



HAL
open science

Analyse de la contribution des stratégies d'adaptation individuelles à la formation des réponses face au technostress : une approche exploratoire

Najma Saidani, Christophe Elie-Dit-Cosaque

► To cite this version:

Najma Saidani, Christophe Elie-Dit-Cosaque. Analyse de la contribution des stratégies d'adaptation individuelles à la formation des réponses face au technostress : une approche exploratoire. 17ème colloque de l'Association Information et Management : "Vers un Management Ethique et Responsable ? La Contribution des Systèmes d'Information", May 2012, Bordeaux, France. pp.11. hal-01630382

HAL Id: hal-01630382

<https://hal.science/hal-01630382>

Submitted on 7 Nov 2017

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.

Analyse de la contribution des stratégies d'adaptation individuelles à la formation des réponses face au *technostress* : une approche exploratoire

[Recherche en cours]

Najma SAIDANI

Doctorante

Dauphine Recherches en Management- DRM

Université Paris-Dauphine - PSL

najma.saidani@gmail.com

Christophe ELIE-DIT-COSAQUE

Maître de Conférences

Dauphine Recherches en Management - DRM

Université Paris-Dauphine - PSL

c.elie-dit-cosaque@dauphine.fr

Résumé

Les entreprises implémentent des technologies de l'information et de la communication (TIC), sans toujours parvenir à offrir à leurs salariés les moyens de les utiliser efficacement. Dès lors, ces TIC peuvent générer du technostress et les entreprises ont alors du mal à en tirer tous les bénéfices attendus. Dans ce contexte, étant données les caractéristiques des TIC, souvent non ou peu modifiables par les utilisateurs, les stratégies d'adaptation individuelles apparaissent comme l'un des paramètres sur lesquels il est possible d'agir afin de favoriser l'atteinte des bénéfices escomptés des TIC. Cette étude propose d'examiner comment et dans quelle mesure les salariés répondent au technostress, et analyse le rôle des stratégies d'adaptation individuelles dans la formation de ces réponses. Une ébauche d'approche méthodologique est proposée. Les contributions attendues sont discutées.

Mots Clés : *Technostress, Stratégies d'adaptation, réponses individuelles, Surcharge Informationnelle, Surcharge Technologique*

Introduction

Les directions des entreprises, soucieuses de développer leur avantage compétitif, investissent dans les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans un objectif de productivité et de performance (Luftman and Ben-Zvi 2011). Le déploiement de ces technologies touche non seulement les processus organisationnels, mais aussi le travail et les aspects sociaux et humains (Boukef, 2005). Elles ne permettent néanmoins pas toujours d'atteindre les objectifs attendus et engendrent parfois d'autres phénomènes non souhaités, tels la surcharge informationnelle ou la surcharge technologique, reflétée par la superposition des médias de communication (Kalika, 2006 ; Kalika et al, 2003). Les utilisateurs réalisent alors qu'ils ne disposent pas de tous les moyens qui leurs permettraient de répondre aux nombreuses attentes exprimées, étant données les ressources dont ils disposent, ce qui contribue au stress associé aux TIC ou *technostress*, et à l'incapacité des organisations à tirer réellement profit de ces technologies (Tarafdar et al, 2007). Ce phénomène peut d'autant plus inquiéter qu'outre les menaces pour le bien-être et la santé au travail, les recherches antérieures ont mis en lumière une relation négative entre technostress et productivité individuelle (Tarafdar et al, 2007). Néanmoins, tous les salariés ne s'adaptant pas de la même façon aux TIC, cette relation est peut-être plus complexe qu'elle n'apparaît au prime abord. Cette recherche vise ainsi à analyser comment et dans quelle mesure les stratégies d'adaptation individuelles contribuent aux réponses des utilisateurs face aux technostress, tout en soulignant le contexte social dans lequel ces derniers interagissent.

Face à des situations de stress associées à des transformations technologiques et organisationnelles très complexes, perturbatrices, et aux multiples facettes, la littérature nous apprend que les utilisateurs développent des stratégies d'adaptation (Lazarus and Folkman 1984; Beaudry and Pinsonneault 2005). Ces stratégies diffèrent d'un utilisateur à l'autre en fonction de nombreux facteurs cognitifs et émotionnels. Les individus procèdent à l'évaluation de situations stressantes associées aux TIC selon deux perspectives. La première consiste à évaluer la situation sous l'angle des opportunités ou menaces de l'environnement. La deuxième consiste à évaluer le niveau des ressources personnelles de l'utilisateur pour y faire face, en l'occurrence le niveau de contrôle sur la situation dont il dispose (Beaudry et Pinsonneault, 2005). D'autres recherches lient la nature des réponses des utilisateurs face au stress à certains traits de personnalité, au fait d'être optimiste ou pessimiste (Scheier et al, 1986), et/ou au style cognitif d'évaluation de l'individu (Carver, Sheier et al. 1989). Les optimistes opteraient alors pour des stratégies plutôt actives où ils engageraient des actions concrètes ciblant directement la situation stressante, contrairement aux pessimistes qui seraient plus passifs avec des stratégies orientés vers leurs émotions, en ciblant leur *perception* de la situation stressante plutôt que la situation elle-même. Il est donc possible d'envisager résultats des réponses individuelles au technostress différentes, selon les stratégies d'adaptation adoptées par les utilisateurs.

