé mentale au travail et la problématique du recours.

D. Résumé de la communication :

Cette thèse traite des processus individuels et organisationnels de construction de la santé au travail. Elle cherche à saisir l'interaction individu-organisation dans cette construction, à partir de la question du recours aux dispositifs organisationnels de prévention de la santé mentale au travail. Associée à une Convention CIFRE, elle poursuit deux objectifs : celui d'alimenter la réflexion scientifique sur les processus en jeu, et celui d'améliorer l'efficacité des pratiques d'intervention dans le champ de la prévention. Elle pose les questions liées aux conditions de recours aux dispositifs, à l'évaluation de leur efficacité dans la durée, et aux processus d'implantation de ces outils dans les organisations.

Dans un premier temps, ce travail aborde les liens qui s'établissent entre le travail et la santé et du rôle que joue l'individu dans cette relation. Il fait référence à l'approche sociale donnée aux évolutions des organisations et de leurs effets sur la santé (Beaujolin-Bellet & al., 2004, Bouffartigue, 2001; Durant & Linhart, 2006 ; Fieulaine, Apostolidis, Olivetto, 2006 ; Tarty-Briand, 2004); puis à de l'approche épidémiologique des liens entre santé et trajectoires professionnelles (Derriennic, 2001; Gollac & Volkoff, 2000, 2006; Van der Doeff & Maes, 1999) ; et enfin, il met l'accent sur l'approche de la psychologie sociale du travail et des liens santé-travail (Dejours, 1980; Clot, 1999 ; Karasek & Theorell, 1990). Celle-ci introduit dans sa réflexion la question de l'interaction individu-organisation et celle des processus de régulation (Bourbonnais & al., 1992 ; Dwyer & Ganster, 1991; Lhuillier & al, 2006). Dans un deuxième temps, ce travail aborde la question de la prévention de la santé mentale dans l'organisation. Il met en relief les processus organisationnels qui y participent, le rapport que les entreprises entretiennent avec la santé mentale au travail et les effets possibles sur la nature des formes d'intervention (Vézina, 2006). Ensuite, il recense les différentes stratégies de prévention (Cooper & Cartwright, 2005; Harvey & al, 2006), les modèles d'interventions en organisation ainsi que les conditions de réussite qui les soutiennent (Bourbonnais & al, 2005; Brun & Biron, Martel & Ivers, 2003; Cooper & al, 2001; Giga & al, 2003; Goldenhar & al, 2001; Rick & al, 2002). Dans un troisième temps, ce travail met l'accent sur le développement de l'efficacité des dispositifs organisationnels à partir du concept de non-recours (Warin & al, 2002). Ce détour permet alors d'envisager les facteurs liés à l'individu, au collectif, à l'outil et à l'organisation qui vont favoriser le recours aux dispositifs. Cette partie conduit à trois questions : quels sont les conditions qui favorisent l'interaction des facteurs individuels et organisationnels dans le recours aux ressources organisationnelles ? Comment permettre l'intégration d'outils de prévention dans le collectif de travail et dans le rapport individuel à la santé ? Comment garantir à long l'efficacité de dispositifs de prévention?

Hypothèses générales

- 1) La construction de la santé au travail doit associer l'individu, son rapport propre à la

santé au travail, et l'organisation qui, par ses ressources, va procurer l'autonomie suffisante pour que le sujet soit en capacité de préserver santé.

- 2) La prévention doit viser le rétablissement d'un sentiment d'autonomie chez l'individu afin de favoriser le recours à des dispositifs d'aide. L'existence du dispositif va influencer l'orientation du recours (interne/externe). La présence d'outils efficaces permet l'élaboration d'autres comportements de santé : le recours aux dispositifs internes plutôt que la recherche de solutions externes ou orientées seulement sur l'individu (comportements d'évitement ou d'adaptation).

Hypothèses spécifiques

- 3) Les conditions d'efficacité des dispositifs

- Un dispositif est utilisé si les individus croient en son efficacité. Son efficacité repose sur l'engagement et la motivation qu'il est capable de susciter chez les sujets en difficulté.

