

2 FÉVRIER

ACTES DU COLLOQUE

2017

MONDE CONNECTÉ ET
PRÉVENTION



LOIRE PRÉVENTION SUICIDE

9 rue des Docteurs Charcot

42100 SAINT-ETIENNE

04 77 21 05 05

www.loire-prevention-suicide.fr

S

p 1 Introduction

O

p 1 **Ça ne regarde que les autres ! " : le blog à l'épreuve de l'adolescence »**

Intervention de Michaël STORA

Psychologue, psychanalyste, co-fondateur de l'Observatoire des Mondes Numériques en Sciences Humaines et modérateur sur les réseaux sociaux Tasanté.com et Skyrock.com

M

p 7 **Table ronde « Place des écrans dans notre vie : constats et perspectives »**

Intervention d'Olivier BACHELARD

Psychologue, Docteur & HDR en gestion, Professeur, Directeur du campus emlyon business school Saint Etienne

M

p 8 **Table ronde « Place des écrans dans notre vie : constats et perspectives »**

Intervention de Caroline GAILLARD

Psychologue

A

p 10 **Atelier « Enfants connectés, parents dépassés »**

Intervention de Floriane VARINARD, *Psychologue à la Maison Des Adolescents de Saint-Etienne* et Rémy AUBRESPIN, *Infirmier Consultation Jeunes Consommateurs du Centre Rimbaud*

I

p 15 **Atelier « Ultra connectivité et souffrance au travail »**

Intervention de Carole CHARRAS

Psychosociologue, écoutante et membre du bureau du Centre Violette Maurice à St Etienne. Le Centre Violette Maurice a pour vocation de porter des consultations Souffrance et Travail pour les travailleurs et demandeurs d'emploi.

R

p 18 **Atelier « Ultra connectivité et souffrance au travail »**

Intervention de Jean-Luc PAVLIC

Membre de l'Union Syndicale Solidaire, écoutant et membre du bureau du Centre Violette Maurice à St-Etienne. Le Centre Violette Maurice a pour vocation de porter des consultations Souffrance et Travail pour les travailleurs et demandeurs d'emploi.

E

p 19 Remerciements

Introduction

Le rapport entre monde connecté et prévention est complexe, car il comporte des situations nouvelles dont les manifestations sont inattendues, laissant les intervenants que nous sommes perplexes. Nous oscillons entre un regard critique sur l'emprise de ces technologies dans la relation, sur la destruction du lien social dominé par le règne de l'écran ; et entre un regard positif sur l'intérêt de ces nouveaux outils de communication, sur l'intérêt de ces réseaux relationnels sans bornes. Quels sont les effets de cette connexion d'abord si proche et si facile ? Peut-on parler de dépendance ? Participerait-on à créer un mal-être spécifique ? Est-ce un symptôme sociétal de failles sociales et relationnelles ?

" Ça ne regarde que les autres ! " : le blog à l'épreuve de l'adolescence

Intervention de Michaël Stora

Psychologue, psychanalyste, co-fondateur de l'Observatoire des Mondes Numériques en Sciences Humaines et modérateur sur les réseaux sociaux Tasanté.com et Skyrock.com

En tant que responsable de la cellule psychologique de Skyrock.com depuis plus de trois ans, je rentre en contact avec des blogueurs, directement après un signalement fait par les modérateurs. Ces blogs dits inquiétants évoquent en très grande majorité un désir de suicide souvent accompagné d'actes d'automutilation et de scarifications. A grand renfort d'images chocs et de paroles inquiétantes, ces adolescents fluctuent entre mise en scène de soi morbide avec un effet « d'Audimat intime » (click et commentaires) et un SOS qui peut aller jusqu'à l'intervention des cellules de Cyber-gendarmes.

Internet, plus généralement, est devenu un espace de liberté d'expression ou les réseaux sociaux (Facebook), pour des raisons souvent économiques, envisagent la modération entre pairs quitte à prendre le risque de passages en acte suicidaire sur la toile et donc faire porter à ses amis virtuels le poids de leurs impuissances.

Je souhaite ici proposer une réflexion sur la fonction du blog pour les adolescents, au regard de certaines mutations contemporaines : moins un lieu d'exposition de l'intime, on verra que le blog est surtout un espace de création qui m'a conduit à utiliser ce moyen d'expression comme médiation thérapeutique.

1 / Une mise en scène hystérique ?

Quand un blog alerte les modérateurs, je contacte son auteur en tant que consultant-psychologue pour lui faire part de mon inquiétude. Ce n'est que dans un deuxième temps, en fonction du type de réponse que j'obtiens, que je me permets de soulever avec lui la question de sa motivation à écrire de tels propos. Les réponses sont rares mais précieuses. Elles mettent en évidence la souffrance adolescente qui trouve dans le phénomène planétaire d'Internet une plateforme pour une création de soi, une autofiction avec une mesure d'audimat effective : celle des clicks et des commentaires.

Voici l'exemple d'une adolescente qui évoque son désir de suicide avec un lyrisme littéraire impressionnant, accentuant l'émotion du lecteur. Son article était illustré par la photo d'une femme plongée dans une baignoire remplie de sang. Je m'adresse donc à elle et le lendemain, une réponse tombe : « De quel blog parlez-vous ? Ne vous inquiétez pas, celui-ci m'a ramené plus de 10 000 clicks et 400 commentaires ».

Et de me donner l'adresse de deux de ses autres blogs que je vais consulter. Si le premier appartient à la grande majorité des blogs adolescents [1], le deuxième est la vitrine intime de ses aspirations à se simuler comme une femme accomplie. Pour elle, la femme est plus proche des représentations de l'actrice de film pornographique que du personnage de Candy ! Pose langoureuse, suggestive, nous sommes sur le domaine de la découverte de la sexualité adulte naissante et de ses tâtonnements. Alerté par les modérateurs, je découvre en outre, plus tard un blog pro-ana de la même adolescente.

On peut penser que le recours à des blogs à sensations est à l'image de la crise narcissique que cette jeune fille doit traverser. Il lui faut « sa dose » de clicks pour pouvoir peut-être affronter une baisse dramatique de son estime de soi. Mais le caractère mythomane de sa démarche n'exclut pas la dimension créative. Le recours au sensationnel est une réalité qui dépasse le phénomène blog. Que ce soit à l'occasion du journal télévisé ou de tout phénomène de télé-réalité, la logique du sensationnel pour faire grimper l'audimat trouve chez certains bloggeurs un lieu d'appropriation. Nous pourrions dire que ce n'est que justice rendue face à ce qui est proposé aux adolescents, avec la dimension provocatrice qui leur est propre.

Plutôt que de dramatiser, je penche plutôt vers l'hypothèse d'une forme de défense hystérique dans la mise en tension créée par le manque que peut procurer le blog, le lecteur devant se contenter d'un espace d'échange virtuel. L'hystérique éprouve en effet une jouissance non pas dans le passage à l'acte. Par exemple, la rencontre « en IRL » (*In Real Life*) mais dans une mise en scène de soi qui donne à voir ce que l'autre ne possédera pas. La quête de l'esthétisme, dans de nombreuses pages, en est le témoin. Si certains ont évoqué une dérive exhibitionniste, cela tient notamment à ce que Weblog – « journal de bord » en anglais, est souvent appelé en France « journal intime ». Le contresens est important : gageons que cette confusion vient de notre culture du secret, de notre culture catholique valorisant une forme de culpabilité dans l'exigence de l'aveu. [2]

2 / Quand l'anonymat témoigne du malaise adolescent

Les bloggeurs qui ne m'ont pas répondu révèlent par là leurs difficultés à sortir d'un anonymat qui protège. À l'abri du regard de certaines de ses instances surmoïques ou de l'Idéal du moi, l'adolescent s'affranchit ici d'un réel pesant. La tyrannie de l'Idéal du moi, qui exerce une pression particulièrement forte à ce moment de la vie, va diminuer considérablement l'image de soi. Cette image comporte diverses facettes qui cohabitent mais ne peuvent pas toujours se réfléchir. Les adolescents peuvent alors explorer virtuellement certaines d'entre elles à travers leurs différents blogs.

