



HAL
open science

**LE ROLE DES INTERACTIONS NUMERIQUES
DANS LA SANTE PSYCHOSOCIALE DES
TRAVAILLEURS : UNE APPROCHE PAR LE
MODELE DU DESEQUILIBRE
EFFORTS/RECOMPENSES**

Bénédicte Affo

► **To cite this version:**

Bénédicte Affo. LE ROLE DES INTERACTIONS NUMERIQUES DANS LA SANTE PSYCHOSOCIALE DES TRAVAILLEURS : UNE APPROCHE PAR LE MODELE DU DESEQUILIBRE EFFORTS/RECOMPENSES. Congrès AGRH 2019, Nov 2019, Bordeaux, France. halshs-02468876

HAL Id: halshs-02468876

<https://shs.hal.science/halshs-02468876v1>

Submitted on 6 Feb 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

LE ROLE DES INTERACTIONS NUMERIQUES DANS LA SANTE PSYCHOSOCIALE DES TRAVAILLEURS : UNE APPROCHE PAR LE MODELE DU DESEQUILIBRE EFFORTS/RECOMPENSES

Auteurs

Bénédicte AFFO, Docteur en Gestion des Ressources Humaines, Chercheure associée, Aix-Marseille Univ, CERGAM, Aix-en-Provence.

Résumé

Questionnant le rôle des interactions numériques dans la santé psychosociale des travailleurs, cette recherche se focalise sur les effets de l'activité numérique des travailleurs, usagers des réseaux sociaux numériques sur le modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses de Siegrist (1996 ; 2012). En mobilisant un modèle d'équations structurelles, une étude quantitative (n = 502) est réalisée afin de tester et valider le rôle modérateur du comportement-réseau (*Networking*) et du soutien social reçu en ligne sur le burnout et la satisfaction au travail. Les résultats indiquent que le networking et le soutien social en ligne peuvent réduire les effets du Déséquilibre Efforts/récompenses. A l'issue de cette étude, nous discutons de la contribution de nos résultats aux travaux sur le stress au travail et les voies de recherche avec Johannes Siegrist. Les managers disposent d'un nouveau levier d'action, à travers une meilleure prise en compte de l'activité numérique du travailleur dans leurs pratiques managériales.

Mots clés : Déséquilibre Efforts/Récompenses ; soutien social numérique ; networking ; burnout ; satisfaction au travail.

Introduction

L'un des modèles les plus importants de stress professionnel est celui qui combine l'investissement du travailleur et l'insuffisance des ressources qu'il obtient en retour : le modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses (*Effort Reward Imbalance-ERI*) de Siegrist (1996). Selon ce modèle, l'état de stress survient quand il y a déséquilibre entre les efforts qu'une personne consent à fournir dans son travail et les récompenses qu'elle reçoit en retour (gain monétaire, estime, statut). Cette approche psychosociale du stress révèle que ce déséquilibre entraîne une multitude de résultats négatifs sur la santé et le travail parmi lesquels prédominent les maladies cardiovasculaires et les problèmes de santé mentale tels que l'anxiété et la dépression (Bosma et coll., 1998). Initialement appliqué aux travailleurs dans le domaine médical (Hollet, 2006), le modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses stimule la recherche en Gestion des Ressources Humaines depuis plusieurs années (e.g. De Jonge et coll., 2000 ; Moisson, 2008 ; Colle et Moisson, 2009 ; Delaye et Boudrandi, 2010 ; Furher et coll., 2011). En France, ce modèle a été plusieurs fois mobilisé dans le cadre de recherches portant sur le stress au travail et les risques psychosociaux (Gamassou, 2005 ; Moisson, 2009). Dans ces différentes études, l'influence du stress sur la relation entre environnement de travail et comportements du travailleur a été établie et ses manifestations physiologiques sont réduites par le soutien social. Les effets du soutien social sur la santé psychosociale des travailleurs, et plus précisément sur le stress ont fait l'objet d'une multitude d'études depuis l'apparition du concept dans les années 1990 (Roques ; 1999, Moisson-Duthoit et coll., 2009 ; Gamassou, 2006 ; Gintrac, 2011 ; Abord de Chatillon et coll., 2012 ; Desmarais et Abord de Chatillon, 2017). Toutefois, aucune d'entre elles, ne s'est intéressée aux effets d'un soutien social en ligne, enfant des nouvelles formes d'interactions sociales sur internet (Wellman et coll., 2001) ; malgré l'intérêt grandissant des managers pour les interactions numériques depuis la prise en compte des médias sociaux dans l'e-GRH (Girard et coll., 2011). En se focalisant sur les effets de ces interactions sur la santé psychosociale, la présente étude se propose de combler ce gap de la littérature et identifie un levier d'action pour les entreprises.

Le nombre toujours grandissant de recherches interdisciplinaires sur les pratiques digitales est révélateur ; l'accent est mis sur la nécessité pour les travailleurs et les entreprises d'être « actifs » sur les Réseaux Sociaux Numériques (RSN). L'étude de Morris et coll., (2010) montrent que les RSN sont intéressants pour les travailleurs parce qu'ils leur permettent d'accéder de manière rapide à l'information, à l'expertise et leur offrent la possibilité de développer des contacts. Pour Jullien et coll., (2011), les employés s'impliquent essentiellement dans ces réseaux parce qu'ils ont des objectifs personnels et des besoins auxquels ceux-ci répondent. Les RSN sont utilisés à de multiples fins mais leur mission principale reste le maintien et l'enrichissement des relations sociales (Kefi, 2010). En partant des observations de ces travaux, la présente recherche se propose de comprendre le rôle des RSN dans la santé psychosociale des travailleurs en analysant leurs effets sur le burnout et la satisfaction au travail. Pour ce faire, nous testons dans le cadre d'une étude quantitative, l'effet direct du déséquilibre efforts/récompenses sur ces deux variables. Puis, pour arbitrer cette relation, le networking et le soutien social obtenu en ligne sont utilisés comme variables modératrices ; ce networking fait référence à l'implication du travailleur dans les interactions sociales numériques. Après avoir présenté la revue de littérature mobilisée et la méthodologie utilisée dans cette étude, nous vous exposerons les résultats qui seront ensuite discutés.