- Un dispositif doit, pour être efficace et reconnu (légitimité) être formalisé par des procédures et porté par les acteurs; il doit également exister dans l'espace informel car c'est à cette condition que le collectif lui donne un sens. Il est donc indispensable de créer les conditions d'une appropriation du dispositif par le collectif.

- 4) Les conditions du recours au dispositif : le dispositif doit permettre aux individus d'être acteur dans le traitement de leur situation. Le sentiment d'être acteur du traitement repose sur trois conditions : le sentiment de contrôle du processus, l'autonomie réflexive laissée par l'organisation, la sécurité perçue.

Méthodologie de la recherche-action

- 1) Réalisation de 4 diagnostics en entreprise : comprendre les dynamiques à l'œuvre dans les situations de souffrance au travail.
 - Au sein d'un conseil régional et au sein d'un service de la collectivité
 - Au sein d'un établissement culturel semi-public
 - Dans un journal régional
- 2) Mise en place et suivi d'un dispositif de prévention au sein du conseil régional afin de saisir l'évolution d'un processus d'intervention.
- 3) Evaluation de dispositifs instaurés dans différentes organisations : identifier les conditions d'efficacité et de recours.

E. Etat d'avancement de l'étude : Phase de développement

F. Collaboration(s) ou aide attendue : conseils méthodologiques.

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : Comment restituer les résultats obtenus à l'aide d'une méthodologie de la recherche-action ?

H. Références citées:

- Beaujolin-Bellet, R., Igalens, J., Lallement, M. & Lehadorff, S. (2004). *Flexibilités et performances : quelles évolutions du travail ?* Paris : La Découverte.
- Bouffartigue, P. (2001). Les cadres. La grande rupture. In : *Les transformations du salariat de confiance*. Paris : La Découverte.
- Bourbonnais, R., Gauthier, N., Vézina, M., Viens, C., Durand, P.J., Brisson, C., Alderson, M., Bégin, P. & Ouellet, J.P. (2005). Une intervention en centres d'hébergement et de soins de longue durée visant à réduire les problèmes de santé mentale liés au travail. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé (PISTES)*, 7(2).
- Bourbonnais, R., Vinet, A., Vézina, M. & Gingras, S. (1992). Certified sick leave as a non specific morbidity indicator: A case-referent study among nurses. *British Journal of*

Industrial Medicine, 49, 673-678.

- Brun, J-P. & Biron, C. Martel, J. & Ivers, H. (2005). *Evaluation de la santé mentale au travail : une analyse des pratiques de gestion des ressources humaines*. Rapport de recherche R-342, Montréal, Canada, IRSST.
- Clot, Y. (1999). La fonction psychologique du travail.
- Cooper, C.L. & Cartwright, S. (2005). A strategic approach to organizational stress management. In *A strategic approach to organizational stress management* (pp. 235-248).
- Cooper, C.L., Dewe, P.J. & O'Driscoll, M.P. (2001). *Occupational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dejours, C. (1980). *Travail usure mentale*. Paris : Le Centurion.
- Derriennic, F. (2001). Organisation du travail et santé mentale : approches épidémiologiques. *Travailler*, 1, 5, 7-22.
- Durand, J-P & Linhart, D. (2006). *Les ressorts de la mobilisation au travail*. Toulouse : Octarès.
- Dwyer, D.J., & Ganster, D.C. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 595-608.
- Fieulaine, N., Apostolidis, T. & Olivetto, F. (2006). Précarité et troubles psychologiques : le rôle médiateur de la perspective temporelle. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 72, 51-64.
- Giga, S.I., Cooper, C & Faragher, B. (2003). The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International Journal of Stress Management*, 10, 280-296.
- Goldenhar, L.M., LaMontagne, A.D., Heaney, C. & Landsbergis, P. (2001). The intervention research process in occupational safety and health : An overview from the national occupational research agenda intervention effectiveness research team. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 43, 616-622.
- Gollac, M. & Volkoff, S. (2000). *Les conditions de travail*. Paris : La découverte.
- Gollac, M. & Volkoff, S. (2006). La santé au travail et ses masques. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 163, 4-17.
- Harvey, S., Courcy, F., Petit, A., Hudon, J., Teed, M., Loïselle, O. & Morin, A. (2006). *Organizational Interventions and Mental Health in the Workplace : A Synthesis of International Approaches*. Studies and Research Projects / Report R-480, Montréal, IRSST, 56 pages.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York, Basic Books.
- Lhuilier, D. (2006). *Clinique du travail*. Toulouse : Erès.
- Rick, J., Thomson, L., Briner, R.B., O'Regan, S. & Daniels, K. (2002). *Review of existing supporting scientific knowledge to underpin standards of good practice for key work-related stressors-Phase 1*. Research Report 024, Health and Safety Executive, UK.
- Tarty-Briand, I. (2004). Du travail au chômage : la place des enjeux de santé dans l'exclusion de l'emploi chez des chômeurs « âgés ». *Pistes*, 6 (1).
- Van Der Doeff, M. & Maes, S. (1999). The job demand-control (support) model and psychosocial well-being : a review of 20 years of empirical research, *Work & Stress*, 13 : 87-114.
- Vézina, M. (2006). Définir les risques, Note de recherche : sur la prévention des problèmes de santé mentale. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 3, 163, 32-38.
- Warin, P. (2002). Le non-recours aux services de l'Etat. Mesure et analyse d'un phénomène méconnu. Rapport Odenore.