Mais des adolescents ont annoncé leur suicide à venir et se sont réellement donné la mort. On l'apprend en général par la presse, en une publicité qui offre la confirmation nécessaire au passage à l'acte suicidaire chez l'adolescent mélancolique : la reconnaissance par un Autre fonctionne ici comme injonction. Nous connaissons en effet l'importance du sentiment d'élation narcissique chez le mélancolique qui veut, à travers son acte (souvent un saut dans le vide) prétendre à un corps dégage de toute contrainte pulsionnelle. On repère ces blogs par leur caractère étonnamment vide, à l'image d'une dépêche de l'AFP qui annonce l'information sans commentaire. Le blog, dans cette version dramatique, est l'occasion du passage à l'acte et montre en négatif la dimension créative dans l'investissement hystérique ou les tentatives d'apaisement de la tyrannie surmoïque.

3 / Quelle place a l'adulte modérateur dans l'imaginaire de l'adolescent ?

La question du suicide adolescent mise en scène sur les *skyblogs* ou les forums (Fil Santé Jeunes, Écoute suicide, etc...) inquiète chacun et on l'aborde difficilement sans émoi. J'ai travaillé pour Fil Santé Jeunes à aider certains adolescents à prendre des décisions concernant des fils de discussions autour du suicide. S'il y a bien un point commun entre Skyblog et Fil Santé Jeunes, voire d'autres sites destinés aux adolescents, on pourrait le résumer en une phrase : « C'est votre espace de liberté et c'est entre vous que la modération se fait. » Idéal enthousiasmant qui existe dans tout groupe d'adolescents. L'empathie, la compréhension, la solidarité, la régression font partie des phénomènes groupaux qui existent entre ados. Cette autorégulation constitue un premier pas d'autonomisation à travers un jeu d'emprunt des rôles de figures parentales qu'ils peuvent exercer les uns sur les autres.

Le dispositif technique propre aux sites destinés aux adolescents pose dès lors certaines questions : comment personnifier l'adulte référent dans le fil de discussion ? Doit-il ou non évoquer son nom et si oui, doit-il y avoir un code couleur précis ? Il peut y avoir une forme d'injonction paradoxale à introduire des adultes dans ces fils de discussion. Gommant le fossé générationnel, la présence des adultes modérateurs derrière l'écran pourrait être à l'image de certains « parents potes », qui accueillent un peu facilement la crise adolescente : « je sais, mon fils, que tu veux me dire merde ! ». Nous avons finalement décidé d'arrêter la discussion sur le suicide à Fil Santé Jeunes.

Mais d'autres questions se posent, notamment dans le cadre des blogs : doit-on mettre en place un protocole d'accueil où les coordonnées (mail et portable) sont archivées, la présence des adultes modérateurs confirmant que c'est un espace créé par des adultes pour des adolescents ? Avant d'être un espace de discussion, Skyblog se veut un espace de créativité. Le travail de mise en page, le choix de la police de caractère, la retouche de photos, etc..., font des blogs des lieux de mise en scène de soi et d'invention plus libres qu'au sein d'un forum ou à l'écrit. L'autonomie de l'adolescent se construit avant tout contre les parents et je remarque de plus en plus fréquemment, parmi les adolescents que je reçois pour des problèmes de cyberdépendance, que les espaces virtuels sont des nouveaux lieux d'expression de la crise adolescente. Si l'adolescent n'évite pas le « clash » dans la cellule familiale, sa colère ne s'exprime pas en dehors du foyer parental, mais dans sa chambre, face à son écran. Au claquage de la porte d'entrée de la maison se substitue celui de la chambre. Sortir des limites géographiques, mais aussi symboliques, du refuge parental pour rejoindre ses copains ou son amoureuse permettait à l'adolescent de vivre, au moins le temps de sa colère, un moment de liberté et d'autonomie. Or de plus en plus d'adolescents se retirent dans leur chambre, parfois celle de leur enfance, la crise devenant ainsi virtuelle ! En outre, l'ordinateur, la connexion ADSL, voire des abonnements à des jeux en ligne sont payés par les parents. Il y a là un paradoxe propre aux parents baby-boomers qui ne jouent pas toujours le rôle de parents « vieux cons », qui n'osent pas poser des limites et cherchent avant tout à comprendre cette volonté d'autonomie. Ainsi lorsque des parents offrent un téléphone portable, forme de « doudou sans fil », ils proposent une nouvelle forme d'autonomie mais avec la capacité d'appeler leurs enfants à n'importe quel moment. Heureusement, l'ado voyant le numéro s'afficher peut encore décider ou non d'y répondre !

4 / « Blog thérapie » ?

a) Les images de l'affect

Ce travail auprès de Skyrock s'est enrichi par la création d'un atelier blog à la maison des adolescents d'Avicenne. La dimension du cadre créatif permet, par cette mise en scène de soi, un travail d'écriture, d'illustration et de mise en ligne, puis de retour des commentaires en groupe de parole. Lors de cet atelier blog, je proposais aux adolescents de créer une dizaine d'articles avec un thème libre et 9 thèmes prédéfinis : L'enfance, La joie, La ville, Le corps, L'amour, Le sexe, L'art, J'aime, Je n'aime pas. Les deux premières phases m'ont permis de confirmer l'hypothèse que les lettres écrites sur l'écran de l'ordinateur sont avant tout des « images de lettres ». Je me suis beaucoup intéressé à cette question de la mise en scène de l'affect en image que je nommerai ici « penser en image ». Le choix de la police de caractère, sa taille, sa couleur sont autant de signes inconscients que l'adolescent va utiliser. Ainsi cet article d'une adolescente sur Skyblog était-il écrit en police de caractère 5, de couleur grise sur un fond noir. En fait, elle voulait nous dire : « Il faut se pencher sur votre écran pour pouvoir me décrypter et me connaître ». Cette forme de « penser en image », se saisit bien si l'on remplace le verbe « penser » par tous les verbes à résonance affective : aimer, s'amuser, se venger, se détester, etc...

On le remarque d'autant plus dans les discussions qui ont lieu sur les messageries instantanées. Les *smileys*, qui sont des dessins représentant des émotions de base, viennent ponctuer des phrases en les élevant au second degré. Par exemple, il est possible de déclarer sa flamme tout en rajoutant à la fin un *smiley* tirant la langue ! Si les adolescents de l'atelier blog ont passé peu de temps au travail d'écriture, ils ont utilisé un grand nombre de séances à peaufiner leurs pages par des choix de police de *caractère*, de couleurs et d'illustrations.

L'un d'entre eux qui souffrait d'un nanisme psychogène, pris dans une relation duelle avec une mère intrusive aux tendances paranoïaques sévères, se demandait s'il devait écrire le titre de son article « amour » en noir ou en rouge. Question indispensable pour lui, même si le contenu de son article était plutôt factuel, les affects plutôt réprimés. Nous savons à quel point la défense par la répression de l'imaginaire est présente dans des moments de faille narcissique. Justement, le titre comme représentant de la « forme que l'on donne à voir » restait essentiel. La couleur rouge était un signe de sa capacité à exprimer son agressivité.

b) Quelle diffusion pour quelle reconnaissance ?