1. Cadre conceptuel et théorique : un modèle classique de stress sur les RSN

1.1. *L'équilibre, une métaphore de la réalité*

1.1.1. *Le stress comme résultat d'un déséquilibre entre « réseautage » et « soutien social en ligne »*

Le modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses de Siegrist (1996) enrichit les modèles de stress en proposant une approche basée sur la dissonance entre des coûts élevés et des gains faibles. En effet, il donne une indication sur la perception d'un ratio calculé lorsque les employés mettent en relation les efforts fournis avec la perception des récompenses reçues (Moisson, 2008). C'est donc le concept de « réciprocité sociale » qui est capital : c'est-à-dire la possibilité d'avoir accès aux avantages légitimes auxquels on est en droit de s'attendre, compte tenu de l'effort fourni. Ce modèle repose sur les théories sociologiques de l'identité qui soulignent l'importance des relations sociales et des rôles sociaux (Vézina et coll., 2006). Le modèle de Siegrist, tout en prenant en compte l'environnement de travail, permet d'intégrer les perceptions de l'individu. C'est donc ce modèle qui a été choisi pour étudier le burnout et la satisfaction au travail chez les utilisateurs des RSN.

Kaplan et Haenlein (2010, p. 92) définissent les RSN comme « un groupe d'applications en ligne qui se fondent sur l'idéologie et la technique du Web 2.0 et permettent la création et l'échange du contenu généré par les utilisateurs ». Grâce à un ensemble d'innovations technologiques, la création de contenu, les interactions sociales et l'interopérabilité entre des utilisateurs connectés sont facilités à travers les RSN ; c'est la forme dématérialisée des interactions qui suscitent désormais l'attention. En mobilisant des théories issues de la psychosociologie, différents auteurs expliquent cet intérêt de plusieurs manières : communiquer plus facilement, s'informer, entretenir son réseau, se promouvoir, trouver du travail, créer des liens sociaux (Grossetti, 1998 ; Coutant et Stenger, 2010 ; Cardon, 2011 ; Granjon, 2011 ; Kefi et coll., 2016) ou tout simplement demander/donner de l'aide. En 1999, Wellman et Giulia avaient expliqué le phénomène de l'aide en ligne : les utilisateurs d'internet sont plus enclins à demander de l'aide et à aider leur prochain en ligne qu'ils ne le seraient dans la vie de tous les jours puisque l'action même de fournir de l'aide ou de l'information en ligne est un moyen efficace d'exprimer son identité auprès de la communauté. Ce sont tous ces petits gestes d'entraide qui font que les individus développent un sentiment d'appartenance. Dans la présente étude, l'aide en ligne revêt la forme d'un soutien social acquis à partir du networking en ligne car, selon Obstfeld (2005), c'est du comportement de sollicitation de l'individu que dépendent les avantages qu'il obtient sur les réseaux sociaux.

1.1.2. *L'activité sur les réseaux sociaux : une quête d'équilibre ?*

Les travaux de Weiss (1973) ont beaucoup contribué à comprendre l'importance des interactions sociales dans le maintien de l'équilibre chez l'individu en tant qu'acteur du réseau. Cet auteur décrivait cinq fonctions essentielles qui découlent des interactions sociales afin d'assurer l'équilibre : le soutien émotionnel, l'intégration sociale, l'occasion de se sentir utile et nécessaire, la confirmation de sa valeur et l'acquisition d'aide concrète et matérielle. Le soutien émotionnel implique la possibilité d'exprimer des émotions et d'obtenir du feedback. Il se produit lors de relations intimes et stables, comme c'est le cas avec un conjoint, un membre de la famille ou de bons amis. L'intégration sociale provient à l'origine des travaux de Durkheim (1897) et réfère au degré avec lequel un individu participe dans le vaste champ des relations sociales. L'intégration peut se mesurer par le nombre de rôles socialement reconnus qu'occupe l'individu (e.g. parent, étudiant, voisin, ami, etc.), par la fréquence de ses activités sociales (participation sociale) et par sa propre perception de son intégration sociale et communautaire (Brissette et coll., 2000). C'est la participation active à la vie du réseau qui

permet alors de garantir un certain équilibre psychosocial.

Forret et Dougherty (2004) parlent de networking et le présente comme le centre de l'ensemble que forment les compétences politiques ou sociales – *political skill abilities*. Plus précisément, le networking fait référence à toutes les tentatives des individus à développer et maintenir les relations avec des personnes qui peuvent potentiellement les aider dans leur travail ou leur carrière (Ferris et coll., 2007). Cette stratégie peut être orientée verticalement (vers des personnes socialement ou hiérarchiquement supérieures) ou horizontalement (vers des pairs). Les compétences politiques sont définies comme l'aptitude à comprendre les autres au travail, et à utiliser ces connaissances pour influencer autrui à agir de manière à renforcer ses propres objectifs ou ceux de l'organisation (Hochwarter et coll., 2007). Les compétences sociales quant à elles, décrivent la capacité d'une personne à interagir efficacement avec son environnement pour produire les résultats souhaités (Ferris et coll., 2007). Ainsi, le networking désigne une capacité à traiter efficacement avec les autres et à obtenir leur soutien pour faire face au stress (Dagot et coll., 2014). Le networking permet donc à l'individu de s'intégrer et d'obtenir du soutien social et Internet offre un avantage certain en la matière à travers les communautés virtuelles (Wellman et Gulia, 1999). Cette étude s'est donc intéressée aux rôles du networking et du soutien social en ligne sur le modèle de Siegrist dont les effets sur la santé psychosociale ont déjà été démontrés.

1.2. Des ressources sociales numériques pour retrouver l'équilibre

Dans leur étude sur l'utilisation des réseaux sociaux, Affo et Roques (2015) ont mis en évidence le rôle de relais qu'ils peuvent jouer pour les individus ayant des capacités de sociabilité limitées. L'explication est simple : les RSN permettent à ce type de travailleur de se procurer des ressources sociales grâce aux règles de socialisation sur ces sites, différentes de la vie réelle (Cardon, 2008 ; Mercklé, 2011). Alors que dans la vie réelle, le networking demande beaucoup de temps et d'implication (Forret et Dougherty, 2004), il répond à une autre dynamique sur les RSN. Les précédentes études mettaient l'accent sur le fait que les RSN pouvaient permettre de mieux entretenir les relations sociales mais aucune n'en a testé les effets sur la santé psychosociale du travailleur ; c'est ce que se propose de faire cette étude.