A. Nom et Prénom du doctorant : MICHAËLIS Nicolas

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : Psychologie Sociale du Travail et des Organisations : Interdépendance des milieux de vie. Laboratoire Psychologie du Développement et Processus de Socialisation (PDPS), Université de Toulouse II – le Mirail

Directeurs de recherche :

Brigitte Almudever – Maître de Conférences HDR en Psychologie sociale, du travail et des organisations

Violette Hajjar – Professeur de Psychologie sociale, du travail et des organisations

Jean Marc Soulat – Professeur de Médecine, Service des Pathologies Professionnelles et Environnementales de l'Hôpital Purpan, Toulouse

B. Courriel : michaelis@univ-tlse2.fr

C. Intitulé de la Communication : Conduites d'appropriation – individuelle et collective - du soutien social en situation de souffrance au travail

D. Résumé de la communication.

Dans un contexte de transformations majeures des milieux professionnels et du marché de l'emploi, de nombreux travaux s'intéressent aux questions de la santé, du stress et de la souffrance au travail. Les conceptions de l'organisation et du sujet au travail qui les sous-tendent sont très contrastées. Néanmoins, les recherches s'accordent à reconnaître l'altération des relations à autrui (isolement, inhibition de la recherche de soutiens sociaux, risque d'exclusion) comme un trait caractéristique des situations de souffrance au travail.

Notre thèse s'inscrit dans le champ des recherches sur le soutien social et vise à apporter une contribution à la controverse scientifique concernant la nature des effets de ce soutien. En effet, après qu'ait été largement partagée la représentation d'effets systématiquement positifs de celui-ci – sur la santé, l'estime de soi, le bien-être psychologique (voir la revue de question proposée par Bruchon-Schweitzer, 2002) - s'est imposée l'idée, étayée sur des constats empiriques, d'effets parfois négatifs du soutien (Krause, 1987 ; Almudever et al., 1993, 1997 ; Rasclé et al., 1997 ; Sorkin et Rook, 2006).

Du point de vue du modèle d'une socialisation plurielle et active (Baubion-Broye et Hajjar, 1998 ; le Blanc, 2006 ; Almudever, 2007) nous posons que l'on ne peut expliquer cette variabilité des effets du soutien social, sans prendre en considération la part active du sujet « bénéficiaire » du soutien dans la relation d'aide. Cette prise de position nous conduit à l'analyse des rapports singuliers que le sujet entretient vis-à-vis du soutien proposé (mise en relation avec d'autres soutiens, sélection d'informations, modification du contenu des séances, signification du soutien – ou non – comme tel), autrement dit, à l'analyse des *conduites d'appropriation* du soutien social (Delbos, 2005 ; Almudever, 2007),

A cet égard, nous souhaitons mettre à l'épreuve des faits l'hypothèse selon laquelle les effets d'un dispositif de soutien proposé à des personnes en situation de souffrance au travail, varient en fonction des conduites d'appropriation dont il fait l'objet.