A notre connaissance néanmoins, peu de recherches ont étudié le rôle des stratégies d'adaptation des utilisateurs aux TIC dans la formation de réponses individuelles face au technostress. Si la littérature suggère que les personnes qui mettent en œuvre des stratégies d'adaptation actives face à des événements stressants bien identifiés et localisés seraient plus susceptibles d'obtenir de meilleurs résultats que ceux qui adoptent des stratégies d'adaptation passives (Beaudry et Pinsonneault, 2005), elle n'explique pas vraiment le processus continu d'adaptation et de formation des réponses des utilisateurs face aux multiples perturbations quotidiennes auxquelles les TIC participent. Dans ce processus, le contexte social, les représentations et les cognitions que les utilisateurs des TIC se forgent par rapport aux

technologies utilisées (Davidson, 2002 ; Orlikowski et Gash, 1994) sont également susceptible d'avoir une grande importance. Il est donc légitime d'étudier plus en profondeur la contribution des stratégies d'adaptation engagées par les utilisateurs des TIC à la formulation des réponses qu'ils apportent face au technostress. Cette recherche vise ainsi à répondre à deux questions de recherche :

- 1) Quelles sont les conséquences du technostress sur le travail des salariés ?
- 2) Dans quelle mesure les stratégies d'adaptation individuelles au technostress déterminent-elles la nature des réponses qu'ils y apportent ?

Cette recherche en cours est structurée comme suit. Dans une première partie, nous présentons l'ancrage théorique de la recherche, qui associe la littérature sur le technostress, la surcharge technologique, et l'adaptation individuelle. Dans une deuxième partie, nous proposons un dispositif d'investigation qui s'appuie sur une étude qualitative exploratoire ciblant des cadres dans différentes entreprises. Nous y présentons également les méthodes d'analyse envisagées. Enfin, nous présentons les contributions attendues de cette recherche. Une conclusion en synthétisera les perspectives.

1. Surcharge et Technostress

Le phénomène de technostress a été étudié selon deux approches théoriques. La première, suivant une perspective épidémiologique (Fox et al, 1993), le considère comme une maladie qui résulte de la surcharge de travail et où les facteurs de stress sont déterminés et mesurés objectivement et séparément de l'individu. La deuxième, suivant une perspective cognitive (Fox et al, 1993), considère le technostress comme résultant essentiellement de l'interprétation des demandes et exigences de l'environnement par les individus et de l'évaluation de l'écart entre ces demandes et leurs capacités individuelles. Plus cet écart est jugé important plus la situation est considérée comme stressante (Cooper et al, 2001). La mesure des éléments stressants est subjective puisqu'elle se fonde sur des facteurs cognitifs propres aux individus. C'est dans le cadre de cette deuxième perspective que s'insère l'approche du technostress adoptée dans cette étude.

Le Technostress a été défini par Craig Brod (1984) comme l'incapacité à s'adapter ou à gérer l'utilisation des TIC d'une manière saine. Le technostress est déterminé non seulement par des facteurs technologiques, mais aussi par des facteurs tels que les caractéristiques du contexte de travail, la carrière professionnelle, la suppression des frontières entre vie professionnelle et vie privée (Cartwright et Cooper, 1997). Deux phénomènes sont étroitement liés au phénomène de technostress, à savoir la surcharge informationnelle et la surcharge technologique.