1.2.1. Pour faire face au burnout...

Le soutien social se crée et s'actualise lors du networking avec les autres membres du réseau (Cohen et coll., 2000). Il caractérise la dynamique des relations interpersonnelles et les possibilités de bénéficier d'une aide grâce à ces relations (Ruiller, 2012) et les comportements des individus dans les réseaux sont des mesures indicatives de leurs besoins de cette ressource (Affo, 2017). Ces recherches identifient sur les RSN, un soutien social contextuel et instrumental mobilisable grâce au networking : les travailleurs restent très actifs dans le processus d'acquisition de soutien social en créant de nouvelles relations numériques au fur et à mesure, afin de faire correspondre réalité et perception (Folkman et Lazarus, 1988 ; Hobfoll et Shirom, 2001). Dolan et Arsénault (2009) présente le stress au travail comme la résultante de l'interaction entre le travailleur et son environnement : c'est un déséquilibre entre les aspirations et espoirs de l'individu et la réalité des conditions de travail. La plupart du temps, ce déséquilibre a des répercussions sur la santé physiologique, mais aussi psychologique et sociale. C'est le cas du burnout qui est considéré comme l'un des niveaux les plus élevés de manifestation du stress (Zawieja et Guarnieri, 2013). Des États-Unis où le concept de burnout est né, il s'est vite répandu à travers le monde et est devenu l'un des principaux sujets d'étude en Gestion des Ressources Humaines (Roques et Roger, 2004 ; Gamassou, 2005 ; Moisson-Duthoit, 2009 ; Chakor, 2014 ; Mansour et Commeiras, 2015 ; Rossano et coll., 2015). Légeron (2011) propose une définition du burnout par ses manifestations : l'état de burnout se manifeste par trois catégories de symptômes : physiologiques (trouble du sommeil, fatigue chronique,

insomnie, etc.), cognitifs et affectifs (dysphorie, hypersensibilité, pessimisme, désespoir, dépression, etc.), comportementaux (baisse de productivité, irritabilité, agressivité, etc.). Schaufeli et Maslach (1993) estiment que leurs travaux, en stimulant les recherches sur le stress au travail, ont permis la mise en place de très nombreuses interventions pour le prévenir et le traiter ; ce qui a conduit certains pays comme la Suède ou les Pays-Bas à reconnaître le burnout comme une maladie professionnelle permettant l'attribution de prestations et le remboursement des traitements. En France, le débat sur la médicalisation du burnout bat toujours son plein même si plusieurs troubles liés à cet état psychologique sont régulièrement diagnostiqués (Kovess-Masfety et Saunder, 2017).

Si le modèle de mesure du burnout proposé par Maslach est utilisé dans bon nombre de publications avec comme outil le Maslach Burnout Inventory (MBI) élaboré par Maslach, et Jackson (1986), d'autres modélisations, et d'autres instruments de mesure ont été proposés. Dans le cadre de cette recherche, nous avons mobilisé le *Shirom-Melamed Burnout Measure* (SMBM, 2006) traduit en français par Sassi et Neveu en 2010. Ce modèle de mesure du Burnout se distingue des autres sur deux niveaux et se rapproche des efforts défendus par Siegrist (2012). Sur le plan structurel, cet inventaire distingue trois dimensions : l'épuisement émotionnel, la lassitude cognitive et la fatigue physique et questionne le répondant sur son ressenti avec des items comme : « ***Je n'ai aucune énergie pour aller travailler le matin*** » ou « ***j'en ai par-dessus la tête*** » de mon travail. Le burnout ou épuisement professionnel est donc la manifestation physiologique d'un niveau de stress élevé. Il représente l'une des variables dépendantes de notre modèle. En complément de cet indicateur considéré comme négatif à la santé, nous avons choisi de tester un autre déterminant en lien avec les motivations et les perceptions du travailleur (Roussel, 2000) : la satisfaction au travail.

1.2.2. ...et améliorer la satisfaction au travail.

L'intérêt toujours constant pour la notion de satisfaction au travail s'explique de différentes manières (Joulain, 2004). Des raisons d'ordre plus pragmatique ou fonctionnel concernent les liens étroits que cette satisfaction entretient avec les phénomènes d'implication, d'engagement et de motivation au travail, mais aussi avec l'absentéisme, la rotation du personnel, le climat social, la performance, la santé physique, la santé mentale, le stress, ou encore la satisfaction de vie globale (Roussel, 2000). La satisfaction au travail fait partie des concepts particulièrement importants dans l'étude des déterminants du bien-être au travail. Notamment depuis juin 2013, avec l'accord interprofessionnel visant une amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) : l'évaluation de cette dernière peut apparaître une nécessité pour mettre en place des actions de prévention pertinente contre les maladies professionnelles (Tavani et coll., 2014). L'importance accordée à la satisfaction des individus au travail rencontre la prégnance actuelle des notions de bien-être au travail, de relations humaines et de risques psychosociaux.

En gestion, les travaux de Roussel (1994) ont été précurseurs dans la prise en compte de cette variable indicatrice de bien-être au travail, directement liée à la motivation du travailleur et à la qualité de l'emploi. Plusieurs définitions de la satisfaction au travail existent, sont souvent contradictoires, mais reposent sur un consensus : une réaction affective au travail, résultant de la comparaison inhérente des résultats avec ceux désirés (Tavani et coll., 2014). En nous basant sur cette définition, on peut faire le lien avec le modèle ERI : il y a satisfaction lorsque l'individu perçoit un équilibre entre ses efforts et les récompenses obtenues. D'une façon générale, la satisfaction ou l'insatisfaction (Roques, 2001) au travail concerne la façon dont les individus ressentent leur travail et ses différentes composantes. Elles affectent l'attitude du travailleur face à ses obligations (Peyrethon, 2017). Depuis les RSN, le travailleur est en contact permanent avec d'autres acteurs qui influencent sa relation avec l'entreprise et donc sa satisfaction au travail.