Dans le cadre d'une collaboration avec le Service des Pathologies Professionnelles et Environnementales de l'Hôpital Purpan à Toulouse, la recherche est menée sur le terrain de la consultation « Souffrance au travail » mise en place dans le service et caractérisée par le fait qu'elle propose aux participants volontaires un travail de groupe, dit d'« analyse collective des situations de travail ». Un tel dispositif de soutien – qui vise à éviter aussi bien l'individualisation que la « médicalisation » des problèmes - nous permet ainsi d'étudier les

conduites d'appropriation du soutien social dans leur double dimension : *individuelle et collective*.

La recherche est longitudinale (suivi d'un même groupe d'analyse des situations de travail sur une durée de un an correspondant à une dizaine de séances) et comparative (deux groupes seront étudiés afin de pouvoir confronter deux démarches d'appropriation collective).

Après une description rapide du dispositif, la communication projetée proposera :

- d'une part, une modélisation des conduites d'appropriation collective du soutien social, réalisée sur la base de l'analyse de contenu des enregistrements de 12 séances de groupe ;
- d'autre part, une modélisation des conduites d'appropriation individuelle du soutien social réalisée à partir de l'analyse de contenu des entretiens individuels de suivi réalisés auprès des participants du groupe, huit mois plus tard.

C'est au regard de cette double dimension - collective et individuelle - de l'appropriation du soutien proposé que seront analysées, dans la thèse, les évolutions du rapport au travail des sujets interviewés.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase de développement

G. Question cruciale qui me préoccupe actuellement concernant cette étude, ou points sur lesquels je souhaite que la discussion soit orientée : Je souhaiterais soumettre à la discussion des questions d'ordre méthodologique liées aux contraintes spécifiques d'une recherche-action : elles concernent les exigences de comparabilité des deux groupes et la participation des chercheurs à la dynamique de ces groupes à travers leur rôle dans la conduite de l'analyse des situations de travail.

H. Références citées :

- Almudever, B. et Cazals, M.P. (1993). Faire face aux difficultés d'insertion professionnelle : le rôle des soutiens sociaux. *L'orientation scolaire et professionnelle*. Vol. 22, n°4, pp. 335-349.
- Almudever, B., Hajjar, V., Damase-Michel, C., Lapeyre-Mestre, M. (1997). Soutiens sociaux et stratégies de faire face : le recours aux psychotropes en situations de chômage et de travail. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*. n°33, pp. 21-34.
- Almudever, B. (2007). *Créativité individuelle et collective au travail : enjeux de personnalisation et de changement social. Perspectives en psychologie sociale et du travail*. HDR, Université de Toulouse, Décembre.
- Bruchon-Schweitzer, M. (2002) *Psychologie de la santé. Modèles, concepts et méthodes*. Paris : Dunod. p 328-352.
- Baubion-Broye, A., Hajjar, V. (1998). Transitions psychosociales et activités de personnalisation. In A. Baubion-Broye. *Événements de vie, transitions et construction de la personne*. Toulouse, Erès.
- Delbos, F. (2005). Processus d'appropriation d'un soutien social formel : l'exemple d'un dispositif d'aide aux personnes en situation de harcèlement moral au travail. Mémoire de Master 2 Recherche, Université de Toulouse, Le Mirail.
- Krause, N. (1987). Understanding the Stress Process : Linking Social Support with Locus of Control Beliefs. *Journal of Gerontology*. Vol. 42, n°6, pp. 589-593.
- Le Blanc, A. (2006). *Perspectives temporelles et activités de socialisation dans les transitions professionnelles. Recherches en psychologie sociale et du travail*. HDR, Université de Toulouse, Décembre.
- Rasclé, N., Aguerre, C., Bruchon-Schweitzer, M., Nuissier, J., Cousson, F., Gilliard, J. & Quintard, B. (1997). Soutien social et santé : adaptation française du questionnaire de soutien social de Sarason, le S.S.Q., *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*,

33, 35-51.