La Surcharge informationnelle

La surcharge informationnelle a longtemps désigné essentiellement le fait de recevoir une trop grande quantité d'informations (Eppler and Mengis 2004). Les études qui se sont succédé depuis les années 1970 se sont focalisées sur le lien entre la quantité d'informations reçues et performance. Les chercheurs se sont alors concentrés sur l'identification de la quantité optimale d'informations nécessaires pour la réalisation des activités de travail. Ainsi, l'hypothèse stipulant que la performance individuelle en termes de prises de décisions adéquates est relative de la quantité d'information reçue a pu être testée (Chewning et Harrell, 1990). Les recherches ont pu confirmer que la quantité d'information reçue est positivement corrélée avec la performance jusqu'à un certain point qui, franchi, voit la performance

diminuer (Chewning et Harrell, 1990). La situation de surcharge informationnelle est alors caractérisée lorsque les exigences de traitement d'information excèdent les capacités de traitement (Tushman and Nadler 1978). Néanmoins, ce niveau reste difficile à déterminer par les chercheurs et méconnu des salariés eux-mêmes, souvent rassurés par le fait de recevoir de grandes quantités d'information (O'Reilly 1980).

L'utilisation des TIC dans les entreprises est, de nos jours, considérablement plus importante qu'il y a ne serait-ce que quinze ans. Outre les processus opérationnels, les mécanismes de communication et de coordination de l'entreprise sont impactés, ce qui influence l'environnement du travail et le management dans l'organisation (Boukef, 2005). Notons, encore, que les TIC sont de plus en plus diverses et qu'elles manquent parfois de cohérence entre elles. Les salariés doivent souvent traiter des flux d'information en croissance continue, négocier la multiplicité des sources, pallier le faible niveau d'agrégation, structurer des informations (Isaac et al, 2007), et enfin, savoir interagir avec un nombre croissant d'interlocuteurs. Isaac et al. (2007) identifient trois dimensions de la surcharge informationnelle : la volumétrie de l'information, la surcharge cognitive et la surcharge communicationnelle qui découle, selon les auteurs, de la multiplicité des outils de communication à la disposition des salariés.

La Surcharge technologique

A la surcharge d'information s'ajoute la surcharge technologique. L'introduction des TIC dans les entreprises touche aux mécanismes de communication dans la mesure où elle modifie les dispositifs de communication traditionnels déjà présents (la communication face à face, le téléphone, les réunions etc.). Elle en ajoute aussi de nouveaux, essentiellement électroniques (courrier électronique, internet, intranet, messagerie instantanée etc.). Ces derniers, plutôt que de se substituer aux premiers, s'y superposent. Cette superposition des médias de communication est dénommée '*Effet Millefeuille*' (Kalika et al, 2007) auquel il est possible d'associer la surcharge technologique. Karr-Wisniewski et Lu (2010) définissent la surcharge technologique comme la dégradation des bénéfices des TIC suite à l'ajout marginal d'une technologie supplémentaire. Ce concept recouvre trois dimensions : la surcharge des fonctionnalités de la TIC (le nombre et la complexité de ses fonctionnalités), la surcharge informationnelle et la surcharge communicationnelle (Karr-Wisniewski et Lu, 2010). Les auteurs soulignent un lien entre la surcharge technologique et 'le paradoxe de Solow' dans la mesure où le but essentiel de l'introduction des TIC au sein des organisations est l'atteinte de meilleures performances (Luftman and Ben-Zvi 2011) alors qu'une part de plus en plus élevée du temps de travail est marquée par des interruptions causées par ces mêmes TIC qui nuisent à l'atteinte de leurs objectifs (Rennecker et Godwin, 2005). Ces conséquences inattendues de l'investissement dans les TIC sont, en effet, causées notamment par la surcharge cognitive (Eppler and Mengis 2004) et la rationalité limitée (Simon 1957), dans la mesure où les décisions humaines obéissent à des représentations cognitives qui sont loin d'être objectives (Karr-Wisniewski et Lu, 2010). Pour ces raisons, il est légitime de se demander jusqu'à quel point l'investissement en TIC est bénéfique, et à partir de quel niveau d'investissement l'augmentation de la productivité souhaitée se transforme en contre productivité.

2. Technostress et Adaptation

Le fait pour les salariés de devoir gérer des flux d'information très importants, d'interagir avec de multiples sources et de gérer un portefeuille de TIC qui ne cesse de se diversifier et de se complexifier, fait partie des sources de stress en contexte organisationnel.

En effet, ces phénomènes sont souvent mal vécus et sont susceptibles de générer le Technostress (Tarafdar, Tu et al. 2007; Tarafdar, Tu et al. 2010).

Néanmoins, lorsque confrontés à des situations stressantes, les individus engagent des efforts d'adaptation. Le processus de stress est en effet divisé en deux parties à savoir l'exposition au stress qui représente le degré d'exposition aux éléments ou situations stressants et la réactivité au stress qui se traduit par la manifestation d'efforts aussi bien physiques qu'émotionnels afin d'en limiter les retombées négatives (Bolger and Zukerman, 1995). La réactivité au stress est elle-même composée de deux éléments ; le *choix d'adaptation* et l'*efficacité de l'adaptation*. Le *choix d'adaptation* désigne le choix de méthodes d'adaptation pour faire face au stress tandis que l'*efficacité de l'adaptation* mesure l'efficacité des stratégies d'adaptation mises en place afin de réduire les effets néfastes du stress (Bolger and Zukerman, 1995).