2. Le modèle de mesure

2.1. Le modèle, les variables et les hypothèses

Le postulat de départ de cette recherche est que les RSN sont utiles aux travailleurs stressés parce qu'ils génèrent des ressources sociales leur permettant d'agir sur leur santé psychosociale. La première partie de notre étude pose les bases de la réflexion sur cette hypothèse en testant un modèle classique de stress. La seconde partie s'intéresse aux rôles modérateurs du networking et du soutien social numériques. Pour rappel, un modérateur (ou variable modératrice) est une variable qui influence la force ou le sens de la relation entre une variable indépendante et une variable dépendante. Une variable modératrice peut donc accentuer ou réduire un effet, ou encore transformer un effet positif en négatif (Baron et Kenny, 1986).

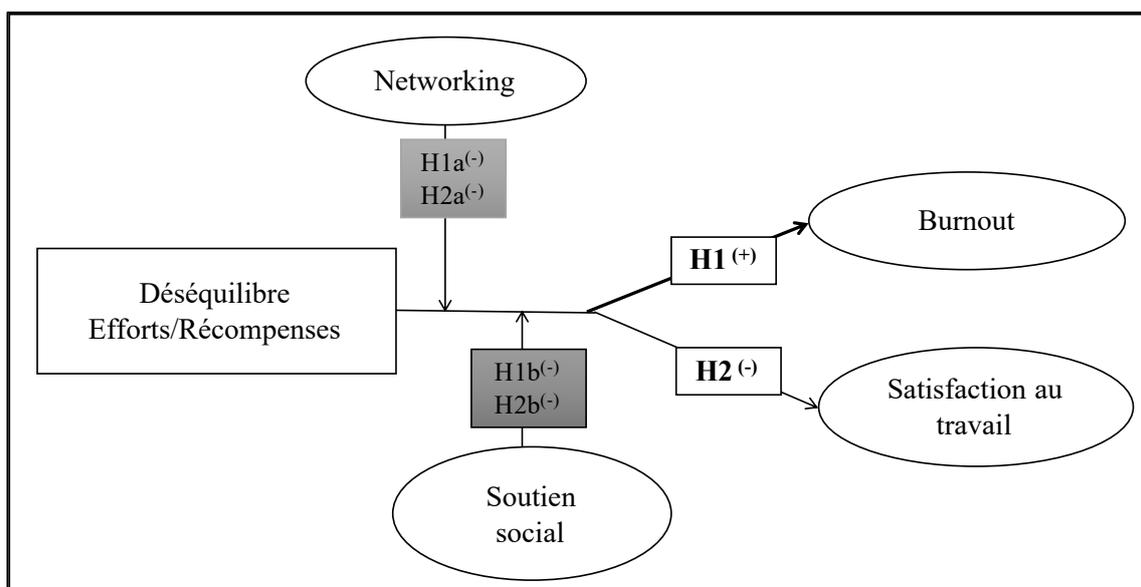
2.1.1. Le modèle et les hypothèses

Partant d'un gap dans la littérature sur le stress, cette recherche suppose que l'utilisation des RSN peut permettre de réguler les perceptions de stress et d'insatisfaction chez les travailleurs. Les premières hypothèses concernent les relations directes entre la variable indépendante (ERI) et les variables dépendantes : burnout et satisfaction au travail. Nous émettons l'hypothèse principale que l'ERI a un effet sur les manifestations de stress et sur la satisfaction au travail. Cette série d'hypothèses (H1n) suppose que les effets attendus du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur les variables à expliquer sont les mêmes sur les réseaux sociaux que dans la vie « réelle » ; elles sont sous la forme :

H1 : Le Déséquilibre Efforts/Récompenses a un fort effet positif sur le burnout.

H2 : Le Déséquilibre Efforts/Récompenses a un fort effet négatif sur la satisfaction au travail.

Figure 1: Modèle de la recherche



Les dernières hypothèses du modèle permettent de mesurer l'effet de plusieurs variables modératrices. Nous émettons l'hypothèse que les effets du Déséquilibre Efforts/Récompenses

sur la santé psychosociale sont amoindris par l'activité sur les réseaux sociaux. Elles sont sous la forme suivante :

H1_a : Le networking réduit l'effet du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur le burnout.

H1_b : Le soutien social en ligne réduit l'effet du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur le burnout.

H2_a : Le networking réduit l'effet du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur la satisfaction au travail.

H2_b : le soutien social en ligne réduit l'effet du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur la satisfaction au travail.

2.1.2. Les variables et leurs échelles de mesure

Pour cette étude, nous avons choisi d'utiliser la version française de l'échelle ERI réduite par Niedhammer et coll. (2000). Elle est composée de deux dimensions (efforts extrinsèques et récompenses) pour un total de 17 items ($\alpha=0.82$). Il faut ensuite calculer un ratio du score des efforts extrinsèques sur le score des récompenses en utilisant un coefficient de pondération de manière à donner le même poids aux deux scores par la formule suivante :

$$\text{Ratio} = \frac{11}{6} \times \frac{\text{Efforts extrinsèques}}{\text{Récompenses}}$$

La première variable dépendante est le burnout, mesurée dans notre recherche par l'échelle de Melamed et Schirom (2009) et traduite en 2010 par Sassi et Neveu. Cette échelle mesure l'épuisement émotionnel (3 items), la lassitude cognitive (5 items) et la fatigue physique (6) items pour un total de 14 items ($\alpha=0.91$). L'échelle de mesure de la Satisfaction au travail utilisée est le *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) traduit par Roussel en 1994 qui mesure la satisfaction à l'emploi de manière générale. Elle se décompose en quatre dimensions et 20 items ($\alpha=0.89$) et mesure le niveau de satisfaction des répondants par rapport à leurs conditions de travail et relations professionnelles. En ce qui concerne les variables modératrices, le Networking est mesuré par l'échelle de *Political Skills Ability* ($\alpha=0.76$) encore appelée *Networking ability* de Ferris et coll. (2007) car c'est la principale dimension mesurée par cette échelle. Elle est composée de 18 items répartis sur (4) dimensions et interroge le répondant sur la quantité et la qualité de ces interactions sociales numériques. L'échelle réduite de provisions sociales ($\alpha=0.82$) de Caron (2013) nous permettra de mesurer le soutien instrumental disponible sur les RSN. L'ensemble des échelles, issu de la littérature classique, était accompagné de la mention « **sur les réseaux sociaux numériques...** » afin de différencier les interactions classiques et celles numériques.