Sorkin, D. H., & Rook, K. S. (2006). Dealing with negative social exchanges in later life: Coping responses, goals, and effectiveness. *Psychology and Aging, 21*, 715-725.

A. Nom et Prénom du doctorant : MIOSSEC, Yvon

Equipe d'Accueil au sein de laquelle la thèse se réalise et l'Université : EA 4132, Centre de Recherche sur le Travail et le Développement, Cnam, Paris

Directeur de recherche : Yves CLOT

B. Courriel : yvon.miossec@wanadoo.fr

C. Intitulé de la Communication : Expliquer le développement des ressources psychologiques et sociales de santé au travail à partir du concept de métier

D. Résumé de la communication.

Notre recherche vise à apporter des éléments de connaissance à la question sociale, sanitaire et scientifique des risques psychosociaux. Nous abordons cette question à partir de l'étude des ressources psychologiques et sociales. Plus précisément, c'est l'étude du métier tel qu'il est conceptualisé en clinique de l'activité (Clot, 2008) qui nous permet d'étudier ces ressources. L'étude porte sur deux métiers : technicien de laboratoire d'essai (collectif de 12 techniciens) et manager technique d'équipe de 10 à 40 salariés (collectif de 9 managers).

Hypothèse :

Nous partons des résultats de recherche en clinique du travail : le métier est un instrument de l'activité (Clot, 1999). Comme moyen de l'activité, il constitue une ressource potentielle pour l'efficacité et la santé au travail.

Pour conserver et développer ses qualités d'instrument, le métier doit pouvoir être aussi pris comme objet d'activité par les professionnels.

- L'installation d'un dispositif clinique dans lequel les professionnels peuvent constituer leur métier comme objet d'analyse puis,

- L'étude de l'usage qu'ils font de cet objet

peuvent nous éclairer sur les possibilités de développement du métier et donc des ressources psychosociales qui peuvent protéger les salariés.

Méthodologie :

Nous avons choisi d'inscrire notre recherche dans la perspective historico-développementale en psychologie inaugurée par Vygotski. Pour lui, « étudier quelque chose historiquement signifie l'étudier dans son processus de transformation » (1930). Il faut donc transformer le métier (temps 1) pour pouvoir l'étudier (temps 2).

Temps 1 : nous avons cherché à provoquer le développement du métier en initiant des « débats de métier » entre professionnels sur leurs gestes de métier (Clot et al., 2007)

- Avec les techniciens de laboratoire d'essais, nous avons utilisé la méthode des auto-confrontations croisées (Clot et al., 2000).

- Avec les managers, nous avons utilisé la méthode des instructions au sosie (Clot, 2001a).

Ces choix méthodologiques visaient le même but : l'instauration d'un cadre dialogique pour que des gestes de métier deviennent objet de débat entre les professionnels (Scheller, 2001).

Temps 2 : les dialogues (d'instruction au sosie, d'autoconfrontations aux images vidéo, durant les réunions) ont été enregistrés. Ce sont ces dialogues qui constituent notre matériau de recherche.

Résultats et Discussions :

Résultat de l'intervention (qui constitue la première phase de notre recherche) : l'usage du dispositif présente des similitudes et des différences.

Dans le cas des techniciens comme dans celui des managers, les professionnels ont élaboré des objets de débats sur des gestes de métier.

- chez les techniciens : les critères de précision dans la mesure des temps d'ouverture et de

fermeture des interrupteurs (utilisés sur les réseaux moyenne tension)

- chez les managers : la hiérarchisation parmi les tâches prescrites de celles qui seront réalisées.