Plus spécifiquement, selon l'approche du *coping*, le processus d'adaptation que les utilisateurs mettent en œuvre reflète les efforts cognitifs et comportementaux qu'ils fournissent pour répondre à des demandes spécifiques, internes ou externes, excédant leurs capacités individuelles (Lazarus et Folkman, 1984).

Les stratégies d'adaptation que les individus mettent en œuvre en réponse au stress ont été le cœur de plusieurs recherches conduites par Folkman et Lazarus dans leur théorie du *coping* défini comme '*tous les efforts aussi bien cognitifs que comportementaux engagés par les individus afin de gérer des demandes internes et externes excédant leur ressources*' (Lazarus et Folkman, 1984, p.141). Ces auteurs ont étudié comment les individus s'adaptent à des situations stressantes (Folkman et Lazarus, 1980 ; Folkman et Lazarus, 1985). Selon ces auteurs, le processus d'adaptation se décompose en trois sous-processus ; les individus procèdent dans un premier temps à l'évaluation des conséquences de l'évènement stressant en termes de menaces et opportunités, puis à une deuxième évaluation sur le niveau de contrôle dont ils disposent pour y faire face (Lazarus, 1966 ; Beaudry et Pinsonneault, 2005). Ensuite, ils mettent en œuvre des stratégies d'adaptation. Des stratégies d'adaptation qui résultent de ce processus, les auteurs distinguent celles qui sont dirigée vers le problème à résoudre, de celles qui sont dirigées vers les émotions. Les stratégies d'adaptation orientées vers le problème, ciblent la suppression ou l'atténuation de l'évènement stressant. Les stratégies d'adaptation orientées vers les émotions visent plutôt à minimiser les émotions associées à la situation stressante (Folkman et Lazarus, 1984).

Cette distinction n'exclut pas le fait qu'un utilisateur peut engager les deux types d'efforts d'adaptation face à la même situation stressante. En effet, le processus d'adaptation n'est pas un processus linéaire suivant forcément les deux évaluations de conséquences de l'évènement et de degré de contrôle sur l'évènement stressant. Il s'agit d'un processus complexe où interviennent de nombreux facteurs émotionnels, cognitifs, contextuels et où les représentations que les individus se font concernant leur contexte de travail et les TIC sont déterminantes. En effet, l'utilisateur des TIC, qui est avant tout un acteur social, construit des représentations de la technologie sur la base de son '*Cadre technologique*' ou '*Technological frame*', de ses représentations et des cognitions qui entourent son expérience et son engagement social (Davidson, 2002, Orlikowski and Gash, 1994). Ces représentations et les représentations des autres autour du contexte participent à construire la façon dont l'individu interagit avec la technologie (Walshman, 1998). Il est aussi intéressant de noter que les représentations des utilisateurs ne sont pas figées dans le temps. Au contraire, elles changent constamment en fonction des signaux reçus de leur environnement et du degré d'appartenance

à cet environnement (Valsiner, 2003). Cela rend la question de l'analyse de l'adaptation individuelle d'autant plus complexe.

Une application des stratégies d'adaptation dans le champ des SI selon l'approche du *coping* est proposée par Beaudry et Pinsonneault (2005) qui distinguent quatre grandes stratégies d'adaptation fondées sur la combinaison de l'évaluation des conséquences de la situation (Opportunité/Menace) et de l'évaluation du niveau de contrôle (Fort/Faible) de l'individu sur cette dernière. Les stratégies d'adaptation qui en résultent sont la *maximisation des bénéfiques*, la *satisfaction (passive) par les bénéfiques*, la *gestion de la perturbation* et l'*auto-préservation*. L'articulation et la dynamique de ces stratégies d'adaptation et des évaluations qui les déterminent sont résumées dans le Tableau 1 ci-dessous.

Stratégie d'adaptation	Contexte /Situation et ressources	Description
Maximisation des bénéfiques (MB)	Opportunités + Important contrôle	Stratégie orientée vers le problème : les utilisateurs tentent activement de tirer le maximum d'avantages sur les plans professionnel et personnel de la situation / TIC.
Satisfaction (passive) par les bénéfiques (SB)	Opportunités + Faible contrôle	Stratégie orientée vers le problème dans une faible mesure et vers les émotions. Les utilisateurs se satisfont de ce qu'ils peuvent spontanément tirer de la nouvelle TIC.
Gestion de la perturbation (GP)	Menaces + Important contrôle	Stratégie orientée vers le problème et vers les émotions. Les utilisateurs tentent activement de limiter les conséquences néfastes de la situation / TIC.
Auto-préservation (AP)	Menaces + Faible contrôle	Stratégie focalisée sur les émotions. Consiste en la gestion des émotions négatives associées à la situation stressante (modification des perceptions).