2.2. Méthodologie

2.2.1. Recueil et traitement des données

Cette recherche cible les utilisateurs de RSN, c'est donc très naturellement qu'elle a utilisé internet comme vecteur. A contrario, elle ne s'est pas donnée comme objectif d'explorer le comportement d'individus non utilisateurs des RSN. Afin de diffuser le plus largement notre questionnaire, nous avons eu recours à l'aide de nos contacts via des médias sociaux ciblés pour leurs contenus professionnels (LinkedIn, Facebook, Twitter, Google+ notamment). Grâce à un lien internet généré sur Survey Monkey, le questionnaire a donc été diffusé via ces réseaux professionnels, sur des groupes sociaux majoritairement hébergés sur LinkedIn et Facebook. Le questionnaire a été diffusé et auto-administré pendant la période de novembre 2016 à janvier 2017. Pour nous assurer qu'il atteignait notre population cible, nous l'avons précédé d'un

message filtre qui précisait que cette recherche s'adressait uniquement aux travailleurs, utilisateurs réguliers des RSN ; nous avons pu retenir un effectif exploitable de 502 répondants.

2.2.2. Tests du modèle

Pour tester le modèle de recherche, nous avons utilisé des modèles d'équations structurelles sur AMOS 20 (Analysis of MOment Structures) avec la méthode d'ajustement du maximum de vraisemblance. Rappelons que cette méthode permet de modéliser les relations entre la théorie et les données en utilisant simultanément une série d'équations de régression multiples. Nous avons d'abord testé les hypothèses de relations directes puis celles de relations modérées ; les résultats sont présentés ci-dessous.

2.3. Résultats

2.3.1. Caractéristiques sociodémographiques des répondants

L'échantillon final est composé de 502 répondants : 50,7% de femmes pour 49,3% d'hommes. Les caractéristiques sociodémographiques sont résumées dans le tableau (1). Nous présentons à la suite de ce tableau, les résultats de l'analyse quantitative des données collectées.

Tableau 1: Caractéristiques sociodémographiques des répondants

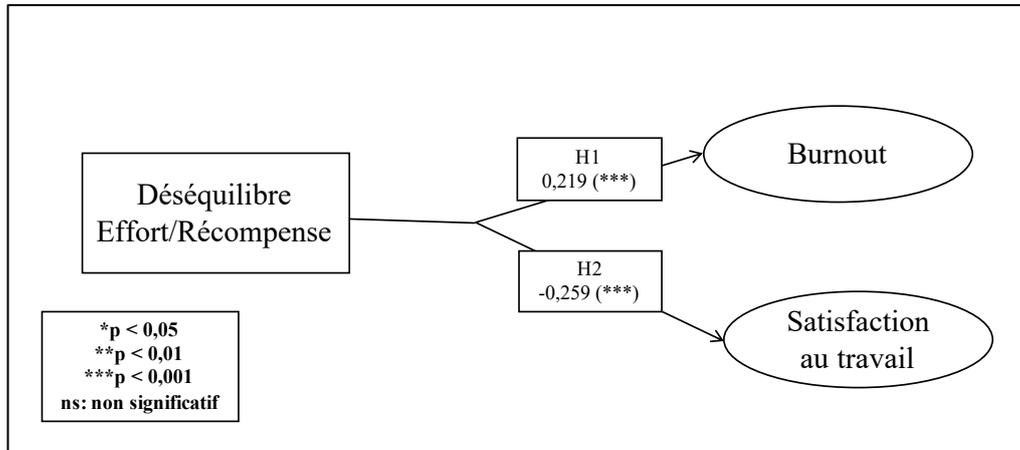
Caractéristiques	Pourcentages de répondants
Situation personnelle	35,3% vivent seuls 64,7% vivent accompagnés
Classe d'âges	De 15 à 24 ans (8,4%) De 25 à 34 ans (41,9%) De 35 à 44 ans (24,8) De 45 à 54 ans (15,0%) De 55 à 64 ans (8,8%) 65 ans et plus (1,2%)
Groupes socioprofessionnels	Employés (37,7%) Cadres et professions intellectuelles supérieures (35,6%) Autres personnes ayant déjà travaillé mais actuellement sans activité (9%) Artisans, commerçants et chefs d'entreprise (8,0%) Agents de maîtrises (8,0%) Ouvriers (1,6%) Agriculteurs exploitants (0,2%)

2.3.2. Les relations directes

L'effet du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur la santé psychosociale des travailleurs utilisant les RSN a été analysé. Les indices d'ajustement du modèle final et les résultats sont présentés ci-après.

Figure 2: Représentation du modèle de relations directes

X ²	ddl	X ² normé	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMSEA	SRMR
355,474	162	2,194	0,936	0,918	0,967	0,972	0,049	0,056



Chez nos répondants, le Déséquilibre Efforts/Récompenses est fortement corrélé avec le burnout (corrélation positive) et avec la satisfaction au travail (corrélation négative). Nos hypothèses sont ainsi validées. Au vu de ces résultats conformes à ceux des précédentes études, nous pouvons déjà conclure qu'un modèle de stress classique comme celui du Déséquilibre Efforts/Récompenses peut être testé via les RSN.

2.3.3. Les relations modérées

- L'effet modérateur du networking

L'effet modérateur du networking est testé : ces hypothèses postulent que le comportement actif sur les RSN amoindrit les effets du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur la santé psychosociale. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 2: Effet modérateur du networking

ERI X Networking	Coefficient non standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	État des Hypothèses
Burnout	0,096	0,041	0,444 (ns)	H1a non validée
Satisfaction au travail	- 0,176	-0,105	0,037 (*)	H2a validée

La force de l'interaction du Déséquilibre Efforts/Récompenses avec le networking sur la satisfaction au travail est significative (corrélation négative). Dans le même temps, celle sur le burnout ne l'est pas. Nous retenons donc l'hypothèse H2a et rejetons l'hypothèse H1a.