Malheureusement, les instances décisionnaires de l'administration de l'hôpital n'ont pas donné la permission d'un accès à Internet pour l'atelier blog, en raison des dérives possibles (mais surtout fantasmées de la part de personnes qui, j'imagine, sont parents d'adolescents et sentent de plus en plus que ceux-ci leur échappent) entre autres à travers le temps passé sur Internet. Les adolescents et moi-même fûmes réellement déçus et naturellement, les patients ont peu à peu déserté l'atelier blog.

Cette expérience de médiation par le blog avec des adolescents témoigne de l'importance de la diffusion de ce type de médiation thérapeutique. S'il existait déjà des ateliers où l'informatique était utilisée avec la spécificité de l'écriture et de la mise en page qu'elle permet (par exemple dans les ateliers « journal »), il s'agissait aussi d'aider les patients à avoir un regard citoyen et de les inscrire dans la vie de la cité. J'ai moi-même participé à un journal produit par des patients adultes de l'ASM 13 qui se nommait « Mentalo ». Mais ce journal n'avait pas la couverture nécessaire pour être diffusée au-delà des autres patients ou du personnel soignant. Pourtant, il avait aussi pour but de changer les mentalités de tout un chacun dans sa perception des « fous ». Le blog, avec sa facilité de mise en ligne, permet de toucher un public qui va bien au-delà du quartier !

Au moment de l'atelier blog, je me demandais également si leur diffusion éventuelle devait faire mention du cadre soignant de leur création. Interrogeant les adolescents sur ce point, la plupart étaient d'avis que le label MDA (Maison des adolescents) apparaisse. Craintes des adultes et des parents, d'un côté, qui voient dans une mise en ligne du travail de leur enfant dans un cadre soignant une « preuve par l'image » de leurs culpabilités parentales. J'y vois plutôt une reconnaissance de la souffrance des adolescents, de l'autre.

Je me souviens ainsi, dans le cadre d'un atelier Jeu Vidéo, d'une préadolescente qui s'était incarnée, dans le jeu *Les Sims*, en jeune fille avec une silhouette très ronde. Je fus surpris car j'avais en tête que l'avatar était en grande majorité une représentation idéalisée. Puis, je me suis remémoré le premier entretien avec les parents. Ils évoquaient les cauchemars et les troubles de la concentration dont souffrait leur fille depuis un accident de voiture. Je leur pointais la surcharge pondérale importante de celle-ci. Ils rejetèrent ce problème en insistant à nouveau sur le caractère traumatique de l'accident. Pourtant, les images parlent d'elles-mêmes et à travers cette personnification d'un avatar obèse, elle exprimait le caractère essentiel de cette difficulté, d'autant plus à un moment où l'image de soi est surinvestie.

En fait, Internet permet à de plus en plus d'adolescents de jouer avec des identités virtuelles, qui sont des facettes de soi clivées, mais à chaque fois authentiques dans l'expression d'une quête identitaire. L'interactivité prend alors toute sa mesure et donne aux blogs ou réseaux sociaux sur la toile, une dimension autocurative. Se simuler comme un autre soi permet à de plus en plus d'individus, pas seulement adolescents, de vérifier, parfois de manière répétitive, qu'il est possible de s'affranchir de certaines entraves, notamment surmoïques, et d'exister « en IRL ». Ainsi ce patient, que je recevais en libéral, qui souffrait de ne pas assumer et vivre pleinement son choix homosexuel. Il me raconta qu'il était allé sur un *chat* hétérosexuel avec un pseudo féminin pour, virtuellement, ressentir le plaisir d'être un objet de plaisir pour un homme, à l'abri du regard de ses instances idéatoires. Puis il passa au *chat* gay, ce qui représentait pour lui un acte de « fierté homosexuelle ». Le passage à l'acte propre aux pathologies narcissiques trouve dans Internet un lieu d'entraînement symbolique car il ne s'agit que de mots ! [\[3\]](#)

5 / Conclusion

Dans un dessin humoristique du journal *Le Monde*, à la question d'un personnage : « Je peux savoir ce que tu racontes sur moi ? », l'autre répond : « ça ne regarde que les autres. » Toujours créé pour être lu par d'autres, le blog traduit finalement « qu'on vit dans un monde où il faut se montrer fort, sans faille, et dans lequel il est difficile d'être soi-même », comme en témoignait une blogueuse. Je considère cette chambre virtuelle comme un autre lieu possible de réparation narcissique. Espace à soi, le blog convient particulièrement aux adolescents en recherche de fusion groupale pour résister dans l'ombre aux idéaux parentaux. Il permet aussi des joutes verbales, l'expression de rivalités, des insultes à travers des photos retouchées, des mises en scène de soi à travers des photos scabreuses, la sublimation de pulsions sadiques ou encore l'expression de représentations mortifères – grandir c'est mourir un peu ! Beaucoup de jeunes – mais aussi d'adultes – utilisent des images comme fétiches pour combler des angoisses de séparation : moyen pour eux de rester en vie tout en exprimant fantasmes, pulsions agressives et pulsions de mort. D'où leur valeur auto-thérapeutique : exprimer son mal-être mais, au moins, exister par son mal-être !

Les espaces virtuels représentent ainsi un lieu de désinhibition. Il est possible d'y mettre à mal ce fameux « misérable tas de secrets » et paradoxalement de mettre en scène la dérive du « tout dire et tout montrer » qui monte en puissance. Les adolescents ne font que jouer, voire montrer du doigt, à travers leurs expressions sur Internet, les failles qu'ils repèrent dans notre société. Ils réinventent une culture qui échappe à la plupart des parents... Et c'est tant mieux ! De plus, face à une nouvelle forme de parents qui font de leurs enfants les dépositaires de leur intimité ou qui veulent rester éternellement « à la page » et jeunes, il fallait créer un lieu échappant à l'angoisse résurgente de l'adolescence où les objets d'amours œdipiens deviennent dangereusement accessibles. Le blog y aura contribué.

Notes

[1] À savoir des vitrines de soi, de ses amis, de son amoureux, de sa famille, de son chien, de sa star préférée, de son petit cousin, et parfois des poèmes appris par un prof ! Je caricature, mais la qualité créative n'est pas toujours au rendez-vous.

[2] Association de Santé mentale du 13^e arrondissement de Paris.

[3] « L'univers des blogs, ses habitants, ses rites, son langage » dans *Le Monde*, dimanche 22, lundi 23 mai 2005.

La place du digital dans notre vie : constat et perspectives

Intervention d'Olivier BACHELARD

Psychologue, Docteur & HDR en gestion, Professeur, Directeur du campus emlyon business school Saint Etienne

Le thème de cette table ronde est très pertinent. Il suffit de repenser aux compétences bureautiques requises, il y a même cinq ans, dans le travail ou ailleurs (traitement de textes, tableurs, outils de présentation, avec la plupart du temps, des fonctionnalités de base), et de les comparer avec celles qui sont maintenant nécessaires pour utiliser des suites aujourd'hui hébergées dans le cloud.

Les compétences digitales sont aujourd'hui transversales, très interactives entre des supports différents (l'ordinateur existe encore mais au côté des tablettes, des smartphones, des écrans). Les métiers et les entreprises se transforment et les compétences digitalisées sont une clé déterminante de l'employabilité individuelle et de la performance collective.

A titre d'exemple, dans notre école, tous les supports de cours sont digitalisés sur plateforme avec Drop Box pour déposer des travaux et les corrections. Des espaces de co-working, des communautés, remplacent les mails. Les bibliothèques avec livres et revues ont laissé la place à des learning-hub entièrement digitalisés (espace de co-working et de connexions des intelligences). Des business game entre des campus distants, pour certains de plusieurs milliers de kilomètres, permettent des échanges directs entre les élèves. Des robots motorisés type Bean permettent d'être présent en cours, de se déplacer dans l'école en étant connecté depuis son ordinateur portable depuis n'importe quel lieu. Les cours qui avant réunissaient dans le même espace et dans le même temps professeurs et élèves sont aujourd'hui très largement dispensés sous forme de blended learning (mi présentiel, mi distanciel).