Tableau 1. Les quatre stratégies d'adaptation du CMUA (adapté de Beaudry & Pinsonneault, 2005)

De la dynamique de ces stratégies d'adaptation, il est possible d'anticiper que le fait d'avoir un style d'adaptation actif ou passif pourrait avoir des conséquences différentes sur le travail des utilisateurs et leurs réponses au technostress. Les utilisateurs actifs seraient potentiellement moins pénalisés en termes de productivité par rapport à ceux qui opteraient pour un style d'adaptation passif. Ces derniers, en évitant de s'attaquer directement à la situation pour en maximiser les conséquences positives ou en limiter les conséquences négatives en verraient les conséquences sur leur travail plus incertaines et potentiellement plus dommageables. Plusieurs recherches en psychologie ont analysé l'impact de l'adoption de stratégies d'adaptation actives, en postulant que les individus qui optent pour ces stratégies d'adaptation sont moins susceptibles d'avoir un comportement agité et donc moins susceptibles d'éprouver du stress. Toutefois, les résultats sont mitigés au global (Aldwin and Reverson, 1987; Mitchell, Billings and Moos, 1982; Mitchell, Cronkite and Moors, 1983; Pearlin, Lieberman, Menagham and Mullan, 1981).

3. Conception et méthodologie de la recherche

Une recherche qualitative est mise en œuvre pour répondre aux questions de recherche. Des entretiens semi-directifs centrés approfondis seront réalisés avec des salariés de tous niveaux hiérarchiques. Des participants qui travaillent dans des contextes très variés participeront à l'étude. Ainsi, plusieurs paramètres relatifs à l'utilisateur lui-même, au contexte organisationnel et à la technologie seront pris en considération. Dans un premier temps, nous prévoyons un premier cas pilote au sein d'une entreprise (Dubé et Paré, 2003). Sur la base des résultats de ce cas, nous identifierons d'autres utilisateurs de TIC dont la participation à

l'étude permettra d'approfondir les analyses. Une stratégie d'échantillonnage sera ensuite déterminée, de façon à maximiser la diversité des situations rencontrées par les répondants et leurs contextes d'action (Yin, 1994). Des données secondaires seront recueillies lorsque possible (ex : emails) outre les notes prises sur le terrain. Une attention particulière sera portée au contexte historique et social de l'environnement technologique et organisationnel des participants, en vertu du principe de la contextualisation, important pour ce type d'études (Klein et Myers, 1999). L'organisation de l'étude est illustrée dans la Figure 1 ci-dessous.

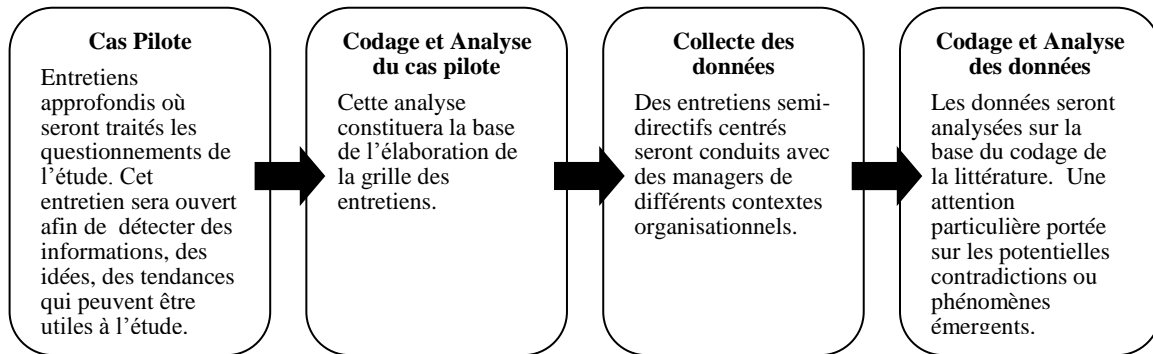


Figure 1. Organisation de la démarche empirique

La grille de lecture et d'analyse sur laquelle les entretiens se baseront comportera trois parties majeures ; une première relative aux TIC utilisées dans l'organisation, une deuxième relative au phénomènes du technostress, de surcharge informationnelle et technologique, et une dernière concernant le processus d'adaptation et les différentes stratégies engagées par les utilisateurs des TIC pour y faire face. En parallèle à ces thématiques, le contexte social des utilisateurs sera pris en considération tout au long du processus d'analyse, ce qui permettra de traiter la question des stratégies d'adaptation sous un angle social dans lequel interviendront les représentations du '*Cadre technologique*' des utilisateurs des TIC, considérés comme des acteurs sociaux (Lamb et Kling 2003). Le Tableau 2 ci-dessous permet de résumer cette démarche.