- L'effet modérateur du soutien social

L'effet modérateur du soutien social sur les RSN est testé : nous avons émis les hypothèses que ce soutien social a un effet modérateur sur les effets du Déséquilibre Efforts/Récompenses.

Tableau 3: Effet modérateur du soutien social en ligne

ERI X Soutien social	Coefficient non standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	État des Hypothèses
Burnout	0,088	0,095	0,060 (ns)	H1b non validée
Satisfaction au travail	- 0,105	-0,157	0,001 (***)	H2b validée

La force de l'interaction entre déséquilibre Efforts/Récompenses et soutien social sur la satisfaction au travail est significative (corrélation négative). Elle n'est pas significative sur le burnout. Nous validons l'hypothèse H2b et rejetons l'hypothèse H1b.

3. Une utilisation active pour retrouver l'équilibre.

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer les effets d'interactions sociales numériques sur la santé psychosociale du travailleur. En les comparant à la littérature existante, les travaux de Siegrist notamment, nous allons discuter les principaux résultats de cette recherche.

3.1. Comprendre l'utilité des RSN dans la gestion du stress

Le test des hypothèses de relations directes nous a permis de tester un modèle classique de stress sur les RSN : le modèle du déséquilibre efforts/récompenses. Les précédentes recherches qui ont mobilisé ce modèle, ont mis l'accent sur le rôle important des relations sociales dans la gestion du stress. Les résultats obtenus ici sont similaires à ceux obtenus en dehors des réseaux sociaux (Moisson, 2008 ; Colle et Moisson, 2009 ; Siegrist et coll., 2012). Chez les utilisateurs des RSN, le modèle de déséquilibre Efforts/Récompenses exerce un fort effet positif sur le burnout (0,219***, $p \leq 0,001$) et négatif sur la satisfaction au travail (-0,259***, $p \leq 0,001$). Face au fort pouvoir explicatif de cette variable dans ce contexte, on peut dire que la population des utilisateurs des RSN peut constituer un échantillon intéressant pour de futures recherches sur le sujet de la santé au travail. En ce qui concerne les effets sur la satisfaction au travail, nous émettons l'hypothèse que le déséquilibre Efforts/Récompenses a un effet négatif sur la satisfaction, que le networking et le soutien social en ligne peuvent permettre de rééquilibrer. Nos résultats révèlent un effet significatif du networking et du soutien social dans le sens où ils réduisent les effets du Déséquilibre efforts/récompenses sur la satisfaction au travail. Ce résultat rejoint celui de Collange et coll. (2015) qui, dans leur quête d'une échelle de soutien social adaptée au monde professionnel, ont trouvé des effets similaires avec un soutien social instrumental provenant des collaborateurs et des supérieurs.

3.2. Quand l'activité sur les RSN « équilibre ».

Notre principal résultat concerne la modulation du networking et du soutien social sur la relation entre déséquilibre et burnout. On note une atténuation conséquente du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur la satisfaction au travail mais pas sur le burnout. Ces résultats sont contraires à celui de Moisson-Duthoit (2009) qui a trouvé un effet modérateur du soutien social sur le burnout, et ceux de Dagot et coll. (2017) qui ont trouvé un effet modérateur du Networking sur la santé de salariés français, en dehors des RSN. Ceci étant dit, dans le cas du soutien social, le coefficient de corrélation très proche de la significativité (0,06) nous interpelle. Siegrist (2017) explique ce résultat par la non-prise en compte dans notre étude de la dimension « sur-engagement » de l'échelle qu'il juge très importante pour tester la modulation sur le burnout. En nous référant aux travaux de Affo et Roques (2015), nous proposons une autre explication : les effets du soutien social en ligne sont différents des effets du soutien social en dehors des RSN. Selon ces auteurs, les interactions numériques sont

particulièrement bénéfiques pour les personnes ayant une faible sociabilité ; l'insertion de cette variable dans le modèle pourrait donc rendre significative cette relation. De ces observations émerge une possibilité d'agir sur la relation entre Déséquilibre Efforts/Récompenses et burnout ; soit par la prise en compte du sur-engagement ou par la prise en compte du niveau de sociabilité des répondants. Nous mettons donc à l'actif de cette recherche, la découverte d'un effet important du networking et du soutien social en ligne sur la satisfaction au travail et d'un rôle potentiellement modérateur du soutien social en ligne sur l'épuisement professionnel.

Conclusion

L'ensemble de ces observations nous font entrevoir une nouvelle vision de l'activité sur les RSN. Non seulement elle pourrait amoindrir le sentiment de stress, mais le seul fait de « réseauter » a des bénéfices sur la satisfaction au travail de l'individu. Ce constat permet d'entrevoir le networking comme une variable ayant un fort pouvoir explicatif des ressources sociales numériques. De nombreux auteurs dont Forret et Dougherty (2001) disaient déjà que le networking est intéressant parce qu'il permet d'obtenir des ressources à travers l'amélioration du capital social. Pour aller plus loin dans ce résultat, une analyse des effets quand le modérateur est faible Vs fort semble appropriée. En ce qui concerne la modulation du stress par le soutien social en ligne, Siegrist, lors de la journée de recherche sur le stress organisée par le Centre d'Études en Gestion d'Aix-Marseille (Mars 2017) juge ce résultat très intéressant et suggère d'approfondir la réflexion en menant une étude longitudinale sur un groupe de travailleurs. Cela consisterait à mesurer le stress de travailleurs avant leur utilisation régulière des RSN et refaire la mesure après une certaine période d'utilisation ; à défaut de trouver des personnes « stress free ».