Ainsi, l'utilisateur est aujourd'hui au centre du digital et entretient un rapport spécifique et personnel à ses outils, ses usages, à la place qu'il occupe dans ses activités, dans son travail. La pression sur les exigences d'efficacité de qualité de service dans le privé comme dans le public est telle que cette maîtrise, cette culture digitale est indispensable. Face à cette évolution très rapide, un certain nombre de personnes, jeune ou moins jeune, ont du mal à jouer avec ces différentes réalités, ces différentes temporalités, avec ce monde évolutif.

Le rapport à l'autre n'est déjà pas si facile dans la vie physique. L'isolement, les difficultés de communication, la perte d'un emploi peuvent provoquer des souffrances terribles. Mais avec le digital, ce sont autant d'autres mondes qu'il est nécessaire de maîtriser, sans perdre le contrôle du monde physique. Une agilité de maîtrise de ces différents mondes est indispensable. C'est aujourd'hui vrai dans la vie de tous les jours et pas seulement dans le cadre du travail.

Les réseaux sociaux bien maîtrisés sont formidables, mais ils peuvent aussi être une source de harcèlement, une source d'e-réputation (positive ou négative) pour un adolescent, un adulte ou même une entreprise. Combien d'adolescents ou d'adultes ont vu des photos déposées sans précaution sur Facebook être publiées, et ainsi nuire à leur réputation et leur image. Le traitement et la manipulation de ces données en temps réel sont des compétences aujourd'hui indispensables, mais qui peuvent provoquer de graves problèmes, des angoisses, des souffrances pour un individu qui ne les maîtrise pas ou mal, et ainsi perdre ses repères, se sentir exclu sans reconnaissance et en quête de sens. La simple recherche d'informations et l'exploitation de données sont aujourd'hui entièrement digitalisées, et donc le commerce et le lien à l'autre nécessitent un apprentissage constant. Si on apprend plus, on ne sait plus.

Voilà en quelques mots un exposé du lien au monde, qui, s'il est maîtrisé devient une source d'épanouissement de plaisir mais par contre, qui, s'il est subi, peut provoquer de graves troubles, des souffrances psychiques, un repli de soi, une baisse de l'estime de soi, de l'incapacité à se projeter ou un passage à l'acte.

En résumé, il est donc indispensable, selon moi, pour les psychologues de s'approprier ces évolutions technologiques pour mieux accompagner les individus et les collectifs, et faire évoluer nos pratiques. N'oublions jamais que la réalité n'existe pas. C'est notre regard sur le monde qu'il faut faire évoluer.

La place des écrans dans notre vie : constats et perspectives

Intervention de Caroline GAILLARD

Psychologue

La place des écrans dans notre vie est un vaste sujet qui m'a amené à me poser plus de questions que je ne l'imaginai. La première qui m'est venue est « la place des écrans, oui mais dans la vie de qui ? ». On aborde souvent, à juste titre, l'interférence du numérique dans la vie des enfants, les effets physiques, psychiques et neurologiques de l'exposition précoce et répétée aux écrans. Les questions et débats sont également légitimes en ce qui concerne la dépendance aux jeux vidéo chez l'adolescent. Nous nous interrogeons également sur les risques de l'exposition aux réseaux sociaux qui, comme des miroirs déformant notre reflet narcissique, intriquant parfois dangereusement le dedans et le dehors, nous lient magiquement aux autres avec autant de force qu'il peut nous éloigner des relations « réelles », de la rencontre physique.

Je me suis interrogée sur cette question de la place des écrans dans notre vie en tentant de la percevoir au travers du prisme de ma pratique clinique. J'ai eu alors envie de me questionner avec vous sur la place de l'outil numérique dans notre vie d'adulte.

Si le « réflexe numérique » et la présence des écrans font partie de la génération de nos enfants, adolescents et même jeunes adultes qui composent avec depuis leur naissance, « l'hyper-connectivité » s'est glissée finalement depuis peu dans notre société. Nous sommes, nous, aujourd'hui, les anciens enfants qui ont grandi avec les premières consoles, dans une ère où la télévision, suspectée de nous rendre potentiellement tous déficients, a pour beaucoup, trôné fièrement au milieu du salon. Force est de constater avec une trentaine d'années de recul que si la télévision a effectivement une grande place dans notre société et dans nos familles, elle ne nous a pas tous décérébrés...

En revanche, phénomène plus récent dont le regard objectif est encore difficile, l'hyper-connectivité s'est glissée dans nos vies d'adultes, dans nos vies sociales, amoureuses pour certains, dans notre culture, nous permettant de nous informer en temps réel, nous divertir, nous mettre en lien, nous cultiver comme parfois, a contrario, nous désinformer ou nous envahir. Les tablettes et Smartphones nous ont permis d'être connectés partout, n'importe où et mon questionnement clinique sur le sujet se porte ici.

En effet, dans ma pratique, je reçois depuis quelques années un certain nombre d'adultes venus consulter avec une problématique professionnelle à la base de leur mal être : certains sont sujets du stress au travail, d'autres addicts à leur vie professionnelle communément appelé « *Workaholisme* » ou encore patients présentant clairement un syndrome d'épuisement professionnel (diagnostiqués et orientés à mon cabinet par des psychiatres ou médecins généralistes). Au-delà des signes cliniques classiques, j'ai pu observer pour quasiment chacun, la grande difficulté à se « débrancher » du travail. Oui le numérique nous permet de travailler partout mais il ne nous permet pas non plus de nous « déconnecter » en quittant le lieu de travail. Ces adultes hyper-connectés, investis parfois de façon maniaque dans leur vie professionnelle, ont bien du mal à « décloisonner » vie privée et identité professionnelle.

En effet, comment ne pas être tentés de lire les mails pros quand ils apparaissent en permanence dans les outils personnels ? Comment ne pas y répondre le soir, une fois les enfants récupérés de l'école ou couchés, ne pas se pencher sur les objectifs mis en ligne et consultables dans l'ici et maintenant qui font souvent fi des horaires de bureau ? Comment ne pas aller vérifier son agenda professionnel numérique quand on est envahi du stress du lendemain alors même qu'on est rentré plus tôt pour prendre soin de soi pour une fois ?

Cette réalité du quotidien est fréquemment évoquée chez les patients exposés au stress au travail ou sujets au « *burn out* ». Elles témoignent de modifications sociétales qu'il convient de garder à l'esprit dans nos espaces thérapeutiques, à savoir que le numérique et « l'hyperconnectivité » ont entraîné une certaine porosité entre nos différentes identités. Le lieu ne suffit plus à définir qui nous sommes et ce que nous y faisons, entraînant une forme de « décloisonnement » identitaire : le sujet fragilisé par un épuisement professionnel ou exposé à des risques psycho-sociaux toxiques aura du mal à mettre des limites, se protéger d'un Surmoi tyrannique avide d'exigence, qui est facilité aujourd'hui par la connectivité et l'accès à l'objet écran. S'installe alors chez ces sujets une forme de « *tyrannie de la disponibilité* » qui, confusonnant les espaces, intruse des lieux personnels qui ne font plus ressource. En effet, tout le monde ne dispose pas d'une fonction protectrice qui ferait pare-excitation à la difficulté à poser des limites, à se préserver, à différencier les espaces personnels, familiaux, intimes, professionnels. L'espace psychique peut alors être envahi par cette exigence tyrannique de la disponibilité permanente. Dans ce que je constate de cette clinique, cette porosité de nos identités pollue parfois l'attention, la concentration, jusqu'à entraîner chez certains une réelle dévalorisation narcissique : je ne suis plus à ce que je fais lorsque je suis à la maison dans ma peau intime, familiale... je suis alors nulle part en étant de partout à la fois... Je n'ai plus de filtre, confus, je ne me considère pas assez compétent au travail, la preuve en est, j'en ramène à la maison... Je me découvre également parent ou conjoint peu disponible, préoccupé, convaincu parfois d'être frappé d'incompétence professionnelle comme conjugale et/ou parentale...