Thématique	Description	Objectif	Principales références
Technologies utilisées	Identifier les TIC les plus utilisées dans le cadre organisationnel.	<ul style="list-style-type: none"> Etudier le degré de dépendance des utilisateurs aux technologies utilisées et la superposition des technologies 	Kalika et al, (2007). Kalika, (2007).
Technostress	Identifier les phénomènes de surcharge informationnelle et de surcharge technologique.	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre en quelles formes le technostress se manifeste Etablir un lien entre le technostress et les représentations que les utilisateurs se font de leur cadre technologique 	Tarafdar et al, (2007). Tarafdar et al, (2010). Ayyagari et al, (2011). Davidson, (2002). Orlikowski et Gash, (1994).
Stratégies d'adaptation	Identifier les stratégies d'adaptation que les utilisateurs mettent en œuvre face aux événements stressants	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le rôle des styles d'adaptation des individus dans la formation de réponses face au technostress. Faire un lien avec les conséquences du technostress. Comprendre la place du cadre technologique dans le processus d'adaptation 	Beaudry et Pinsonneault, (2005). Davidson, (2002) Orlikowski et Gash, (1994).

Tableau 2. Plan d'organisation des entretiens

Les méthodes de codage et d'analyse qui seront entreprises prendront appui, dans un premier temps, sur les études de Tarafdar et al (2007) pour la caractérisation du technostress et celle Beaudry et Pinsonneault (2005) pour celle des stratégies d'adaptation. Les allers-retours entre

la théorie et le terrain permettront d'enrichir et de contextualiser ces perspectives. L'unité d'analyse est l'utilisateur des TIC sans pour autant le considérer séparément de son contexte social et organisationnel (Lamb et Kling, 2003). Bien que le codage proposé sera fondé sur la littérature, il est possible que de nouveaux phénomènes nécessitant de nouveaux codes émergent du terrain. Dans ce cas, la grille de codage sera adaptée en conséquence.

4. Contributions attendues

Cette recherche présentera des contributions tant pour la recherche que pour les managers. Les recherches en systèmes d'information qui se focalisent sur le phénomène de technostress ne donnent pas d'indications sur la façon dont les stratégies d'adaptation des utilisateurs peuvent en limiter les effets négatifs.

A notre connaissance, la littérature traite essentiellement des antécédents technologiques du technostress (Ayyagari et al, 2011) et de l'impact du technostress sur la productivité (Tarafdar et al, 2007) ou sur la satisfaction des utilisateurs (Tarafdar et al, 2010) sans pour autant proposer de croiser ces liens avec les processus d'adaptation que les utilisateurs des TIC mettent en œuvre lorsque confrontés aux effets des TIC. Cette étude permettra ainsi d'établir un nouveau lien entre le 'technostress', les stratégies d'adaptation et la performance individuelle, ce qui aidera à mieux cerner la question de l'adaptation aux TIC en contexte de technostress, jusque-là très peu explorée. Une meilleure compréhension du rôle des stratégies d'adaptation mises en œuvre par les utilisateurs des TIC face à des perturbations continues associées aux TIC, aidera à mieux comprendre comment contribuer au changement en dotant les utilisateurs des ressources appropriées.

Une deuxième contribution de l'étude provient de l'approche de l'utilisateur comme acteur social et le fait de le considérer comme une entité organisationnelle dont les interactions dépendent des attaches et appartenances sociotechniques et de l'environnement organisationnel (Lamb and Kling, 2003). Cette dimension sociale, peu prise en considération dans certaines études précédentes (Tarafdar et al, 2007 ; Tarafdar et al, 2010) permettra d'enrichir la compréhension de l'adaptation des utilisateurs aux TIC et de leurs réponses aux technostress.