Les RSN sont devenus des outils indispensables en Management et s'inscrivent peu à peu dans le champ du « *self-help* ». Il existe, au Japon et aux États-Unis principalement, des applications numériques à l'attention des employés ou des cadres (Servant, 2011). Ces programmes, basés sur des algorithmes d'intelligence artificielle, sont des applications sponsorisées par les entreprises pour améliorer la motivation au travail et prévenir/gérer le stress. Les résultats de cette étude encouragent les entreprises françaises à adopter ce genre de pratiques. Elles pourraient directement agir sur l'engagement et le bien-être des travailleurs puisqu'ils ont une influence importante sur la satisfaction au travail ; en accompagnant par exemple, les activités en ligne qui visent la création de nouveaux liens sociaux numériques. A l'issue de cette étude, une voie intéressante de recherche s'ouvre à nous : l'effet du déséquilibre efforts/récompenses sur la santé psychosociale des travailleurs peut être réduit par les interactions sociales numériques. Une limite importante de cette étude est la question de l'âge moyen de nos répondants. En effet, ce sont les 25-34 ans qui dominent dans notre échantillon ; sûrement parce qu'ils correspondent aux profils des utilisateurs les plus actifs sur les RSN ciblés (Coutant et Stenger, 2012). Une étude sur des profils plus âgés permettrait de préciser nos résultats, car les 40-54 ans sont plus susceptibles de souffrir du stress et des manifestations associées que les autres (Gintraç, 2011). La question des inégalités en matière d'accès au numérique s'est aussi posée. Certains travailleurs sont peut-être plus actifs sur les RSN parce qu'ils ont un accès facilité par la localisation géographique, le type de couverture internet, la condition sociale ou tout simplement la motivation à rester « connectés ». L'utilisation des réseaux sociaux dépend de la réalité sociale et du terrain : par exemple, les personnes dont le domaine professionnel est proche des TIC (communication, marketing, innovation) ont une probabilité plus élevée de solliciter les RSN que les autres (Roudaut et Jullien, 2017). Les recherches futures sur le sujet devraient donc tenir compte du temps d'utilisation et de l'accessibilité aux RSN.

Bibliographie

- Abord de Chatillon, E., & Desmarais, C. (2017). Espaces de discussion, management et épuisement professionnel. *@GRH*, 23(2), 13-36.
- Abord de Chatillon, E., Bachelard, O., & Carpentier, S. F. G. (2012). Risques psychosociaux, santé et sécurité au travail : une perspective managériale.
- Affo B. et Roques O. (2015). Les réseaux sociaux virtuels : un relais à la Sociabilité et au capital social ?. Congrès AGRH, Novembre 2015.
- Affo B. (2017). Le capital social numérique, rôle de substitution ou de complémentarité ? : les enjeux pour la gestion du stress chez les utilisateurs des réseaux sociaux numériques. Thèse de doctorat-AMU.
- Audrin, B., & Davoine, E. (2017). La fonction RH face à la numérisation des organisations : le cas des outils de communication numérique. *Revue Management & Avenir*, (92), 15.
- Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J., & Marmot, M. (1998). Two alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. *American Journal of Public Health*, 88(1), 68-74.
- Brissette, I., Cohen, S., & Seeman, T. E. (2000). Measuring social integration and social networks. *Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists*, 53–85.
- Cardon, D. (2008). Le design de la visibilité : Un essai de cartographie du web 2.0. *Réseaux*, 26(152), 93.
- Cardon, D. (2011). Internet et réseaux sociaux.
- Caron, J., & Guay, S. (2005). Soutien social et santé mentale : concept, mesures, recherches récentes et implications pour les cliniciens. *Santé mentale au Québec*, 30(2), 15-41.
- Chakor, T. (2014). Les consultants dans la prévention des risques psychosociaux au travail : proposition d'une typologie de pratiques. *@ GRH*, (1), 37-58.
- Cohen, S., Janicki-Deverts, D., & Miller, G. E. (2007). Psychological Stress and Disease. *JAMA*, 298(14), 1685-1687.
- Colle, R., & Moisson, V. (2009). L'impact du stress professionnel et du Déséquilibre Efforts/Récompenses sur l'intention du départ des infirmières. *Management & Avenir*.
- Coutant, A., & Stenger, T. (2010). Processus identitaire et ordre de l'interaction sur les réseaux socionumériques. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 2010(1), 45-64.
- Coutant, A., & Stenger, T. (2012). Les médias sociaux : une histoire de participation. *Le Temps des médias*, (1), 76–86.
- Dagot, L., Borteyrou, X., Grégoire, C., & Vallée, B. (2014). Le rôle modérateur des compétences politiques sur le burnout. *Revue internationale de psychologie sociale*, 27(2), 5-34.
- De Jonge, J., Bosma, H., Peter, R., & Siegrist, J. (2000). Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study. *Social Science & Medicine*, 50(9), 1317-1327.
- Delaye, R., & Boudrandi, S. (2010). L'épuisement professionnel chez le manager de proximité : le rôle régulateur de l'entreprise dans la prévention du Burnout. *Management & Avenir*, 32(2), 254-269.
- Desmarais, C., & Abord de Chatillon, E. (2012). Le Nouveau Management Public est-il pathogène ? *Management international*, 16(3), 10-24.
- Dolan, S. L., & Arsenault, A. (2009). Stress, estime de soi, santé et travail. PUQ.
- Durkheim, E. (1897). *Le suicide. Étude de sociologie*.
- Edey Gamassou, C. (2005). Épuisement professionnel et implication : un modèle fondé sur les ressources. Congrès de l'AGRH.
- Ferris, G. R., Perrewé, P. L., Anthony, W. P., & Gilmore, D. C. (2000). Political skill at work. *Organizational Dynamics*, 28(4), 25-37.