Ce que j'ai pu observer m'amène à dire que dans nos pratiques auprès de patients souffrant de « burn out » ou de « workaholisme », il semble important d'investiguer aujourd'hui la place de l'écran. Cet objet de projection de la tyrannie surmoïque et la porosité des identités qu'il entraîne est à considérer dans l'hypothèse où elle peut participer à la cristallisation d'une problématique de souffrance professionnelle et de ses conséquences sur le plan personnel et narcissique.

« Enfants connectés/Parents dépassés »

Intervention de Floriane VARINARD et Rémy AUBRESPIN

Psychologue à la Maison Des Adolescents de Saint-Etienne et Infirmier Consultation Jeunes Consommateurs du Centre Rimbaud

Tout comme les écrans viennent prendre place au sein des familles, ils viennent également infiltrer nos pratiques. Souvent interpellés en tant « qu'expert de la relation » ou comme garant des bonnes conduites à tenir, les professionnels que nous sommes sont souvent les dépositaires des plaintes ou inquiétudes parentales et des demandes de soutien ou de guidance pour asseoir les règles de la maison (« pas plus de 2h d'ordi par jour, c'est déjà pas mal non ? »). Mais nous sommes aussi le réceptacle des revendications et réclamations d'adolescents qui quémangent davantage de connexion ou l'acquisition d'un portable.

Ainsi le professionnel du soin ou du social est de plus en plus amené à se positionner en tant que médiateur des points de vue, revendications, et désaccords concernant la connexion. On peut facilement imaginer que ces préoccupations mutuelles ne sont pas sans venir témoigner d'un questionnement plus général sur la façon dont peut venir s'établir la « connexion » entre parent et enfant, à l'heure des nouvelles technologies de communication.

Notre intervention va donc se centrer sur les modifications que les écrans ont entraînées et entraînent dans le lien entre parent et adolescent.

Avant de commencer et d'ouvrir le débat nous aimerions citer un extrait de TISSERON Serge sur l'hypothèse de "crise masquée " adolescente. In « Virtuel mon amour » S. Tisseron p82-83, Albin Michel 2008.

« (...) la traditionnelle crise d'adolescence s'est transformée. Pendant longtemps, elle se manifestait par le fait que les enfants cherchaient leurs parents pour les provoquer : ils affichaient des coiffures et des modes vestimentaires qui faisaient se hérissier les cheveux sur la tête de leurs géniteurs, et ils envahissaient volontiers la maison avec leurs musiques agressives. Aujourd'hui, leurs écouteurs sur les oreilles, ou barricadés dans leur chambre jusqu'à des heures tardives, ils mènent une vie parallèle tout en continuant à profiter des deux mamelles de la maison familiale, le réfrigérateur-qu'ils utilisent souvent et la machine à laver qu'ils n'utilisent jamais. Leur crise n'est pas moins dramatique, mais ils la jettent plus au visage de leurs parents comme dans le célèbre film La fureur de vivre. Ils la vivent dans des rencontres et des communautés virtuelles où ils entrent par MSN, chats et jeux vidéo interposés. Bien sûr, la crise y est masquée plus que résolue. Et c'est bien souvent quand des parents tentent de s'immiscer dans ces nouveaux territoires qu'ils se trouvent soudain au centre des attaques de leurs rejetons. Quiconque a essayé de priver un adolescent de son accès habituel à Internet le sait bien. (...) »

Ainsi, on relève que les écrans, la connexion prennent nécessairement et malgré nous place dans le lien parent-adolescent. Une place à la fois bruyante et discrète. En effet, la connexion est omniprésente dans le quotidien familial. Elle met à rude épreuve les règles éducatives autant qu'elle peut mettre un voile sur les manifestations adolescentes bien présentes même si elles peuvent être invisibles aux regards des parents.

Mais quelle place ?

Comment penser le lien avec cette nouvelle donnée ?

Quels sont les avantages et les freins des écrans dans la relation parent/adolescent?

Peut-on éviter les écrans, faire sans ?

A noter cette étude extrait du « Guide de survie pour accros aux écrans » S. Tisseron. ed Nathan: un jeune qui jouerait jusqu'à 1h par jour serait plus heureux et socialement plus investis mais à l'inverse un jeune qui jouerait plus 3 h par jour serait plus souffrant psychologiquement et moins sociable.

Quelle juste distance possible entre écran-parent-enfant ?

1 / Qu'entendre du trop écran ou tout écran ?

a) Le virtuel pourrait entraver la communication réelle

Que peut-on penser d'une communication intrafamiliale qui utiliserait majoritairement les réseaux sociaux, les SMS pour communiquer ?

Il faut bien penser que les écrans offrent une vision "virtuelle" de la personne, qui donne à voir ce qu'elle souhaite, pouvant ainsi s'inventer un profil, une vie parfois bien différente de la réalité.

Exemples : - Un ado qui aurait plus de 300 amis sur Facebook et qui serait incapable d'engager une conversation avec ses pairs dans la réalité.

- J'ai 16 ans je suis célibataire et je cherche avant tout l'amitié !! Cachant en réalité : j'ai 40 ans et j'aime profiter des mineurs.

Ainsi, il semble important de porter attention sur le fait qu'une communication virtuelle ne peut remplacer une réelle conversation, le lien virtuel offre une facette parfois bien éloignée de la réalité, le lien virtuel investi reste donc partiel. La rencontre réelle ne peut se substituer à la réalité de la rencontre dans le sens d'une réelle rencontre entre deux personnes.

Exemple : Il y a de nombreuses déceptions lors de rendez-vous de personnes rencontrées sur internet.

b) La connexion permanente, un déni de la séparation

L'investissement notamment du portable à l'extrême pourrait s'inscrire dans un mécanisme de déni du nécessaire travail de séparation. Ainsi les écrans peuvent être investis pour nous aider à gérer l'angoisse de séparation.

Exemple : Le premier portable est souvent offert quand il y a une distance, une autonomie qui s'opère (soit que les parents se séparent ou que l'enfant prend le bus seul, va à la grande école...). T'es où, avec qui ? Tu m'appelles quand tu arrives ? Tu pars en colo mais tu m'appelles tous les jours.

Ainsi l'investissement excessif de la connexion viendrait pallier l'angoisse de séparation et viendrait ainsi obstruer le nécessaire travail de séparation parent enfant engagé pourtant dès le premier jour de la naissance. Pour aller plus loin on peut penser que l'évitement de ce travail pourrait entraîner une insécurité telle que « sans être connecté avec toi je ne peux survivre ».

c) Intimité - Extimité

Une question importante à soulever c'est celle de l'intimité ? Comment maintenir un espace suffisant d'intimité entre parent et enfant. Le parent doit-il tout savoir de son ado et inversement ? OU doit-il simplement savoir ce qu'il y a d'important à sa place de parent.

Exemple : Suite à une soirée du côté du parent il est sans doute important de parler avec son ado des conditions de sorties horaires, un verre d'alcool...mais est-il nécessaire pour le parent de voir les images de la soirée ?

Par ailleurs, on peut aussi penser que les portables sont investis comme espace intime comme le montre la customisation du portable qui nous fait penser à un prolongement de soi comme cela se fait avec les chambres de nos ados (" tu entres ou n'entres pas dans ma chambre"). Le portable est aussi le dépositaire de l'histoire du sujet par des photos, des conversations... tout comme le journal intime "d'antan".