Dans le cas des techniciens, la délibération d'un des professionnels sur les critères à retenir pour faire une mesure de qualité n'a été reprise ni par le collectif des pairs, ni par la hiérarchie. Le collectif de techniciens n'a pas utilisé le dispositif l'analyse du travail comme instrument de développement du métier.

En ce qui concerne les managers, la question du tri parmi les tâches à effectuer, introduite par un des managers est devenue la source d'une expérience pour un autre manager participant au collectif d'analyse. Ce second manager a réorganisé la hiérarchie des tâches prescrites. Puis, cette expérience a été rapportée et mise en dialogue dans le collectif des pairs. Plusieurs managers ont alors (re) découvert des capacités pour interroger leurs priorités d'action concrète. Ils ont aussi instauré un dialogue avec la hiérarchie sur plusieurs questions de métier. Les managers ont utilisé le dispositif d'analyse pour développer le métier.

Nous présenterons une analyse de ces processus de genèse instrumentale (Rabardel, 1995) en suspens dans un cas, réalisés dans l'autre cas à partir du modèle du métier :

- l'analyse du geste de métier par les techniciens n'institue pas de nouvelles liaisons entre les dimensions personnelles du métier, d'une part et les dimensions transpersonnelles et impersonnelles du métier d'autre part.

- l'analyse du geste de métier par les managers initie de nouvelles liaisons entre les quatre instances du métier. Ces nouvelles liaisons s'opèrent par migration fonctionnelle (Clot 2001 b) du geste de métier. Il change de statut : d'abord objet de dialogue entre managers, il devient moyen de transformation de l'activité ordinaire de travail par un des managers. Cette transformation devient elle-même objet de pensée dans le collectif puis moyen potentiel de réorganisation du métier de manager.

Ces activités de liaison entre les dimensions du métier sont des activités de re créations du métier, des activités médiatisantes. A ce titre, elles constituent des ressources potentielles d'efficacité et de santé au travail.

A contrario, l'absence d'institution de nouvelles liaisons entre les instances du métier appauvrit ces ressources.

Nous soumettrons ces analyses à la discussion.

E. Etat d'avancement de l'étude : phase de développement

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

- exposer ma recherche à des collègues engagés dans d'autres perspectives théoriques et méthodologiques et bénéficier de leurs questions et remarques

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

L'examen des liens entre le concept de métier et le concept de soutien social mobilisé en psychologie de la santé au travail

H. Références citées:

Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. PUF : Paris.

Clot, Y. (2001). Méthodologie en clinique de l'activité. L'exemple du sosie. In G. Rouan & M. Santiago (sous la dir.), *Les méthodes qualitatives en psychologie*. (pp 125-147). Paris : Dunod.

- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : PUF
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez G., & Scheller L. (2000). Les entretiens en auto-confrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité. *Pistes* 2 (1), Retrieved May 19, 2008, from <http://www.pistes.uqam.ca/v2n1/articles/v2n1a3.html>
- Clot, Y., Fernandez, G. & Scheller, L. (2007). Le geste de métier : problèmes de la transmission. *Psychologie de l'interaction*, 23, 109-139.
- Rabardel, P., (1995). *Les hommes et les technologies. Approche cognitive des instruments contemporains*. Paris : Armand Colin.
- Vygotski, L. (1987). *Il processo cognitivo*. Torino : Bollati Boringhieri.
- Scheller, L. (2001). L'expérience du travail dans le cadre dialogique. *Travailler*, 6, 71-81.