D'un point de vue managérial, cette étude donnera de précieuses indications aux responsables qui cherchent à lutter contre les effets néfastes associés à l'introduction des TIC en entreprise. Les résultats seront importants en ce qu'ils permettront de mieux comprendre comment il est possible d'aider les personnes à mieux faire face au technostress en faisant appel à leurs ressources personnelles. Le technostress et la surcharge de travail influencent négativement la productivité (Tarafdar et al, 2007) et le sentiment d'appartenance à l'organisation (Ayyagari et al, 2011). Les managers sont alors amenés à gérer un dilemme, où ils souhaitent maximiser la productivité de l'organisation, tout en préservant le bien être des salariés. En précisant comment le processus d'adaptation se forme, et dans quelle mesure il permet de limiter les effets du technostress et de la surcharge, cette étude entend offrir des recommandations à même de les aider à faciliter l'adaptabilité des salariés face aux perturbations continues créées par les TIC.

5. Conclusion

Les entreprises investissent d'importantes sommes dans les TIC. Néanmoins, elles ne voient pas toujours ces investissements se transformer en performance accrue. Les salariés sont en fait de moins en moins en mesure de donner du sens aux différentes dimensions de cette

introduction des TIC et de s'adapter à des événements technologiques « perturbateurs » qu'ils vivent de plus en plus fréquemment. Ces difficultés d'adaptation touchent tous les niveaux hiérarchiques et rendent nécessaire l'identification de méthodes et outils qui permettent de les faciliter. Omniprésent, difficile à gérer et affectant directement tous les aspects de la vie organisationnelle des individus (productivité, performance, satisfaction, bien-être...), le phénomène de technostress gagne à être davantage étudié. Cette recherche permettra une meilleure compréhension de ce phénomène, en l'articulant avec les processus individuels d'adaptation aux TIC.

Bibliographie

- Aldwin, C and Revenson, T.A. (1987), "Does coping help? A reexamination of the relation between coping and mental health", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.53, p.337-348.
- Ayyagari,R ; Grover,V and Purvis,R (2011), "Technostress : Technological antecedents and implications", *MIS Quarterly*, Vol.35, n°4, p.831-858.
- Beaudry, A. and Pinsonneault, A. (2005), "Understanding User Responses to Information Technology: A Coping Model of User Adaptation", *MIS Quarterly* Vol.29, n°3, p.493-524.
- Bolger, N and Zukerman, A. (1995), "A frame work of studying personnality in the stress process", *Journal of personnality and social psychology*, Vol 69, n°5, p.890-902.
- Boukef, N. (2005), 'Utilisation du courrier électronique dans l'activité managériale : usages, intérêts et limites'. Thèse doctorat Université Paris Dauphine, Crepa-DRM
- Brod, C. (1984), "Techno stress: The Human Cost of the Computer Revolution". Reading, MA: Addison-Wesley
- Cartwright,S and Cooper, C.(1997), "Managing Workplace Stress", Thousand Oaks, CA: Sage Editions
- Carver, C. S and Sheier, M. F.(1989), "Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach", *Journal of Personality & Social Psychology* Vol.56, n°2, p. 267-283.
- Chewning, E.C and Harrell, A.M. (1990), "The effects of information load on decisions makers' cue utilization levels and decision quality in a financial distress decision task. Accounting", *Organization and Society* , Vol.15: 527-542.
- Davidson, E. (2002), "Technology frames and framing: a socio-cognitive investigation of requirements determination", *MIS Quarterly*, Vol.13, n°3, p.318-339.
- Dubé,L and Paré,G. (2003), "Rigor In Information System positivist case research : current practices, trends and recommandations", *MIS Quraterly*, Vol.27, n°4, p.597-635.
- Eppler, M. J. and Mengis, J. (2004), "The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, Marketing, MIS, and related disciplines", *The information society* Vol.20 p.325-344.
- Folkman, S and Lazarus, R. (1986), "Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes", *Journal of personality and social psychology*, Vol.5 n°5, p.992-1003
- Fox,M .L; Dewyer, D.J and Ganster, D.C. (1993), "Effects of stressful job demands an dcontrol on psychological and attitudinal outcome in a hospital setting", *Acdaemy of Management Journal*, Vol.36, n°2, p.289-318
- Isaac, H, Compoy, E and Kalika, M.(2007), 'Surcharge informationnelle, urgence et TIC. L'effet temporel des technologies de l'information', *Management & Avenir*, Vol.13, n°3, p.149-168.
- Kalika,M ; Isaac,H ; Boukef Charki,N ; Bia,M ; Charki,M.H and Josserand,E.(2006), 'Management & TIC. 5 ans de e-management', Editions Liaisons, Paris,
- Kalika, M, Boukef, N and Isaac, H.(2007), 'La théorie du millefeuille et l'usage des TIC dans l'entreprise', *Revue Française de Gestion*, Vol.127, n°3, p.117-129.
- Kalika,M ; Ledru,M ; Isaac,H ; Beyou,C and Josserand,E.(2003), 'Le e-management: quelles transformations dans l'entreprise ?', Editions Liaisons, Paris.