- Ferris, G. R., Treadway, D. C., Perrewé, P. L., Brouer, R. L., Douglas, C., & Lux, S. (2007). Political Skill in Organizations. *Journal of Management*, 33(3), 290-320.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of personality and social psychology*, 54(3), 466.
- Forret, M. L., & Dougherty, T. W. (2001). Correlates of Networking Behavior for Managerial and Professional Employees. *Group & Organization Management*, 26(3), 283-311.
- Fuhrer, C., Moisson, V., & Cucchi, A. (2011). Quand l'environnement relationnel contribue à la compréhension du burnout. *Revue Management & Avenir*, (41), 194.
- Gintrac, A. (2011). Le stress au travail, un état des lieux. *Management Avenir*, (1), 89-106.
- Girard, A., Fallery, B., & Rodhain, F. (2011). L'apparition des médias sociaux dans l'e-GRH : gestion de la marque employeur et e-recrutement. In *Actes du congrès AIM* (pp. 1-18).
- Grossetti, M. (1998). Communication électronique et réseaux sociaux. *Flux-Cahiers scientifiques internationaux Réseaux et territoires*, (29), p-5.
- Hobfoll, S. E., & Shirom, A. (2001). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace.
- Hochwarter, W. A., Ferris, G. R., Gavin, M. B., Perrewé, P. L., Hall, A. T., & Frink, D. D. (2007). Political skill as neutralizer of felt accountability—job tension effects on job performance ratings: A longitudinal investigation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 102(2), 226-239.
- Hollet, S. (2006). Une application du modèle de déséquilibre "effort-récompense" à la compréhension des comportements de retrait des commerciaux. 18èmes Journées Nationales des IAE.
- Jullien, N., Roudaut, K., & Le Squin, S. (2011). L'engagement dans des collectifs de production de connaissance en ligne. *Revue française de socio-économie*, (2), 59-83.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010), « Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media », *Business horizons*, n°53(1), p. 59-68.
- Kefi, H. (2010). Culture, action et réseaux sociaux numériques : l'analyse de M. Archer revistée. *Management & Avenir*, 39(9), 265-282.
- Kefi, H., Mlaiki, A., & Kalika, M. (2016). Comprendre le phénomène de dépendance envers les réseaux sociaux numériques : les effets de l'habitude et de la surcharge informationnelle dans le cas de Facebook. *Systèmes d'information & management*, 21(4), 7-42.
- Kovess-Masfety, V., & Saunder, L. (2017). Le surinvestissement : une nouvelle maladie ? *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 78(5), 402-411.
- Mansour, S., & Commeiras, N. (2015). Le conflit travail-famille médiatise-t-il les effets des conditions de travail sur le stress professionnel ? Une étude auprès du personnel en contact dans le secteur hôtelier. *Revue de gestion des ressources humaines*, (1), 3-25.
- Moisson-Duthoit, V. (2009). Le stress : entre surcoût financier et détresse humaine. *Humanisme et Entreprise*, 291(1), 49-62.
- Moisson-Duthoit, V., Roques, O., & Peretti, J.-M. (2009). Face à face permanent avec des situations extrêmes. *Revue internationale de psychosociologie*, XV(36), 229-244.
- Moisson, V. (2008). Quand les déséquilibres occasionnent le stress : les conséquences individuelles et organisationnelles (Doctoral dissertation, Aix-Marseille 3).
- Morris, M. R., Teevan, J., & Panovich, K. (2010). What do people ask their social networks, and why?: a survey study of status message q&a behavior. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 1739-1748). ACM
- Niedhammer, I., Ganem, V., Gendrey, L., David, S., & Degioanni, S. (s. d.). Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER, Summary. *Santé Publique*, 18(3), 413-427.

- Obstfeld, D. (2005). Social networks, the Tertius lungens and orientation involvement in innovation. *Administrative science quarterly*, 50(1), 100-130.
- Peyrethon, C. (2017). État des lieux des mesures de la satisfaction au travail en français : propositions et perspectives. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 78(1), 86-87.
- Ponthieux, S. (2006). Le capital social.
- Roques, O. (1999). Les réactions des salariés aux transitions de carrière: une approche en termes de stress au travail (Doctoral dissertation, Aix-Marseille 3).
- Roques, O. (2001). L'influence du lieu de contrôle, du type A ou B et de l'étape de carrière sur le stress au travail : à la recherche d'une confirmation internationale.
- Roques, O., & Roger, A. (2004). Pression au travail et sentiment de compétence dans l'hôpital public. *Politiques et management public*, 22(4), 47-63.
- Roudaut, K., & Jullien, N. (2017). Les usages des outils de réseau social par les salariés : Des registres privés et professionnels individualisés et imbriqués.
- Roussel, P. (1994). Mesure de l'efficacité des rémunérations sur la motivation et la satisfaction au travail (Doctoral dissertation, Toulouse 1).
- Roussel, P. (2000). La motivation au travail : concept et théories. LIRHE, Université des sciences sociales de Toulouse.
- Ruiller, C. (2012). L'implication affective chez les soignants : l'étude des effets tensions du travail, du burnout et du soutien social du management intermédiaire et de l'équipe. *Psychologie du travail et des organisations*, 18(4), 346-367.
- Sassi, N., & Neveu, J.-P. (2010). Traduction et validation d'une nouvelle mesure d'épuisement professionnel : Le shirom-melamed burnout measure. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 42(3), 177-184.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Siegrist, J. (2012). Effort-reward imbalance at work: Theory, measurement and evidence. *Department of Medical Sociology, University Düsseldorf, Düsseldorf*.
- Sproull, L., & Faraj, S. (1997). Atheism, sex, and databases: The net as a social technology. *Culture of the Internet*, 16(3), 35-51.
- Tavani, J. L., Lo Monaco, G., Rambaud, S., & Collange, J. (2017). État des lieux des mesures de la satisfaction au travail en français : propositions et perspectives. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 78(1), 76-85.
- Tavani, Jean Louis, Botella, M., & Collange, J. (2014). Quelle validité pour une mesure de la satisfaction au travail en un seul item? *Pratiques psychologiques*, 20(2), 125-142.
- Vézina, M., Bourbonnais, R., Brisson, C., & Trudel, L. (2006). Définir les risques. *Actes de la recherche en sciences sociales*, (3), 32-38.
- Wellman, B., & Giulia, M. (1999). Netsurfers don't rife alone: virtual communities as communities. sous la direction de Wellmann B. *Networks in The global village*. Boulder, Westview.
- Wellman, B., Haase, A. Q., Witte, J., & Hampton, K. (2001). Does the Internet increase, decrease, or supplement social capital? Social networks, participation, and community commitment. *American behavioral scientist*, 45(3), 436-455.
- Zawieja, P., & Guarnieri, F. (2013). Épuisement professionnel : principales approches conceptuelles, cliniques et psychométriques.