En ce sens, que penser de la consultation du portable de son adolescent sans qu'il en soit informé ou en dehors de sa présence.

2 / Qu'entendre du rejet de toutes formes de connexions ?

« On ne sait pas sur quoi il peut tomber sur internet » ; « Tu auras un portable à tes 18 ans », « La télé c'est abrutissant » ; « Pas d'ondes chez nous ! » ; « A notre époque on n'avait pas tout ça et on vivait très bien, on savait s'occuper autrement ».

Les raisons en faveur d'un rejet des écrans sont nombreuses, souvent bienfondées et pensées « pour le bien » des ados. L'écran se transforme ainsi en un objet énigmatique, inutile, chronophage ou encore dangereux, dont il faudrait protéger nos enfants. Mais protéger signifie-t-il bannir toute forme d'écrans ?

Comment se prémunir des écrans sans pour autant dénier la réalité dans laquelle l'adolescent se construit, s'épanouit, expérimente et grandit ? Y'a-t-il à l'inverse des conséquences négatives à une interdiction de toute forme d'écrans ou de connexions ?

a) Une interdiction par désintérêt ou méconnaissance ?

On pourrait dire que les raisons d'un refus des écrans que nous avons cité en exemple nous mènent vers un raisonnement très dichotomique où il faudrait alors se positionner entre le tout écran / pas d'écran, le tout bon / tout mauvais. Mais on se rend compte aussi que la nuance peut prendre place dans la réflexion dès qu'un partage de connaissance entre ados et parents est possible. Si on prend l'exemple des jeux vidéo, on se rend compte alors que, contrairement aux autres consoles, la Wii a pris une place particulière au sein des familles. Mais le jeu en est-il réellement différent ou celle-ci a-t-elle juste permis d'établir un terrain de jeu commun au sein de la famille ? L'inconnu, l'énigmatique, nous semble toujours plus dangereux.

On pourrait dans ce cas penser que le refus total de connexion ou d'intérêt pour les connexions pourraient finalement venir entraver la communication avec son adolescent, par un refus ou du moins un désintérêt pour son environnement, voire sa vie affective.

b) Enfant connecté / adulte connecté, entre différenciation et similitudes

Si les questionnements autour de la connexion des adolescents affluent dans le discours des parents et des professionnels, ce sont souvent les ados, en retour, qui viennent questionner la propre connexion de leurs parents. Il peut leur être répondu, à juste titre, que « *moi je suis adulte, toi tu es un enfant, sous ma responsabilité* ». Et si nous prenions quand même le temps de nous questionner sur notre propre consommation des écrans ?

Répondre à table au téléphone parce que « *Moi c'est important, c'est le travail* » ; se mettre devant la télé une fois les enfants couchés, pour décompresser ; prendre le temps de finir sa partie de Candy Crush, sinon c'est perdu. La limite entre notre consommation d'adulte et celle de nos ados est-elle si claire ? N'avons-nous pas nous même recours à des activités inutiles, chronophages ? Peut-il nous être également difficile de différer ? « *Je décompresse ; je gère ; c'est important* ». N'avons-nous pas les mêmes réponses ?

Cela nous montre finalement que, pour enfants et adultes, il peut parfois s'avérer compliqué de gérer notre rapport aux écrans. Et c'est donc là toute la place que peut prendre un parent : aider son ado à gérer sa consommation, à acquérir suffisamment de responsabilité pour un jour pouvoir gérer seul. Mais cet apprentissage semble compliqué si on ne laisse pas un peu de souplesse entre l'interdiction et les limites, le cadre à tenir.

c) Les écrans, un objet potentiellement dangereux

Revenons enfin sur un dernier point qui nous paraît important, c'est l'argument de la potentielle dangerosité de la connexion. Les « dangers » d'internet ne sont plus à présenter, l'inquiétude est majorée par le fait que ces situations complexes se substituent souvent au regard des parents, des adultes et laisse peu de trace, « d'indices » dans le quotidien (là où un ado qui fume peut sentir la fumée, un ado qui se fait racketter perd des affaires ou son argent de poche...mais un ado harcelé sur internet ?). On peut aussi repenser à la notion de « crise masquée » évoquée plus haut.

Toutefois, les discours de prévention, souvent centrés de façon assez univoque sur la dangerosité des écrans, nous amène finalement régulièrement à transmettre les éléments de la vie dans la peur, de distiller dans chaque notion de plaisir une potentialité dramatique. Ainsi il faudrait fortement se méfier de l'amour, de la sexualité, des rencontres, des liens avec l'école (possible harcèlement) qui seraient avant tout dangereux...

Sans nier l'existence du potentiel de dangerosité qu'un ado peut rencontrer, il nous paraît important de garder à l'esprit ce qu'il peut y avoir de bon sur internet, afin d'orienter l'échange de façon plus nuancée, même quand il s'agit d'évoquer les risques. Car, sur internet il y a aussi de belle rencontre, la possibilité de garder des amis qui vivent a l'autre bout du monde, d'avoir des échanges avec des professionnels de la santé de l'éducation...mais aussi tout simplement se divertir, et s'informer.

3 / Un possible ajustement relationnel autour du média-écran ?

Les réflexions que nous avons entreprises nous montrent bien qu'il y a peu de réponses toutes faites. Il n'y a pas non plus de marche à suivre dans la façon de gérer les écrans avec son ou ses adolescents. Ces réflexions peuvent facilement varier en fonction de notre propre rapport aux écrans, de notre consommation, des demandes de son ado, et des dérives pouvant déjà avoir eu lieu dans la fratrie.

La seule ligne de conduite qui pourrait ressortir de nos échanges serait sans doute l'importance de se questionner, s'informer, s'intéresser, pour aller au-delà de nos idées préconçues, pour ajuster au mieux son cadre au fonctionnement familial, à son ado en particulier. Mais aussi pour garder en tête que les écrans, s'ils peuvent parfois « faire écran » à la communication familiale, peuvent aussi, si on sait les manier, les apprivoiser, s'avérer être un média relationnel intéressant dans le lien parents-enfants. Ainsi les écrans peuvent être investis comme un espace partagé.

Par ajustement on peut entendre par exemple, non pas « *je communique avec toi via Facebook ou Snapchat* » mais « *montres-moi comment tu fais* » ou « *cette musique me fait penser à telle musique que j'écoutais ado* » ; ou alors utiliser les textos pour favoriser les rencontres tel que "on se retrouve à 17h pour faire les magasins, je fini plus tôt aujourd'hui". Les écrans peuvent ainsi être un sujet de conversation ado-parent pour amener de riches conversations et pas seulement une unique communication virtuelle.

Des questions soulevées, on peut par exemple retenir :

- Quels points communs, quelles différences entre la façon dont un parent / un ado investit son portable ?
- Qu'est-ce qui est important, qu'est-ce qui est urgent lorsqu'il s'agit de répondre à son téléphone ? Peut-on parfois différer ? (oui le travail c'est important mais rappeler à la fin du repas ou une fois la conversation avec son ado terminée, n'est-ce pas suffisant ? ; Si un enfant se fait mal à l'école il est important de prévenir les parents mais urgent d'appeler les secours). Il est important de distinguer URGENT et IMPORTANT.
- Se poser la question de l'adressage semble également être un bon garde-fou. A qui est destiné ce message, cette image ? Avant de les consulter pour savoir jusqu'où aller sur les réseaux sociaux par exemple.

