Bobillier Chaumon, M.E. & Dubois M. (2016). TIC et activités professionnelles : quels usages, quelles incidences ? *Psychologie du Travail et des Organisations,* 22(1), 1-3

Numéro spécial : « TIC et activités professionnelles : quels usages, quelles incidences ? »

Coordonné par Marc-Eric Bobillier Chaumon et Michel Dubois

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont devenues depuis quelques années déjà des instruments indispensables au fonctionnement de nos sociétés. Elles contribuent aux performances des organisations. Ces TIC assurent la gestion de multiples activités professionnelles (télémédecine, e-administration, banque à distance, e-commerce, e-RH…). Elles assistent les salariés dans un nombre de plus en plus conséquent de tâches (par des progiciels métiers), dans la vie travail et hors travail (par des technologies nomades) et dans nos relations sociales (*via* les réseaux sociaux). Elles favorisent les communications et les mises en relation entre les personnes et amplifient les capacités décisionnelles. Les technologies sont donc au cœur de nos activités : elles les renforcent et les suppléent, et accompagnent leur développement. Mais elles peuvent aussi les dégrader et les fragiliser en imposant des réajustements et des désorganisations profondes dans le travail dont le coût est trop souvent supporté par les individus et/ou les collectifs.

L'objectif de ce numéro spécial est de montrer comment et jusqu'à quel point les TIC peuvent entrer en résonance avec différentes dimensions (cognitives, psychiques, sociales et/ou organisationnelles) de l'activité professionnelle ; notamment, en jouant sur les marges de manœuvre des acteurs, en requérant des modalités de collaboration et de coopération inédites, en introduisant l'immatériel et le relationnel au cœur de l'activité, en reconfigurant les pratiques et les identités (nomadisme, télétravail,…) et en sollicitant enfin l'individu sur de nouveaux registres de compétences et d'activités.

Il s'agit d'identifier certains usages et certaines incidences des TIC dans et sur l'activité professionnelle. Les travaux scientifiques présentés dans ce numéro spécial s'intéressent plus particulièrement aux modifications introduites dans le travail (évolution de son contenu, de ses repères, de ses conditions et modalités d'exercice), aux répercussions dans l'articulation entre sphère travail et hors travail ainsi qu'aux conditions d'acceptation des TIC et à leurs incidences sur le bien-être et sur la qualité de vie au travail.

Dans cette perspective, le premier article proposé par **Marc-Eric BOBILLIER CHAUMON** propose une réflexion à la fois critique et épistémologique sur le concept d'acceptabilité technologique. Dans un contexte où les technologies sont de plus en plus présentes et prégnantes à tous les niveaux de l'organisation, il importe de connaitre les raisons qui, du point de vue des pratiques et des activités professionnelles, poussent les individus à accepter ou à rejeter ces nouveaux dispositifs. En particulier, à partir de quand une technologie devient-elle acceptable pour l'individu et son activité ? Quelles sont les raisons de son rejet ? Qu'est-ce qui conditionne, du point de vue de l'activité, l'acceptation de ces outils ? En vertu de quels processus l'individu accepte-t-il une technologie dans la situation où il se trouve ?
L'article montre comment l'approche par ''l'acceptation située'' peut être un moyen de (re)penser plus globalement les objets techniques, en posant les bases de ce que Marc-Eric Bobillier Chaumon appelle une clinique de l'usage.

Le second article (**DEBBABI, DUBOIS, GANDIT & EL METHNI**) se situe dans le paradigme de l'acceptabilité sociale. Il a pour ambition d'analyser l'acceptabilité des progiciels de gestion

intégrés dans une compagnie aérienne tunisienne de 200 salariés. En se basant sur le modèle d'acceptation des technologies (TAM de Davis, 1989), l'article reprend des variables « classiques » comme l'impact du sentiment d'efficacité personnelle et le contrôle comportemental, mais s'intéresse aussi au rôle de la charge subjective sur la perception de l'utilité, de l'utilisabilité et de l'intention d'usage d'un progiciel de gestion intégré professionnel. Les résultats issus de cette étude développent ainsi un modèle révisé du TAM en mettant en évidence les impacts de la charge subjective de travail. Au niveau pratique, cette étude permet de fournir aux psychologues du travail et aux managers, un ensemble de déterminants liés à la charge subjective de travail renseignant sur les possibilités d'acceptabilité des PGI par les salariés et permet de repenser la politique d'implémentation des PGI en mettant en évidence l'importance d'une formation préalable solide sur l'utilisation des progiciels. Les formateurs peuvent également tirer profit de ce travail sur la nécessité d'informer les salariés de l'utilité de l'outil et de l'amélioration qu'il peut apporter aux pratiques préexistantes.