A. Nom et Prénom du doctorant : GUILBON Gérard

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 de Bordeaux II
Directeur de recherche : Professeur Nicole Rasclé

B. Courriel : g.guilbon@gmx.fr

C. Intitulé de la Communication : Impact des Régulations Emotionnelles au Travail sur l'Épuisement Professionnel des Soignants en Gériatrie

D. Résumé de la communication.

Selon l'Insee, au cours des cinquante prochaines années, le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans augmentera de 9 millions selon le scénario de mortalité haute et de 12 millions sous l'hypothèse de mortalité basse. A ce jour, nous pouvons dénombrer 800000 personnes âgées dépendantes. Selon l'enquête de la Fondation Médéric Alzheimer (2008) portant sur 9895 établissements d'hébergement pour personnes âgées, on observe une baisse du taux d'équipement global en places d'hébergement pour personnes âgées, tous types de structures confondus, (132 places pour 1000 personnes âgées en 2006 contre 129 pour 1000 à ce jour). A ce contexte démographique s'ajoute pour la gériatrie un problème d'image et un manque de reconnaissance qui démotivent les infirmières et les poussent vers d'autres spécialités jugées plus valorisantes (enquête de la Fondation Eisai, 2004). Deux publications scientifiques (Courty en 2003 et Freilone, Fratianni, Giraudou en 2005) proposent un éclairage sur le burn out spécifique en gériatrie. En 2007, nous avons pu mettre en évidence un effet de la profession et de la durée du travail sur la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel chez des infirmier(e)s, des aide soignant(e)s et des agents de service hospitalier en gériatrie, mais également montré l'intérêt du travail émotionnel pour prédire l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation chez ces derniers. En nous appuyant sur les travaux de Brotheridge et Grandey (2002), de Hochschild (1983) ou encore Goffman (1973), nous pouvons faire l'hypothèse que les émotions prescrites par le travail, en cas de dissonance émotionnelle, poussent les personnels à réaliser une régulation émotionnelle centrée sur des stratégies de jeu en surface ou de jeu en profondeur. Cependant, comme le supposent Nâring, Briet et Brouwers (2006), les situations de consonance émotionnelle pourraient, elles, rendre compte de l'accomplissement personnel. Aussi nous nous proposons de vérifier, au travers d'entretiens (analyse qualitative) et de questionnaires (GHQ, MBI, STRESS, TRAVAIL EMOTIONNEL, BRIEFCOP, BIG FIVE, ...) si certains processus de régulation émotionnelle favorisent plus que d'autres le développement de l'accomplissement personnel et la diminution de la dépersonnalisation dans le soin. Notre recherche se propose donc de mettre en évidence et de discuter s'il existe un lien entre le type de prise en charge émotionnelle des patients et le burn out en gériatrie auprès d'une population de 300 soignants (infirmiers, aide soignants et agents de service hospitalier) en France et à l'étranger.

E. Actuellement, l'état d'avancement de ma recherche se situe en fin de la phase initiale : repérage de la population, approfondissement théorique et élaboration de la procédure d'étude de terrain.

F. Lors du colloque, je souhaite aborder les problématiques liées à la dissonance émotionnelle en contexte professionnel. De la même façon, je souhaite enrichir ma réflexion concernant l'élaboration d'un outillage pertinent pour approcher la complexité des organisations en

G. Lors du colloque, je souhaite orienter la discussion sur deux points important pour ma recherche:

- La mesure de la dissonance émotionnelle en contexte professionnel de santé : Quels outils, quelles pistes, quelles limites ...
- La mesure du style organisationnel de commandement et d'autorité et du type de management dans l'univers de soin (spécificités de la structure hiérarchique et organisationnelle)

H. Références citées :

- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives on "people work. *Journal of Vocational Behavior* , 60, 17_39.
- Courty Bénédicte, Bouisson Jean, Compagnone Philippe (2004). Risque d'épuisement professionnel chez les soignants en gériatrie : une approche centrée sur la personne *Psychologie & neuropsychiatrie du vieillissement* , vol. 2, no3, pp. 215-224.
- Freilone. F, Fratianni. B, Giraudo. E, (2005). Il burnout in strutture geriatriche . *Minerva psichiatrica*, vol. 46, n°3, pp. 237-242.
- Goffman, E (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris : Edition de Minuit.
- Hochschild A.R. (1983) *The Managed Heart, Commercialization of Human Feeling*, Los Angeles : University of California Press.
- Naring. G, Briet. M, & Brouwers. A (2006). Beyond demand_control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers *Work & Stress*, October_December 2006; 20(4): 303_315.