Enfin, ne peut-on pas comparer la préoccupation actuelle des parents autour des écrans à l'arrivée du rock'n'roll dans les familles en 60, érigé en tant que responsable de tous les maux de nos jeunes ? En effet, les questionnements sur les écrans ne viennent-ils pas « faire écran » à un questionnement plus général des parents sur la communication intrafamiliale, la façon de communiquer avec son ado lorsque celui-ci grandit, apprend à se séparer, cherche son indépendance, là où se définit un espace d'intimité ? On peut peut-être penser qu'il est plus simple et moins frontal de projeter des difficultés à être en lien sur un objet extérieur.

Intervention de Carole CHARRAS

Psychosociologue, écoutante et membre du bureau du Centre Violette Maurice à St Etienne. Le Centre Violette Maurice a pour vocation de porter des consultations Souffrance et Travail pour les travailleurs et demandeurs d'emploi.

1 / Eléments de compréhension

L'utilisation des moyens de communication du web 2.0 (messagerie instantanée, mail, réseaux, agenda partagé, etc.) semblent avoir permis de s'affranchir de la dimension spatiotemporelle dans les organisations.

Ces nouveaux moyens de communications ont pu suivre ou précipiter des transformations organisationnelles : télétravail, management à distance, travailleur sans bureau fixe, management de projet transverse n'en sont que des exemples. Sans nier les apports et les effets dynamiques sur l'optimisation des compétences humaines (il n'est pas difficile d'imaginer les bénéfices en termes de productivité et d'organisation de la synchronisation des mails sur son smartphone), il convient aujourd'hui de s'interroger sur l'impact de ces outils de communication chez les salariés, les cadres, les travailleurs indépendants et les dirigeants en termes de santé au travail. Qu'impliquent ces transformations ? Quelles logiques mettent-elles à l'œuvre dans nos organisations du travail ? Quels en sont les coûts psychiques ?

La première logique est celle de **l'instantanéité**.

Les objets connectés au bureau impliquent chez les salariés les plus équipés (bien souvent les cadres) en nouvelles technologies de l'information et de la communication d'adopter des comportements de connexion permanente pour faire face à la demande en temps réel. Qui n'a pas ressenti ce plaisir à être connecté en permanence, à pouvoir répondre à toutes les demandes, à archiver en fin de journée les mails reçus, à donner à voir que nous sommes un être engagé, réactif et proactif ?

Il est communément admis qu'un cadre est sollicité en moyenne par jour 150 fois (mails, coups de téléphone et intrusion dans son bureau). Chaque demande suscite une réponse immédiate. Lorsque celle-ci est satisfaite, cette réponse peut délivrer une sensation de plaisir, proche d'une substance psycho active augmentant la probabilité de voir apparaître des comportements addictifs chez les personnes. Il n'est plus rare de lire ses mails dès le réveil, certains cadres racontent se lever la nuit pour rester connecté. Cette anxiété se nourrissant dans la « peur de manquer quelque chose ».

Les objets connectés ont amené avec eux « l'infobésité », une surcharge informationnelle. La culture collective, aujourd'hui, s'est accordée le droit de solliciter une personne qu'elle que soit l'heure ou sa position géographique et d'exiger de sa part un retour immédiat. Le recours à la messagerie pour tout type de communication est maintenant d'usage. Cette explosion de l'information et de la temporalité a des conséquences sur le travail. Trop d'informations peut amener à une démission face à son traitement, à une perte des priorités chez le travailleur, à une perte de sens et le risque de penser le travail avec une certaine superficialité.

En effet, les objets connectés ont fait rentrer l'illusion d'une synchronie dans le travail. L'urgence s'est muée en véritable dispositif de travail. Le cadre est aujourd'hui appelé à faire face à l'imprévu, à défier l'ici et maintenant, à être réactif en tout lieu et en tout temps. Le temps subjectif est altéré, l'urgence se mue en véritable construction mentale, remplaçant la réflexion par le réflexe. Pensons à tous ces mails que nous recevons avec des erreurs de dates, avec des réponses confuses et imprécises ou encore des « oups avec la pièce jointe c'est mieux » !

Se trouve dans cette mise à disposition de nous-même qu'implique l'hyper-connectivité, la deuxième logique à l'œuvre dans nos organisations, celle de l'assujettissement amenant certains auteurs à parler de « laisse électronique ». Cette laisse électronique peut donner la réplique à un fort investissement au travail, peut perturber notre vie personnelle nous amenant à rester à l'affût même sur nos temps de repos, à ne jamais déconnecter... Consulter 5 minutes par jour en vacances sa boîte mail suffit à nous recentrer sur le travail, là où nous sommes censés nous reposer et nous recentrer sur nous !

Rappelons également que l'idéologie du « bon cadre » surinvesti, dévoué, autonome rencontre de plein fouet ces objets connectés. Comment être ce cadre qui se déconnecte alors que ses collègues se mettent en tout lieu et en tout temps à disposition des demandes de l'entreprise ? L'iPhone est dans bien des entreprises le signe statutaire que nous appartenons à « ceux qui comptent dans l'entreprise », et en creux à ceux « sur qui on peut compter 24h/24 ». Comment être reconnu sans consentir en cet asservissement alors que mes pairs valorisent cette capacité à tout tenir ? Le professionnel est bien là coincé entre satisfaire aux normes implicites à l'œuvre et son besoin de se mettre au repos. Comment ne pas entendre la culpabilité à démissionner ou à accepter cette soumission consentie au détriment de sa propre santé ?

Les objets connectés et l'hyper-connectivité qui peut en découler rencontrent là leur première limite en termes de santé au travail, ils peuvent favoriser le sur-engagement, l'épuisement professionnel pouvant conduire à un burn-out.

Regardons maintenant de plus près l'influence de la communication 2.0 au sein des rapports sociaux au travail, au sein des collectifs de travail. L'usage du mail a eu pour effets d'augmenter la distance entre les personnes et a joué un rôle dans la réduction des interactions et des rencontres informelles au travail. Il a fait rentrer l'idée qu'un mail envoyé est instantanément un mail reçu, lu et traité. Il a également mis à l'épreuve la subjectivité exacerbant les désaccords. Que dire du fameux « répondre à tous » ou « copie conforme » utilisé parfois comment un levier de domination au travail ?

La connectivité au travail relève donc d'un paradoxe. Il nous fait oublier que travailler ne va pas de soi, que l'on travaille pour un autre et avec les autres, que le travail est toujours lié à une forme de conflictualité. En effet, le professionnel face au réel de l'activité se retrouve chaque jour face à de nombreuses exigences, parfois contradictoires qui lui demande d'arbitrer face à ces dilemmes du quotidien. Le travail nécessite de penser, l'urgence altère notre sentiment de faire du bon travail et la qualité du travail. La synchronie des situations rencontrées peut mettre les professionnels dans de l'inconfort, l'urgence d'y répondre dans l'isolement et la surcharge psychique. La complexité des informations reçues aujourd'hui impliquent au-delà de son traitement, une compréhension apportant une valeur ajoutée lorsqu'elle sera à nouveau transmise. Ces quelques paradoxes cités (de manière non exhaustive) montrent à quel point les technologies de l'information et de la communication viennent reconfigurer les pratiques professionnelles et les métiers.

2 / Pistes d'action

Alors que faire ? Comment ne pas se laisser englober par elles ? Plusieurs niveaux de réponses peuvent être apportés.

Sur un plan individuel, rappeler le besoin de déconnexion nécessaire à nos compétences cognitives ! Revenir performant au travail nécessite de s'arrêter régulièrement ! Accompagner les personnes à prendre conscience de leurs besoins et des injonctions contradictoires dans lesquelles elles sont prises est un travail d'accompagnement qui doit respecter la propre temporalité de la personne. Ne pas aider les personnes contre elles-mêmes, mais avec elles-mêmes. L'assujettissement se combat dans la possibilité de redonner d'abord un choix sémantique à une personne et de l'aider à trouver ses propres pratiques de déconnexion. En somme, aider les personnes à développer une nouvelle compétence, celle de l'invisibilité.