Le troisième article (**VALLERY, LEDUC & GUILBERT**) présente les résultats d'une recherche de terrain menée dans un corps d'armée civil français en charge de la sécurité des biens et des personnes. L'étude vise à rendre compte du nouveau mode de leadership, nommé « e-leadership », et plus spécifiquement de ses enjeux et impacts sur le travail et son organisation et ce, dans le cadre particulier de la Gendarmerie Nationale. Après avoir rappelé la place occupée par les TIC dans les situations de travail actuelles, la question de la relation d'encadrement est développée, ainsi que les connaissances acquises sur le « e-leadership ». Les résultats portent sur les modes de communication (ascendantes et descendantes) dans les logiques d'encadrement, les effets des dispositifs sur le travail des agents et une discussion sur leurs usages dans l'exercice du commandement (charges, relations hiérarchiques…) au regard des contraintes des gendarmes (missions régaliennes et conditions d'exercice particulières). Les résultats montrent l'impact des TIC sur la relation d'encadrement qui trouve son origine dans un déterminisme multiple, lié à la fois à la nature des tâches, aux caractéristiques des outils technologiques et aux contraintes inhérentes des situations d'usage.

La quatrième étude (**VACHERAND REVEL, IANEVA, GUIBOURDENCHE & CARLOTTI)** se propose d'étudier les incidences que les pratiques du télétravail peuvent avoir sur la trajectoire professionnelle des cadres supérieurs de grandes entreprises. Les auteurs s'intéressent à la façon dont ces nouvelles modalités de travail distantes peuvent reconfigurer les systèmes d'activités professionnels et collectifs de ces salariés. Cette analyse repose sur une enquête qualitative réalisée, à la demande du Ministère français de l'industrie et de l'économie numérique, sous la forme d'entretiens semi-directifs auprès de 32 cadres supérieurs télétravailleurs pendulaires (en alternance domicile/entreprise) dans 15 entreprises françaises, pour la plupart de dimension internationale qui ont toutes signé des accords professionnels sur le télétravail. Dans la perspective systémique des théories de l'activité, l'intérêt de cette étude est d'interroger la façon dont les différentes pratiques de télétravail peuvent redéfinir les équilibres préexistants entre les différentes collectifs de travail distants ainsi que l'articulation entre le travail et le hors du travail. Ces analyses ont le mérite de déconstruire plusieurs idées reçues sur le télétravail des cadres.

Le dernier article proposé par **EL WAFFI, BRANGIER & ZADDEM**, se propose de restituer les résultats d'une recherche quantitative menée sur la perméabilité des frontières entre la vie professionnelle et la vie personnelle, telle qu'elle se redéfinit sous l'impulsion des technologies de la communication. Il vise à proposer à la fois un modèle de la perméabilité et également une

modélisation des conduites des salariés aux prises avec différentes technologies (Smartphone, ordinateur, tablette…). Les questions abordées plus spécifiquement dans cet article sont les suivantes : comment les salariés vivent ce phénomène de perméabilité? Quels en sont les déterminants ? Existe-t-il une culture organisationnelle qui favoriserait une conciliation travail/hors-travail ? S'appuyant sur la théorie des frontières travail/famille de Clark (2000), cette étude montre que la sphère personnelle est plus perméable que la sphère professionnelle, ce qui semble aussi indiqué que la frontière psychologique produite par les organisations professionnelles résiste mieux que celle qui est produite dans la vie personnelle. Ce travail enrichit la littérature sur l'articulation travail / hors-travail et devrait conduire les organisations à repense ce rôle d'interface des TIC pour prévenir des risques de santé potentiels.