- Kalika, M. (2007), 'Du choix des médias au management d'un portefeuille de médias : La théorie du millefeuille, Connaissance et management, Hommage à Robert Reix, Dubois P.L, Dupuy Y'. (eds.)
- Kalila, M and Boukef, N. (2006), 'la théorie du millefeuille, le rôle du contexte', *Systèmes d'information et Management*, Vol.4, n°11, p.1-26
- Karr-Wisniewski and Lu. (2010), 'When more is enough: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity', *Computers in human Behavior*, Vol.26, n°5, p.1061-1072
- Klein, H. K. and Myers, M.D. (1999), "A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems." *MIS Quarterly*, Vol. 23, n°1, p.67-93.
- Lamb, R. and Kling, R. (2003), "Reconceptualizing Users as Social Actors in Information Systems Research." *MIS Quarterly*, Vol.27, n°2, p. 197-235.
- Lazarus, R.S (1966). 'Psychological stress and the coping process', New York, Mc Graw Hills.
- Lazarus, R. S. and Folkman, S.(1984), 'Stress, Appraisal, and Coping'. New York, Springer Publishing Company.
- Luftman, J. and Ben-Zvi, T. (2011), "Key Issues for IT Executives 2010: Judicious IT Investments Continue Post-Recession", *MIS Quarterly Executive*, Vol.9, n°4, p.263-273.
- Mitchell, R.E; Cronkite, R.C and Moors, R.H. (1983), 'Stress, coping and depression among married couples', *Journal of Abnormal Psychology*, Vol.92, p.435-448
- Mitchell, R.E; Billing, A.G and Moors, R.H. (1982), 'Social support and well-being, Implications for prevention programs', *Journal of Primary Prevention*, Vol.3, p.77-98.
- O'Reilly, C. (1980). "Individuals and information overload in organizations: is more necessarily better." *Academy of Management Journal*, Vol.23, n°4.
- Orlikowski, W. J. and Robey, D. (1991), "Information Technology and the Structuring of Organizations." *Information Systems Research*, Vol.2, p.143-169.
- Orlikowski, W.J and Gash, D.C. (1994), 'Technological frames: making sense of information technology in organizations', *ACM Transactions of Information Systems*, Vol.12, n°2, p.174-207.
- Pearlin, L.I; Liberman, M.A; Menagham, E.G and Mullan, J.T. (1981), 'The stress process', *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.22, p.337-356.
- Scheier, M.F, Weintraub, J.K and Carver, C.S. (1986), "Coping with stress: Divergent strategies of optimists and pessimists", *Journal of Personality and social psychology*, Vol.51, n°6, p.1257-1264.
- Schultze, U. and Vandenbosh, B. (1998), "Information Overload in a Groupware Environment: Now You See It, Now You Don't." *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, Vol.8, n°2, p.127-148.
- Schultze, U and Boland, R.J. (2000), 'Knowledge management technology and the reproduction of knowledge work practices', *Journal of Strategic Information Systems*, Vol.19, p.193-212.
- Silver, M. S. (1988), "User Perceptions of Decision Support System Restrictiveness: An Experiment." *Journal of Management Information Systems*, Vol.5, n°1, p. 51-65.
- Silver, M. S. (1991). "Decisional Guidance for Computer-Based Decision Support." *MIS Quarterly*. Vol.15, n°1, p.105-122.
- Tarafdar, M, Tu, Q, Ragu-Nathan, B.S and Ragu-Nathan, T.S. (2007), "The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity." *Journal of Management Information Systems*, Vol.24, n°1, p. 301-328.
- Tarafdar, M; Tu, Q; and Ragu-Nathan, T.S. (2010), "The Impact of Technostress on End-user satisfaction and performance", *Journal of Management Information Systems*, Vol.27, n°3, p. 303-334.
- Tushman, M. and Nadler, D. (1978), "Information processing as an integrating concept in organizational design." *Academy of Management Review*, Vol.3, n°3.
- Valsiner, J. (2003), 'Beyond representations: a theory of enablement', *Papers in Social Representation*, Vol.12, n°7, p.1-16.
- Walshman, G. (1998), 'IT and changing professional identity: micro-studies and macro theory', *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.49, n°12, p.1081-1089.

- Wu, J. and Lederer, A. (2009), "A Meta-Analysis of the Role of Environment-Based Voluntariness in Information Technology Acceptance." *MIS Quarterly*, Vol.33, n°2, p. 419-432.
- Yin, R.K. (1994), 'Case study research, design and methods', 2nd Edition, Sage Publications, Beverly Hills, CA.