Sur un plan organisationnel, plusieurs auteurs dont Bobillier Chaumon parle de nouvelles aptitudes et compétences à développer chez les cadres : coopérer, déléguer, coordonner, superviser, responsabiliser. Faire face à cette explosion de la temporalité et des informations demande aux cadres se savoir se disperser, c'est-à-dire savoir réaliser des micros tâches qui demandent sans cesse d'être recollées pour retrouver du sens.

Certaines grandes entreprises françaises ont lancé des journées sans e-mails (Nestlé, Orange, Sodexo), Volkswagen en Allemagne a mis en place une coupure de l'accès à la messagerie électronique le soir. Des pratiques de déconnexion voient le jour. L'étude de M. Prost et M. Zouinar montre que « l'attachement des cadres à leur liberté d'organiser leur temps de travail, couplé à l'incompréhension des objectifs poursuivis par l'entreprise peuvent créer une méfiance vis-à-vis des initiatives de déconnexion » (2012).

Sur le plan des collectifs de travail, c'est bien dans la parole sur le travail et dans la mise en place d'espace collectif déconnecté (où il est possible de penser la complexité du travail) que les professionnels peuvent développer le sens du travail, le soutien social et leurs pratiques professionnelles. A ce titre, les groupes d'analyse de la pratique des cadres permettent bien souvent aux cadres d'y développer des astuces pour faire face à ces transformations.

En guise de conclusion, rappelons que le lien entre NTIC et souffrance n'est donc pas direct, la compréhension de ce lien est bien dans l'observation et la mise en discussion des usages qui en sont faits.

Le travail et les travailleurs évoluent sans cesse, accompagner la parole sur et avec les collectifs permet d'accompagner les travailleurs à construire les ressources de leurs propres actions, l'évolution des normes et les nouveaux contours de leurs métiers.

BIBLIOGRAPHIE

Bobillier Chaumon, M.E. (2011). L'impact des technologies sur le travail des cadres. Rapport de recherche Université de Lyon - Laboratoire GRePS/APEC.

Caroly, S. (2007). Les mutations du travail face aux défis technologiques : quelles incidences sur la santé ? PISTES, 9, 2. <http://pistes.revues.org/2993>

Datchary, C., Gaglio, G. (2014). Hétérogénéité temporelle et activité de travail. Revue d'anthropologie des connaissances, 81, 1, 1-22.

Datchary, C., Licoppe, C. (2007). La multi-activité et ses appuis : l'exemple de la « présence obstinée » des messages dans l'environnement de travail. @activités, 4, 1. www.activites.org/v4n1/datchary.pdf

Prost, M. et Zouinar, M., « De l'hyper-connexion à la déconnexion : quand les entreprises tentent de réguler l'usage professionnel des e-mails », Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé [En ligne], 17-1 | 2015, mis en ligne le 01 novembre 2012, consulté le 13 février 2017. URL : <http://pistes.revues.org/4454> ; DOI : 10.4000/pistes.4454

« L’hyper-connectivité dans les réseaux bancaires »

Intervention de Jean-Luc PAVLIC

Membre de l’Union Syndicale Solidaire, écoutant et membre du bureau du Centre Violette Maurice à St-Etienne. Le Centre Violette Maurice a pour vocation de porter des consultations Souffrance et Travail pour les travailleurs et demandeurs d’emploi.

Nous parlerons dans un premier temps de l’évolution de l’informatique dans les caisses d’épargne depuis 30 ans. Nous verrons ensuite les conséquences de l’hyper connectivité sur la santé des travailleurs sur les relations internes...

Nous concluons sur les risques liés aux équipements de connexion et pas seulement aux comportements.

1 / L’informatique dans les Caisses d’Epargne

L’évolution de l’outil informatique au début des années 80, l’informatisation des opérations au sein de la caisse d’épargne a d’abord consisté à traiter les opérations financières en temps réel est à permettre d’effectuer les calculs plus rapidement notamment en termes de crédit.

Dès lors que l’établissement de conseil financier à la Caisse d’Epargne s’est transformé en banque pure et dure, l’outil informatique s’est adapté à ses nouveaux besoins en termes de contrôle et de conformité mais surtout en termes de productivité.

Dans le même temps les directeurs d’agences ont abandonné leurs fonctions commerciales et sont devenus des gestionnaires d’objectifs et de résultats. Ils passent désormais l’essentiel de leur temps dans leur bureau devant l’ordinateur.

L’écran est devenu un outil de dialogue quasi permanent entre les managers et leurs subordonnés.

La généralisation d’internet a de plus exporter ce mode de communication jusqu’au domicile des salariés.

2 / L’hyper connectivité jusqu’à la servitude volontaire

Depuis le 1er janvier 2017, plusieurs médias se sont fait l’écho d’un droit à la déconnexion. C’est une information trompeuse à deux titres.

Tout d’abord le lien de subordination à l’employeur est limité aux horaires de travail fixés dans le contrat de travail. Le droit à la déconnexion existe donc depuis toujours.

Ensuite ce que prévoit la loi Macron n’est pas un droit à la déconnexion supplémentaire mais une incitation à la négociation à l’intérieur de chaque entreprise pour discuter de ses modalités.

Ce cadre étant fixé, la connexion permanente apparaît davantage comme subie voire choisie par les salariés. On parle alors de servitude volontaire ce qui rend le travail syndical extrêmement difficile. Il s’agit de pratiques et d’usages collectifs qui s’inscrivent dans une sphère aux contours flous où le personnel et le professionnel se mélangent allègrement.

Notons quand même que certaines entreprises ont rendu la connexion à la messagerie professionnelle impossible en dehors de certains horaires de travail.

3 / Les autres types de risque

Quand on parle d’hyper connectivité, ce sont souvent des risques psychiques qui sont mis en avant tels que le stress la pression au travail et le burn-out.

Or, la connexion nécessite un matériel de plus en plus sophistiqué dont les effets sur la santé physique ne font pas l’objet d’une communication très abondante. Pourtant les effets nocifs d’une exposition prolongée aux ondes électromagnétiques ne sont plus à prouver.

Par exemple, une étude réalisée par le syndicat Sud RATP a clairement mis en évidence les conséquences sur la santé physique (migraines, malaises, troubles du sommeil) des conducteurs de Rames de la ligne 13 du métro parisien suite à son suréquipement en bande et relais wi-fi.

Un grand merci à tous les intervenants,

Bien-Être & Société
Observer et prévenir le suicide

Pr Michel DEBOUT
Président de Bien-être et Société
<http://bienetresociete.fr>

OMNSH
Observatoire des Mondes Numériques
en Sciences Humaines

Michaël STORA
Psychologue, psychanalyste et
cofondateur de l'OMNSH
www.omnsh.org



Olivier BACHELARD
Directeur du Campus EM Lyon de St-
Etienne
<http://bba.em-lyon.com>

- CABINET PSYCHEE -

Caroline GAILLARD
Psychologue au Cabinet PSYCHEE,
1 Allée du Rond-Point à St-Etienne



**Antoine DURIGAN-
CUEILLE**
Directeur de ZOOMACOM
www.zoomacom.org



Floriane VARINARD
Psychologue à la MDA de St-Etienne
www.maisondesados42.fr/saint-etienne



Rémy AUBREPIN
Infirmier à la Consultation Jeunes
Consommateurs
www.centre-rimbaud.fr



Carole CHARRAS
Psycho-sociologue, responsable de
l'établissement METHOD de Saint Etienne
<http://method.org>



Jean-Luc PAVLIC
Membre de l'Union syndicale solidaire
www.sudbpce.com

et aux partenaires associatifs !

